



Servicio de Conserjería

Complejo de Estudios Sociales y Empresariales
Ampliación del Campus de Teatinos
29071 Málaga
Tel.: 951 95 22 08
mejoraconserjerias@uma.es

Misión del Servicio

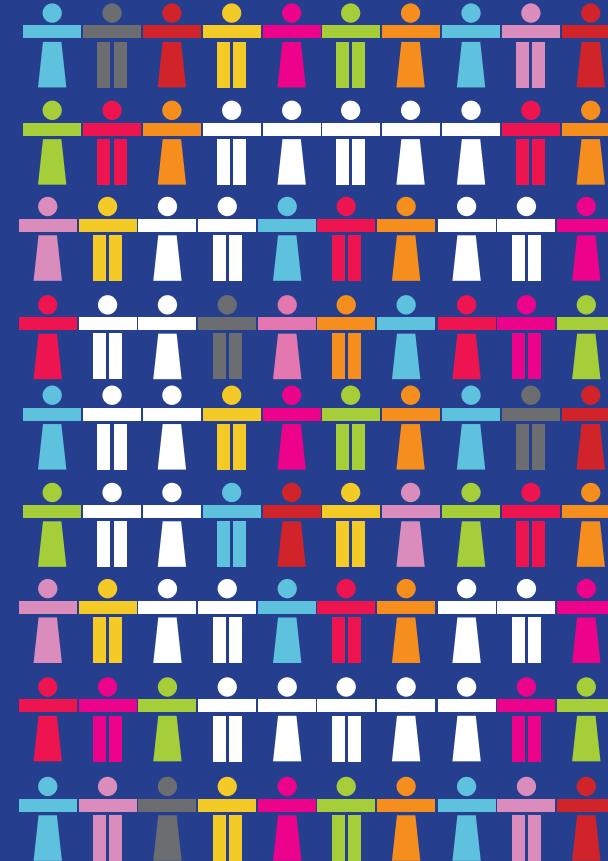
El Servicio de Conserjería, primera imagen de la Universidad, se constituye como un servicio de información, apoyo y orientación, a través del cual se atienden directamente o se canalizan las necesidades de los usuarios, siendo básica su colaboración para el desarrollo de la docencia, la investigación y la gestión universitaria.



UNIVERSIDAD DE MÁLAGA
Cambiamos para MEJORAR



CARTA DE SERVICIOS



SERVICIO DE CONSERJERÍA

Identificación de la Unidad Responsable

El Servicio de Conserjería de la Universidad de Málaga, integrado en la Vicegerencia de Recursos Humanos, depende de la Gerencia de la Universidad de Málaga.



Servicios

Compromisos

INFORMAR Y ORIENTAR A LAS PERSONAS USUARIAS.	75 %	Responder satisfactoriamente las consultas recibidas vía telemática, telefónica y presencial.	Porcentaje de preguntas resueltas satisfactoriamente.
SOPORTE A LA DOCENCIA, LA INVESTIGACIÓN Y LOS SERVICIOS.	60 %	Resolver las incidencias surgidas en la preparación de medios audiovisuales.	Porcentaje de incidencias resueltas en la preparación de medios audiovisuales.
CUSTODIA Y CONTROL DE LLAVES Y DISPOSITIVOS DE ACCESO DE LAS INSTALACIONES.	7 días	Entregar al solicitante autorizado, copia de la llave o dispositivo de acceso solicitado.	Tiempo medio de realización de duplicados.
SUPERVISIÓN DE LA CONSERVACIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS.	70 %	Alcanzar la resolución de las deficiencias detectadas y tramitadas en las infraestructuras.	Porcentaje de partes resueltas.
SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA Y SEGURIDAD.	75 %	Alcanzar la resolución de las deficiencias detectadas en el Servicio de Limpieza.	Porcentaje de deficiencias de limpieza resueltas.
	80 %	Alcanzar la resolución de las deficiencias detectadas en el Servicio de Vigilancia.	Porcentaje de deficiencias de vigilancia resueltas.
GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DEL CENTRO.	4 h.	Tratamiento (recepción, clasificación, distribución, franqueo y envío) de la correspondencia diaria.	Tiempo medio de tratamiento de la correspondencia diaria.
RECEPCIÓN Y CUSTODIA DE LOS OBJETOS PERDIDOS EN EL CENTRO.	60 %	Devolución, a sus respectivos propietarios, de los objetos perdidos.	Porcentaje de objetos perdidos devueltos, del total registrados.

Colaboración, Sugerencias y Quejas

Los usuarios y usuarias de los Servicios de la Universidad de Málaga podrán ejercer el derecho a presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los mismos, así como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios, a través del procedimiento establecido por la Universidad de Málaga.

La presentación se puede realizar a través de los siguientes medios:

- Mediante Formulario de Quejas y Sugerencias: Donde también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a una mejora continua en la eficacia de tales servicios. El Formulario de Quejas y Sugerencias estará disponible en todas las unidades administrativas de la Universidad de Málaga.

- Mediante Formulario Telemático: Los interesados dispondrán asimismo de la posibilidad de presentar sus quejas o sugerencias directamente vía web: www.uma.es/quejasysugerencias, quedando registradas en la aplicación que gestiona la Oficina de Relaciones con el Usuario/a.

Recibida la queja y/o sugerencia, ésta, en el plazo de 20 días hábiles y previas las aclaraciones que se estime oportuno recabar del interesado, se notificará al interesado las actuaciones realizadas y las medidas en su caso adoptadas.

Dirección

Servicio de Conserjería

Complejo de Estudios Sociales y Empresariales
Ampliación del Campus de Teatinos
29071 Málaga

Plano



- Complejo de Estudios Sociales y Empresariales
- Escuela de Ingenierías