

Carta de servicios

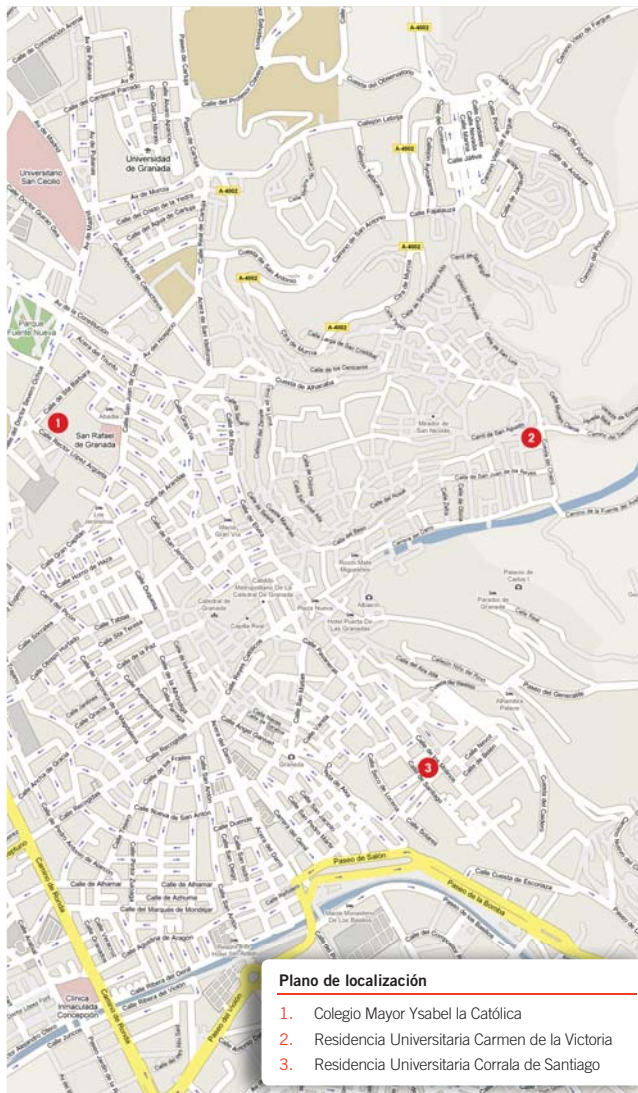
Residencias de Invitados y Colegio Mayor

Periodo 2016-2017



ugr

Universidad
de Granada



Misión del servicio:

Las Residencias de Invitados y Colegio Mayor tienen como misión prestar el servicio de alojamiento de estudiantes e invitados de la Universidad de Granada y realizar la reserva de sus zonas comunes para el desarrollo de actividades culturales y sociales vinculadas con la Universidad y con la sociedad granadina.

Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

- **Colegio Mayor Isabel La Católica:**
 - Dirección: C/Rector López Argüeta N° 8, 18010 Granada
 - Teléfonos: 958 244 167 - 958 244 168
 - Fax 958 209 054
 - Correo electrónico: admincmisabel@ugr.es
- **Residencia de Invitados Carmen de la Victoria:**
 - Dirección: Cuesta del Chapiz N° 9, 18001 Granada
 - Teléfono: 958 223 122
 - Fax 958 220 910
 - Institucional: 20453
 - Correo electrónico: rinvitadoscarmenv@ugr.es
- **Residencia de Invitados Corrala de Santiago:**
 - C/ Santiago N° 5, 18009 Granada
 - Teléfono: 958 220 527
 - Fax 958 224 410
 - Institucional: 41514
 - Correo electrónico: rinvitadoscorrala@ugr.es

• Formas de acceso y transporte:**Autobuses urbanos:**

- R. I. Corrala de Santiago, líneas: C3 y C4
- R. I. Carmen de la Victoria, líneas: C1 y C2
- C.M. Isabel la Católica, líneas: LAC, C6, N9, U2 y U3

Más información en <http://www.transportesrober.com/movimiento/paradas.htm>

Servicios

Servicios que prestamos:

Residencias de Invitados

1. Gestionar el alojamiento (reserva de habitaciones, informar a las personas invitadas de las normas de funcionamiento).
2. Organizar y gestionar la manutención de las personas usuarias (desayuno, almuerzo y cena).
3. Gestionar la reserva de lugares de estar, para el desarrollo de actividades culturales y sociales vinculados con la Universidad y la sociedad granadina.

Al Colegio Mayor le corresponden las siguientes funciones:

1. Gestión administrativa y económica de los procesos de selección de nuevas solicitudes de admisión de colegiales así como a los procesos de renovación de colegiales.
2. Gestionar los procesos administrativos y económicos del alojamiento y manutención.
3. Gestión y apoyo a las actividades culturales, deportivas, y sociales organizadas para sus colegiales, comunidad universitaria y la sociedad granadina.
4. Gestionar las solicitudes de alojamiento en apoyo a los convenios de intercambios suscritos por la UGR y a otras solicitudes realizadas en período estival.

Compromisos

Nuestros compromisos de calidad:

1. Responder al 90% de las solicitudes de Reservas de las Residencias en un plazo no superior a 24 horas, cuando no requiera informe de la Dirección.
2. Responder al 80% de las solicitudes de Reservas de Zonas Comunes, en un plazo no superior a 2 días hábiles, cuando no requiera informe de la Dirección.
3. Cambio de lencería de cama en Residencias una vez a la semana, cuando la estancia es superior a 7 días, así como cuando las personas usuarias lo requieran.

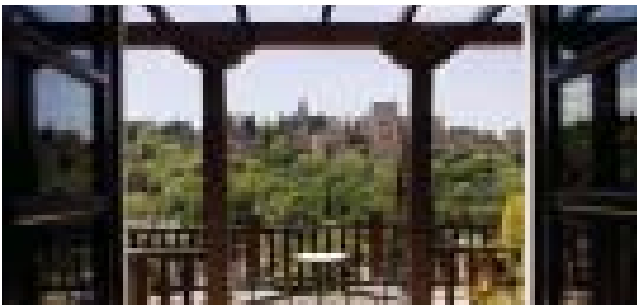
Compromisos

4. Limpieza del 100% de las habitaciones del Colegio Mayor al menos dos veces en semana.
5. Enviar por correo electrónico, en un plazo no superior a dos días hábiles, el 90% de las facturas solicitadas (siempre que tales personas figuren como terceros en el programa informático de gestión económica).
6. Entregar en el momento de la recepción de la persona usuaria, una carpeta donde se recoge información del funcionamiento de las Residencias y Colegio Mayor. Además para la Residencias de Invitados, se le ofrecerá la información disponible sobre la Universidad de Granada y turística de la ciudad.

Indicadores

Nuestros indicadores de calidad:

1. Porcentaje de solicitudes de reserva respondidas en plazo.
2. Porcentaje de solicitudes de reservas de zonas comunes respondidas en plazo.
3. Porcentaje de habitaciones en las que se ha cambiado la lencería en plazo.
4. Porcentaje de habitaciones en las que se limpia en plazo.
5. Porcentaje de facturas enviadas en plazo.
6. Porcentaje de residentes que se le hace entrega de la carpeta.



Vistas de la Alhambra desde el Carmen de la Victoria

Tus derechos

Las personas usuarias de las Residencias de Invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada tienen derecho 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. Los usuarios del Servicio de Residencias y Colegio Mayor tendrán el derecho a conocer y el deber de respetar las normas de régimen interno de los Centros donde se alojen.

Horarios

Horario de apertura y atención al público:

- De lunes a viernes, de 9 a 14 h.: Servicio de Administración.
- Recepción a tiempo completo las 24 horas del día.

Sugerencias y reclamaciones:

Quienes deseen presentar quejas o sugerencias al servicio, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en las Residencias de Invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada, así como a través del Registro General de la Universidad de Granada o del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la web www.ugr.es/local/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 web http://inspecciondeservicios.ugr.es/pages/impreso_quejas

Versión íntegra

El presente texto de la Carta de Servicios de las Residencias de Invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada es una versión reducida del texto original. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 1 de 4 de enero de 2016)



Entrada al C.M. Isabel la Católica



Patio de la Corrala de Santiago

CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Coordinación

Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva

Diseño y maquetación

Oficina de Gestión de la Comunicación, Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva

