

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicios Externalizados

2. Descripción

Actividad destinada a conseguir la limpieza, higienización y seguridad de edificios, locales, espacios e instalaciones de la Universidad de Almería.

3. Misión

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.

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

Los usuarios del área 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:

- 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 Servicios Externalizados 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

Área

- Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95 de 8 de Noviembre.
- Pliego de Condiciones suscrito entre la UAL y las empresas de servicios externalizados.

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

Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del área 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. 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 Control y Gestión de Servicios Externalizados

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

PROCESOS	SERVICIOS
Control y Gestión de Servicios Externalizados (Pro-1)	
Ser- 1	S.1. Servicios Externalizados

Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS	INDICADORES RELACIONADOS
Com-1 El número de incidencias anuales en la prestación de los Servicios Externalizados será inferior a 7	3501 - NÚMERO DE INCIDENCIAS EN LA COMPROBACIÓN DEL SERVICIO
Com-2 El tiempo de tramitación de solicitudes de los Servicios Externalizados será inferior a 10 horas	3502 - TIEMPO DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES

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

El área Servicios Externalizados 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 Servicios Externalizados

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones

- Dirección:
Universidad de Almería.
Edificio Central.
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos, fax y mail:
950 01 53 41
638 14 00 34
mcescami@ual.es
araulf@ual.es
- Dirección de internet:



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.

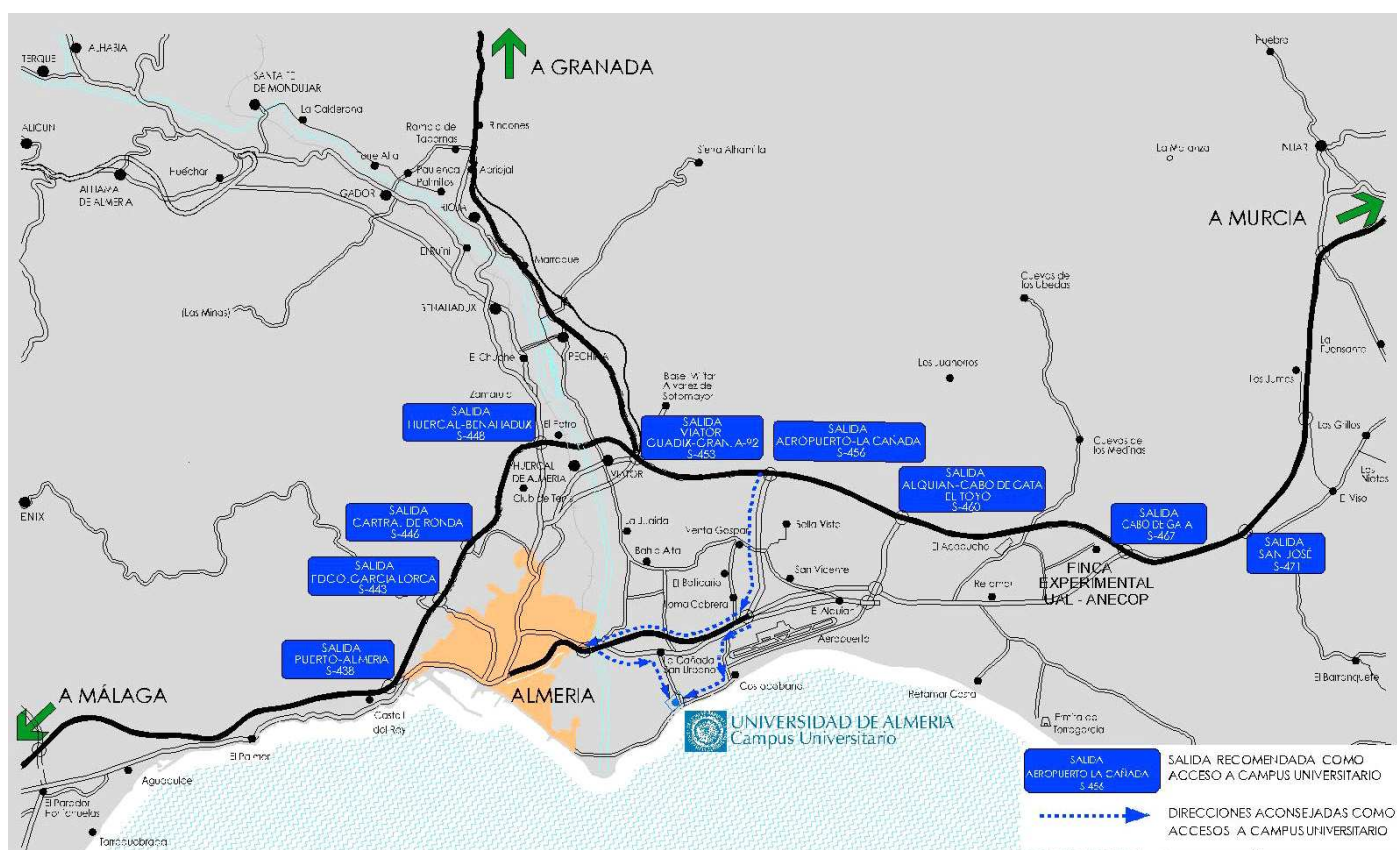
C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

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 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 (1 de julio a 31 de julio):
- 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