

Carta de servicios

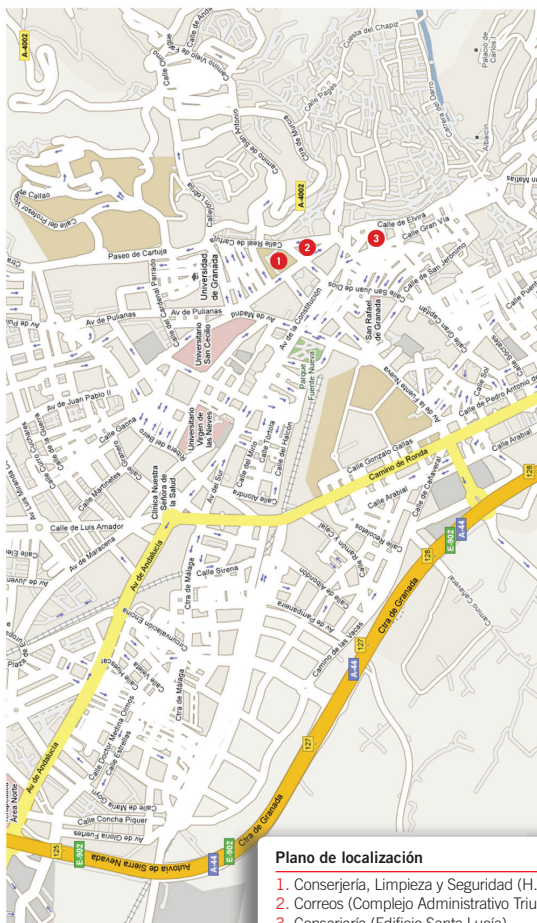
Unidad Central de Servicios

Periodo 2014-2015



ugr

Universidad
de Granada



Plano de localización

1. Conserjería, Limpieza y Seguridad (H. Real)
2. Correos (Complejo Administrativo Triunfo)
3. Conserjería (Edificio Santa Lucía)

Misión del servicio:

La Unidad Central de Servicios encuadrada en la Gerencia, aunando el esfuerzo de los diferentes equipos de trabajo que la componen (Conserjería, Correos, Limpieza y Vigilancia), es la encargada de velar por la consecución de objetivos y actividades tan dispares como son:

- Información y atención al usuario, gestión de la correspondencia y documentación, control de dependencias y medios audiovisuales.
- Recepción, clasificación y entrega de todo el correo universitario.
- Mantener una correcta salubridad e higiene de aquellas instalaciones en las que desempeñan su labor personal propio de la UGR.
- Así como favorecer que todas las actividades se desarrollen dentro de unas condiciones generales de seguridad aceptables

Direcciones

Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

• **Dirección url:** <http://unidadcentralservicios.ugr.es>

• **Servicio de Conserjería:**

- Hospital Real y Complejo Administrativo Triunfo.
 - Dirección: C/ Cuesta del Hospicio, s/n
 - Teléfono: 958 243 060
- Casa de Porras:
 - Dirección: Placeta de Porras s/n
 - Teléfono: 958 224 425
- Palacio de la Madraza:
 - Dirección: C/ Oficinas, s/n
 - Teléfono: 958 243 484
 - Correo electrónico: lupeca@ugr.es | luz@ugr.es

Direcciones

Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

- Edificio Santa Lucía:
 - Dirección: C/ Santa Lucía, 8
 - Teléfono: +34 958 244 300
 - Correo electrónico: franciscojimenez@ugr.es
- Servicio de Correos:
 - 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: 958 242 011 | 630 053 869
 - Centro de Control (24h): 958 242 011, 958 249 393
 - Atención a la Comunidad Universitaria en situaciones extraordinarias 24h y 365 días al año: 958 249 393
 - Correo electrónico: juanluishuertas@ugr.es
- Servicio de Limpieza:
 - Dirección: Complejo Administrativo Triunfo. C/ Cuesta del Hospicio, s/n
 - Teléfono: +34 958 249 300 | 77970
 - Correo electrónico: hidalfer@ugr.es

Formas de acceso y transporte:

- **Hospital Real y Complejo Administrativo Triunfo:**
 - Parada Avda. Constitución 1 (Jardines del Triunfo):
 - Líneas n°: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 24, 33, C, F.
 - Parada Ancha Capuchinos 2: Líneas n°: 8, 35, C
 - Parada Profesor Emilio Orozco: Línea n° 31, 32, 34.
- **Palacio de la Madraza:**
 - Parada Gran Vía 1: Líneas n°: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 30, 31, 32, 33, 34, 35, C.
- **Casa de Porras:**
 - Parada Gran Vía 1: Líneas n°: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 30, 31, 32, 33, 34, 35, C.
- **Santa Lucía:**
 - Parada Gran Vía 2: Líneas n°: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 31, 32, 33, 35, C.

Servicios que prestamos:

Conserjerías de la Unidad Central de Servicios:

1. Atención e Información a las personas usuarias, tanto personal como telefónicamente.
2. Apoyo a labores administrativas: recepción, tramitación y traslado de la correspondencia, gestión de material de oficina.
3. Gestión de medios audiovisuales.

Servicio de Correos:

4. Recepción, clasificación y entrega de todo el correo universitario.

Limpieza realizada por el personal propio de la Universidad de Granada:

5. Limpieza de aquellas instalaciones en las que desempeñan su labor personal propio de la UGR.
6. Asesoramiento, control y seguimiento de los procesos de limpieza implantados por Gerencia.
7. Realización de informes técnicos del Área de Limpieza a petición de Gerencia.

Servicio de Seguridad:

8. Vigilancia y gestión de la seguridad general y de las zonas comunes del campus de la Universidad.
9. Coordinación y seguimiento del servicio prestado por las empresas de seguridad privadas.

Nuestros compromisos de calidad:

1. Comunicar a la Unidad de Mantenimiento de la Unidad Técnica de la UGR al menos el 90 % de las incidencias asociadas a mantenimiento ocurridas en los servicios en los que presta su apoyo el personal de conserjería, en un máximo de tres horas.
2. Garantizar en el 95% de los casos, la disponibilidad de medios audiovisuales, cuando se haya solicitado la reserva de la sala.
3. Realizar un mantenimiento preventivo trimestral del 70% de los equipos informáticos de las distintas salas de medios audiovisuales que gestiona el Técnico de Medios Audiovisuales.
4. Comunicar a los distintos Encargados de Equipo y/o Coordinadores donde se realizan tareas de limpieza por el propio personal de la UGR, al menos el 90% de las posibles incidencias detectadas en las 48 horas siguientes a su recepción, excepto en periodo vacacional
5. Comunicar al menos el 90% de las roturas y averías a la Unidad de Mantenimiento de la Unidad Técnica de la UGR, en un plazo máximo de 2 días laborables, desde que son recibidas por el Director de Seguridad desde los distintos centros de control
6. Realizar al menos 20 inspecciones al mes a la empresa concesionaria del servicio de vigilancia y seguridad, excepto en periodo vacacional.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

Nuestros indicadores de calidad:

1. Porcentaje de incidencias comunicadas a la Unidad de Mantenimiento de la Unidad Técnica de la UGR en el plazo máximo de 3 horas, desde su comunicación por la persona afectada.
2. Porcentaje de reservas con la disponibilidad de medios audiovisuales solicitados en ellas.
3. Porcentaje de equipos informáticos del total a los que se ha realizado un mantenimiento preventivo trimestral
4. Porcentaje de incidencias comunicadas a los distintos Encargados de Equipo y/o Coordinadores donde se realizan tareas de limpieza por el propio personal de la UGR, en las 48 horas siguientes a su recepción, excepto en periodo vacacional
5. Porcentaje de roturas y averías comunicadas a la Unidad de Mantenimiento de la Unidad Técnica de la UGR, en un plazo máximo de 2 días laborables desde que son recibidas por el Director de Seguridad desde las distintos centro de control
6. Número de inspecciones al mes a la empresa concesionaria del servicio de vigilancia y seguridad

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

Tus derechos

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

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Ser objeto de una atención directa y personalizada, presencial, telefónica o mediante correo electrónico.
9. Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los asuntos que le afecten.
10. Recibir servicios de calidad y presentar Quejas y sugerencias sobre el servicio prestado.

Horarios

Horario de apertura y atención al público:

- Conserjería Hospital Real, Edificio Santa Lucía, Casa de Porras y Palacio de la Madraza: De 8,00 a 21,00 horas de lunes a viernes.
- Correos, Encargada de Equipo del Área de Limpieza y Director de Seguridad: De lunes a viernes de 8,00 a 15,00 horas.
- Horario reducido (Períodos vacacionales): De lunes a viernes de 9,00 a 14,00 horas.

Sugerencias

Sugerencias y reclamaciones:

Quienes deseen presentar quejas o sugerencias al servicio, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada, así como a través del Registro General de la Universidad de Granada o del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la web 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://inspecciondeservicios.ugr.es/pages/impreso_quejas

Versión íntegra

El presente texto de la Carta de Servicios de la Unidad Central de Servicios 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 247 de 19 de diciembre de 2013)



Cimborrio del Crucero del Hospital Real



Fachada del Palacio de la Madraza

CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Coordinación

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Diseño y maquetación

Gabinete de Comunicación, Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

