



ACG50/432: Modificación de carta de servicios: Unidad Central de Servicios

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

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 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

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 que conforman la Unidad.

- Correo ordinario (Ver Dirección).

- Por teléfono (Ver Directorio).

- A través del formulario de contacto/ buzón de sugerencias disponible en las páginas web:
<http://unidadcentralservicios.ugr.es>

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:

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.

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, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 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 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

- 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
- Real Decreto 195/2010, de 26 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, para adaptarlo a las modificaciones introducidas en la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada, por la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Orden de 7 de julio de 1995 por la que se da cumplimiento a diversos aspectos del Reglamento de Seguridad Privada, sobre personal.
- Orden de 10 de mayo de 2001 por la que se modifican las características de la tarjeta de identidad profesional, reguladas en el anexo 5 de la 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.
- Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
- 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 y Complejo Administrativo Triunfo.
Dirección: C/ Cuesta del Hospicio, s/n Teléfono: +34 958 24 30 60
 - Casa de Porras. Dirección: Placeta de Porras s/n Teléfono: +34 958 22 44 25
 - Palacio de la Madraza. Dirección: C/ Oficios, s/n Teléfono: +34 958 24 34 84
Correo electrónico: lupeca@ugr.es | luz@ugr.es
 - Edificio Santa Lucía. Dirección: C/ Santa Lucía, 8 Teléfono: +34 958 244300
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: +34 958 242011 | 630 053 869
Centro de Control (24h): 958 242011, 958 249393
Atención a la Comunidad Universitaria en situaciones extraordinarias 24h y 365 días al año: 958 249393
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>

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 Avda. Constitución 1 (Jardines del Triunfo):

Líneas nº: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 24, 33, C, F.

Parada Ancha Capuchinos 2: Líneas nº: 8, 35, C

Parada Profesor Emilio Orozco: Línea nº 31, 32, 34.

Palacio de la Madraza:

Parada Gran Vía 1: Líneas nº: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 30, 31, 32, 33, 34, 35, C.

Casa de Porras:

Parada Gran Vía 1: Líneas nº: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 30, 31, 32, 33, 34, 35, C.

Santa Lucía:

Parada Gran Vía 2: Líneas nº: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 31, 32, 33, 35, 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. 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 al reservar 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. A que el 90% de las roturas y averías sean 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 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.

II. INDICADORES

II.1. 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 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

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de 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.

I.II. Otros datos de interés:

La Universidad de Granada se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con núm. 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.

Servicio de Correos: Recepción, clasificación y entrega de todo el correo universitario.»