

# 1. Carta de Servicios de Servicios Externalizados de la Universidad de Almería

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### Identificación del Servicio

#### 1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.

a) *Nombre del Servicio: Servicios Externalizados*

b) *Descripción: Actividad destinada a conseguir la limpieza, higienización y seguridad de edificios, locales, espacios e instalaciones de la Universidad de Almería.*

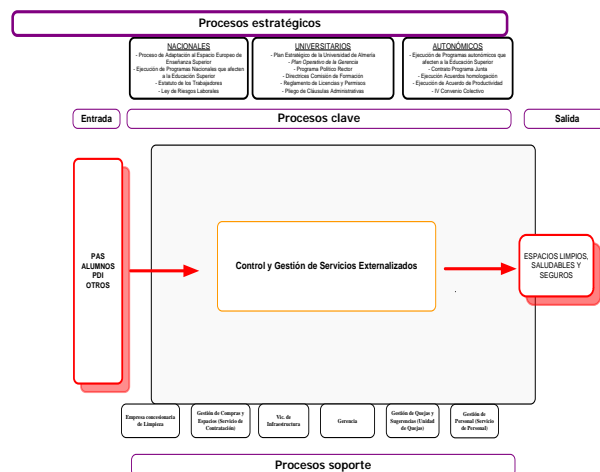
#### 2. Misión del Servicio / Unidad / Área.

*Gestionar los procesos técnicos y administrativos relacionados con el área de Servicios Externalizados (Seguridad y Limpieza) de la Universidad de Almería procurando las condiciones favorables e indispensables para el éxito y desarrollo de las actividades de la comunidad universitaria.*

### Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento.

El Servicio de **Planificación, Evaluación y Calidad** es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios Externalizados.

### Mapa de Procesos.



Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.	
Servicio	Proceso
S.1. Servicios Externalizados	Control y Gestión de <b>Servicios</b> Externalizados
Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.	
<p>Los usuarios de servicios externalizados en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.</li> <li>2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el Área de Servicios Externalizados o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.</li> </ol>	
Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.	
<p><b>General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992) modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998) y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).</li> <li>• Decreto 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2003).</li> </ul> <p><b>Área</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95 de 8 de Noviembre.</li> <li>• Pliego de Condiciones suscrito entre la UAL y las empresas de servicios externalizados.</li> </ul>	
Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:	
<p>1. Derechos de los usuarios como ciudadanos.</p>	
<p>De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tiene derecho, entre otros, a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.</li> <li>2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.</li> <li>3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.</li> <li>4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.</li> <li>5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.</li> <li>6. Obtener una orientación positiva.</li> <li>7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.</li> </ol>	

2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio.
1. Derecho a disponer de espacios limpios, saludables y seguros.
<b>Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Almería. Formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.</b>
1. Quejas, sugerencias y reclamaciones.
<p><i>Los usuarios de los servicios externalizados, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.</i></p> <p><i>El Procedimiento de Quejas y Sugerencias es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Institución Universitaria ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.</i></p>
2. Formas de presentación.
<p>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa</li> <li>• Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.</li> </ul>
3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.
<p>La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio <b>de Información y Registro</b> llevará el control de las quejas y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería.</p> <p>Para la tramitación y procedimiento de respuesta a los usuarios, se estará según lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias que la Universidad de Almería tiene aprobado y publicado y que se encuentra disponible en la web: <a href="http://www.ual.es">http://www.ual.es</a>.</p>
<b>Direcciones y formas de acceso.</b>
1. Direcciones.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dirección:</b>  Universidade de Almería.  Edificio Central.  Carretera Sacramento, s/n.  La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.</li> <li>• <b>Teléfonos, fax y mail:</b>  950 01 53 41  638 14 00 34  <a href="mailto:mcescami@ual.es">mcescami@ual.es</a>  <a href="mailto:araulf@ual.es">araulf@ual.es</a></li> <li>• <b>Dirección de internet:</b></li> </ul>

## 2. Formas de acceso.

### 1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 11: Rambla Obispo Orbera a la Universidad.
- Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad.
- Línea 18: Torrecárdenas a Plaza Costacabana.

### 2. Acceso por carretera:

#### A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.

Salida de Murcia por la A-30.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

#### B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.

Salida de Granada por la NE-2.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

#### C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

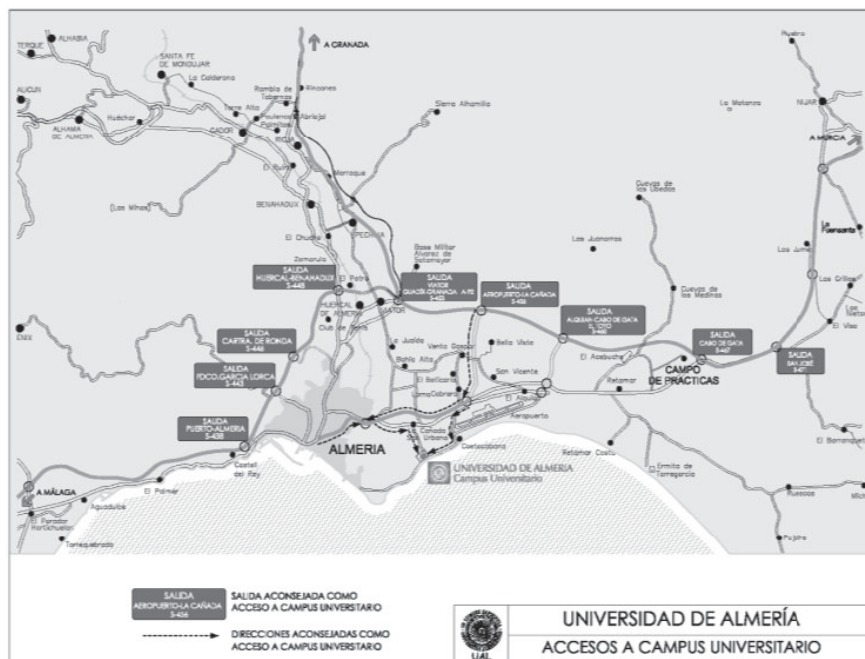
Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

#### D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.

## 3. Planos de situación.





\*La prestación del Servicio se realiza en todo el Campus universitario.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### Compromisos de Calidad.

#### Relación de los compromisos con los objetivos e indicadores del área

Compromiso	Objetivo	Indicador
C.1. El número de incidencias anuales en la prestación de los Servicios Externalizados será inferior a 10.	Disminuir el número de incidencias en la comprobación del servicio.	Número de incidencias en la comprobación del servicio.
C.2. El tiempo medio de tramitación de solicitudes será inferior a 10 horas	Disminución tiempo de respuesta a solicitudes	Tiempo de tramitación de solicitudes

#### Definición del Compromiso con indicación del servicio al que se está referido.

**C.1.** El número de incidencias anuales en la prestación de los Servicios Externalizados será inferior a 10.

**S.1.** Control y Gestión de Servicios Externalizados

**C.2.** El tiempo medio de tramitación de solicitudes en la prestación de los Servicios Externalizados será inferior a 10 horas

**S.3.** Control y Gestión de Servicios Externalizados

<b>Indicaciones para facilitar el acceso al servicio y mejorar las condiciones de la prestación.</b>
<b>Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL.</b>
<b>Descripción de Indicadores, indicando código, nombre, descripción y compromiso al que está asociado.</b>
<p><i>C.1. - El número de incidencias anuales en la prestación de los Servicios Externalizados será inferior a 10.</i></p> <p><i>S.1 Control y Gestión de Servicios Externalizados</i></p> <p><b>3052. TIEMPO DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES</b></p> <p><i>C.2. – El tiempo medio de tramitación de solicitudes en la prestación de los Servicios Externalizados será inferior a 10 horas</i></p> <p><i>S.3. Control y Gestión de Servicios Externalizados</i></p>
<b>Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.</b>
<b>C) OTROS DATOS DE INTERÉS</b>
<b>Otros datos de interés.</b>
Horarios.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 8,00 hasta las 15,00 horas en horario de mañana Horario de verano (15 de junio a 15 de septiembre):</li> <li>• El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas en horario de mañana</li> </ul>
Otros datos de interés.

## 2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ALUMNOS

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### Nombre del Servicio

*Servicios Externalizados*

### Servicios que prestamos.

S.1 Control y Gestión de Servicios Externalizados

### Colaboración, Sugerencias y Quejas

*Los usuarios del Área de Servicios Externalizados en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:*

- 1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.*
- 2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por Servicios Externalizados o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.*

*Los usuarios del Área de Servicios Externalizados, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.*

*Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:*

- Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa*
- Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.*

### Identificación de la Unidad Responsable

*El Servicio de **Planificación, Evaluación y Calidad** es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios de Servicios Externalizados.*

### Misión del Servicio

**Gestionar los procesos técnicos y administrativos relacionados con el área de Servicios Externalizados (Seguridad y Limpieza) de la Universidad de Almería procurando las condiciones favorables e indispensables para el éxito y desarrollo de las actividades de la comunidad universitaria.**

### Horarios

- Horario de atención al público*  
*De lunes a viernes de 8:00 a 15:00*
- Horario reducido, del 15 de junio al 15 de septiembre*  
*De lunes a viernes de 9:00 a 14:00*

### Dirección y Líneas de Autobuses.

- Dirección:*



Universidad de Almería.

Edificio Central

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

• **Teléfonos:**

950 214453

950 015942

• **Fax:**

• **Web:**

• **Líneas de autobús:** 11, 12, 18, 20.

## Derechos de los usuarios

1. Derecho a disponer de espacios seguros, limpios y saludables.

## Plano de situación





### 3. TRAZABILIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR										
Código Servicio – Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre								Código Indicador- Nombre Abreviado	
	Código Servicios Implicados									
S.1 Servicios Externalizados	C.1.- El número de incidencias anuales en la prestación de los Servicios Externalizados será inferior a 10.								3051- NÚMERO DE INCIDENCIAS EN LA COMPROBACIÓN DEL SERVICIO	
	S1									
S.1 Servicios Externalizados	C.2.- El tiempo medio de tramitación de solicitudes de los Servicios Externalizados será inferior a 10.								3052- TIEMPO DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES	
	S1									