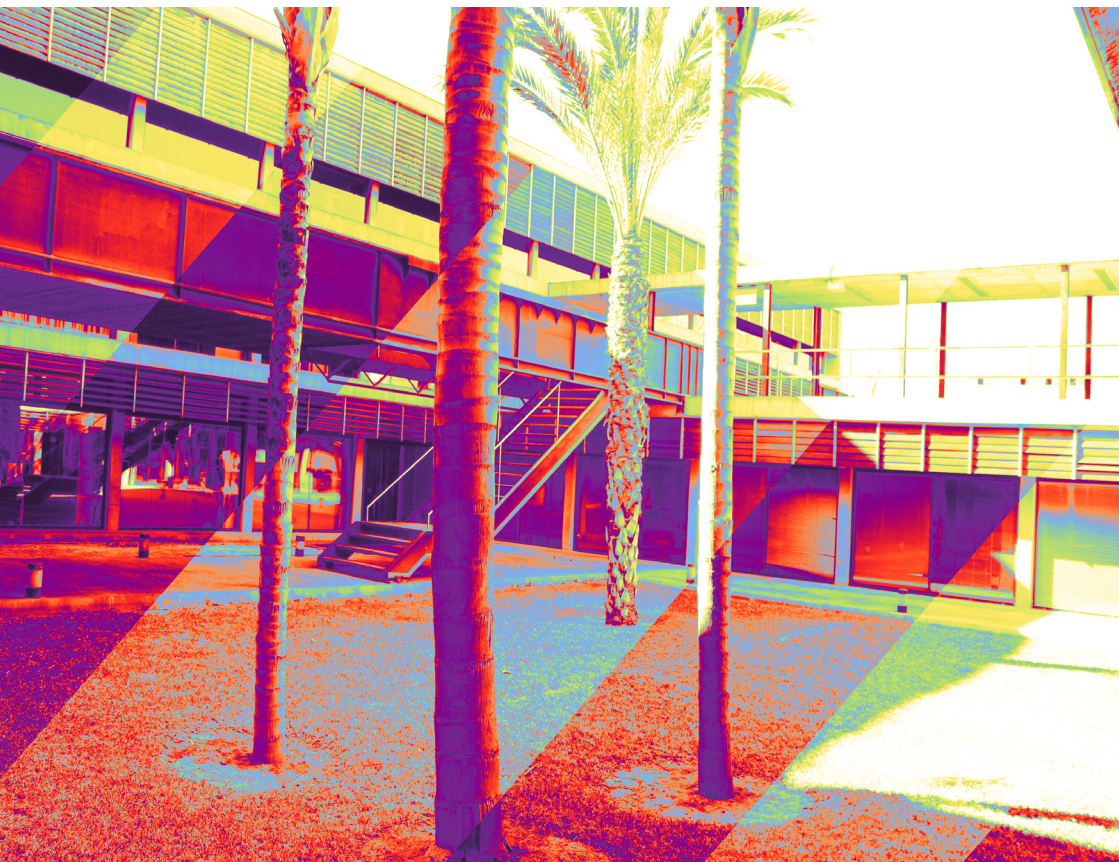




Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Servicio de Infraestructuras y Servicios

carta de servicios - edición 3 - junio 2019



Nuestra misión

Nuestra misión es facilitar la creación de nuevas infraestructuras y el mantenimiento integral de las existentes a través de la planificación, supervisión, soporte y asesoramiento técnico a los agentes que intervienen en la toma de decisiones, así como supervisar la gestión de las empresas externas de servicios, siguiendo criterios de eficacia y responsabilidad social para atender las necesidades de la Comunidad Universitaria.



Nuestros servicios

y nuestros compromisos

Gestionar la realización de los partes de trabajo por parte de las empresas de servicios externalizados

- c Autorizar o denegar motivadamente el 95% de los partes de trabajo en el plazo de dos días - i1*

Actualización y mantenimiento de la cartografía y otra documentación técnica de los edificios

- c Poner a disposición de los usuarios la documentación técnica solicitada en el plazo de 2 días - i2*

Control, análisis de la evolución y publicación de los consumos de luz, agua y gas

- c Publicar mensualmente las estadísticas de consumo - i3*

Supervisar las obras y reformas

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la encuesta de calidad específica - i4*

Gestionar las reclamaciones respecto a servicios externalizados.

- c Responder a las reclamaciones en el plazo de 2 días - i5*
- c Resolver las reclamaciones en el plazo de 15 días - i6*

Gestionar las acciones en materia de infraestructuras y servicios derivadas de los informes del Servicio de Prevención

- c Realizar las acciones en el plazo de 1 mes - i7*

Gestionar las acciones en materia de infraestructuras y servicios derivadas de los informes de simulacros

- c Realizar las acciones en el plazo de 1 mes - i7*



Gestionar el servicio de correo

- c Poner a disposición de los usuarios la correspondencia en el plazo de 24 horas - i4*

Gestionar el servicio de telefonía: altas de líneas y resolución de averías

- c Ofrecer una solución en el plazo de 3 días - i1*

Elaboración de informes y estadísticas para las comisiones de seguimiento de servicios externalizados

- c Emitir los informes y estadísticas solicitados en el plazo de 10 días - i8*

Gestionar las solicitudes de mobiliario autorizadas por el vicerrectorado competente

- c Iniciar la tramitación en el plazo de 3 días - i9*

Ofrecer soporte y asesoramiento técnico en materia de infraestructuras (arquitectura e ingeniería) a la Comunidad Universitaria

- c Emitir los informes técnicos que se soliciten en el plazo de 1 mes - i10*

Además nos comprometemos a:

- c Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 2 días - i11*
- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i4*



Los indicadores

- i1* Porcentaje de partes gestionados en el plazo establecido
- i2* Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido
- i3* Porcentaje de estadísticas de consumo publicadas en plazo establecido
- i4* Índice de satisfacción con el servicio
- i5* Porcentaje de reclamaciones respondidas en el plazo establecido
- i6* Porcentaje de reclamaciones resueltas en el plazo establecido
- i7* Porcentaje de acciones realizadas en el plazo establecido
- i8* Porcentaje de informes y estadísticas realizados en el plazo establecido
- i9* Porcentaje de solicitudes iniciadas en el plazo establecido
- i10* Porcentaje de informes emitidos en el plazo establecido
- i11* Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido

Participa en la mejora

Puedes colaborar en este proceso de mejora:

- Aportando tu opinión sobre el servicio prestado a nuestro correo.
- Participando en encuestas

¿Dónde encontrarnos?

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS

Edificio Germán Bernácer nº36

Campus San Vicente del Raspeig

Apdo. Correos 99

E-03080 Alicante

Oficina Técnica - 965903491

teléfonos Mantenimiento y Servicios - 965909346

Atención Telefonía - 965903757

fax 965903774

correo electrónico servei.infserv@ua.es

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

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

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

Horario

Mañana: de lunes a viernes, de 9 a 14 horas

Tarde: de lunes a miércoles de 15'30 a 18 horas



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante