



## CARTA DE SERVICIO DE SERVICIO DE CONSERJERIAS

### PRÓLOGO

La Carta del Servicios de SERVICIO DE CONSERJERIAS 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 SERVICIO DE CONSERJERIAS.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por SERVICIO DE CONSERJERIAS a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, SERVICIO DE CONSERJERIAS 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 SERVICIO DE CONSERJERIAS

SERVICIO DE CONSERJERIAS es un Centro (Directivo) que depende de la Gerencia , y está integrado en la Vicegerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Málaga.

##### I.II. Misión de SERVICIO DE CONSERJERIAS

SERVICIO DE CONSERJERIAS tiene como misión

El Servicio de Conserjería, primera imagen de la Universidad, se constituye como un servicio de información, apoyo y orientación, a través del cual se atienden directamente o se canalizan las necesidades de los usuarios, siendo básica su colaboración para el desarrollo de la docencia, la investigación y la gestión universitaria.

#### VISIÓN

Alcanzar la excelencia en las actividades que desarrolla mediante la dotación adecuada de medios materiales y humanos, una formación continua de calidad y progresiva profesionalización que permita cubrir las necesidades de los nuevos modelos del espacio europeo de educación superior, mejorando la satisfacción del usuario y la motivación del personal del servicio, contribuyendo a la proyección en la sociedad de la mejor imagen de la Universidad de Málaga.

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

El/La SERVICIO DE CONSERJERIAS 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 SERVICIO DE CONSERJERIAS

Las personas usuarias de los servicios que presta SERVICIO DE CONSERJERIAS en calidad de clientes, ya sea de carácter interno personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos o externo a la ciudadanía en general, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes



medios:

Los usuarios y usuarias de los Servicios de la Universidad de Málaga podrán ejercer el derecho a presentar quejas y sugerencias 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 condicionan, en modo alguno, el ejercicio de derechos y acciones que los/as interesados/as 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 y Sugerencias, donde también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a una mejora continua en la eficacia de tales servicios. El Formulario de Quejas y Sugerencias estará disponible en todas las unidades administrativas de la Universidad de Málaga.

Mediante Formulario Telemático; los interesados dispondrán asimismo de la posibilidad de presentar sus quejas o sugerencias directamente vía web [www.uma.es/quejasysugerencias](http://www.uma.es/quejasysugerencias), quedando registradas en la aplicación que gestiona la Oficina de Relaciones con el Usuario/a.

Una forma residual de entrada en el sistema de atención de quejas y sugerencias, estará previsto para aquellas que tengan entrada conforme a lo previsto en el artículo 38.4 de la Ley 30/92, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; así como todas las quejas y sugerencias que los interesados presenten por correo ordinario.

Todas ellas irán dirigidas a la Oficina de Relaciones con el Usuario/a para el inicio de su gestión. Esta Oficina tiene su sede en el:

Rectorado de la Universidad de Málaga  
Avenida Cervantes nº 2  
Málaga (29071)  
Fax y Tfno: 952131054  
Correo Electrónico: [quejasysugerencias@uma.es](mailto:quejasysugerencias@uma.es)

Recibida la queja y/o sugerencia, ésta, en el plazo de 20 días hábiles y previas las aclaraciones que se estime oportuno recabar del interesado, se notificará al interesado las actuaciones realizadas y las medidas en su caso adoptadas.

## II. SERVICIOS



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

Al SERVICIO DE CONSERJERIAS le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Informar y orientar a las personas usuarias. Facilitar al usuario/a de forma directa y/o mediante información expuesta, la respuesta a sus demandas informativas sobre aspectos relacionados con la Universidad de Málaga o derivándolo/a al Servicio correspondiente.

Esta información podrá ser demandada y resuelta tanto de manera presencial como telefónica o a través del correo electrónico.

2. Soporte a la docencia, la investigación y los servicios, realizando:

a. Apertura y cierre de las instalaciones.

b. Encendido y apagado de luces y aparatos de refrigeración y calefacción.

c. Preparación de aulas para docencia.

d. Reserva y preparación de espacios para actos.

e. Suministro del material didáctico y audiovisual necesario (conexión y puesta a punto) para el desarrollo las actividades docentes y académicas.

f. Asistencia básica a la comunidad universitaria en el uso de nuevas tecnologías.

3. Gestión de la correspondencia del Centro, entendiéndose por tal, la recepción, clasificación, distribución, franqueo y envío de la correspondencia y paquetería entrante y saliente.

4. Custodia y control de llaves y dispositivos de acceso de las instalaciones, para permitir el acceso a las personas usuarias a las dependencias de uso común, y a aquellas autorizadas a espacios concretos, mediante el préstamo o la realización de duplicados de llaves y dispositivos de acceso.

5. Supervisión de la conservación de las infraestructuras. Revisión continuada de las instalaciones y atención de los avisos de averías, mejoras, montajes e incidencias, comunicándolos al Servicio de Mantenimiento y realizando el seguimiento correspondiente.

6. Supervisión de los servicios de limpieza y seguridad. Velando por el mantenimiento del buen estado de las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad de las instalaciones.

7. Recepción y custodia de los objetos perdidos en el Centro con la finalidad de la devolución a su propietario.

## **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por SERVICIO DE CONSERJERIAS**

-Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades (BOE nº 307, de 24 de diciembre de 2001).  
Modificada por la Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril (BOE Nº 89, de 13/4/2007).

-Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOJA nº 251, de 31/12/2003; BOE nº 14, de 16 de enero de 2004).



- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. (BOE nº 298, 14 de diciembre de 1999).
- Reglamento para la protección y tratamiento de datos de carácter personal, en la Universidad de Málaga (Acuerdo de la UMA de 5/5/2004).
- Ley 31/1995 de 8 de noviembre (BOE 269, de 10/11/1995), de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 7/2007 de 12 de abril (BOE nº 89, de 13/4/2007) del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los premios de calidad de los servicios públicos (BOE nº 227 de 29/9/2005).
- Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos. (BOJA nº 225, pag. 24513, Sevilla, 21 de noviembre 2003).
- Acuerdo de, 15 de marzo de 2007, de la Universidad de Málaga, por el que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicio de dicha Universidad (BOJA nº 74 de 15 de marzo de 2007).
- Decreto 145, de 3 de junio, de Estatutos de la Universidad de Málaga (BOJA nº 108, de 9 de junio de 2003).
- IV Convenio del Personal Laboral de las Universidades Públicas Andaluzas (BOJA nº 36, pag.4559, Sevilla, 23 de febrero de 2004).
- Instrucción Interna sobre horarios, permisos y licencias del Personal de Administración y Servicios de la UMA, 2007 Oficialía Mayor, Universidad de Málaga.
- Acuerdo de la Vicegerencia de Recursos Humanos de la Universidad de Málaga y el Comité de Empresa por el que se establecen los criterios para el desempeño de funciones de categoría superior, Málaga 7 de noviembre de 2005.
- Reglamento de Formación del Personal de Administración y Servicios de la UMA.
- Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberación de los servicios postales (BOE nº 167, de 14/7/1998).

### 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 que sean parte.

## **IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

### **IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones**

1. La ciudadanía andaluza, como cliente externo/interno, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.
2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con SERVICIO DE CONSERJERIAS, ya que pueden presentar las reclamaciones 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.
3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico ([www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp)).

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

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).
2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.



#### **IV.III. Tramitación**

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por SERVICIO DE CONSERJERIAS, ante cuyo servicio se formula la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

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

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

Para contactar con los distintos servicios de SERVICIO DE CONSERJERIAS, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Conserjería de Aulario IV  
Bulevar Louis Pasteur, 25  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952136614  
Correo-e: [aulario4@uma.es](mailto:aulario4@uma.es)

Conserjería de Aulario Gerald Brenan (III)  
Albert Einstein, 2  
Campus de Teatinos 29071  
Telf: 952133474  
Correo-e: [conserjeagb@uma.es](mailto:conserjeagb@uma.es)

Conserjería de Aulario López de Peñalver (II)  
Alberto Jiménez Fraud, 10  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952133350  
Correo-e: [conserjealp@uma.es](mailto:conserjealp@uma.es)

Conserjería de Aulario Severo Ochoa (I)  
León Tolstoj, 2  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952132298  
Correo-e: [conserjeaso@uma.es](mailto:conserjeaso@uma.es)

Conserjería de Biblioteca General  
Bulevar Louis Pasteur, 28  
Campus de Teatinos 29071



Tel.: 952132303

Correo-e: [conserjebib@uma.es](mailto:conserjebib@uma.es)

Conserjería de Centro de Investigaciones Médico-Sanitarias (CIMES)

C/ Marqués de Becaria, 3

Campus de Teatinos 29071

Tel.: 952137276

Conserjería de Curso de Español para Extranjeros

Avda. de la Estación s/n. 29017

Tel.: 951952738

Correo-e: [conserjeext@uma.es](mailto:conserjeext@uma.es)

Conserjería de Edificio de Investigación y Desarrollo (I + D)

Bulevar Louis Pasteur, 31

Campus de Teatinos 29071

Tel.: 952134310

Correo-e: [conserjeeid@uma.e](mailto:conserjeeid@uma.e)

Conserjería de Edificio de Institutos Universitarios / Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación (O.T.R.I.)

Severo Ochoa, 4

Parque Tecnológico de Andalucía (P.T.A.) 29071

Tel.: 952137013

Correo-e: [conserjerpta@uma.es](mailto:conserjerpta@uma.es)

Conserjería de Edificio de Servicios Múltiples (Aulario V)

Bulevar Louis Pasteur, 35

Campus de Teatinos 29071

Tel.: 952133381

Conserjería de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura

Campus de El Ejido s/n. 29071

Tel: 952131425

Correo-e: [conserjearq@uma.es](mailto:conserjearq@uma.es)

Conserjería de Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial

Doctor Ortiz Ramos s/n.

Ampliación Campus de Teatinos 29071



Tel.: 951952350

Correo-e: [conserjeind@uma.es](mailto:conserjeind@uma.es)

Conserjería de Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática y Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación

Bulevar Louis Pasteur, 35

Campus de Teatinos 29071

Tel.: 952132700

Correo-e: [conserjeria@ctima.uma.es](mailto:conserjeria@ctima.uma.es)

Conserjería de Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud

Paseo de los Martiricos, 3. 29071

Tel.: 952133200

Correo-e: [conserjeen@uma.es](mailto:conserjeen@uma.es)

Conserjería de Escuela Universitaria de Estudios Empresariales

Francisco Trujillo Villanueva s/n.

Ampliación del Campus de Teatinos 29071

Tel.: 951952150

Correo-e: [conserjecese@uma.es](mailto:conserjecese@uma.es)

Conserjería de Escuela Universitaria de Turismo

León Tolstói, 4

Campus de Teatinos 29071

Tel.: 952132932

Correo-e: [conserjetur@uma.es](mailto:conserjetur@uma.es)

Conserjería de Escuela Universitaria Politécnica

Doctor Ortiz Ramos s/n.

Ampliación Campus de Teatinos 29071

Tel.: 951952350

Correo-e: [conserjepol@uma.es](mailto:conserjepol@uma.es)

Conserjería de Facultad de Bellas Artes

Campus de El Ejido s/n. 29071

Tel: 952131375

Correo-e: [conserjebbaa@uma.es](mailto:conserjebbaa@uma.es)

Conserjería de Facultad de Ciencias



Bulevar Louis Pasteur, 31  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952131995  
Correo-e: [conserjecie@uma.es](mailto:conserjecie@uma.es)

Conserjería de Facultad de Ciencias de la Comunicación  
León Tolstoi, 4  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952132901  
Correo-e: [conserjeper@uma.es](mailto:conserjeper@uma.es)

Conserjería de Facultad de Ciencias de la Educación  
Bulevar Louis Pasteur, 25  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952131116  
Correo-e: [conserjeedu@uma.es](mailto:conserjeedu@uma.es)

Conserjería de Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Campus de El Ejido s/n. 29071  
Telf.: 952131289  
Correo-e: [conserjeeco@uma.es](mailto:conserjeeco@uma.es)

Conserjería de Facultad de Derecho  
Bulevar Louis Pasteur, 26  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952132100  
Correo-e: [conserjeder@uma.es](mailto:conserjeder@uma.es)

Conserjería de Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo  
Francisco Trujillo Villanueva s/n.  
Ampliación del Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 951952150  
Correo-e: [conserjecese@uma.es](mailto:conserjecese@uma.es)

Conserjería de Facultad de Filosofía y Letras  
Bulevar Louis Pasteur, 27  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952131688  
Correo-e: [conserjefil@uma.es](mailto:conserjefil@uma.es)



Conserjería de Facultad de Medicina  
Bulevar Louis Pasteur, 32  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952131543  
Correo-e: conserjemed@uma.es

Conserjería de Facultad de Psicología  
Bulevar Louis Pasteur, 25  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952131301  
Correo-e: conserjepsico@uma.es

Conserjería de Pabellón de Gobierno  
Campus de El Ejido s/n. 29071  
Telf.: 952131001  
Correo-e: conserjepg@uma.es

Conserjería de Rectorado de la Universidad de Málaga  
Avda. Cervantes, 2 29071  
Telf.: 952137006  
Correo-e: conserjerec@uma.es

Conserjería de Servicio Central de Apoyo a la Investigación (S.C.A.I) y Servicio Central de Informática (S.C.I.)  
Bulevar Louis Pasteur, 33  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952132357  
Correo-e: conserjeriascai@uma.es

## **V.II. Formas de acceso y transporte**

1.A SERVICIO DE CONSERJERIAS se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

1.Campus de Teatinos: L.8, L.20 y L.22.

2.Ampliación del Campus de Teatinos L. 5

3.Campus de El Ejido: L.1, L.36, L.37 y L.C1.

4.Conserjería de la Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud: L.61, L.30, L.15, L.2 y L.26.



5. Conserjería del Parque Tecnológico: L.25 y Autobuses Olmedo (Línea Campanillas).

6. Conserjería del Rectorado L.1, L.3, L.4, L.11, L.14, L.16, L.19, L.25, L.32, L.33, L.34, L.35, L.36, L.37, L.41, L.42, L.71, L.72, L.C1 y L.C2.

7. Conserjería del Curso de Español para Extranjeros: L.11.

2. Plano de situación:

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

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

#### **I.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por SERVICIO DE CONSERJERIAS recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

Responder satisfactoriamente al 75 % de las consultas recibidas vía telemática, telefónica y presencial.

Resolver el 60 % de las incidencias surgidas en la preparación de medios audiovisuales.

Tratamiento (recepción, clasificación, distribución, franqueo y envío) de la correspondencia diaria en un tiempo medio de 4 horas.

Entregar al solicitante autorizado, copia de la llave o dispositivo de acceso solicitado, en un plazo medio de 7 días.

Alcanzar la resolución del 70 % de las deficiencias detectadas y tramitadas en las infraestructuras.

Alcanzar la resolución del 80 % de las deficiencias detectadas en el Servicio de Vigilancia.

Alcanzar la resolución del 75 % de las deficiencias detectadas en el Servicio de Limpieza.

Devolución a sus respectivos propietarios del 60 % de los objetos perdidos.

### **II. INDICADORES**

#### **II.1. Indicadores de calidad**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por SERVICIO DE CONSERJERIAS se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta SERVICIO DE CONSERJERIAS:

Porcentaje de preguntas resueltas satisfactoriamente

Porcentaje de incidencias resueltas en la preparación de medios audiovisuales



Tiempo medio empleado en el tratamiento de la correspondencia diaria

Tiempo medio empleados en la realización de duplicados de llaves o dispositivos de acceso

Porcentaje de deficiencias resueltas

Porcentaje de deficiencias de Seguridad resueltas

Porcentaje de deficiencias de limpieza resueltas.

Porcentaje de objetos perdidos devueltos, con respecto al total de registrados.

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

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

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

- Horario habitual: de 08:00 a 21:00 horas de lunes a viernes, y de 09:00 a 14:00 horas los sábados.

- Horarios especiales:

1. Navidad, Semana Santa y Verano (11 de julio a 31 de agosto): de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

2. Semana de FERIA: de 10 a 13 horas.

3. En periodo de exámenes, las Conserjerías de Biblioteca General y Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, permanecerán abiertas las 24 horas.

4. Tanto dentro del horario habitual, como en los horarios de vacaciones, algunas Conserjerías, por las características especiales del Centro donde se encuentran, tienen un horario más amplio, que podrá ser consultado en cualesquiera de ellas.

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