

NUESTRA MISIÓN

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 o a las nuevas necesidades. Así como encargarnos de la adquisición, provisión seguimiento e impulso del equipamiento necesario.

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Gestión de las acciones y operaciones necesarias en el mantenimiento de obras e instalaciones.
- 2 Gestión de acciones, contrataciones y control de las obras de reforma y nuevas instalaciones.
- 3 Gestionar las necesidades y requerimientos de la contratación de obras.
- 4 Gestionar las bases de datos gráficos de la UAL.
- 5 Gestionar la adquisición de materiales y bienes propios del mantenimiento.
- 6 Seguimiento e impulso del equipamiento de la UAL.
- 7 Gestión de traslados de mobiliario y material.
- 8 Gestión de la reparación y/o montaje de mobiliario.
- 9 Gestión de adecuación de espacios para eventos.
- 10 Gestión de la adquisición de productos o bienes muebles, y su instalación.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Resolver las incidencias comunicadas al servicio en un tiempo medio no superior a 35 horas
- 2 Realizar la asignación de anomalías al técnico cualificado en un tiempo medio no superior a 3 horas
- 4 Supervisar, controlar y analizar los datos relativos al consumo de electricidad y agua en la Universidad
- 5 Atender peticiones de traslado y adecuación de espacios para eventos en un promedio inferior a 3 días.
- 6 Las incidencias imputables de los pedidos de la Sección de Equipamiento será inferior al 7%

COLABORACIÓN, SUGERENCIAS Y QUEJAS

Los usuarios del Área/Servicio 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:

- Mediante la expresión de opiniones en encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el Área/Servicio o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

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

- Soporte electrónico a través de **Campus Virtual** para los miembros de la comunidad universitaria.
- **Formulario web** para resto de usuarios.

Todo lo anterior se encuentra en nuestra web en:

<https://www.ual.es/contacta>

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Obtener respuesta rápida y eficaz de sus demandas en mantenimiento correctivo.
- Al uso de instalaciones e infraestructuras que funcionen y sean mantenidas correctamente.
- Recibir asesoramiento técnico en redacciones de proyectos, para adecuarlos a sus necesidades.
- El gasto de obras y mantenimiento sea fiscalizado en aras de la transparencia.
- A conseguir los datos gráficos, superficies y usos de los espacios de la Universidad.
- A recoger y aplicar las sugerencias que nos aporten nuestros usuarios en aras de la mejora.
- Obtener de la Universidad equipamiento adecuado para poder llevar a cabo sus actividades.

LOCALIZACIÓN

- Edificio Central Planta Primera. Desp. 1.060
- Teléfono y Fax.:950 01 50 53 / 950 01 53 79 / 950 01 51 28
- E-mail: utecnica@ual.es, equipamiento@ual.es
- <https://www.ual.es/universidad/serviciosgenerales/utecnica>



HORARIOS

- De lunes a viernes entre las 8,00 y las 15,00 horas en horario de mañana
- Disponibilidad horaria

PLANO DE UBICACIONES

Enlace web

El **Campus y los edificios** de la UAL están localizados a través de nuestra web en:

<https://www.ual.es/como-llegar>



LUGAR Y ESTADO DE PUBLICACIÓN

Los **Trípticos e Informes de Seguimiento** de los Compromisos de las **Cartas de Servicio** del sector de Administración y Servicios de la Universidad de Almería se encuentran publicadas en:

www.ual.es/cartasservicio

Esta Carta de Servicios ha sido **APROBADA** por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería

Aprobada en Almería a 6 de mayo de 2024

24h-365 días: www.ual.es/administracionelectronica

CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

- **Certificado ISO 9001:2015**
Actividad administrativa y de servicios en la UAL

IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



ER-0720/2004



Carta de Servicios

Servicio Gestión de las Infraestructuras



el servicio público,
nuestro compromiso



Servicio coordinador de las Cartas de Servicios de la Universidad de Almería



CALIDAD EN
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA