



Guía de los Servicios prestados en Recepción

Departamento de Infraestructuras



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

1. Objeto del documento

El objeto del presente documento es informar y comunicar a los miembros de la comunidad universitaria, de todos los servicios que presta la unidad de recepción del departamento de Infraestructuras. Son muchos los servicios que se prestan en recepción, tanto de manera presencial, telefónica o telemática, por tanto, la misión fundamental de esta carta de servicios es dar a conocer y fomentar la calidad de los servicios prestados por parte de la recepción para una mayor satisfacción de todos los usuarios de la comunidad universitaria.

2. Personal Concernido

La aplicación de este procedimiento concierne principalmente al personal de recepción, y a todo el Departamento en general de Infraestructuras como responsables de coordinar y seguir toda la acción, limitando además interferencias de otras personas que puedan derivar en acciones contradictorias.

3. Servicios prestados por Recepción

I. Atención presencial

La atención presencial que se presta en recepción es clave para todas las personas que acceden a los campus, así como para todos los usuarios internos. Desde aquí se les atiende, orienta, informa, de cualquier consulta y/o duda que el usuario necesite.

II. Atención telefónica

Desde recepción se atiende al usuario externo y/o interno, procediendo a transferir las llamadas al departamento y/o persona por la que se quiere contactar.

Marcación de llamadas internacionales:

Desde recepción damos soporte al profesorado que necesita realizar llamadas al extranjero, pues deben comunicarse con la extensión de recepción, para a posteriori una vez nos es facilitado el número telefónico, transfiramos dicha llamada.

III. Atención telemática

La atención a través del correo electrónico es otro de los medios para comunicarnos con todos los miembros de la universidad, así como con los usuarios externos. El correo se gestionará a diario, tratando de dar solución a las peticiones recibidas con la mejor relación calidad/brevidad que sea posible.

IV. Gestión de valija y mensajería

La valija es toda aquel correo interno o paquetería, que se envía de un Campus a otro. Hay un recorrido diario de ida y vuelta por los todos los campus universitarios, parte del campus de Berzosa sobre las 14:00 horas. Una vez en Campus de destino, se le comunicará por email al destinatario que tiene que recoger un paquete/correo en la recepción.

En cuanto a la mensajería, podrá ser recibida y emitida en todos los campus. El usuario deberá solicitar el servicio de mensajería a través del CAU (ticket) en la recepción del campus en donde se encuentre.

V. Control de llaves y mandos

El personal de recepción es el encargado de gestionar el préstamo de llaves de aulas híbridas que hay en todos los campus de la Universidad. Estas aulas están dotadas con tecnología híbrida y los mandos y rotuladores necesarios para usarlas se encuentran en un cajetín bajo llave en la mesa del profesor. El profesor deberá recoger y entregar la llave en la recepción, y cumplimentar el impreso para el registro que hay que realizar.

VI. Pedidos de material fungible de la institución

Desde la recepción del campus de Berzosa por vía ticket, se gestionarán todas las peticiones de este material, llegadas por parte del PDI/PAS. Se harán llegar al departamento que lo ha solicitado.

VII. Reserva de espacios.

Desde el departamento de recepción se realizan las reservas de los distintos espacios destinados para reuniones entre el personal de Nebrija, así como reuniones con personas externas a la institución.

Estas reservas las debe solicitar la persona del departamento interesado a través de un email dirigido a la recepción del campus donde desea reunirse, con el fin de que quede constancia por escrito, para que así se pueda llevar un mejor control de las reservas.

VIII. Entrega regalos de cumpleaños

En todos los campus se entregan los regalos institucionales enviados por RRHH al personal PDI/PAS. Se envía un correo electrónico de felicitación a las personas que cumplan años ese día y se les comunica que deben acudir a recepción para recogerlo, al recibirlo deberán firmar un impreso como comprobante de la entrega.

IX. Creación y activación de TUI (Tarjeta Universitaria Inteligente)

Para la creación de las TUI, será necesario que recepción disponga del nombre completo de la persona solicitante, DNI y fotografía tamaño carnet.

La creación de la TUI, también va acompañada de su activación, tanto en el momento de su creación como en cualquier momento en la que dicha TUI, pueda sufrir una desactualización, desde recepción y a través del programa SALTO, llevamos el control del correcto funcionamiento de las TUIS, así como el control de su uso, pues esto es importante para el control de personas que acceden al campus.

X. Objetos perdidos

Los objetos perdidos por las instalaciones de los campus se entregan en recepción, se suele contactar con el dueño siempre y cuando se pueda localizar. Los objetos permanecen en recepción hasta que son retirados por su dueño.

XI. Emergencia por accidente, enfermedad, y/o primeros auxilios

Para estos casos, existe una persona de contacto en cada uno de los Campus, que será quién se encargue de gestionar la incidencia. Por tanto, la prioridad de recepción será localizar a dicha persona o si la emergencia es grave, llamará directamente al 112.

Una vez realizado esto, si el personal de recepción tiene conocimientos de primeros auxilios, seguirá las instrucciones que le marquen desde el 112 y si no, buscará a alguien que los tenga. En todos los Campus se dispone de un desfibrilador.

Si el afectado es alumno, contactaremos con ATE, quién se encargará de contactar con su familia o tutor, y por el contrario si es PDI/PAS, se deberá contactar con RRHH, para que estos sean quienes informen a la familia del afectado.

XII. Incidencias vending

Aunque no sea directamente un servicio prestado desde recepción a la comunidad universitaria, será nuestra responsabilidad contactar con la empresa de máquinas expendedoras cuando algún alumno o PDI/PAS nos traslade una incidencia relacionada con ellas.

Llamaremos a la empresa y comunicaremos lo acontecido, tratando que sea subsanado a la mayor brevedad posible.

XIII. Correo postal

Todo el correo postal de Nebrija se gestiona desde las recepciones a diario. El correo entrante se repartirá entre los diferentes departamentos, informando al destinatario en ese instante cuando se trate de correo urgente. Además, el personal de recepción también gestionará el correo postal saliente dividiéndolo por departamentos y tipo de carta (ordinaria, certificada, nacional, internacional...)

4. Normativa y procedimientos

Todos los servicios descritos en este documento se encuentran procedimentados y publicados en RED NEBRIJA/INFRAESTRUCTURAS/NORMATIVA.

5. Compromiso de calidad

Para cualquier queja o comentario que tenga que realizar algún usuario, tanto interno como externo, puede hacerlo a través de la dirección de correo electrónico opina@nebrija.es donde se recogerán y valorarán para ofrecer un servicio de mayor calidad.

6. Plan de seguimiento

Se realizan anualmente unas encuestas de evaluación por parte del PDI/PAS, y de los alumnos para evaluar y valorar los servicios anteriormente mencionados. Además, se realizan auditorías internas para la mejora del servicio.

Anexo I: Servicios que no se realizan en recepción

A continuación, se detalla un conjunto de servicios que no se realizan en recepción, se trata de tareas que no corresponden a nuestro departamento y que, por lo tanto, para el correcto funcionamiento de la universidad, debemos evitar en la medida de lo posible.

DESCRIPCIÓN	MOTIVO	ALTERNATIVA
Recogida de documentación académica: -memorias de prácticas -exámenes -documentación de matrícula	La documentación académica debe ser recibida, almacenada y tramitada por el departamento correspondiente. Nunca se entregará en recepción para evitar posibles pérdidas y la consiguiente responsabilidad.	En caso de que haya una persona del departamento que pueda recibir la documentación, se indicará al usuario donde está ubicada dicha persona.
Recogida de objetos personales: -maletas -bolsos -mochilas -paraguas No se trata de objetos perdidos, sino de pertenencias que alguien necesita depositar en algún sitio durante un tiempo determinado.	Los objetos personales del PDI/PAS y alumnos no se guardan en recepción. El espacio es reducido y debe destinarse al almacenamiento de otros documentos y objetos.	En caso de que exista un espacio común donde se puedan almacenar los objetos y la responsabilidad no recaiga en recepción (por ejemplo, en el campus de Princesa, el almacén DIS), se depositarán allí. De otra forma, recepción no podría recoger dichos objetos. *Se hará una excepción para el personal de Presidencia, Rectorado e invitados externos de alta relevancia
Entrega de material docente: -rotuladores para pizarra -hojas de examen	El material destinado a las actividades docentes deben entregarlo las secretarías de la facultad.	Se informará al profesor de quiénes son las secretarías de su facultad y donde están ubicadas. En caso de que no estén en el campus, no hay nada que recepción pueda hacer.
Atención de llamadas para departamentos que figuran en la locución telefónica: -Control Económico -Secretaría de Cursos -Nebrija Global Campus -Atención al Estudiante	Las personas que deseen contactar con alguno de los departamentos que figuran en la locución telefónica, deberán hacerlo a través de la propia locución. Nunca se transferirá la llamada para no habituar al usuario a que utilice la recepción como intermediario.	Se indicará el n.º de la locución y el horario del departamento al usuario que haya llamado y se le pedirá amablemente que vuelva a hacerlo.
Creación de tickets en nombre de otras personas/departamentos	Nunca realizaremos peticiones a través del CAU en nombre de otras personas y departamentos. Son	Se indicará a la persona cómo acceder al CAU y cuál es el departamento al que debe dirigir el ticket.

Guía de los Servicios prestados por Recepción

	ellos quienes deben familiarizarse con el uso de la plataforma.	
Reserva de aulas	Las reservas de aulas no corresponden a recepción, sino que son responsabilidad de la sección de Gestión de Aulas, del departamento de Secretaría de Cursos.	Pueden contactar con esta sección a través del CAU, con un ticket a Secretaría de Cursos > Gestión de Aulas ; o bien a través del correo planificacion@nebrija.es