



## **MODELO DE CARTA DE SERVICIOS**

### **A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

#### **I. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO**

##### **I.I. Datos identificativos del Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social**

El Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social depende del Vicerrectorado de Estudiantes y Calidad de la Universidad de Málaga.

##### **I.II. Misión del Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social**

Proporcionar apoyo técnico, asesoramiento y formación a todas las Unidades de la Universidad de Málaga para difundir la cultura de la calidad y fomentar e implantar la mejora continua y la excelencia en todos los ámbitos de la comunidad universitaria. Se ocupa, además, de realizar el seguimiento del cumplimiento del Contrato-Programa firmado entre la Universidad de Málaga y la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de la Junta de Andalucía, así como de la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico Institucional y de la Memoria de Responsabilidad Social de la Universidad.

Visión: Alcanzar la excelencia en las actividades de su competencia, contribuyendo a la satisfacción de la Comunidad Universitaria, de su personal y sociedad en general.

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

El Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social 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 el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social**

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social en calidad de clientes, ya sea de carácter interno (tales como el personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos), o externo (referidos a la



ciudadanía en general), podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Teléfonos: 952 13 43 47/ 28 76 / 70 27/ 65 39/ 65 26/ 25 28

Fax: 952 13 70 07

E-mail: [dircalidad@uma.es](mailto:dircalidad@uma.es)

#### **IV. SERVICIOS**

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

Al Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en el mismo:

1. Calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje.
2. Calidad en los servicios universitarios.
3. Planificación Estratégica.
4. Contrato Programa.
5. Responsabilidad Social.

##### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social**

- Decreto 145/2003, de 3 de junio, de Estatutos de la Universidad de Málaga (BOJA Número 108, de 9 de junio de 2003).
- Ley 15/2003 Andaluza de Universidades (BOJA Número 251, de 31 de diciembre de 2003).
- Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades (BOE Número 307, de 24 de diciembre de 2001). Modificada por Real Decreto Ley 9/2005, de 6 de junio, BOE Número 135, de 7 de junio de 2005.
- Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de Málaga (Acuerdo de 15 de marzo de 2007, BOJA Número 74 de 16 de abril de 2007).



- 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.

#### **IV. 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**

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. Dicho formulario se podrá presentar en:
  - En los lugares referidos 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 (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992)
  - Mediante Formulario Telemático; los interesados dispondrán asimismo de la posibilidad de presentar sus quejas o sugerencias directamente vía Web: [www.uma.es](http://www.uma.es) quedando registradas en la aplicación que gestiona Sección de Calidad Planificación Estratégica y Responsabilidad Social. Todas ellas irán dirigidas a la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social para el inicio de su gestión cuya sede se encuentra:

Edificio Pabellón de Gobierno, 2ª planta

Campus El Ejido, s/n

29071 - Málaga

Fax y Tfno: 952137007-952136539

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. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas**

Para contactar con el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

Universidad de Málaga

Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social

Edificio Pabellón de Gobierno

Campus El Ejido, s/n

29071 MÁLAGA

## V.II. Formas de acceso y transporte

1. Al Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Línea de autobús Número 1

Circular Número 1

2. Plano de situación:

- Campus Universitario El Ejido -



SEDE  
SECCIÓN



**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 el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

Con respecto a la Calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje:

1. Satisfacer las necesidades de asesoramiento en materia de calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje, logrando un nivel de 4 de satisfacción sobre un total de 5.
2. Encuestar anualmente al 80% del profesorado de la Universidad de Málaga.
3. Fomentar la cultura de la calidad en el ámbito universitario impartiendo, al menos, 50 horas de formación y/o información anual en temas de evaluación y calidad a la comunidad universitaria.
4. Mejorar los conocimientos y habilidades del personal del Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, para ofrecer el mejor servicio, recibiendo, al menos, 20 horas de formación los miembros del Servicio.

Con respecto a la Calidad en los servicios universitarios:



5. Satisfacer las necesidades de asesoramiento en materia de calidad en los servicios universitarios, logrando un nivel de 3,5 de satisfacción sobre un total de 5.

Con respecto a la Planificación Estratégica: diseño, elaboración, implantación y seguimiento:

6. Elaborar la Memoria de Seguimiento en 60 días laborables.

Con respecto al Contrato Programa:

7. Elaborar la Memoria de Seguimiento en 60 días laborables.

Con respecto a la Responsabilidad Social:

8. Elaborar el Informe de Progreso en 60 días laborables.

## **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 el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta:

Con respecto a la Calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje:

1. Nivel de satisfacción de los usuarios. Estándar de calidad: 4. Frecuencia: Anualmente
2. Porcentaje de profesores encuestados. Estándar de calidad: 80%. Frecuencia: Anualmente
3. Formación/información sobre temas de evaluación y calidad impartidas anualmente. Estándar de calidad: 50. Frecuencia: Anualmente
4. Formación recibida por el personal. Estándar de calidad: 20. Frecuencia: Anualmente

Con respecto a la Calidad en los Servicios Universitarios:

5. Nivel de satisfacción de los usuarios. Estándar de calidad: 3,5. Frecuencia: Anualmente

Con respecto a la Planificación Estratégica: diseño, elaboración, implantación y seguimiento:

6. Periodo de tiempo para la elaboración de la Memoria de Seguimiento del Plan Estratégico. Estándar de Calidad: 60 días laborables. Frecuencia: Anualmente

Con respecto al Contrato Programa:



7. Periodo de tiempo para la elaboración de la Memoria de Seguimiento del Contrato Programa.

Estándar de Calidad: 60 días laborables. Frecuencia: Anualmente

Con respecto a la Responsabilidad Social:

8. Periodo de tiempo para la elaboración del Informe de Progreso. Estándar de Calidad: 60 días

laborables. Frecuencia: Anualmente

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

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

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

El horario de atención al público será de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas. Excepto en los períodos festivos y de vacaciones establecidos, donde el Servicio, permanecerá cerrado.

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