

Código: Carta de Servicios GER	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA
Edición: 02	
En vigor: 09/07/2018	Carta de Servicios Gerencia y Servicios Generales



## CARTA DE SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE GERENCIA Y SERVICIOS GENERALES

Gerencia es el área de la Universidad que abarca los servicios centrales de Administración y Finanzas, Espacios e Infraestructuras y Servicios Generales.

### 1. OBJETIVOS Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN

El departamento de Gerencia elabora y publica esta carta de servicios con el objetivo de comunicar a sus clientes los servicios que presta, así como los compromisos que asume en la prestación de estos servicios.

Esta iniciativa es acorde con la misión, visión y estrategias del departamento.

#### *Misión, visión y estrategias:*

- Acompañar a los alumnos en la gestión de todos los trámites administrativos necesarios para poder cursar sus estudios en la Universidad, y al Profesorado y PAS para el correcto desempeño de sus funciones.
- Gestionar la ejecución de Becas y Subvenciones concedidas, ya sea por la universidad o por algún tercero, una vez recibidas las solicitudes correspondientes de las distintas áreas.
- Llevar el Control y la gestión global de la contabilidad de toda la universidad, proporcionando asesoramiento y apoyo a los distintos organismos que integran la UFV.
- Gestión de todas las solicitudes de compra y pagos a proveedores
- Servicio de Caja
- Proporcionar espacios adecuados para el correcto desarrollo de todas las actividades que se llevan a cabo en la Universidad, cumpliendo con todas las normativas de calidad y prevención de riesgos laborales, y mantenimiento integral de los mismos.
- Coordinar la prestación de Servicios Generales tales como restauración, transporte, limpieza y mantenimiento, entre muchos otros, para el correcto funcionamiento de todas las instalaciones del centro.

### 2. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LOS SERVICIOS. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

El departamento de Gerencia está formado entre otros por las siguientes áreas que prestan los servicios objeto de esta Carta:

- ✓ Servicios Generales, que se encarga de la prestación de los servicios de recepción y atención telefónica de la centralita, reparto de papelería oficial, custodia de

<b>Código:</b> Carta de Servicios GER	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA</b>
<b>Edición:</b> 02	
<b>En vigor:</b> 09/07/2018	<b>Carta de Servicios Gerencia y Servicios Generales</b>



- llaves, de bedeles; y el control y seguimiento de los servicios de restauración, limpieza, transporte propio de la universidad, seguridad y reprografía.
- ✓ Gestión de espacios e Infraestructuras, desde donde se llevan a cabo todos los estudios de las necesidades de las diferentes áreas que componen la Universidad, así como la ejecución de los proyectos de ampliación y mejoras.
- ✓ Mantenimiento: Planificación y coordinación de todas las obras y servicios de mantenimiento de todos los espacios del Campus, así comola red de voz y datos de la universidad.
- ✓ Administración/Finanzas, que presta los servicios de contabilidad general, gestión de pagos e ingresos, gestión presupuestaria, caja,etc.
- ✓ Compras, que presta el servicio de recepción y tramitación de las solicitudes de compra.

### **3. INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO**

El departamento de Gerencia se encuentra ubicado en el Paseo de las Ciencias, Edificio C Módulo Central, buhardilla, del campus de la Universidad Francisco de Vitoria:

Universidad Francisco de Vitoria  
 Ctra. Pozuelo-Majadahonda Km. 1.800  
 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)  
 Teléfono: (+34) 91.351.03.03  
 Fax: (+34) 91.351.17.16

Se puede consultar la forma de acceso a la Universidad Francisco de Vitoria y los medios de transporte a través de la página web:

<http://www.ufv.es/la-universidad/vive-la-ufv/como-llegar/>

También se puede consultar el mapa del campus en el siguiente enlace:

<http://www.ufv.es/mapa-del-campus>

Relación de ubicación y horarios de los servicios con atención al público:

- ✓ Transporte, se puede consultar el horario actualizado en la página web de la universidad, en el apartado de Autobuses gratuitos de la UFV:  
<http://www.ufv.es/como-llegar>
- ✓ Reprografía, ubicado en el sótano del módulo central del edificio central junto a la cafetería. El horario durante los meses de septiembre a junio es de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes. Durante los meses de julio y agosto, el horario es de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes.
- ✓ Bedeles, ubicados en la recepción de cada uno de los edificios (H, central y E). El horario de los bedeles es de 7:30 a 21:30 de lunes a viernes y de 7:30 a 14:30 los sábados.

<b>Código:</b> Carta de Servicios GER	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA</b>
<b>Edición:</b> 02	
<b>En vigor:</b> 09/07/2018	<b>Carta de Servicios Gerencia y Servicios Generales</b>



- ✓ Recepción y atención telefónica de la centralita, ubicada en la entrada del módulo central del edificio central. El horario de atención es de 8:00 a 22:00 de lunes a viernes y de 8:00 a 15:00 los sábados en la época de exámenes.
- ✓ Seguridad. La garita del vigilante se encuentra a la entrada del campus. El horario del vigilante es de 24 horas 365 días al año. Los auxiliares se encuentran realizando sus tareas por el campus en el horario de 7:00 a 24:00 de lunes a viernes.
- ✓ Caja, ubicada junto a Secretaria de Alumnos en el módulo central del edificio central. El horario de atención es de 9:30 a 17:30 de lunes a jueves y de 9:30 a 13:30 los viernes.

#### **4. DERECHOS Y OBLIGACIONES CONCRETOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

Al margen de los derechos y obligaciones reconocidos expresamente por el ordenamiento jurídico vigente, los derechos y obligaciones de los usuarios son, con carácter general:

- ✓ Recibir un trato correcto y una atención eficiente por parte del personal de Gerencia y Servicios Generales.
- ✓ Utilizar los servicios que presta el departamento, de acuerdo con las condiciones de cada uno de ellos.
- ✓ Respetar los recursos e instalaciones que la universidad pone a disposición de los usuarios en la prestación de los servicios.
- ✓ Cumplir con la normativa de convivencia de la universidad, publicada en la página web:  
<http://www.ufv.es/alumnos-estudiantes>  
 y que enlaza con el siguiente documento:  
[http://recursos.ufv.es/docs/normativaconvivencia2012.pdf#\\_ga=1.242427521.2083797124.1417774709](http://recursos.ufv.es/docs/normativaconvivencia2012.pdf#_ga=1.242427521.2083797124.1417774709)

#### **5. FECHA DE APROBACIÓN**

1 de enero de 2015

#### **6. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES**

El departamento de Gerencia se compromete a:

- ✓ Mantener el grado de satisfacción con nuestros servicios mediante el análisis de las necesidades de los grupos de interés.
- ✓ Poner los medios adecuados para ofrecer los servicios que la comunidad universitaria demanda.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir los requisitos legales y reglamentarios que afecten a su actividad.

<b>Código:</b> Carta de Servicios GER	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA</b>
<b>Edición:</b> 02	
<b>En vigor:</b> 09/07/2018	
<b>Carta de Servicios Gerencia y Servicios Generales</b>	



- ✓ Apoyar a la difusión del sistema de Calidad de la UFV para que sea fácilmente comprensible y pueda conducir a mejorar las titulaciones.
- ✓ Dar respuesta a las sugerencias de mejora recibidas.
- ✓ Revisar y actualizar el sistema periódicamente.

Los Indicadores están descritos en el documento “Indicadores”, disponible para todos aquellos que quieran consultarlos en el Departamento de Gerencia y Servicios Generales de la Universidad Francisco de Vitoria.

## **7. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Se establecen las siguientes herramientas de comunicación para difundir la presente carta de servicios.

- ✓ Publicación en la Web.
- ✓ Publicación en Calidad ISO (office 365).

Este documento está a disposición de los usuarios en las dependencias de Gerencia y en la Dirección de Calidad y Evaluación Institucional.

## **8. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS O FELICITACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO**

El usuario puede comunicar las quejas, sugerencias y felicitaciones a través de los diferentes medios que la universidad pone a su disposición con carácter general:

- ✓ A través del Buzón de sugerencias, quejas o felicitaciones de la web de la Universidad:  
<http://www.ufv.es/buzon-de-sugerencias>
- ✓ A la dirección de correo electrónico: [calidad@ufv.es](mailto:calidad@ufv.es)