



## **ACG50/419: Modificación de carta de servicios: Residencias de Invitados y Colegio Mayor**

---

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

**CARTA DE SERVICIO DE RESIDENCIAS DE INVITADOS Y COLEGIO MAYOR**

**PRÓLOGO**

La Carta de Servicios de Residencias de Invitados y Colegio Mayor de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por las Residencias de Invitados y Colegio Mayor..

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por las Residencias de Invitados y Colegio Mayor a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, las Residencias de Invitados y Colegio Mayor adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

**A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

**I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

**I.I. Datos Identificativos de las Residencias de Invitados y Colegio Mayor**

Las Residencias de Invitados y Colegio Mayor es una Unidad Funcional que depende de la Gerencia de la Universidad de Granada.

**I.II. Misión de las Residencias de Invitados y Colegio Mayor**

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.

**I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios**

La Residencias de Invitados y Colegio Mayor es la Unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

**I.IV. Formas de colaboración y participación con las Residencias de Invitados y Colegio Mayor**

Las personas usuarias de los servicios que presta las Residencias de Invitados y Colegio, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

-A través de la comunicación de sus quejas o sugerencias en los buzones que se encuentran en la Recepciones de cada Centro y en las siguientes páginas Web:

<http://carmendelavictoria.ugr.es/pages/quejas>

<http://corraladesantiago.ugr.es/pages/quejas>

<http://cmisabel.ugr.es/web/node/55>

- A través de la cumplimentación de las encuestas de satisfacción.

-Los usuarios del Colegio Mayor, pueden participar además a través de los órganos colegiados de representación, establecido en sus Estatutos.

-También el Personal de Administración y Servicios puede participar en la mejora de los servicios, a través de su representación en el Equipo de Mejoras del Servicio de Residencias y Colegio Mayor.

## **II. SERVICIOS**

### **II.I. Relación de Servicios que presta**

II.I. Relación de Servicios que presta.

A las Residencias de Invitados les corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

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 integrados en la misma:

1. Gestionar 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.

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Residencias de Invitados y Colegio Mayor**

#### **General:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

**Específica:**

- Normas de Ejecución Presupuestaria de la UGR. aprobado anualmente
- Catálogo de precios públicos aprobado anualmente
- Estatuto del C. M. Isabel La Católica.
- Ley 2/04/06 de Seguridad Alimentaria
- Decreto 2484/1967, de 21 de septiembre (BOE de 17 a 23 de octubre). del código alimentario español
- Orden de 28 de mayor de 1987 (BOE 10 de junio) por la que se dictan normas de acreditación de centros o establecimientos para la realización de análisis y pruebas de control de calidad de productos de consumo.
- Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis
- Catálogo de Precios Públicos de la UGR

**III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS****III.I. Derechos de los usuarios y usuarias**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, 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 quesean 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.

**III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias**

1. Respetar las normas de régimen interno de los Centros donde se alojan

**IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS****IV.I. Sugerencias y Quejas**

1. Las personas usuarias de las Residencias de Invitados y Colegio Mayor tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con las Residencias de Invitados y Colegio Mayor, ya que pueden presentar

las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

#### **IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas**

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarla a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en las Residencias de Invitados y Colegio Mayor, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~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 página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable de las Residencias de Invitados y Colegio Mayor recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por las Residencias de Invitados y Colegio Mayor .

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

### **V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO**

#### **V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas**

Para contactar con los distintos servicios de Residencias de Invitados y Colegio Mayor, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

C. M. Isabel La Católica C/Rector López Argüeta, 818010 Granada Tlfno. 958 244166 - 244167 - 244168  
Fax 958 244164, e-mail: [cmisabel@ugr.es](mailto:cmisabel@ugr.es)

R. I. Carmen de la Victoria Cuesta del Chapiz, 918001 Granada Tlfno. 958 223122 Fax: 958 220910, e-mail: [rinvitadoscarmenv@ugr.es](mailto:rinvitadoscarmenv@ugr.es)

R. I. Corrala de Santiago C/ Santiago, 518009 Granada Tlfno: 958 220527 Fax 958 224410, e-mail: [rinvitadoscorrala@ugr.es](mailto:rinvitadoscorrala@ugr.es)

## V.II. Formas de acceso y transporte

1. A las Residencias de Invitados y Colegio Mayor se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

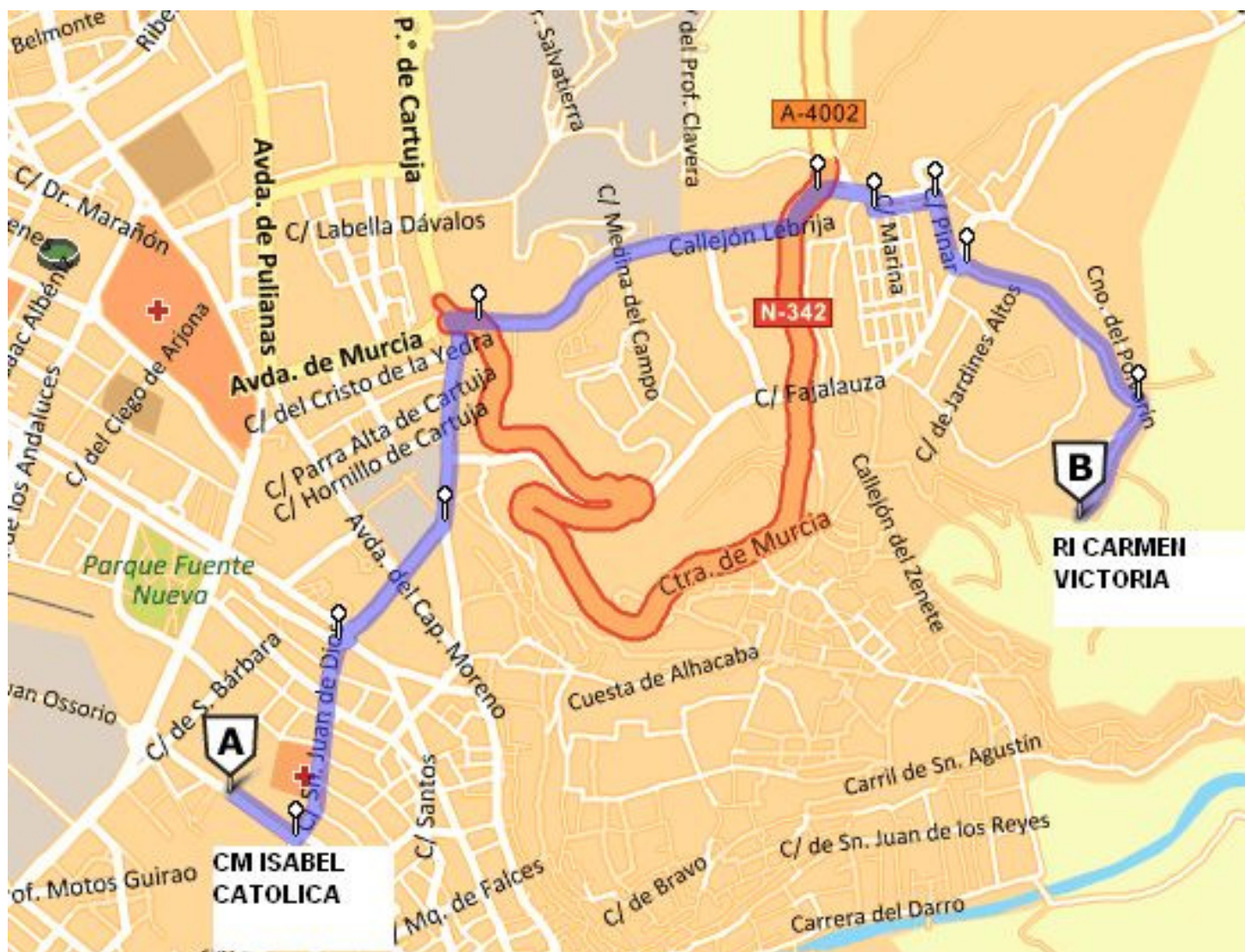
R. I. Corrala de Santiago líneas 32, 23, 30 y 34

R. I. Carmen de la Victoria líneas 31, 32 y 35

C. M. Isabel la Católica líneas: Todas las líneas

2. Plano de situación:





## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. COMPROMISOS DE CALIDAD

#### II. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por las Residencias de Invitados y Colegio Mayor recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes 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.
4. Limpieza del 90% 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 80% 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 subcarpeta donde se recoge información sobre las Residencias y Colegio Mayor, así como información sobre actividades culturales de la Universidad de Granada y turística de la ciudad.

## **II. INDICADORES**

### **II.I. Indicadores de calidad**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por las Residencias de Invitados y Colegio Mayor se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éstas Residencias de Invitados y Colegio Mayor:

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 subcarpeta.

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

#### **I.I. Horarios de atención al público.**

24 horas Servicio de Recepción

De 9 a 14 horas: Servicio de Administración.

#### **I.II. Otros datos de interés:**

La Universidad de Granada se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con N° ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias "

Así mismo el Servicio de Residencias de Invitados y Colegio Mayor, se encuentra en posesión del Certificado UNEEN ISO 9001:2008 Alcance "Actividades de servicios de alojamiento nacional e internacional, de los alumnos invitados, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades que tiene en este sentido la UGR. Reserva de sus lugares de estar para el desarrollo de actividades culturales y sociales vinculadas con la Universidad y con la sociedad granadina" por la entidad certificadora SGS.