



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Servicio de Infraestructuras y Servicios

carta de servicios - edición 4 - julio 2023



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 Aceptar o rechazar el 95% de las solicitudes de partes de trabajo en el plazo de dos días - i1*
- c Autorizar o denegar el 90% de las órdenes de trabajo en el plazo de dos días - i2*

Actualizar y mantener la cartografía y otra documentación técnica de los edificios

- c Poner a disposición de los usuarios la documentación técnica solicitada en el plazo de dos días - i1*

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

- c Publicar las estadísticas de consumo en la web del servicio mensualmente - i3*

Supervisar las obras y reformas

- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i4*

Gestionar las reclamaciones respecto a servicios externalizados

- c Responder a las reclamaciones en el plazo de dos días - i5*
- c Resolver las reclamaciones en el plazo de quince días naturales - i6*

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

- c Realizar las acciones que deban desarrollarse a medio plazo en seis meses - i7*
- c Realizar las acciones que deban desarrollarse a largo plazo en un año - i7*

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

- c Realizar las acciones que deban desarrollarse a corto plazo en un mes - i7*
- c Realizar las acciones que deban desarrollarse a medio plazo en seis meses - i7*
- c Realizar las acciones que deban desarrollarse a largo plazo en un año - i7*

Gestionar el servicio de correo

- c Poner a disposición de los usuarios la correspondencia en el plazo máximo de tres días - i4*

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

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

Elaboración de informes y estadísticas solicitados por los órganos de la Universidad de Alicante

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

Gestionar las solicitudes de mobiliario

- c Iniciar la tramitación en el plazo de tres 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 un mes - i10*

Y además nos comprometemos a:

- c Responder a sugerencias y quejas relacionadas con los servicios externalizados en el plazo de dos días - i11*
- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i14*



Los indicadores

- i1* Porcentaje de solicitudes gestionadas en el plazo establecido
- i2* Porcentaje de órdenes gestionadas en el plazo establecido
- i3* Porcentaje de estadísticas de consumo públicas en el 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 sugerencias y quejas respondidas en el plazo establecido



Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora:

- Aportando tu opinión sobre el servicio que prestamos a través de cualquiera de los registros establecidos en la UA y a través del formulario Contacta de nuestra página web.
- Participando en las encuestas de satisfacción relacionadas con este servicio



¿Dónde estamos?

**Servicio de Infraestructuras y Servicios
Edificio Germán Bernácer (SIGUA 0036)**

Campus San Vicente del Raspeig
Apdo. Correos 99. E-03080 Alicante

Oficina Técnica 965 90 34 91
Servicios Externalizados 965 90 93 46
servei.infserv@ua.es
<https://is.ua.es>
<https://www.facebook.com/infraestructuras.UA>



Horario

De lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 h
De lunes a miércoles, de 15:00 a 18:00 h (cita previa)
En periodos de atención atenuada, sólo horario de mañana



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante