

CARTA DE SERVICIO DE LA UNIDAD CENTRAL DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada

La Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada es una unidad funcional que depende de Gerencia en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada

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.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

La Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

-Exponer sus quejas y/o sugerencias a través de:

- Forma presencial en sus instalaciones.
- Escritos dirigidos a los Responsables de cada uno de los Servicios.

-Buzón de sugerencias disponible en nuestras instalaciones.

-Correo ordinario (Ver Dirección)

-Por teléfono (Ver Directorio)

-Otros medios que estimen oportuno las personas interesadas.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

A la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

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.
4. Limpieza de aquellas instalaciones en las que desempeñan su labor personal propio de la UGR.
5. Vigilancia y gestión de la seguridad general y de las zonas comunes del campus de la Universidad
6. Asesoramiento técnico y legislativo en materia de seguridad a los responsables de Centros y edificios.
7. Coordinación y seguimiento del servicio prestado por las empresas de seguridad privadas.
8. Recepción, clasificación y entrega de todo el correo universitario.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Andaluza de Universidades. Ley 15/2003, de 22 de diciembre.
- Estatutos de la Universidad de Granada. Decreto 325/2003 de 25 de noviembre del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía.
- Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento administrativo común. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley general de protección de datos. Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

Específica:

- L.O 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 23/1992, de 30 de julio, de seguridad privada.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- Orden de 7 de julio de 1995 por la que se da cumplimiento a diversos aspectos del Reglamento de Seguridad Privada, sobre personal.
- Real Decreto 2487/1998, de 20 de noviembre, por el que se regula la acreditación de la aptitud psicofísica necesaria para tener y usar armas y para prestar servicios de seguridad privada.

- Legislación que protege a los usuarios del servicio de Correos, es la que está en vigor en la Constitución Española y en el ordenamiento del Servicio de Correos referida a la inviolabilidad y privacidad. Igualmente, asume todas las normas del Servicio Estatal de Correos para la protección de los intereses de los usuarios y la custodia que generalmente protege a los envíos.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, modificada por la Ley 54/2003, de 12 de diciembre.

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

1. Las personas usuarias de la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el/la –UNIDAD–, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su

sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~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 página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable de la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios de Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

-Servicio de Conserjería:

Hospital Real: Cuesta del Hospicio s/n. Tlf: 958243060.

Email: lupeca@ugr.es, luz@ugr.es.

Edificio Santa Lucía: C/ Santa Lucía, 8. Tlf: 958244300.

Email: franciscojimenez@ugr.es

-Correos: Complejo Administrativo Triunfo, s/n. Tlf: 958243062.

Email: juancaro@ugr.es

-Vigilancia:

Hospital Real (Centro de control): Tlf: 958245203/ 630053869.

Email: juanluishuertas@ugr.es

-Limpieza: Tlf: 958243060/ 648193895.

Email: hidalfer@ugr.es

V.II. Formas de acceso y transporte

1. A la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

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

Santa Lucía: Parada 3 de Gran Vía: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 33, C.

2. Plano de situación:



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

II. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. 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.
2. 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
3. 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 del Técnico Especialista Conserjería/ Medios Audiovisuales.
4. 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.
5. A que el 100% de las incidencias de seguridad surgidas se gestionen en un plazo máximo de 48 horas.

6. Realizar, en un plazo máximo de 10 días hábiles, un estudio y propuesta de seguridad acorde a las necesidades del centro que lo solicite.
7. 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.
8. Distribución y entrega en los centro el 100% de la correspondencia de origen externo, en el mismo día que se recibe
9. Entregar el 100 % del correo interno dentro de las 24 horas siguientes a su recogida.
10. 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).
11. Distribución del 100% de los envíos especificados como urgentes, en un tiempo medio menor de cuatro horas, dentro del horario laboral.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Unidad Central de Servicios de la Universidad de Granada:

1. Porcentaje de usuarios que han valorado con una puntuación media igual o superior a 3,5 la atención recibida por el personal de conserjería
2. 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
3. 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.
4. 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
5. Porcentaje de incidencias gestionadas en un plazo máximo de 48 horas.
6. Ratio de tiempo en la elaboración de informes.
7. Número inspecciones quincenales por centro
8. Porcentaje de correspondencia de origen externo distribuida y entregada en plazo
9. % de correspondencia de origen interno entregada dentro de las 24 horas siguientes a su recogida
10. Porcentaje de correspondencia de Ceuta y Melilla entregada en plazos.
11. Porcentaje de envíos urgentes distribuidos en un tiempo medio menor a cuatro horas.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público:

Conserjería Hospital Real: 8:00-21:00

Correos, Vigilancia y conserjería de Edificio Santa Lucía: 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.

I.II. Otros datos de interés:

La Universidad de Granada a fecha 28 de Enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con n ° ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias".

La Unidad Central de Servicios se encuentra certificada según la norma ISO 9001:2008, con el siguiente alcance: "Conserjerías de la Unidad Central de Servicios: Información y atención al usuario, Gestión de la correspondencia y documentación, control de dependencias y medios audiovisuales. Limpieza realizada por el personal propio de la Universidad de Granada: Mantenimiento en condiciones óptimas de salubridad e higiene en las instalaciones de la UGR. Seguridad: Vigilancia y gestión de la seguridad general y de las zonas comunes del campus de la Universidad, así como seguimiento del servicio prestado por las empresas subcontratadas y asesoría de seguridad a la Universidad. Servicio de Correos: Recepción, clasificación y entrega de todo el correo universitario".