



CARTA DE SERVICIOS UNIDAD FUNCIONAL SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS UF30

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de las Secretarías de Departamentos de la Universidad de Málaga, tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por las mismas.

Esta Carta de Servicios tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios que prestan las Secretarías de Departamentos de la Universidad de Málaga. Como consecuencia de lo anterior, adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todas las personas a su servicio.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO

I.I. Datos identificativos del Servicio de Secretarías de Departamentos

Las Secretarías de Departamentos son servicios dependientes de la Gerencia de la Universidad de Málaga.

I.II. Misión del Servicio de las Secretarías de Departamentos

Gestionar y administrar de manera eficaz, eficiente y con diligencia las tareas de organización, desarrollo y coordinación de la docencia y aquéllas que sean necesarias para contribuir a la consecución de los objetivos marcados y a la mejora de los servicios que presta.

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

El Grupo de Mejora de la Unidad Funcional de Secretarías de Departamentos, es la unidad a la que corresponde velar por el cumplimiento de la Carta de Servicios, así como su mantenimiento y actualización en base a la normativa vigente.



I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Secretarías de Departamentos

Los usuarios de los servicios que prestan las Secretarías de Departamentos de la Universidad de Málaga, ya sean de carácter interno (personal al servicio de la Universidad de Málaga y estudiantes) o externo, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realizan sobre la prestación de servicios.
2. A través de la Hoja de Quejas y/o Sugerencias telemática en la Web de la Universidad y/o en soporte físico disponible en cada Secretaría de Departamentos.
3. A través de las vías de contacto que dispone cada Secretaría de Departamentos.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que prestan las Secretarías de Departamentos

A las Secretarías de Departamentos de la Universidad de Málaga les corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes servicios integrados en las mismas:

1. Gestión Administrativa:

- a) Atención presencial, telefónica y telemática del usuario.
- b) Recepción de las peticiones verbales, por escrito y telemáticas de los/as usuarios/as dirigidas al Departamento.
- c) Distribución de las peticiones formales y telemáticas de los usuarios dirigidas a la persona destinataria o competente para su resolución del Departamento.
- d) Redacción y tramitación de documentos oficiales y de carácter general que vinculen al Departamento.
- e) Distribución, si procede, de la correspondencia recibida de carácter general.
- f) Envío de la correspondencia generada por el Departamento.
- g) Confección de certificados e informes de carácter general.
- h) Elaboración de listados administrativos relativos a la docencia y a los recursos económicos.
- i) Distribución de comunicados formales y telemáticos a los miembros del Departamento.
- j) Registro y archivo de la documentación oficial del Departamento.



2. Apoyo a la Gestión Económica:

- a) Recepción de solicitudes de bienes y/o servicios, con cargo al presupuesto del departamento y obtención de la conformidad del Director.
- b) Comprobación de disponibilidad de crédito para gastos y solicitudes de presupuestos a proveedores.
- c) Solicitud de reservas de crédito.
- d) Solicitud, recepción y reparto de los pedidos.
- e) Confección, si procede, de fichas de inventarios.
- f) Confección de solicitudes para Indemnizaciones por razón de servicio al PDI.
- g) Confección de solicitudes para Anticipos de Caja.
- h) Recogida de información para liquidaciones de derechos por participación en concursos de acceso a Cuerpos Docentes.
- i) Recogida de información para liquidación de derechos por participación en Tribunales de Tesis.
- j) Apoyo en la gestión del presupuesto de los Programas de Doctorado.
- k) Gestión del presupuesto de la biblioteca para Departamentos.
- l) Gestión del presupuesto para conferencias, jornadas y seminarios.

3. Apoyo administrativo a la docencia:

- a) Recepción, tramitación y envío de la documentación relativa a la gestión de la titulación y/o de las actividades académicas.
- b) Confección de documentos administrativos necesarios para proyectos de estudios y actividades académicas.
- c) Transmisión y publicidad de la información de las actividades académicas.
- d) Mantenimiento de la información publicada en tabloneros o sistemas telemáticos.
- e) Apoyo y asesoramiento en la coordinación y distribución de los recursos y materiales didácticos para el desarrollo de las actividades.
- f) Apoyo y asesoramiento en la elaboración de la memoria anual de actividades académicas.

4. Apoyo a Órganos de Gobierno:

- a) Recepción y traslado de la documentación dirigida a la Dirección del Departamento.
- b) Gestión de las peticiones procedentes de la Dirección del Departamento.
- c) Gestión de las peticiones procedentes de la Secretaría Académica del Departamento.
- d) Confección y remisión de documentos requeridos por Órganos de Gobierno del Departamento, Rectorado y Centros de la Universidad de Málaga.
- e) Gestión de las convocatorias a Sesiones del Consejo del Departamento.



- f) Gestión de las elecciones de representantes al Consejo del Departamento.
- g) Gestión de los acuerdos adoptados, si procede, por el Consejo del Departamento.
- h) Apoyo y asesoramiento en la gestión y mantenimiento del archivo de las Convocatorias y Actas de las Sesiones del Consejo del Departamento.
- i) Gestión y mantenimiento del archivo de las Elecciones de los representantes al Consejo del Departamento.

II.II Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Secretarías de Departamentos.

Normativa estatal y autonómica:

L.O. 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

L.O. 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.

R.D. 2360/1984, de 12 de diciembre, sobre Departamentos Universitarios, *Modificado por Real Decreto 1173/1987.*

Real Decreto 778/1998, de 30 de Abril, por el que se regula el Tercer Ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del título de Doctor y otros estudios de postgrado.

Normativa propia de la Universidad de Málaga:

Decreto 145/2003, de 3 de junio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Málaga.



Normativa interna de Departamentos.

Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Universidad de Málaga, de 25 de marzo de 1999, por el que se aprueba la normativa reguladora de los estudios de tercer ciclo y obtención del título de Doctor por la Universidad de Málaga.

Acuerdo del Consejo de Gobierno Provisional de la Universidad de Málaga de, de 31 de marzo de 2004, por el que se aprueban las Normas para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración de la Universidad de Málaga, la expedición de copias y el régimen de las correspondientes oficinas de registro.

Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga, de 22 de julio de 2004, por el que se aprueba el Reglamento por el que se establecen los elementos básicos de identidad y se regula la producción de documentos y material impreso en la Universidad de Málaga.

Manual de normas de identidad visual corporativa de la Universidad de Málaga.

Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga de 5 de mayo de 2004, por el que se aprueban las normas para la obtención en la Universidad de Málaga de la mención "Doctorado Europeo".

Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga, de 5 de noviembre de 2004, por el que se aprueban las Normas para la elección de representantes en los Consejos de Departamento de la Universidad de Málaga, y la determinación de los respectivos sistemas de voto.

Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga, de 24 de junio de 2005, por el que se aprueba el Reglamento de Enseñanzas Propias de la Universidad de Málaga.

Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga, de 15 de marzo de 2007, por el que se aprueban las normas reguladoras de la creación y funcionamiento del Registro Telemático de dicha Universidad.

Acuerdo del Consejo Social de la Universidad de Málaga, de 23 de diciembre de 2008, por el que se aprueba el presupuesto de dicha Universidad para el año 2009.



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 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios y usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratados con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática o 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

Los usuarios tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por las Secretarías de Departamentos de la Universidad de Málaga.

La Hoja de Quejas y/o Sugerencias es un instrumento que facilita la participación de la ciudadanía en sus relaciones con las Secretarías de Departamentos de la Universidad de Málaga, ya que puede presentar las reclamaciones oportunas cuando considere 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.

La Hoja de Quejas y/o Sugerencias se encuentra ubicada, en formato papel, en las instalaciones de cada Secretaría de los Departamentos y, también, se encuentra disponible en un formulario electrónico, alojado en la siguiente página (Web de la Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios, dependiente de la Gerencia de la Universidad de Málaga):

<http://colaboracion.cv.uma.es/course/encuestasAnonimas.php?course=75>



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

Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien cumplimentando la Hoja de Quejas y/o Sugerencias facilitada por la Secretaría de Departamentos y tramitada en el Registro General de la Universidad de Málaga o bien por Internet, a través del formulario electrónico en la página web:

<http://colaboracion.cv.uma.es/course/encuestasAnonimas.php?course=75>

IV.III. Tramitación

La Vicegerencia de Organización y Mejora de la Universidad, en coordinación con el responsable de la Unidad Funcional de Secretarías de Departamentos, llevará el control de las quejas y/o sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados para que adopten las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la queja o sugerencia, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

En el menú WEBS UMA, que está alojado en la página principal de la Web de la Universidad de Málaga (www.uma.es), aparece el enlace a todos los Departamentos de la Universidad de Málaga, donde figura la dirección postal, telefónica y telemática de cada uno de ellos.

V.II. Formas de acceso y transporte

1. Acceso a los Departamentos ubicados en los Centros del Campus de Teatinos:

Se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 20 de la EMT: Alameda Principal - Universidad.
- Línea 22 de la EMT: Avda. de Moliere - Universidad.
- Línea 8 de la EMT: Alameda Principal - Hospital Clínico.
- Línea 25 de la EMT: Paseo del Parque - Campanillas.



2. Acceso a los Departamentos ubicados en los Centros del Campus de El Ejido:

Se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 1 de la EMT: Parque Sur- Alameda Principal – San Andrés.
- Línea 71 de la EMT CIRCULAR 1 - Alameda Principal.

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

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por las Secretarías de Departamentos de la Universidad de Málaga, recogidos en esta Carta, se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. En relación con la gestión administrativa:

-Garantizar que las peticiones recibidas, que no están sujetas a un plazo establecido, son gestionadas en un plazo no superior a tres días.

2. En relación con el apoyo a la gestión económica:

-Gestionar, en tiempo y forma a la demanda de bienes y servicios, en un plazo no superior a cinco días.

-Seguimiento de los presupuestos asignados e información del estado de sus cuentas, trimestralmente.

-Propuestas, si procede, para la cobertura de necesidades o deficiencias detectadas en el Departamento.

3. En relación con el apoyo administrativo a la docencia:

-Cubrir los trámites administrativos necesarios para el cumplimiento de las actividades académicas de los estudios de grados y postgrados asignados, según lo establecido en sus programaciones docentes.

4. En relación con el apoyo a Órganos de Gobierno:

-Garantizar el apoyo administrativo a los órganos unipersonales y colegiados del Departamento, para el funcionamiento correcto de su gestión.



-Responder, con anterioridad a la finalización de los plazos establecidos, de las peticiones procedentes de los Órganos de Gobierno de la Universidad de Málaga.

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 las Secretarías de Departamentos de la Universidad de Málaga, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. En relación con la gestión administrativa:

- Porcentaje de respuesta en un plazo de 7 días sobre el total de peticiones recibidas.
- Nivel de satisfacción del servicio prestado a los usuarios.

2. En relación con el apoyo a la gestión económica:

- Tiempo medio de respuesta a las demandas en bienes y servicios.
- Porcentaje de respuesta en un plazo máximo de 3 días sobre el total de peticiones de reserva de crédito.

3. En relación con el apoyo administrativo a la docencia:

- Tiempo medio empleado para la resolución de una petición de apoyo a la docencia.
- Porcentaje de respuesta en un plazo máximo de 5 días sobre el total de peticiones recibidas.

4. En relación con el apoyo a Órganos de Gobierno:

- Tiempo medio de resolución de las peticiones formales solicitadas por los Órganos de Gobierno.
- Porcentaje de cumplimiento a las peticiones formales solicitadas dentro de los plazos establecidos por los Órganos de Gobierno.



C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público

Con carácter general, el horario de atención al público en información presencial será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas, salvo que el personal deba de ausentarse para atender tareas del departamento fuera de su dependencia habitual.

I.II. Otros datos de interés

Para el periodo vacacional o festivo de verano, Semana Santa y Navidad, cada Secretaría de Departamento hará públicos los días que permanecerá cerrado su servicio.