

## 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.

## 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.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

1	Resolver las incidencias comunicadas al servicio en un tiempo medio no superior a 48 horas
2	Realizar la asignación de anomalías al técnico cualificado en un tiempo medio no superior a 90 minutos
3	Tener menos de 1600 incidencias correctivas al semestre solicitadas a través de CAU

## 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 sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos, así como a través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante su 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.

## 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.

# LOCALIZACIÓN

- Dirección:  
Universidad de Almería.  
Servicio de Obras y Mantenimiento.  
Edificio Central (nº 22 del plano). Planta Baja. Desp. 0.130  
Carretera Sacramento, s/n.  
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos, fax y mail:  
Teléfono y Fax.:950 01 50 53 / 950 01 53 79  
E-mail: [utecnica@ual.es](mailto:utecnica@ual.es)
- Dirección de internet: <http://www.ual.es>.



## 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

- El Registro Electrónico de la Universidad de Almería permanecerá abierto todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día. <http://www.ual.es/registro>.

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

Aprobada en Almería a 18 de junio de 2018

## PLANO DE UBICACIÓN



# Carta de Servicios

## Servicio de Obras y Mantenimiento



Servicio coordinador de las Cartas de Servicios de la Administración de la UAL



CALIDAD EN  
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA



el servicio público,  
nuestro compromiso