

# Carta de Servicios



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**Unidad de Técnicos de Laboratorios de  
Departamentos y Centros**

**Mayo de 2009**

## PRÓLOGO

La Unidad Funcional Técnicos de Laboratorios de Departamentos y Centros se instituye como resultado de la implantación del Complemento de Productividad para la Mejora de la Calidad de los Servicios (CPMCS) que presta el Personal de Administración y Servicios de las Universidades Públicas de Andalucía. Esta Unidad se configura adicionando, orgánicamente, a los Técnicos de Laboratorios adscritos a los departamentos y a los centros de la Universidad de Málaga (UMA).

Los componentes de esta Unidad Funcional, aunque independientes entre sí, están conexonados por competencias análogas y se encuentran vinculados, funcionalmente, a los departamentos y laboratorios comunes de los centros universitarios siguientes:

- Facultades:
  - Ciencias
  - Ciencias de la Comunicación
  - Ciencias de la Educación
  - Medicina
  - Psicología
- Escuelas Técnicas Superiores:
  - Ingenieros Industriales
  - Ingeniería Informática
  - Ingeniería de Telecomunicación
- Escuelas Universitarias:
  - Politécnica
  - Ciencias de la Salud
- Centros:
  - Experimentación Animal
  - Grice-Hutchinson
- Laboratorios Universitarios del Parque Tecnológico de Andalucía.

### A. DATOS DE CARÁCTER GENERAL I. DATOS IDENTIFICATIVOS

#### **I.I. Datos identificativos de la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos o Centros de la Universidad de Málaga.**

La Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Departamentos y Centros de la Universidad de Málaga es un compendio de distintas unidades, cuyos integrantes dependen orgánicamente del Vicerrectorado de Investigación; mientras que funcionalmente se vinculan a las direcciones de los departamentos o centros a los que se encuentran adscritos.

#### **I.II. Misión de la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos o Centros de la Universidad de Málaga**

A diferencia de un servicio central, o general, la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos y Centros de la Universidad de Málaga tiene una función más específica, derivada de la actividad del puesto del trabajo. No obstante, sus miembros asumen objetivos comunes que se reflejan en la Misión, como son:

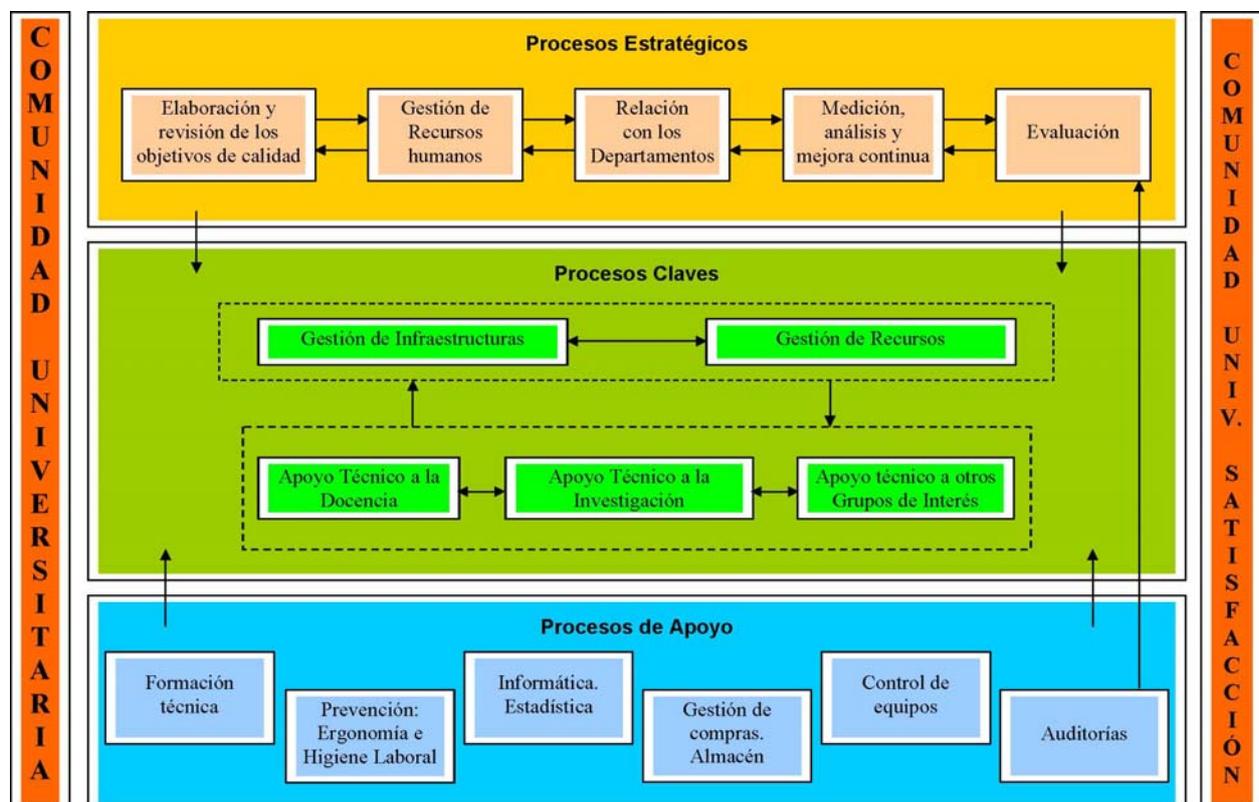
1. Proporcionar apoyo técnico al Personal Docente e Investigador y al Personal de Administración y Servicios de Departamento y/o Centro.

2. Suministrar asesoramiento y formación a los alumnos que cursen asignaturas impartidas por dicho Departamento y/o Centro.
3. Facilitar la colaboración requerida por cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, en la medida de sus posibilidades.
4. Clasificación y almacenaje de los residuos peligrosos, y no peligrosos, generados en los laboratorios.
5. Informar, en materia de prevención de riesgos laborales, a los usuarios de los laboratorios.
6. Gestionar los recursos destinados a la docencia práctica y a la investigación.
7. Garantizar la calidad de los recursos técnicos.
8. Supervisar la buena utilización del material ubicado en los laboratorios.

### I.III. Visión de la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos o Centros de la Universidad de Málaga

Ser un referente para la Comunidad Universitaria en el Apoyo Técnico a la Docencia e Investigación, participando activamente en el Plan Estratégico de la Universidad de Málaga, mediante un proceso de mejora continua que conlleve a la consecución de la excelencia.

### I.IV. Mapa de procesos de la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos o Centros de la Universidad de Málaga



#### **I.V. 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 Técnicos de Laboratorios de Departamentos y Centros de la Universidad de Málaga, en colaboración con la Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios, es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

#### **I.VI. Formas de colaboración y participación con la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos o Centros de la Universidad de Málaga**

Mediante la página Web [www.tadi.uma.es](http://www.tadi.uma.es) se ofrecerá hoja de sugerencia, que se enviará al correo electrónico [tadi@uma.es](mailto:tadi@uma.es) para su estudio por el Grupo de Mejora de la Unidad Funcional.

## **II. SERVICIOS**

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

- Asesoramiento técnico y científico, según el área de trabajo y la categoría profesional del Técnico.
- Gestión de infraestructura y de recursos.
- Planificación de cursos de formación y seminarios en las técnicas que se ofrecen.
- Diferentes Secciones dotadas de equipamiento científico de alta calidad y una gran variedad de prestaciones para los usuarios.
- Apoyo a la docencia y a las clases prácticas.
- Apoyo a tesis, tesina y proyectos fin de carrera.
- Colaboración con los grupos de investigación.
- Colaboración con otros grupos de interés.

### **II.II. Normativa Reguladora de los Servicios prestados**

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Estatutos de la Universidad de Málaga. Decreto 145/2003, de 9 de Junio (BOJA de 9 de junio de 2003).
- IV Convenio Colectivo de Personal de Administración y Servicios (PAS) laboral de las Universidades Públicas de Andalucía, ratificado el 24 de septiembre de 2003.
- Complemento de Productividad para la Mejora de la Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS), ratificado en mayo de 2007.
- Reglamentos de Régimen Interno de Departamentos o Centros.

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 448/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.
- Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.
- Real Decreto 374/2001, de 6 de abril sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo.
- Real Decreto 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Real Decreto 223/1988, de 14 de marzo, sobre protección de los animales utilizados para la experimentación y otros fines científicos. (Nº 7026, B.O.E. nº 67, 18 de marzo de 1988, pág. 8509-8511).
- Orden de 13 de octubre de 1989, por la que se establecen las normas de registro de los establecimientos de cría, suministradores y usuarios de animales de experimentación de titularidad estatal, así como las de autorización para el empleo de animales en experimentos, en desarrollo del Real Decreto 233/1988 de 14 de marzo.
- Ley 32/2007 del 7 de Noviembre del 2007 Ley para el cuidado de los animales, en su explotación, transporte, experimentación y sacrificio.

- Disposición general 18 de marzo de 1986 Instrumentos de rectificación del convenio europeo sobre la protección de los animales vertebrados utilizado con fines experimentales y otros fines científicos. Estrasburgo, 10 de marzo 1986, publicado el 25 de octubre del 90.
- Anexo de la ley 18/12/86 donde se recoge las líneas directrices relativas al alojamiento y a los cuidados de los animales.
- Plan Estratégico 2009-2012 de la Universidad de Málaga.

### **III. DERECHOS DE USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

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 específico 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 correspondientes procedimientos.

### **IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

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.

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 aquéllas 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.

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

### **V.I. DIRECCIÓN POSTAL**

**Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Departamentos y Centros**

**Vicerrectorado de Investigación**

**Campus Universitario de El Ejido, c/ Ejido s/n, 29071-Málaga**

Tel: 952 13 10 47

Fax: 952 13 10 47

Correo electrónico: [tadi@uma.es](mailto:tadi@uma.es)

### **Otros teléfonos de interés:**

- \* Centro de Experimentación Animal: 952134207
- \* Departamento de Anatomía y Medicina Legal: 952131600 - 1503 -1504 - 1514 – 4129.
- \* Departamento de Arquitectura de Computadores: 952132858.
- \* Departamento de Biología Animal: 952131668.
- \* Departamento de Biología Celular, Genética y Fisiología: 952132042 –2007 – 2006.
- \* Departamento de Biología Molecular y Bioquímica: 952132035 Fax 952132041.
- \* Departamento de Biología Vegetal: 952133342 – 2007.
- \* Departamento de Bioquímica, Biología Molecular, Inmunología y Química Orgánica: 952131535 – 1941.
- \* Departamento de Ecología y Geología: 952131844 – 1859.
- \* Departamento de Electrónica: 952132782 – 1405.

- \* Departamento de Enfermería (E.U. Ciencias de la Salud): 952137083.
- \* Departamento de Expresión Gráfica, Diseño y Proyectos: 952133495.
- \* Departamento de Farmacología y Pediatría: 952131559.
- \* Departamento de Física Aplicada I: 952137385.
- \* Departamento de Física Aplicada II: 952132064 – 2715.
- \* Departamento de Fisiología Humana y Educación Físico Deportiva: 952131797.
- \* Departamento de Histología y Anatomía Patológica: 952131520 - 1660 - 1593 – 1589.
- \* Departamento de Ingeniería Civil, de Materiales y Fabricación: 952132053 - 3486 – 6590.
- \* Departamento de Ingeniería de Comunicaciones: 952132586 – 4163 – 4162.
- \* Departamento de Ingeniería de Sistemas y Automática: 952131409 – 2719.
- \* Departamento de Ingeniería Eléctrica: 952131414 – 2736.
- \* Departamento de Ingeniería Mecánica y Mecánica de Fluidos. 952131321.
- \* Departamento de Ingeniería Química: 952133449.
- \* Departamento de Lenguajes y Ciencias de la Computación: 952132862 – 2861 – 4171.
- \* Departamento de Máquinas y Motores Térmicos: 952137103 – 1431.
- \* Departamento de Medicina y Dermatología: 952137277 – 7278.
- \* Departamento de Microbiología: 952131899.
- \* Departamento de Psicobiología y Metodología de las Ciencias del Comportamiento: 952132471.
- \* Departamento de Química Analítica: 952131953 – 1421.
- \* Departamento de Química Física: 952131865.
- \* Departamento de Química Inorgánica, Cristalografía y Mineralogía: 952131870.
- \* Departamento de Radiología y Medicina Física: 952131578.
- \* Departamento de Tecnología Electrónica: 952132843 – 2730 – 1352.
- \* Laboratorio de Audiovisuales (Facultad de Ciencias de la Comunicación)
  - Laboratorio de Edición de Vídeo: 952136611.
  - Laboratorio de Fotografía: 952133224.
  - Laboratorio de Imagen Digital: 952133225.
  - Laboratorio de Plató de Televisión, Fotografía y Préstamos: 952137050.
  - Laboratorio de Redacción y Diseño: 952133228.
  - Laboratorio de Sonido: Estudio de Radio y Estudio de Grabación: 952 13 34 68 / 43 04.
  - Aula – Plató de Televisión y Radio: 952136608.

- \* Laboratorio Docente de Sujetos Humanos (Facultad de Psicología: 952134250.
- \* Laboratorios Integrados de Prácticas (Facultad de Ciencias: 952134136 – 4331.
- \* Laboratorio Nuevas Tecnologías (Facultad de Ciencias de la Educación: 952132403.
- \* Unidad Docente Asistencial Fisioterapia (E.U. Ciencias de la Salud): 952133216.
- \* Unidad Docente Asistencial Podología (E.U. Ciencias de la Salud): 952137558.

## V.II. FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

1. Al Vicerrectorado de Investigación (Pabellón de Gobierno, antiguo Rectorado) se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Línea de autobús número 1.

Autobús Circular número 1.



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

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

#### **I.I: Niveles de compromisos de Calidad**

- \* Participar activamente en el Plan Estratégico de la UMA.
- \* Favorecer las iniciativas de Mejora en la Calidad del Servicio.
- \* Asegurar la confidencialidad de datos y resultados.
- \* Mantenimiento de instalaciones y equipos, realizando revisiones, controles y calibraciones necesarios para asegurar su correcto funcionamiento.
- \* Rápida gestión de las averías, en el caso del área tecnológica, y el adecuado montaje de equipos.
- \* Informar al usuario de la situación de su solicitud, incidencia y plazo previsto para la finalización de la misma.
- \* Gestionar eficientemente los recursos y presupuesto, logrando la máxima ejecución presupuestaria anual, según la unidad de gasto.
- \* Atención a las consultas, asesoramiento científico-técnico tanto de forma presencial como no presencial.
- \* Estudio y respuesta de las quejas y sugerencias presentadas por escrito en un plazo máximo de una semana.
- \* Colaborar en la prevención de la salud y el medio ambiente controlando la eliminación de residuos, según el protocolo del Servicio de Prevención de la Universidad de Málaga.

### **II. INDICADORES DE CALIDAD**

- \* Tiempo Medio de Respuesta a una Petición de Infraestructura.
- \* Índice de Peticiones Resueltas de Infraestructura.
- \* Tiempo Medio de Respuesta a una Petición de Recurso.
- \* Índice de Peticiones Resueltas de Recurso.
- \* Tiempo Medio de Respuesta a una Petición Docente.
- \* Índice de Peticiones Resueltas de Petición Docente.
- \* Grado de Satisfacción de Apoyo a la Docencia.
- \* Tiempo Medio de Respuesta a una Petición de Investigación.
- \* Índice de Peticiones Resueltas de Petición de Investigación.

- \* Grado de Satisfacción de Apoyo a la Investigación.
- \* Tiempo Medio de Respuesta a una Petición de Otros Grupos de Interés.
- \* Índice de Peticiones Resueltas de Otros Grupos de Interés.
- \* Grado de Satisfacción de otros Grupos de Interés.

## **C. DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

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

#### **I.I. Horarios de Atención al Usuario**

La Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Departamentos y Centros tiene establecido su horario de atención a los usuarios de acuerdo a lo estipulado en la Normativa Vigente, el IV Convenio Colectivo del PAS Laboral de las Universidades Andaluzas, Instrucciones Internas, Relación de Puestos de Trabajo vigente de la UMA y acuerdos de Calendario Laboral anual.

Horario habitual:

08:00 a 22:00 horas de lunes a viernes.

Horario especial:

09:00 14:00 horas se lunes a viernes (Navidad, Semana Santa y Período no Lectivo).

#### **I.II. Otros datos de interés**

En este punto se quiere señalar la Responsabilidad Social de esta Unidad Funcional, apoyando a nuestra Institución en el respeto al Medio Ambiente, y colaborando con el Servicio de Prevención de la Universidad de Málaga en todos los aspectos que sean de su competencia.