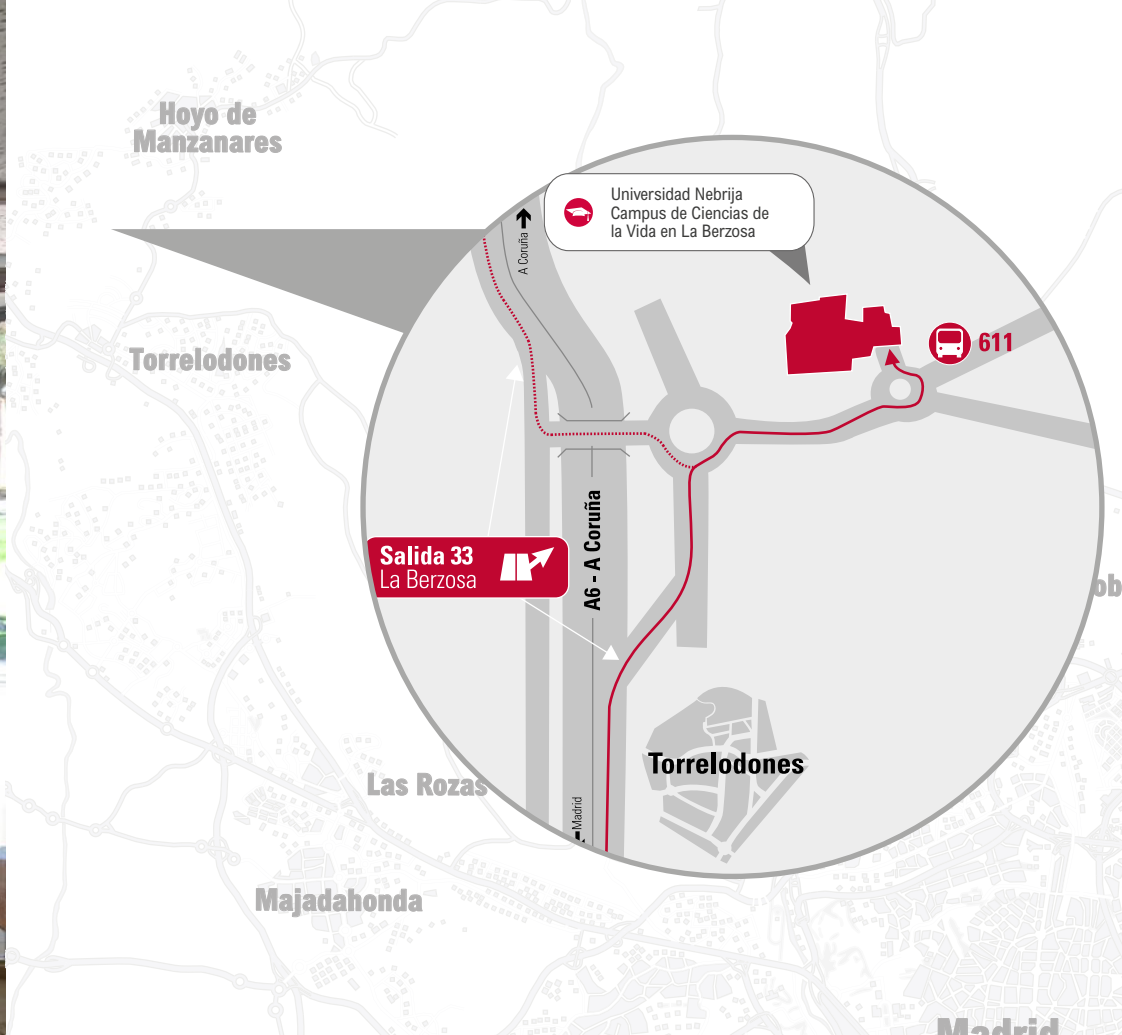




Carta de servicios recepción y conserjería

Campus de Ciencias de la Vida en La Berzosa



Recepción Campus de Ciencias de la Vida en La Berzosa

C/ del Hostal, Hoyo de Manzanares (28015, Madrid)



recepzbz@nebrija.es
Teléfono 914521101
Fax 9145211

**Horario de Atención
Presencial en Recepción**
Lunes a viernes: 08:00 a 21:00

Misión

El propósito del departamento es el de servir de enlace entre las distintas áreas de la comunidad universitaria, y entre ésta y la sociedad en general. También da soporte a toda la universidad en la gestión de múltiples servicios dirigidos a facilitar y agilizar las distintas funciones, necesarias para el buen funcionamiento de la institución.

Principales servicios que prestamos

- Atención telefónica
- Atención personal
- Gestión llaves
- Gestión aulas y otros espacios
- Correo postal
- Correo interno
- Mensajería
- Recepción de mercancías
- Cartelería instalaciones de los campus
- Gestión objetos perdidos
- Gestión regalos de cumpleaños personal UNNE
- Procedimientos
- Emergencias

Compromiso de calidad

- Realizar una gestión eficiente de los recursos y presupuesto.
- Mantener informado al usuario de la situación, de sus solicitudes y posibles incidencias en el proceso.
- Gestionar con agilidad las llamadas, tickets, objetos, mercancías, etc., así como de apoyo de personal, según disponibilidad.
- Atender personalmente a las consultas, asesoramiento normativo y demás procesos.
- Analizar y responder a las quejas y sugerencias presentadas.
- Seguimiento y registro de la valija interna.
- Custodia y entrega de aquellos sobres que por motivos especiales deben ser entregados en mano.
- Amabilidad, educación y respeto ante cualquier situación.

Indicadores de calidad

- Grado de satisfacción de los alumnos y del PDI/PAS reflejado en encuestas y opiniones.
- Número de reuniones con los responsables de los distintos departamentos.
- Porcentaje de llamadas atendidas
- Seguimiento, mantenimiento y actualización de cuadros de llaves.
- Porcentaje de días en que los equipos han estado operativos
- Porcentaje de sugerencias y reclamaciones atendidas
- Porcentaje de consultas atendidas
- Índices de satisfacción con los equipamientos, y servicios ofrecidos.
- Porcentaje de material recepcionado, entregado y gestionado adecuadamente
- Porcentaje de solicitudes tramitadas.
- Porcentaje de tableros ordenados, limpios y actualizados
- Porcentaje de objetos perdidos etiquetados y entregados.
- Porcentaje de procedimientos revisados y actualizados.
- Porcentaje de regalos entregados en su fecha
- Totalidad de tickets cerrados.

Cómo evaluamos nuestro servicio

- Encuestas. Medida del grado de satisfacción del usuario.
- Plan de mejora continua del área, mediante la planificación, formación, comprobación de resultados y aseguramiento de los mismos.
- Revisión periódica de la carta de servicios e informe del grado de cumplimiento de los compromisos.

Unidad responsable

Un equipo de trabajo formado por: recepcionistas, conserjes y Jefe de Campus de los distintos edificios que componen el Campus de Ciencias de la Vida en La Berzosa, todos pertenecientes al Departamento de Infraestructuras.