

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Obras y Mantenimiento

2. Descripción

Dependemos orgánicamente de la Gerencia y funcionalmente del Vicerrectorado de Infraestructuras, Campus y Sostenibilidad.

3. 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.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

Los usuarios del área Servicio de Obras y Mantenimiento 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 sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el área Servicio de Obras y Mantenimiento o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados

1. Generales

- 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).
- 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), modificado por el Decreto 237/2011, de 12 de julio (BOJA de 28 de julio de 2011).

2. Específicas

De área:
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 de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

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 tratadas con el debido respeto y consideración.
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.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

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, Sugerencias y Reclamaciones

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

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

3. Tramitación. Plazos y efectos

La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Información y Registro, del Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES) llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Almería.

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

Relación de Procesos

Pro-1 Mantenimiento, reforma y adecuación de espacios e instalaciones

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

PROCESOS	SERVICIOS
Mantenimiento, reforma y adecuación de espacios e instalaciones (Pro-1)	
Ser- 1	S1 Gestión de las acciones y operaciones necesarias en el mantenimiento de obras e instalaciones.
Ser- 2	S2 Gestión de acciones, contrataciones y control de las obras de

reforma y nuevas instalaciones.

Ser- 3 *S3 Gestionar las necesidades y requerimientos de las nuevas edificaciones. Colaborar en la contratación de las obras.*

Ser- 4 *S4 Gestionar las bases de datos gráficos de la UAL.*

Ser- 5 *S5 Gestionar la adquisición de los materiales y bienes propios del mantenimiento de obras, instalaciones y jardines.*

Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS	INDICADORES RELACIONADOS
Com-1 <i>Resolver las incidencias comunicadas al servicio en un tiempo no superior a 48 horas</i>	3100 - Tiempo medio de resolución de una anomalía
Com-2 <i>Realizar la asignación de anomalías al técnico cualificado en un tiempo no superior a 60 minutos</i>	3101 - Tiempo medio de asignación de un parte de anomalía
Com-3 <i>Mejorar Mto. Preventivo mediante la minoración del nº de incidencias a una cantidad inferior a 1400 al semestre</i>	3102 - Número de partes de anomalías comunicados

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL

El área Servicio de Obras y Mantenimiento dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

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 el seguimiento de la presente Carta al área Servicio de Obras y Mantenimiento

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones

- 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.
- Línea 12.
- Línea 15.
- Línea 18.

Web: <http://www.sureste.net/surbus/>

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 A-92.

Carretera de Llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

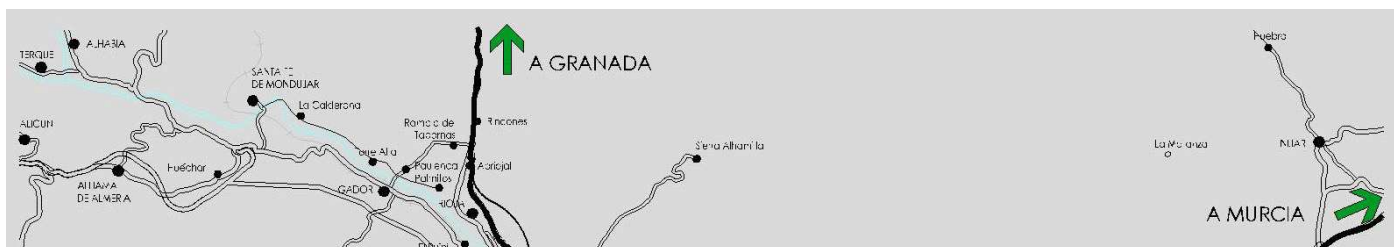
C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

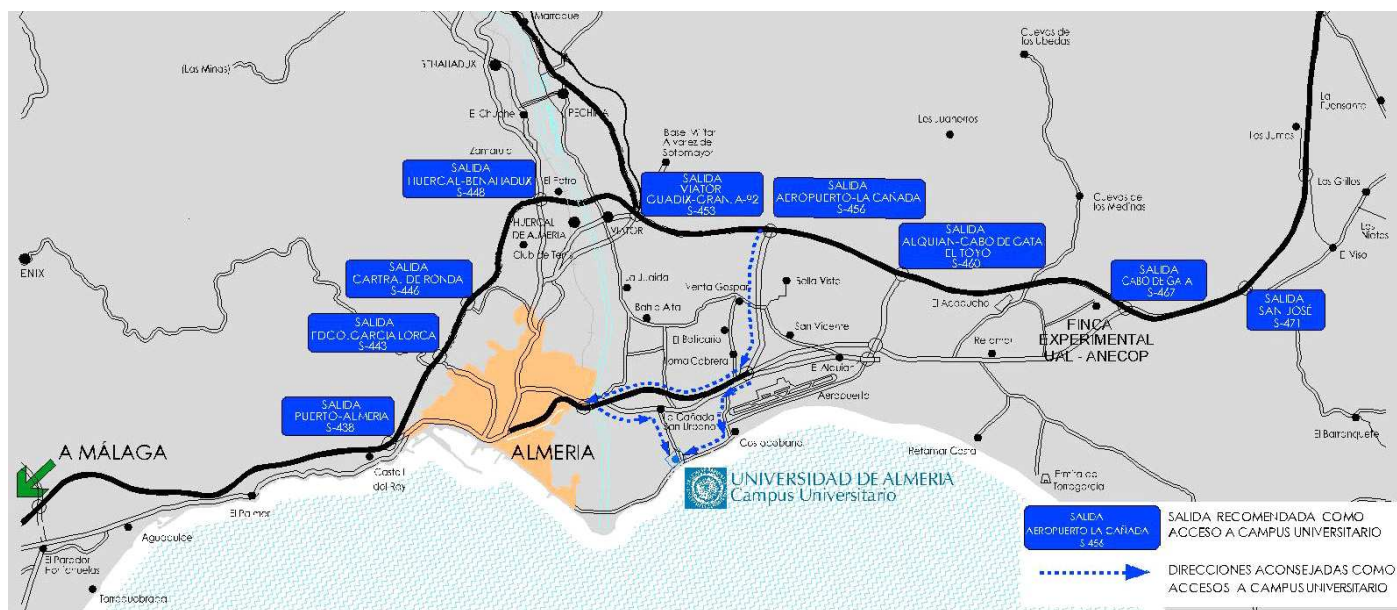
Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de Llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

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





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.