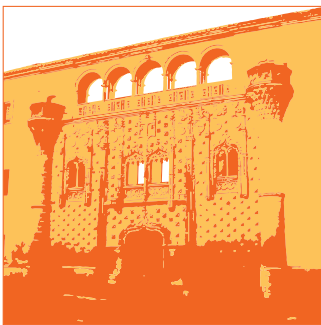


Universidad Internacional de Andalucía



Área de Servicios Generales



Campus Antonio Machado de Baeza | Campus Santa María de La Rábida
Campus Tecnológico de Málaga | Campus La Cartuja / Rectorado - Sevilla

www.UNIA.es



CARTA DE SERVICIOS

Área de
Servicios
Generales

Índice

- 02 Presentación
- 03 Identificación de la Unidad prestadora del servicio
- 03 Misión de la Unidad
- 03 Servicios prestados, compromisos e indicadores
- 05 Responsable de la carta
- 05 Normativa reguladora de los servicios prestados
- 06 Formas de colaboración y participación de las personas usuarias
- 07 Derechos y obligaciones en relación con los servicios prestados
- 08 Accesibilidad a los servicios



CARTA DE SERVICIOS

Área de Servicios Generales

Presentación

La situación actual del Sistema Universitario Español exige de las Universidades que lo integran una decidida apuesta por la mejora permanente para conseguir mayores niveles de excelencia. Por ello, mejorar la calidad ha de ser un objetivo permanente en la definición de políticas y estrategias que han de abarcar a todas las áreas de la actividad universitaria, incluyendo la gestión y los servicios universitarios.

El documento que se presenta forma parte del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA), que lo concibe como un instrumento esencial para informar a las personas usuarias, grupos de interés y a la ciudadanía en general, acerca de los servicios que se ofrecen, de las condiciones en que se prestan y de los compromisos de calidad que persiguen, así como de los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios.

Pero su finalidad no acaba en esa labor de carácter informativa, sino que además las Cartas de Servicios se configuran como un compromiso público de la UNIA por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de sus servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el posterior seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido.



CARTA DE SERVICIOS

Área de Servicios Generales

Identificación de la unidad prestadora del servicio

En el área de Servicios Generales se agrupan los servicios de mantenimiento, residencia y restauración y conserjería, dependientes de la Gerencia de la Universidad.

Misión de la Unidad

El Área de Servicios Generales, dependiente de la Gerencia, tiene como misión el apoyo al desarrollo de las actividades académicas, culturales y administrativas, la adecuación de la gestión de los servicios de alojamiento y restauración a las necesidades de los usuarios y la adopción de las medidas preventivas y correctoras que garanticen el buen funcionamiento de los equipos y las instalaciones, procurando la satisfacción de los usuarios internos y externos y asegurando el mantenimiento, la calidad y la mejora constante.

Servicios prestados, compromisos e indicadores

MANTENIMIENTO

Servicio 1:

La realización y/o supervisión del mantenimiento (preventivo y correctivo), de los edificios y sus instalaciones para asegurar su correcto funcionamiento.

- **Compromiso de calidad 1.1:** Subsanan las averías detectadas en las instalaciones y edificios en un plazo de 5 días laborables siguientes a la recepción de la solicitud, informando del estado y forma de resolución de los mismos.
- **Indicador 1.1:** Porcentaje de avisos de incidencias con respuestas dadas en plazo.

Servicio 2:

La ejecución de las acciones planificadas en el marco de la gestión medioambiental de la Universidad, dirigidas a aumentar el rendimiento de las instalaciones y su sostenibilidad.

- **Compromiso de calidad 2.1:** Ejecutar las acciones previstas por la Gerencia en el marco del plan de gestión medioambiental para cada semestre.
- **Indicador 2.1:** Porcentaje de acciones ejecutadas sobre las planificadas en el semestre.

RESIDENCIA Y RESTAURACIÓN

Servicio 3:

La planificación de la ocupación de la residencia y, en su caso, gestión del alojamiento en hoteles, de los alumnos, profesores y demás miembros de la comunidad universitaria, durante el período necesario para la actividad en la que participen, en habitaciones compartidas, teniendo en cuenta las necesidades individuales y de grupos de las personas que se alojan.

- **Compromiso de calidad 3.1:** Garantizar el alojamiento de todas las personas que participen en las actividades de la Universidad previa presentación de solicitud, teniendo en cuenta sus características específicas.
- **Indicador 3.1:** Porcentaje de solicitudes de alojamiento atendidas sobre las presentadas.

Servicio 4:

La gestión del equipamiento, limpieza y funcionamiento de las instalaciones y de los servicios que se prestan en las residencias de la Universidad.

- **Compromiso de calidad 4.1:** Realizar la limpieza diaria, de lunes a viernes, de las habitaciones y el cambio de lencería semanal.
- **Indicador 4.1:** Obtener un grado de satisfacción superior a 3,5 en la valoración global del servicio de las residencias.

Servicio 5:

La prestación del servicio de restauración, en la sede de la Rábida, a residentes y alumnos, profesores y otros miembros de la comunidad universitaria que no se alojan en la residencia, en régimen de pensión completa o media pensión, ofreciendo menús que incluyen una dietas equilibradas y variadas así como menús especiales para aquellas personas que justificadamente lo demanden.

- **Compromiso de calidad 5.1:** Atender las solicitudes justificadas de dietas especiales.
- **Indicador 5.1:** Porcentaje de solicitudes de dietas especiales atendidas.

CONSERJERÍA

Servicio 6:

La atención e información sobre la ubicación física de las dependencias y personas de la Universidad, la vigilancia y control de carácter complementario de los edificios, la apertura, cierre y acondicionamiento de las aulas, el envío y reparto de correspondencia y la gestión de reprografía.



CARTA DE SERVICIOS

Área de Servicios Generales

- **Compromiso de calidad 6.1:** Garantizar la accesibilidad a los espacios comunes y aulas, así como su acondicionamiento para cada actividad planificada.
- **Indicador 6.1:** Obtener un grado de satisfacción superior a 3,5 en el ítem relativo a la “Adecuación del aula y el mobiliario” de las encuestas de satisfacción.
- **Compromiso de calidad 6.2:** Asegurar el envío diario de correspondencia.
- **Indicador 6.2:** Número de quejas sobre envío de correspondencia.

Responsable de la carta

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios Generales es el propio área de Servicios Generales.

Normativa reguladora de los servicios prestados

- Decreto Legislativo 2/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Creación de la Universidad Internacional de Andalucía.
- Decreto 236/2011, de 12 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Internacional de Andalucía.
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de Reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales (BOE núm. 298, de 13 de diciembre de 2003)
- Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (BOE núm. 299 de 15 de diciembre de 2006)
- Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas.(BOE núm. 11 Viernes 12 enero 2001).
- Real Decreto 2817/1983, de 13 octubre, de Presidencia del Gobierno, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria de los comedores colectivos modificado por el Real Decreto 3480/2000, de 29 de diciembre.



CARTA DE SERVICIOS

Área de Servicios Generales

- Real Decreto 140/2003, de 7 febrero, por el que se establecen criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.(BOE 45/2003, de 21 feb.).
- Reglamento CE nº 852/2004 relativo a la higiene de los productos alimenticios.
- R.D. 2207/1995 de 28 de diciembre, por el que se establece las normas de higiene relativas a los productos alimenticios y del R.D. 202/2000, de 11 de febrero por el que se establecen las normas relativas a los manipuladores de alimentos.
- Normas de ejecución presupuestaria que para cada ejercicio apruebe el Patronato de la Universidad, en la que se incluyen los precios públicos de Residencia y Comedor.
- Reglamento de Residencia de la UNIA, aprobado por Consejo de Gobierno el día 15 de diciembre de 2009.

Formas de colaboración y participación de las personas usuarias

Las personas usuarias que se dirijan al Área de Servicios Generales podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias, a través del **Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones** de la Universidad, la cual llevará el control de las mismas que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados. Para la tramitación y procedimiento de respuesta a las personas usuarias se procederá según el Procedimiento que la Universidad tiene aprobado y publicado en su web y al que se puede acceder a través de: <http://www.unia.es/buzongsf>, de conformidad con las normas que regula la Universidad Internacional de Andalucía.
- Mediante **consulta telefónica**.
Baeza - Telf. 953 742 775.
La Rábida - Telf. 959 350 452.
Sevilla - Telf. 954 462 299.
Málaga - Telf. 952 028 411.



**CARTA DE
SERVICIOS**

**Área de
Servicios
Generales**

- Mediante **correo electrónico**.

cartuja@unia.es

residencia.larabida@unia.es

baeza@unia.es

malaga@unia.es

Derechos y obligaciones en relación con los servicios prestados

Las personas usuarias tendrán los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico; en general los establecidos en el artículo 35 de la ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. Al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la ley orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal. En particular los derechos sobre los servicios prestados en esta área de las personas usuarias son:

• Colaborar con el Servicio de Informática para mantener el correcto funcionamiento de los servicios evitando el uso inadecuado de los mismos.

- A la accesibilidad a los servicios, teniendo en cuenta las condiciones especiales de las personas con discapacidad.
- A los derechos en materia de prevención de riesgos laborales.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer los diferentes menús con la antelación suficiente.
- Acceder a una comida equilibrada y natural.
- Conocer las normas de régimen interno de los Centros donde se alojen.

Accesibilidad a los servicios

La Universidad Internacional de Andalucía cuenta con **dos Residencias** ubicadas en la sede de **La Rábida** y en la sede de **Baeza**, con habitaciones con baños de uso compartido respectivamente: 66 en la de la Rábida y 56 en la de Baeza.

El acceso al alojamiento en ambas residencias, así como al servicio de comedor en la sede de la Rábida, se realiza a través del proceso de solicitud de matrícula en las distintas actividades académicas que programe la Universidad.

El horario de recepción y atención a las personas alojadas en las Residencias es de **24 horas**.

El **horario del comedor** en la sede de la Rábida es:

- Invierno. 7.30 a 8.30 / 14 a 15. (Festivos 13.30 a 14.30) / 21 a 22.
- Verano. 8 a 9 / 14 a 15. (Festivos 13.30 a 14.30) / 21 a 22.

Cómo llegar

Campus La Cartuja / Rectorado de Sevilla

Américo Vespucio 2. Monasterio de Sta. María de las Cuevas. Isla de la Cartuja, 41092. Sevilla, España.

- Autobuses urbanos: C1 & C2.
- [Ver mapa online](#).

Campus Tecnológico de Málaga

Edificio de la Congregación de Mena. Plaza de la Legión Española 1. 29007. Málaga, España.

- [Ver mapa online](#).

Campus Santa María de la Rábida

Paraje La Rábida s/n. 21819. La Rábida - Huelva, España.

- Autobús: Damas. Dirección Palos Mazagón - Palos Moguer.
- [Ver mapa online](#).



**CARTA DE
SERVICIOS**

**Área de
Servicios
Generales**

Campus Antonio Machado de Baeza

Palacio de Jabalquinto, Plaza de Santa Cruz s/n. 23440. Baeza - Jaén, España.

- Tren: estación RENFE más cercana: Linares - Baeza.
- Autobús: Alsina-Graells Sur y Sepulvedana.
- [Ver mapa online.](#)

www.UNIA.es