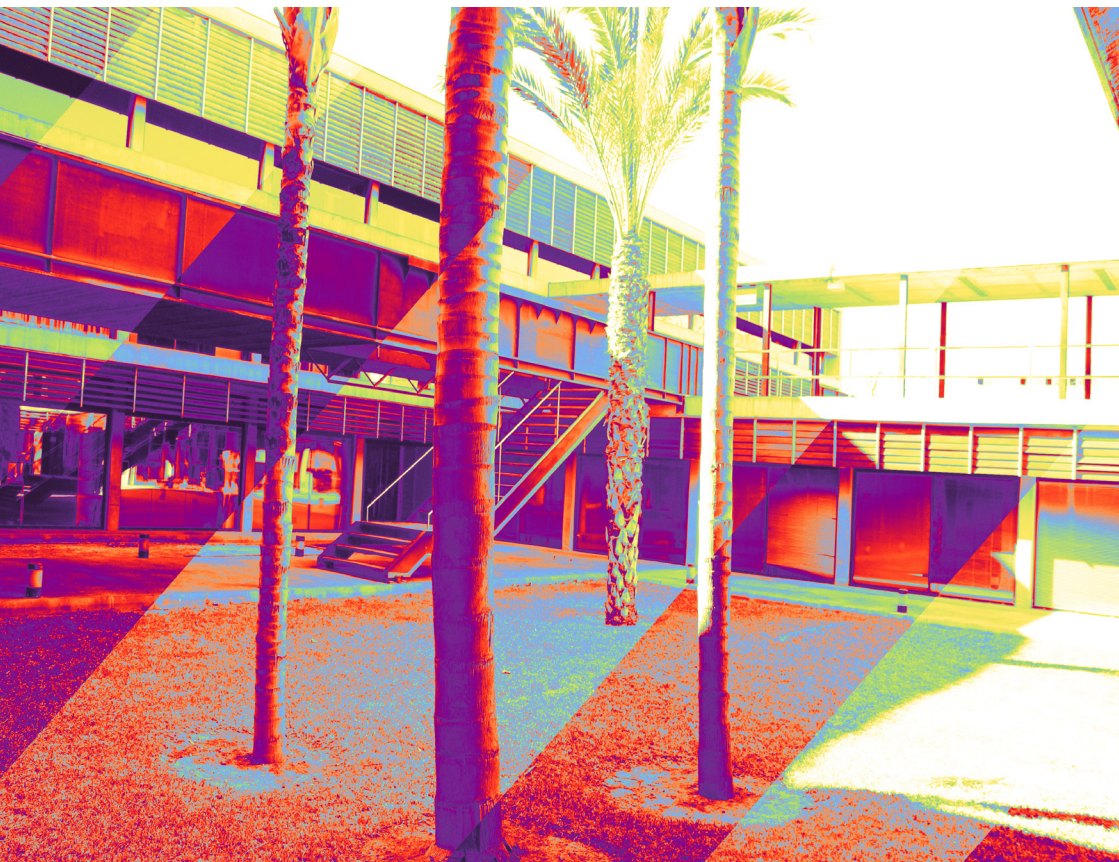




Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Servei
d'Infraestructures i Serveis

carta de serveis - edició 3 - juny 2019



La nostra missió

La nostra missió és facilitar la creació de noves infraestructures i el manteniment integral de les existents a través de la planificació, supervisió, suport i assessorament tècnic als agents que intervenen en la presa de decisions, així com supervisar la gestió de les empreses externes de serveis, seguint criteris d'eficàcia i responsabilitat social per a atendre les necessitats de la Comunitat Universitària.



Els nostres serveis

i els nostres compromisos

Gestionar la realització dels parts de treball per part de les empreses de serveis externalitzats

- c Autoritzar o denegar motivadament el 95% dels parts de treball en el termini de 2 dies - i1*

Actualització i manteniment de la cartografia i una altra documentació tècnica dels edificis

- c Posar a la disposició dels usuaris la documentació tècnica sol·licitada en el termini de 2 dies - i2*

Control, anàlisi de l'evolució i publicació dels consums de llum, aigua i gas

- c Publicar mensualment les estadístiques de consum - i3*

Supervisar les obres i reformes

- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'enquesta de qualitat específica - i4*

Gestionar les reclamacions respecte a serveis externalitzats

- c Respondre a les reclamacions en el termini de 2 dies - i5*
- c Resoldre les reclamacions en el termini de 15 dies - i6*

Gestionar les accions en matèria d'infraestructures i serveis derivades dels informes del Servei de Prevenció

- c Realitzar les accions en el termini d'1 mes- i7*

Gestionar les accions en matèria d'infraestructures i serveis derivades dels informes de simulacres

- c Realitzar les accions en el termini d'1 mes - i7*



Gestionar el servei de correu

- c Posar a la disposició dels usuaris la correspondència en el termini de 24 hores - i4*

Gestionar el servei de telefonia: Altes de línies i resolució d'averies

- c Oferir una solució en el termini de 3 dies - i1*

Elaboració d'informes i estadístiques per a les comissions de seguiment de serveis externalitzats

- c Emetre els informes i estadístiques sol·licitats en el termini de 10 dies- i8*

Gestionar les sol·licituds de mobiliari autoritzades pel vicerectorat competent

- c Iniciar la tramitació en el termini de 3 dies - i9*

Oferir suport i assessorament tècnic en matèria d'infraestructures (arquitectura i enginyeria) a la Comunitat Universitària

- c Emetre els informes tècnics que se sol·liciten en el termini d'1 mes - i10*

A més ens comprometem a:

- c Respondre a les queixes i suggeriments en el termini de 2 dies - i11*
- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i4*



Els indicadors

- i1 Percentatge de parts gestionats en el termini establert*
- i2 Percentatge de sol·licituds tramitades en el termini establert*
- i3 Percentatge d'estadístiques de consum publicades en termini establert*
- i4 Índex de satisfacció amb el servei*
- i5 Percentatge de reclamacions respostes en el termini establert*
- i6 Percentatge de reclamacions resoltes en el termini establert*
- i7 Percentatge d'accions realitzades en el termini establert*
- i8 Percentatge d'informes i estadístiques realitzats en el termini establert*
- i9 Percentatge de sol·licituds iniciades en el termini establert*
- i10 Percentatge d'informes emesos en el termini establert*
- i11 Percentatge de queixes i suggeriments respostos en el termini establert*

Participa en la millora

Pots col·laborar en el nostre procés de millora

- Enviant la teua opinió sobre el servei al nostre correu electrònic.
- Participant en enquestes

On trobar-nos?

SERVEI D'INFRAESTRUCTURES I SERVEIS

Edifici Germà Bernàcer nº36

Campus Sant Vicent del Raspeig

Apt. Correus 99

E-03080 Alacant

Oficina Tècnica - 965903491

teléfons Manteniment i Serveis - 965909346

Atenció Telefonia - 965903757

fax 965903774

adreça electrònica servei.infserv@ua.es

web <http://is.ua.es/>

facebook [infraestructuras.UA](https://www.facebook.com/infraestructuras.UA)

blog <http://blogs.ua.es/serveiinfraestructures/>

Horari

Matí: de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores

Tard: de dilluns a dimecres de 15'30 a 18 hores



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante