

ÁREA DE SERVICIOS GENERALES Y SOSTENIBILIDAD

CAMPUS HISTÓRICO – CAMPUS CIENTÍFICO - TECNOLÓGICO – CAMPUS GUADALAJARA

Índice

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

Presentación

La situación actual del Sistema Universitario Español exige de las Universidades que lo integran una apuesta por la mejora permanente para llegar a proporcionar mayores niveles de excelencia y sostenibilidad. Es por esto por lo que la Universidad de Alcalá y en concreto el Área de Servicios Generales y Sostenibilidad apostamos por mejorar la calidad y la sostenibilidad como pilar fundamental en la definición de políticas y estrategias a seguir.

Con este documento se pretende informar a todas las personas, ya sean parte de la Comunidad Universitaria, grupos de interés y a la ciudadanía en general, acerca de los servicios que se ofrecen, de las condiciones en las que se ofrecen y de los compromisos de calidad que se persiguen, así como la de los derechos de los usuarios en relación con estos servicios.

Esta Carta de Servicio se da a conocer como el compromiso que toma el área de Servicios Generales y Sostenibilidad por la mejora continua en la gestión y prestación de los servicios públicos, al incorporar, además, el posterior seguimiento, evaluación, control y actualización de los compromisos de calidad que en ella se ha establecido.

Identificación de la Unidad prestadora del servicio

El área de Servicios Generales y Sostenibilidad lleva a cabo:

- Gestión y control de los suministros corrientes (agua, electricidad, gas, gasóleos)
- Gestión, y control de los servicios comunes (correos, mensajería, telefonía, transportes, mudanzas, limpieza, seguridad, retirada de residuos)
- Optimización y rentabilización de suministros corrientes y comunes.
- Gestión y coordinación de funcionamiento interno e intendencia (almacenes, alquiler de espacios, seguros, permisos y licencias y señalética)
- Conserjerías



Misión del Área

El área de Servicios Generales y Sostenibilidad tiene como misión el apoyo al desarrollo de las actividades académicas, investigación, culturales y administrativas, así como la gestión de las necesidades de la Comunidad Universitaria en la adopción y medidas preventivas y correctoras que garanticen el buen funcionamiento de la Universidad y sus instalaciones, procurando la satisfacción de los usuarios internos y externos. Así mismo el área de Servicios Generales y Sostenibilidad buscará asegurar el mantenimiento, la calidad y la mejora constante a fin de contribuir a la consecución de los objetivos contenidos en el “PLAN ESTRATÉGICO UAH – 2036” y en la programación plurianual de la Universidad (Estatutos de la Universidad de Alcalá. Título VIII, art. 215.2)

Servicios prestados, compromisos e indicadores

- **Suministros Corrientes:**

Gestión y control de gasto de los suministros corrientes (agua, electricidad, gas, telefonía), así como la optimización de dichos recursos.

Compromiso de calidad: Subsana las no conformidades detectadas en un plazo no superior a 48 horas. Indicador: Porcentaje de avisos de incidencias con respuestas dadas en plazo.

- **Servicios Comunes:**

Gestión y control del normal desarrollo de los distintos servicios comunes (correos, mensajería, transportes, mudanzas, limpieza, seguridad, retirada de residuos e imprenta) realizando un seguimiento y control de las posibles deficiencias que se puedan dar.

Compromiso de calidad: Dar respuesta a los distintos trabajos encomendados en un plazo no superior a 24 horas y cumplir el marco del plan de gestión medio ambiental para cada semestre. Indicador: Grado de satisfacción superior a 4 sobre 5 en los distintos servicios.

- **Funcionamiento interno e intendencia:**

Se lleva a cabo las tareas administrativas para el normal desarrollo de las actividades en almacenes, alquiler de espacios, seguros, permisos y licencias, así como de señalización. Compromiso: Garantizar que se realiza la gestión dentro de las siguientes 48 horas. Indicador: Número de quejas recibidas.

- **Conserjerías:**

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

Compromiso de calidad: Garantizar la adecuación de las aulas, así como su acondicionamiento para cada actividad planificada. Asegurar el envío diario de correspondencia. Indicador: Encuesta de satisfacción de 3,5 sobre 5 sobre la adecuación. 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 y Sostenibilidad es la propia área de Servicios Generales y Sostenibilidad.

Normativa reguladora de los servicios prestados

- Estatutos de la Universidad de Alcalá
- 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)
- Real Decreto 902/2018, de 20 de julio, por el que se modifican el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano,
- Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.
- Normas de ejecución presupuestaria que para cada ejercicio apruebe el Consejo Social de la Universidad, en la que se incluyen los precios públicos de la Imprenta

Formas de colaboración y participación de las personas usuarias

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

- Formulación de quejas y sugerencias, a través del **Buzón de Quejas y Sugerencias**:
- <https://www.uah.es/es/conoce-la-uah/organizacion-y-gobierno/servicios-universitarios/archivo/quejas-y-sugerencias-uah/>
- **Consulta telefónica:**
Área de Servicios Generales y Sostenibilidad: 918854100
- **Correo Electrónico:**
servicios.generales@uah.es

Derechos y obligaciones en relación con los servicios prestados

Tanto la comunidad universitaria como los usuarios externos tendrán los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico; en general los establecidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 01 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantías de los derechos digitales.



Las obligaciones de los usuarios que pertenecen a la Comunidad Universitaria como los externos es velar por la integridad de las instalaciones como los equipamientos haciendo un uso responsable de los mismos.

Accesibilidad a los servicios

Los servicios que presta el área de Servicios Generales y Sostenibilidad se centralizarán en:

Casa Anexa

C/ Pedro Gumiel, 2, 2º Planta

28801 - Alcalá de Henares

(Madrid)

Teléfono: 918854100

Correo electrónico: servicios.generales@uah.es

Localización:

[https://www.google.com/maps/place/C.+Pedro+Gumiel,+2,+28801+Alcal%C3%A1+de+Henares,+Madrid,+Espa%C3%B1a/@40.48276,-](https://www.google.com/maps/place/C.+Pedro+Gumiel,+2,+28801+Alcal%C3%A1+de+Henares,+Madrid,+Espa%C3%B1a/@40.48276,-3.363435,15z/data=!4m5!3m4!1s0xd4249149c09341f0xb215ee853b8faed8!8m2!3d40.48276!4d-3.3634346?hl=es-ES)

[3.363435,15z/data=!4m5!3m4!1s0xd4249149c09341f0xb215ee853b8faed8!8m2!3d40.48276!4d-3.3634346?hl=es-ES](https://www.google.com/maps/place/C.+Pedro+Gumiel,+2,+28801+Alcal%C3%A1+de+Henares,+Madrid,+Espa%C3%B1a/@40.48276,-3.363435,15z/data=!4m5!3m4!1s0xd4249149c09341f0xb215ee853b8faed8!8m2!3d40.48276!4d-3.3634346?hl=es-ES)