

1. Carta de Servicios del Servicio de Obras y Mantenimiento.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Identificación del Servicio

1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.

a) *Nombre del Servicio:* **Servicio de Obras y Mantenimiento.**

b) *Descripción:* Dependemos orgánicamente de la Gerencia y funcionalmente del Vicerrectorado de Infraestructuras, Campus y Sostenibilidad.

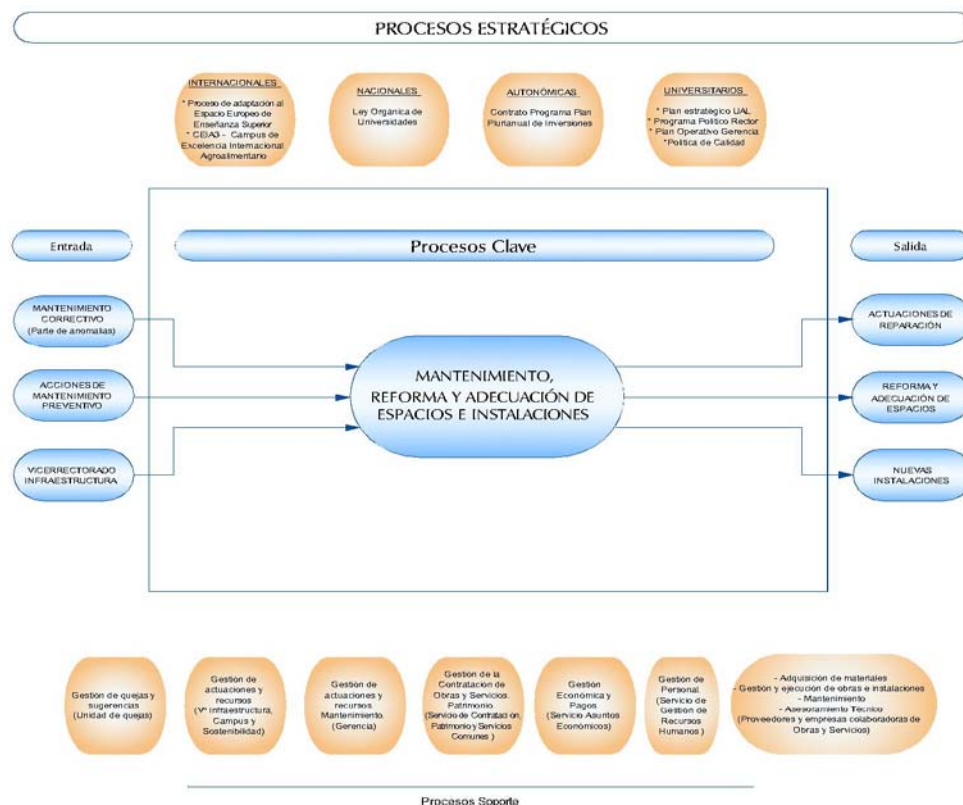
2. Misión del Servicio / Unidad / Área.

Tenemos como misión la de dotar a los alumnos, PDI y PAS, así como a cualquier otro usuario, de unos espacios y de unas instalaciones que reúnan los requisitos y calidad para el uso que se les haya asignado. Manteniendo éstas con las mismas características con las que fueron construidas.

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 al Servicio de **Obras y Mantenimiento** de la Universidad de Almería.

Mapa de Procesos.



Servicios que presta y procesos con los que se relacionan (se ha quitado S6).	
Servicio	Proceso
S1 Gestión de las acciones y operaciones necesarias en el mantenimiento de obras e instalaciones.	Mantenimiento, Reforma y Adecuación de Espacios e Instalaciones.
S2 Gestión de acciones, contrataciones y control de las obras de reforma y nuevas instalaciones.	Mantenimiento, Reforma y Adecuación de Espacios e Instalaciones.
S3 Gestionar las necesidades y requerimientos de las nuevas edificaciones. Colaborar en la contratación de las obras.	Mantenimiento, Reforma y Adecuación de Espacios e Instalaciones.
S4 Gestionar las bases de datos gráficos de la UAL.	Mantenimiento, Reforma y Adecuación de Espacios e Instalaciones.
S5 Gestionar la adquisición de los materiales y bienes propios del mantenimiento de obras, instalaciones y jardines.	Mantenimiento, Reforma y Adecuación de Espacios e Instalaciones
Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.	
<p>Los usuarios del Servicio de Obras y Mantenimiento de la Universidad de Almería 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"> 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 el Vicerrectorado de Infraestructura, Campus y Sostenibilidad o bien la Gerencia de la Universidad de Almería o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia. 	
Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.	
<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. • Decreto 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería. <p>De área:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público. • Reglamento Electrotécnico de Alta Tensión. • Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión. • Reglamento de Instalaciones Técnicas de Edificios. • Código Técnico de Edificación • Decreto de accesibilidad 72/1992 de la Junta de Andalucía 	
Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Derechos de los usuarios como ciudadanos. 	

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:

1. Ser informados/as, orientados/as y tratados/as respetuosamente.
2. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
3. Acceder los archivos y registros administrativos siempre que no se lesionen derechos de terceros o existan razones de de interés de interés público que lo impidas.
4. Obtener copia sellada de los documentos originales que presenten y a su devolución, siempre que deban figurar en el expediente
5. conocer el estado de la tramitación de los expedientes en que se tenga condición de persona interesada.
6. Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier momento del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
7. No presentar documentos que no se exijan en las normas o ya estén en poder de la administración que gestione el asunto.
8. Elegir el lugar y el medio para la entrega de documentación.
9. Obtener una respuesta expresa por parte de la administración
10. Exigir responsabilidades a la administración y personal a su servicio cuando así proceda legalmente.
11. Consultar el registro General de Protección de Datos sobre el tratamiento y finalidad de sus datos y la identidad de la persona responsable.
12. Rectificar, cancelar y oponerse al uso de sus datos en las condiciones previstas en la ley
13. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio.

1. Obtener respuesta rápida y eficaz de sus demandas en el orden a nuestras competencias, en especial en el ámbito del mantenimiento correctivo.
- 2 Adoptar las medidas oportunas de mantenimiento preventivo e inductivo para producir las menores molestias a nuestros usuarios por las averías en las instalaciones y desperfectos en nuestros espacios.
3. Colaborar con las autoridades académicas y redactores de proyectos, para que éstos se adecuan cada vez más a las necesidades de nuestros usuarios.
4. Fiscalizar el gasto, tanto de obras mayores, menores como de mantenimiento, para que suponga el máximo aprovechamiento y el menor costo, que redunde en la disponibilidad de un mayor crédito y por lo tanto un mayor número de acciones y beneficiarios.
5. A conseguir de nuestra Unidad los datos gráficos, superficies y usos, de los que seamos responsables
6. A recoger y aplicar las sugerencias que nos aporten nuestros usuarios de forma que mejoremos nuestro servicio.

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.

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

Los usuarios del **Servicio de Obras y Mantenimiento**, 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.

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.

2. Formas de presentación.

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.

3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.

La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del **Servicio de Información y Registro** 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.

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: <http://www.ual.es>.

Direcciones y formas de acceso.

1. Direcciones.

Horarios.

- *El horario de atención al usuario del servicio de **OBRAS Y MANTENIMIENTO** con información presencial y telefónica será de lunes a viernes entre las 8,00 y las 15,00 horas en horario de mañana.*

- *Disponibilidad horaria*

- *Jornada reducida en Navidad y Semana Santa y verano.*

Horario de verano (reducido de mañana):

- *Disponibilidad horaria*

Por las tardes, en horario reducido en las fechas que corresponda, el acceso a los operarios de mantenimiento será a través de coordinadores de servicio o centralita.

- **Dirección:**

Universidad de Almería. NIF.:Q5450008G

Servicio de Obras y Mantenimiento.

Edificio Central, Rectorado.

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

- **Teléfonos, fax y mail:**

Teléfono y Fax: 950 01 50 53

E-mail: utecnica@ual.es

- **Dirección de internet:** <http://www.ual.es>.

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.

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 (se ha quitado C4)

Compromiso	Objetivo	Indicador
<i>C1 Nos comprometemos a reducir el tiempo en la reparación de una anomalía de manera que no sea superior a 3,5 días (85 horas) el tiempo transcurrido.</i>	<i>Obj. 1.- Optimización de los recursos en mantenimiento de los edificios y sus instalaciones.</i>	<i>Indicador 1 -3150 Tiempo que transcurre en la reparación de una anomalía. Indicador 2- 3151 Tiempo que se le dedica a la ejecución de un parte de anomalía.</i>
<i>C2 Nos comprometemos a reducir los partes de anomalías de manera que no sea superior 1.400 partes al semestre.</i>	<i>Obj. 2.- Mejora proactiva del estado de los edificios y sus instalaciones.</i>	<i>Indicador 1 -3152 Número de partes de anomalía.</i>
<i>C3 Nos comprometemos a reducir los consumos de agua y electricidad de manera que no sea superior a 1 m3/m2 ni a 35 Kwh/m2 en un semestre.</i>	<i>Obj. 3.- Reducción de la energía consumida y del CO₂ generado.</i>	<i>Indicador 1- 3153 Kw.h. consumido/superficie construida m2 Indicador 2- 3154 Agua consumida m3 / superficie construida m2</i>

Descripción de Compromiso con indicación del Servicio al que está asociado (se ha quitado C4).

C1 Nos comprometemos a reducir el tiempo en la reparación de una anomalía de manera que no sea superior a 3,5 días (85 horas) el tiempo transcurrido.

S1 Gestión de las acciones y operaciones necesarias en el mantenimiento de obras e instalaciones.

S2 Gestión de acciones, contrataciones y control de las obras de reforma y nuevas instalaciones.

S3 Gestionar las necesidades y requerimientos de las nuevas edificaciones. Colaborar en la contratación de las obras.

S5 Gestionar la adquisición de los materiales y bienes propios del mantenimiento de obras, instalaciones y jardines.

C2 Nos comprometemos a reducir los partes de anomalías de manera que no sea superior 1.400 partes al semestre.

S1 Gestión de las acciones y operaciones necesarias en el mantenimiento de obras e instalaciones.

S3 Gestionar las necesidades y requerimientos de las nuevas edificaciones. Colaborar en la contratación de las obras

S5 Gestionar la adquisición de los materiales y bienes propios del mantenimiento de obras, instalaciones y jardines.

C3 Nos comprometemos a reducir los consumos de agua y electricidad de manera que no sea superior a 1 m3/m2 ni a 35 Kwh/m2 en un semestre

S1 Gestión de las acciones y operaciones necesarias en el mantenimiento de obras e instalaciones.

S2 Gestión de acciones, contrataciones y control de las obras de reforma y nuevas instalaciones.

S3 Gestionar las necesidades y requerimientos de las nuevas edificaciones. Colaborar en la

contratación de las obras.
Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.
El Servicio de Obras y Mantenimiento además ofrece al resto de los usuarios de los datos relativos a sus espacios, ubicación. Superficies, etc. Gestiona distintos expedientes ante administraciones diversas. Tiene una especial responsabilidad ante nuestros usuarios, ya que nuestras acciones o faltas repercuten muy directamente ante los usuarios que los son todos los que de una u otra forma utilizan nuestras instalaciones.
C) OTROS DATOS DE INTERÉS
Otros datos de interés.
Otros datos de interés.

2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE OBRAS y MANTENIMIENTO

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL
Nombre del Servicio
<i>Servicio de Obras y Mantenimiento.</i>
Servicios que prestamos (se ha quitado S6).
<p>S1 Gestión de las acciones y operaciones necesarias en el mantenimiento de obras e instalaciones.</p> <p>S2 Gestión de acciones, contrataciones y control de las obras de reforma y nuevas instalaciones.</p> <p>S3 Gestionar las necesidades y requerimientos de las nuevas edificaciones. Colaborar en la contratación de las obras.</p> <p>S4 Gestionar las bases de datos gráficos de la UAL.</p> <p>S5 Gestionar la adquisición de los materiales y bienes propios del mantenimiento de obras, instalaciones y jardines.</p>
Colaboración, Sugerencias y Quejas.
4. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

Los usuarios del Servicio de **Obras y Mantenimiento** 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 los servicios que le son propios.
2. Mediante la recogida de propuestas y sugerencias del personal de mantenimiento en las reuniones realizadas.
3. Recogiendo las sugerencias de nuestros usuarios en la contraprestación de nuestros servicios.

Los usuarios del Servicio de **Obras y Mantenimiento**, en calidad de clientes ya sean de carácter interno o externo, tienen reconocidos 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 al Servicio de **Obras y Mantenimiento**.

Misión del Servicio.

Tenemos como misión la de dotar a los alumnos, PDI y PAS, así como a cualquier otros usuarios, de unos espacios y de unas instalaciones que reúnan los requisitos y calidad para el uso que se les haya asignado. Manteniendo éstas con las mismas características con las que fueron construidas.

Horarios.

- *El horario de atención al usuario del Servicio de **Obras y Mantenimiento** con información presencial y telefónica será de lunes a viernes entre las 8,00 y las 15,00 horas en horario de mañana.*

- *Disponibilidad horaria*

- *Jornada reducida en Navidad y Semana Santa y verano.*

Horario de verano (reducido de mañana):

- *Disponibilidad horaria*

Por las tardes, en horario reducido en las fechas que corresponda, el acceso a los operarios de mantenimiento será a través de coordinadores de servicio o centralita.

Dirección y Líneas de Autobuses.

- **Dirección:**

Universidad de Almería.

Servicio de Obras y Mantenimiento.

Edificio Central, Rectorado.

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

• **Teléfonos, fax y mail:**

Teléfono y Fax.:950 01 50 53

E-mail: utecnica@ual.es

• **Dirección de internet:** <http://www.ual.es>

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

Derechos de los usuarios

1. Obtener respuesta rápida y eficaz de sus demandas en el orden a nuestras competencias, en especial en el ámbito del mantenimiento correctivo.
- 2 Adoptar las medidas oportunas de mantenimiento preventivo e inductivo para producir las menores molestias a nuestros usuarios por las averías en las instalaciones y desperfectos en nuestros espacios.
3. Colaborar con las autoridades académicas y redactores de proyectos, para que éstos se adecuan cada vez más a las necesidades de nuestros usuarios.
4. Fiscalizar el gasto, tanto de obras mayores, menores como de mantenimiento, para que suponga el máximo aprovechamiento y el menor costo, que redunde en la disponibilidad de un mayor crédito y por lo tanto un mayor número de acciones y beneficiarios.
5. A conseguir de nuestra Unidad los datos gráficos, superficies y usos, de los que seamos responsables
6. A recoger y aplicar las sugerencias que nos aporten nuestros usuarios de forma que mejoremos nuestro servicio.

Plano de situación



3. TRAZABILIDAD DEL SERVICIO DE OBRAS Y MANTENIMIENTO (se ha quitado S6 y C4)

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR											
Código Servicio – Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre								Código Indicador- Nombre Abreviado		
	Código Servicios Implicados										
S1 GESTIÓN DE LAS ACCIONES Y OPERACIONES NECESARIAS EN EL MANTENIMIENTO DE OBRAS E INSTALACIONES.	<i>C1 Nos comprometemos a reducir el tiempo en la reparación de una anomalía de manera que no sea superior a 3,5 días (85 horas) el tiempo transcurrido</i>								<i>Indicador 3150 Tiempo que transcurre en la reparación de una anomalía.</i>		
	S1	S2	S3	S5							<i>Indicador 3151 Tiempo que se le dedica a la ejecución de un parte de anomalía.</i>
	<i>C2 Nos comprometemos a reducir los</i>										

[illegible]

[illegible]