

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Ser atendido con un trato de respeto, consideración y amabilidad.

Conocer la identidad de los responsables y del personal que tramitan los procedimientos relacionados con los distintos servicios que ofrece el Campus.

Conocer el calendario general de los servicios que ofrece el Campus.

Disponer de espacios y equipos en adecuadas condiciones para su uso.

Expresar sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios.

Tener garantías de que la vida en el Campus se desarrolla a través de una convivencia segura.

DEBERES DE LOS USUARIOS

Dirigirse al personal de servicio con respeto, consideración y amabilidad.

Utilizar los cauces y procedimientos establecidos para realizar las demandas y peticiones de los servicios correspondientes.

Cuidar los espacios y el material adecuadamente para el uso y disfrute del resto de usuarios

Informar sobre incidencias, robos y/o desperfectos que dificulten el normal desenvolvimiento de la vida del Campus o pongan en peligro la seguridad de los usuarios.



DIRECCIÓN DEL SERVICIO

Con el fin de mejorar la calidad del Servicio, los usuarios podrán formular reclamaciones y sugerencias a través las siguientes vías:

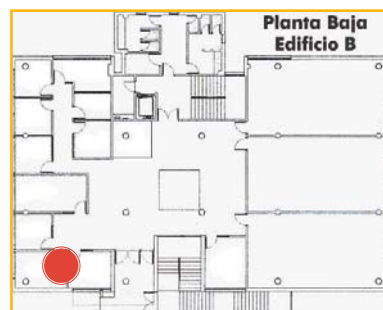
• **El correo electrónico**
Para asuntos de infraestructuras, eventos, viajes...
facilities@lasallescampus.es

Para incidencias, averías y todo aquello relacionado con mantenimiento.
mantenimiento@lasallescampus.es

Para información general del Campus.
recepción@lasallescampus.es

• **El buzón físico** nº 24 asignado al área de Facilities, presentando el modelo disponible en el Servicio de Información y Atención de La Salle Campus Madrid (SiA).

UBICACIÓN



MISIÓN

Ofrecer servicios de calidad a la comunidad universitaria del CSEUS La Salle basado en la gestión y mantenimiento de los recursos materiales y de otros activos con el fin de lograr un mejor funcionamiento y una mayor coordinación de los servicios de su competencia.

SERVICIOS QUE PRESTA

Atención de las consultas y demandas de intervención sobre cualquier Producto, Actividad o Servicio (PAASS) externalizado que se necesite en relación con los usuarios del Campus que atiende el Área de Facilities.

Compra de cualquier Producto, Actividad o Servicio (PAASS), requeridos por los usuarios del Campus que atiende el Área de Facilities.

Detección de las necesidades en relación con cualquier Producto, Actividad o Servicio (PAASS) de los usuarios del Campus que atiende el Área de Facilities.

Planificación y apoyo en las incidencias o necesidades de los usuarios de las áreas del Campus que atiende el Área de Facilities.

Control y seguimiento de los servicios externalizados a su cargo, cafetería, limpieza, jardinería y todos aquellos proveedores que prestan servicios en el Campus.

Supervisión de la seguridad general del Campus.

Gestión de espacios y planificación de traslados para el conjunto de los usuarios del campus.

Preparación y equipación de eventos relacionados con la vida académica del Campus.

Gestión de los Seguros para el conjunto de los usuarios del campus.

Gestión de viajes para el conjunto de los usuarios del campus.

Gestión del Servicio de Recepción del Centro.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Comunicar el Inicio del proceso de solicitud de incidencias en menos de 12 horas.

Tramitar la gestión de los viajes de los usuarios del Campus, dependiendo de la fecha y prioridad del mismo, en un plazo de 24 a 48 horas.

Velar por la seguridad de los usuarios, mediante la gestión y tramitación de los seguros oportunos, renovándolos anualmente o durante el periodo que dure el curso.

Tramitar el proceso de compras de material no especializado, una vez ha sido autorizado, en un tiempo de 1 semana.

Tramitar el proceso de compras de material especializado, una vez ha sido autorizado, en un tiempo de 2 semanas.

Preparar eventos, en los tiempos estipulados por el usuario, siempre que se comuniquen por los cauces establecidos y con la antelación requerida.

Acondicionar adecuadamente los espacios y los medios a las necesidades de los usuarios para asegurar y facilitar el desarrollo de su trabajo.

Resolver las incidencias relacionadas con el mantenimiento todos los edificios, realizando un seguimiento constante para la solución adecuada de las posibles eventualidades presentadas.

INDICADORES

Grado de satisfacción del usuario con encuesta específica sobre la comunicación del inicio del proceso de solicitud de incidencias. Tasa igual o superior al 80%

Grado de satisfacción del usuario con encuesta específica sobre con la resolución de las incidencias. Tasa igual o superior al 80%

Grado de satisfacción del usuario con encuesta específica sobre la tramitación de la gestión de los viajes a los usuarios. Tasa igual o superior al 80%

Porcentaje de incidencias graves detectadas y número de quejas realizadas por el usuario en relación con la tramitación de los seguros. Tasa de eficacia igual o menor 15%

Grado de satisfacción del usuario con encuesta específica sobre la compras demandadas. Tasa igual o superior al 90%

Porcentaje de incidencias graves detectadas y número de quejas realizadas por el usuario en relación con la preparación de eventos. Tasa de eficacia igual o menor 10%

Grado de satisfacción de los usuarios respecto a las condiciones físicas y ambientales de su puesto de trabajo. Tasa igual o superior al 90%

Porcentaje de resolución del número de incidencias detectadas. Tasa igual o superior al 85%

