



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS

carta de servicios - edición 2 - junio 2015



Nuestra misión es planificar y gestionar las infraestructuras y los servicios ofrecidos por la Universidad de Alicante a sus usuarios, así como garantizar que reúnan los máximos estándares de calidad y economía.



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Gestionar y dirigir obras. c1
- Gestionar las solicitudes de partes de trabajo. c2
- Gestionar el sistema de incidencias y reclamaciones relacionadas con las infraestructuras y servicios. c3
- Atender las solicitudes de instalación o suministro de líneas telefónicas (fijas o móviles). c4
- Atender la resolución de averías y reparación de terminales. c5
- Gestionar las acciones en materia de infraestructuras y servicios derivadas de los Informes del Servicio de Prevención. c6
- Gestionar los consumos energéticos de los edificios. c7
- Dar respuesta a las solicitudes de documentación técnica de los edificios e instalaciones de la UA. c8
- Gestionar el servicio centralizado de correos de la UA, tanto el recibido como el remitido desde los distintos centros hacia el exterior. c9



NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD*

- C1 Realizar las obras en el plazo establecido. ¹¹
- C2 Autorizar o denegar motivadamente los partes de trabajo solicitados en el plazo de 2 días. ¹²
- C3 Responder a los usuarios del sistema de incidencias y reclamaciones en el plazo de 2 días. ¹³
- C4 Dar una solución a los usuarios de telefonía fija y móvil en el plazo de 3 días. ¹⁴
- C5 Dar una solución a los usuarios con averías y reparación de terminales en el plazo de 3 días. ¹⁴
- C6 Remitir a los responsables del Servicio las tareas a realizar para atender los informes del Servicio de Prevención en el plazo de 2 días. ¹⁵
- C7 Publicar en la web del Servicio, durante la primera quincena de cada mes, los gráficos de consumos de los edificios (luz, agua y gas). ¹⁶
- C8 Poner a disposición de los usuarios la documentación técnica solicitada en el plazo de 48 horas. ¹⁷
- C9 Poner a disposición de los usuarios la correspondencia en el plazo de 24 horas. ¹¹

*Nota: A efectos del cómputo de los plazos establecidos en nuestros compromisos, cuando los plazos se señalen por días y siempre que no se exprese lo contrario, se entiende que éstos son hábiles.



INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO

- 11 Índice de satisfacción con el servicio.
- 12 Porcentaje de partes resueltos en el plazo establecido.
- 13 Porcentaje de respuestas emitidas en el plazo establecido.
- 14 Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido.
- 15 Porcentaje de informes remitidos en el plazo establecido.
- 16 Cumplimiento del plazo establecido.
- 17 Porcentaje de la documentación disponible en el plazo establecido.

TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES

Tienes derecho a:

- comunicar las quejas, incidencias y sugerencias que estimes oportuno realizar,
- a participar en las encuestas que se realicen sobre los servicios.

Tienes la obligación de:

- utilizar de modo adecuado las instalaciones

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Puedes colaborar en este proceso de mejora:

- Presentando tus sugerencia y quejas a través del sistema de incidencias y reclamaciones de los servicios.
- Participando en las redes sociales del servicio, blogs y Facebook.



DIRECCIONES Y HORARIO

Servicio de Infraestructuras y Servicios

Edif. Germán Bernácer (nº 36)

Campus de San Vicente del Raspeig

Apdo. de correos 99

E-03080 Alicante

<http://is.ua.es>

Tfno	Oficina Técnica	965903491
	Mantenimiento y Servicios	965903774
Fax		965903774
E-mail	servei.infserv@ua.es	
Web	<u>http://is.ua.es/</u>	
facebook	<u>https://www.facebook.com/infraestructuras.UA</u>	
Blog del servicio	<u>http://blogs.ua.es/serveiinfraestructures/</u>	
Blog de licitaciones	<u>http://blogs.ua.es/consultasinfraestructurasua/</u>	

Horario de atención al público

Mañana	De lunes a viernes, de 9 a 14 horas
Tarde	De lunes a miércoles de 15:00 a 18:00
En periodos de atención atenuada sólo horario de mañana	

