



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



Vicerrectorado de Igualdad, Diversidad y Acción Social
Escuela Infantil "Francisca Luque"

CARTA DE SERVICIOS

ESCUELA INFANTIL "FRANCISCA LUQUE"



EFQM AENOR



Bulevar Louis Pasteur s/n
Campus de Teatinos Málaga-29071
Tel.: 952 13 11 13 E-mail: escuelainfantil@uma.es



ÍNDICE

PRÓLOGO

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

- I.I. Datos identificativos de la Escuela Infantil “Francisca Luque”
- I.II. Misión y Visión y Objetivo general de la Escuela Infantil “Francisca Luque”
- I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios
- I.IV. Formas de colaboración y participación con la Escuela Infantil “Francisca Luque”

II. SERVICIOS

- II.I. Relación de servicios que presta
- II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados

III. DERECHOS Y DEBERES DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS

- III.I. Derechos de las usuarias y los usuarios
- III.II. Deberes de las usuarias y los usuarios

IV. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

- IV.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas
- IV.II. Formas de acceso y transporte

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

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

II. INDICADORES DE CALIDAD





PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Escuela Infantil “Francisca Luque” de la Universidad de Málaga 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 la misma.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Escuela Infantil “Francisca Luque” a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, adoptará 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 la Escuela Infantil “Francisca Luque”.

La Escuela Infantil “Francisca Luque” es un Centro Educativo de Primer Ciclo de Educación Infantil, perteneciente al Vicerrectorado de Igualdad, Diversidad y Acción Social.

I.II Misión, Visión y objetivo general de la Escuela Infantil “Francisca Luque”.

La Escuela Infantil “Francisca Luque” tiene como misión la atención y educación integral de las niñas y los niños menores de 3 años, hijas/os de los miembros de la comunidad universitaria, así como de las nietas y los nietos del PDI y del PAS de la UMA.

En este Centro aplicamos los principios básicos que caracterizan el proceso enseñanza-aprendizaje en esta primera etapa de Educación Infantil, atendiendo todas las necesidades de las niñas y los niños: físicas, emocionales, cognitivas y sociales, tendentes todas ellas a conseguir una progresiva autonomía, en un ambiente que posibilite el desarrollo de todas sus capacidades.





Queremos conseguir una escuela plural, democrática, integradora, arraigada en el entorno y respetuosa con el medio ambiente, promotora de salud y que eduque para la paz, tendente a que las niñas y los niños lleguen a ser buenas/os ciudadanas/os en el futuro. Estas finalidades educativas deben además impregnar la vida de educadoras/es y familias, haciéndonos reflexionar sobre nuestros comportamientos y actitudes y sobre el modelo que estamos transmitiendo, incidiendo por tanto en los valores de nuestra comunidad y de la sociedad en general.

La Escuela Infantil “Francisca Luque” de la Universidad de Málaga mediante el desarrollo de las finalidades educativas específicas de su competencia, colabora en la mejora de la calidad de vida de los miembros de la comunidad universitaria facilitando la conciliación de la vida laboral y familiar.

El objetivo general de nuestro servicio es contribuir al desarrollo integral de las niñas y los niños atendiendo a la diversidad, satisfaciendo sus necesidades físicas, afectivas, lúdicas y cognitivas, potenciando su autonomía, teniendo en cuenta sus características e intereses y desarrollando valores democráticos, cívicos y éticos. Favoreciendo la coeducación y la igualdad entre géneros, en estrecha colaboración con las familias, promoviendo momentos de encuentro e intercambio de experiencias, a fin de que ambas actúen como entidades de prácticas compartidas.

Posibilitando la conciliación de la vida familiar y laboral de la comunidad educativa y facilitando a los estudiantes con cargas familiares sus estudios universitarios, contribuyendo a la creación de una sociedad más justa e igualitaria.

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

La Escuela Infantil “Francisca Luque” 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 la Escuela Infantil.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Escuela Infantil “Francisca Luque” pueden colaborar en la mejora de la prestación del servicio.

Las usuarias y los usuarios de los Servicios de la Universidad de Málaga pueden ejercer el derecho a presentar quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el funcionamiento de los mismos, así como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios, a través del procedimiento establecido por la Universidad de Málaga.

Se ha de advertir que la presentación de las quejas no tendrá en ningún caso la calificación de recurso administrativo, por lo que no condiciona, en modo alguno, el ejercicio de derechos y acciones que las/os interesadas/os puedan ejercer de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento.

La presentación se puede realizar a través de los siguientes medios:

- Mediante Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones: en orden a una mejora continua en la eficacia de tales servicios. El Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones está disponible en todas las unidades administrativas de la Universidad de Málaga.
- Mediante Formulario Telemático: los interesados disponen asimismo de la posibilidad de presentar sus quejas, sugerencias y felicitaciones vía web en la siguiente dirección: <http://dj.uma.es/quejasysugerencias> , quedando registradas en la aplicación que gestiona la Oficina de Relaciones con la/el Usuaría/o.
- Una forma residual de entrada en el sistema de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones, está previsto para aquéllas que tengan entrada conforme a lo previsto en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 01 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; así como todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que los interesados presenten por correo ordinario.





Todas ellas van dirigidas a la Oficina de Relaciones con la/el Usuaría/o para el inicio de su gestión.

Esta Oficina tiene su sede en el:

Rectorado de la Universidad de Málaga

Avenida Cervantes nº 2, 29071 Málaga

Fax y Tfno.: 952-13-10-54

Correo electrónico: quejasysugerencias@uma.es

Recibida la queja, sugerencia y/o felicitación, en el plazo de 20 días hábiles y previa las aclaraciones que se estimen oportunas recabar de la/del interesada/o, se notificará a la/al misma/o las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas, en su caso.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de servicios que presta.

A la Escuela Infantil "Francisca Luque" le corresponden las siguientes atribuciones:

- Satisfacer las necesidades físicas, educativas y afectivas de las niñas y los niños, prestándoles la atención y el cuidado que necesitan, contribuyendo a su desarrollo integral, armónico y a su socialización, prestando especial atención a la diversidad, satisfaciendo las necesidades especiales de las niñas y los niños que presenten Necesidades Específicas de Apoyo Educativo.
- Facilitar a las familias la conciliación de la vida familiar y laboral cooperando con ellas en el cuidado, atención y educación de las niñas y los niños, facilitando la información pertinente sobre la evolución de la niña o del niño durante su estancia en el Centro, así como la información sobre el funcionamiento de la Escuela Infantil.





- Colaborar con los Servicios y Centros de la Universidad, así como con otros servicios educativos, sociales y culturales, facilitando la realización de prácticas docentes y trabajos de investigación relacionados con la Educación Infantil.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados

- Ley Orgánica de Educación 2/2006, de 3 de mayo (BOE núm. 106, de 4 de mayo).
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2026, de 3 de mayo, de Educación. (BOE núm. 340, de diciembre).
- Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (BOJA núm. 252, de 26 de diciembre).
- Decreto 428/2008, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas correspondientes a la Educación Infantil de Andalucía (BOJA núm.164, de 19 de agosto).
- Decreto149/2009, de 12 de mayo, por el que se regulan los centros que imparten el Primer Ciclo de Educación Infantil (BOJA núm. 92, de 15 de mayo).
- Decreto 464/2019, de 14 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Málaga. (BOJA núm. 144 de 23 julio 2004)
- Instrucción 9/2016, de 20 de junio de la Dirección General del profesorado y gestión de recursos humanos, sobre exigencia al personal docente y no docente de los centros y servicios educativos del ámbito de gestión de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía de la certificación negativa a que se refiere el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales.
- Reglamento sobre la Protección y Tratamiento de datos de carácter personal en la Universidad de Málaga.
- Medidas de prevención, protección, vigilancia y promoción de salud. Covid-19.
- Resolución anual por la que se convocan plazas vacantes para la Escuela Infantil "Francisca Luque" de la Universidad de Málaga.

III. DERECHOS Y DEBERES DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

III.I. Derechos de las usuarias y los usuarios.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 01 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las personas en su relación con las Administraciones Públicas tienen derecho a:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#) y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.



En particular, se contemplan los siguientes derechos específicos:

- Derecho a que las niñas y los niños sean tratados con igualdad y no sean discriminados por su raza, sexo, nacionalidad o creencia.
- A que sean atendidos en sus necesidades físicas y afectivas.
- A que reciban una educación adaptada a su edad y grado de madurez.
- A que disfruten de un ambiente seguro y sano.
- A que sean atendidos en caso de accidente y a ser beneficiarios del seguro contratado por la Universidad de Málaga.
- A que las familias de las niñas y los niños sean informadas de las incidencias ocurridas durante la jornada y a ser avisados con la mayor brevedad en caso de accidente o síntomas de enfermedad.
- A que las familias conozcan el Proyecto Educativo y Asistencial de sus hijas/os.
- El alumnado con Necesidades Específicas de Atención Educativa tiene derecho a ser atendidos en igualdad con los demás.

III.II. Deberes de las usuarias y los usuarios.

- Respetar las Normas de Funcionamiento de la Escuela Infantil.





IV. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO.

IV.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con la Escuela Infantil pueden dirigirse a:

Bulevar Louis Pasteur s/n, Campus de Teatinos

Universidad de Málaga, 29071 Málaga

Teléfonos

Módulo 1:

Aulas:.....952 13 66 07

Conserjería952 13 66 06

Módulo 2:

Aulas:.....952 13 11 12

Dirección:.....952 13 11 13

Correo electrónico: escuelainfantil@uma.es

Web: <http://www.uma.es/escuela-infantil-francisca-luque>

IV.II. Formas de acceso y transporte.

A la Escuela Infantil “Francisca Luque” se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 8: Alameda Principal – Colonia Sta. Inés - Clínico
- Línea 11: El Palo – Alameda Principal - Universidad.
- Línea 18: Ciudad Jardín - Teatinos.
- Línea 22: Avenida de Moliere – Tiro de Pichón - Universidad.

También se puede acceder en metro, eligiendo la línea 1 y la parada en superficie de la Universidad de Málaga.



Plano de situación:



B) DATOS DERIVADOS DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE.

I. COMPROMISOS DE CALIDAD.

La relación de los servicios prestados por la Escuela Infantil "Francisca Luque" recogidos en esta Carta se prestará y reconocerá conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Potenciar la formación integral de las niñas y los niños con profesionales especializados. Promover su desarrollo físico, psíquico y cognitivo de manera equilibrada y favorecer su integración social, mediante la programación de objetivos y la ejecución de actividades adecuadas, atendiendo las necesidades y características individuales de las niñas y los niños. Para la detección precoz de niñas y niños con N.E.A.E., y para el apoyo y atención a las familias, tenemos una Alianza de colaboración con el SAP.

- Informar a las familias sobre la evolución, maduración e integración social y educativa de las/os niñas/os, así como como los demás aspectos referidos a la atención asistencial, facilitando momentos de encuentro y colaboración.
- Proporcionar servicio de comedor con menús adaptados a la edad de las/os usuarias/os que garanticen una alimentación equilibrada, e inculcar hábitos saludables de alimentación.
- Ofertar menús para dietas especiales.
- Colaborar en la conciliación de la vida laboral y familiar de los miembros de la Comunidad Universitaria atendiendo al alumnado en todas sus necesidades durante su estancia en el Centro.
- Realizar las entrevistas tutoriales necesarias para el intercambio de información sobre la niña y el niño que implique una actuación conjunta familias-docentes. Informar diariamente a las familias sobre las incidencias relativas a las rutinas, bienestar y salud, educación y otras que se consideren relevantes de las niñas y los niños.
- Valorar y aceptar las solicitudes de prácticas docentes y trabajos de investigación procedentes de Servicios y Centros de la Universidad de Málaga, así como de otros Centros Docentes Oficiales, servicios educativos, sociales y culturales que se consideren adecuadas.

II. INDICADORES DE CALIDAD.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Escuela Infantil “Francisca Luque” se establecen los siguientes indicadores de nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta:

- Porcentaje de objetivos educativos cumplidos. Este indicador está relacionado con el compromiso número 1.
- Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas. Este indicador está relacionado con el compromiso número 2.



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



Vicerrectorado de Igualdad, Diversidad y Acción Social
Escuela Infantil "Francisca Luque"

- Nivel de satisfacción de usuarios. Este indicador está relacionado con el compromiso número 2.
- Separación de residuos para su reciclaje.
- Valores aportados por las Alianzas con Centros de Formación.
- Valores que aporta la Escuela Infantil a otros Centros de Formación.



EFQM AENOR



Bulevar Louis Pasteur s/n
Campus de Teatinos Málaga-29071
Tel.: 952 13 11 13 E-mail: escuelainfantil@uma.es