

Carta de servicios

Unidad Central de Servicios



ugr

Universidad
de Granada

Misión del servicio:

La Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada (Conserjería, Correos, Limpieza y Vigilancia) tiene como misión gestionar la correspondencia, controlar y vigilar los edificios y accesos, la limpieza de las correspondientes instalaciones, y la realización de las tareas propias de conserjería y apoyo a los servicios.

Unidad Central de Servicios

• Servicio de Conserjería:

- Edificio Rectorado

Dirección: Hospital Real. C/ Cuesta del Hospicio, s/n

Teléfono: +34 958 243060

Correo electrónico: lupeca@ugr.es | luz@ugr.es

- Edificio Santa Lucía

Dirección: C/ Santa Lucía, 8 | **Teléfono:** +34 958 244300

Correo electrónico: franciscomjimeñez@ugr.es

• Servicio de Correo:

Dirección: Complejo Administrativo Triunfo. C/ Cuesta del Hospicio, s/n

Teléfono: +34 958 243062

Correo electrónico: juancaro@ugr.es

• Servicio de Vigilancia:

Dirección: Hospital Real (Centro de control)

Teléfono: +34 958 242011 | 630 053 869

Correo electrónico: juanluishuertas@ugr.es

• Servicio de Limpieza:

Dirección: Complejo Administrativo Triunfo. C/ Cuesta del Hospicio, s/n

Teléfono: +34 958 249300 | 77970

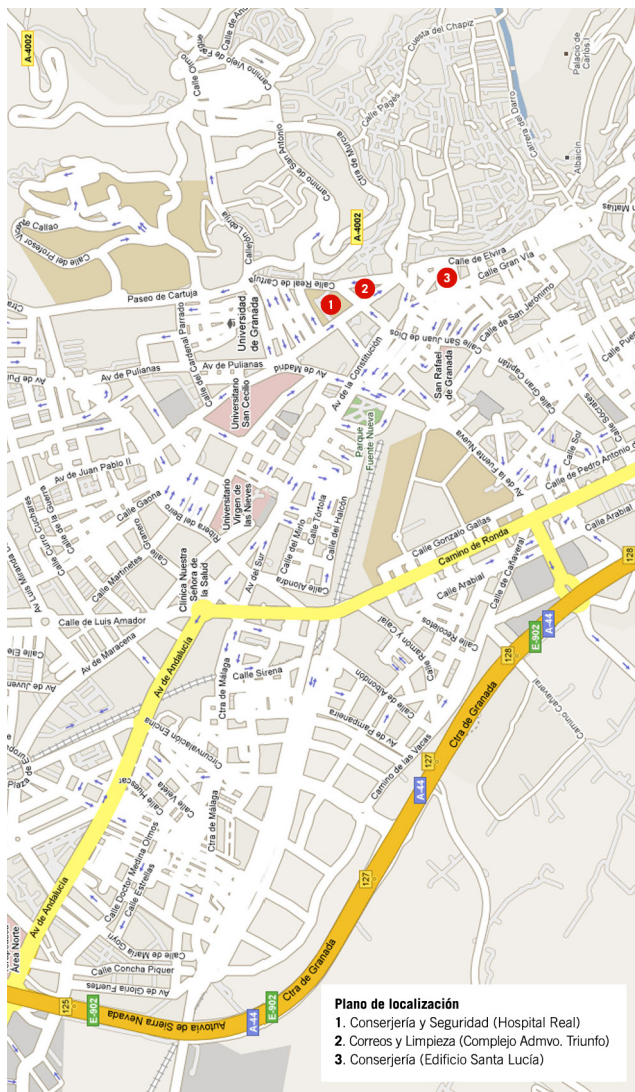
Correo electrónico: hidalfer@ugr.es

Dirección web de la Unidad: <http://unidadcentralservicios.ugr.es>

Formas de acceso y transportes:

• **Hospital Real y Complejo Administrativo Triunfo:** Autobús: Líneas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 33, C y F. Parada: Constitución 1

• **Edificio Santa Lucía:** Autobús: Líneas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 33 y C. Parada: Gran Vía 3



Servicios

Servicios que prestamos:

- Atención e Información a las personas usuarias, tanto personal como telefónicamente
- Apoyo a labores administrativas: recepción, tramitación y traslado de la correspondencia, gestión de material de oficina
- Gestión de medios audiovisuales
- Limpieza de aquellas instalaciones en las que desempeñan su labor personal propio de la UGR
- Vigilancia y gestión de la seguridad general y de las zonas comunes del campus de la Universidad
- Asesoramiento técnico y legislativo en materia de seguridad a los responsables de Centros y edificios
- Coordinación y seguimiento del servicio prestado por las empresas de seguridad privadas
- Recepción, clasificación y entrega de todo el correo universitario

Compromisos

Nuestros compromisos de calidad:

- A que al menos el 95% de las personas usuarias valoren con una puntuación media igual o superior a 3,5 la atención recibida por el personal de conserjería
- A que al menos el 95% de las personas usuarias que reciben apoyo administrativo valoren con una puntuación media igual o superior a 3,5 el servicio prestado por parte del personal de conserjería
- A que al menos el 95% de las personas usuarias que hacen uso de las instalaciones con medios audiovisuales valoren con una puntuación media igual o superior a 3,5 el servicio prestado por parte del Técnico Especialista de Conserjería/Medios Audiovisuales
- A que al menos el 95% de los usuarios de las instalaciones valoren con una puntuación media igual o superior a 3,5 las condiciones de higiene y salubridad
- A que el 100% de las incidencias de seguridad surgidas se gestionen en un plazo máximo de 48 horas

Compromisos

Nuestros compromisos de calidad:

- Realizar, en un plazo máximo de 10 días hábiles, un estudio y propuesta de seguridad acorde a las necesidades del centro que lo solicite
- Realizar una inspección quincenal, en todos los centros que tengan servicios de vigilancia, para asegurar la calidad de los servicios que presta la empresa concesionaria del servicio de vigilancia y seguridad
- Distribución y entrega en los centros el 100% de la correspondencia de origen externo, en el mismo día que se recibe
- Entregar el 100 % del correo interno dentro de las 24 horas siguientes a su recogida
- Entregar el 100% de la correspondencia de los Centros de Ceuta y Melilla con el resto de los centros de la Universidad de Granada en un tiempo medio de 72 horas, (siempre y cuando las condiciones meteorológicas lo permitan)
- Distribución del 100% de los envíos especificados como urgentes, en un tiempo medio menor de cuatro horas, dentro del horario laboral

Indicadores

Nuestros indicadores de calidad:

- Porcentaje de usuarios que han valorado con una puntuación media igual o superior a 3,5 la atención recibida por el personal de conserjería
- Porcentaje de usuarios (internos) que han valorado con una puntuación media igual o superior a 3,5 el apoyo administrativo recibido por el personal de conserjería
- Porcentaje de usuarios que han valorado con una puntuación media igual o superior a 3,5 la atención prestada en la utilización de las dependencias con medios audiovisuales
- Porcentaje de usuarios que han valorado con una puntuación media igual o superior a 3,5 las condiciones de higiene y salubridad de las instalaciones
- Porcentaje de incidencias gestionadas en un plazo máximo de 48 horas
- Ratio de tiempo en la elaboración de informes
- Número inspecciones quincenales por centro

Indicadores

Nuestros indicadores de calidad:

- Porcentaje de correspondencia de origen externo distribuida y entregada en plazo
- Porcentaje de correspondencia de origen interno entregada dentro de las 24 horas siguientes a su recogida
- Porcentaje de correspondencia de Ceuta y Melilla entregada en plazo
- Porcentaje de envíos urgentes distribuidos en un tiempo medio menor a cuatro horas

Tus derechos

Las personas usuarias de la Unidad Central de Servicios tienen derecho a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración
- Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en la Unidad Central de Servicios de manera presencial, telefónica, informática y telemática
- Ser objeto de una atención directa y personalizada
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad
- Obtener una orientación positiva
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte
- Ser objeto de una atención directa y personalizada, presencial, telefónica o mediante correo electrónico
- Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los asuntos que le afecten
- Recibir servicios de calidad y presentar Quejas y sugerencias sobre el servicio prestado

Horario

Horario de apertura y atención al público:

- Conserjería Hospital Real: De lunes a viernes, de 8 a 21 h.
- Correos, Vigilancia y Conserjería del Edificio Santa Lucía: De lunes a viernes de 8 a 15 h.
- Horario reducido (Períodos vacacionales): De lunes a viernes, de 9 a 14 h.

Sugerencias

Sugerencias y reclamaciones:

Quienes deseen presentar quejas o sugerencias, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Unidad Central de Servicios de la UGR, así como a través del Registro General de la Universidad de Granada o del Defensor Universitario, presentado el modelo normalizado disponible en la sede del Defensor Universitario o en la web <http://www.ugr.es/local/defensor/impreso.htm>, o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector, presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios o en la web <http://www.ugr.es/local/inspec/impreso.htm>

Versión íntegra

El presente texto de la Carta de Servicios del Servicio de Becas de la Universidad de Granada es una versión reducida del texto original. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 92 de 15 de mayo de 2009 y BOJA nº 131 de 8 de julio de 2009)

CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Coordinación

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Diseño y maquetación

Gabinete de Comunicación

