

# CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN, CONSERJERÍA Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA (SICAU)

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario 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 el mismo.

Esta carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el SICAU de la Universidad de Málaga. Como consecuencia de lo anterior, el SICAU adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente carta se aplique por todas las personas que en él trabajan.

### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

#### I. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO

I.I. Datos identificativos del SICAU de la Universidad de Málaga.

El SICAU de la Universidad de Málaga depende de la Gerencia de la Universidad de Málaga.

I.II. Misión del SICAU.

El SICAU, primera imagen de la Universidad, se constituye como un servicio de gestión y difusión de la información, tanto a la comunidad universitaria como al resto de la sociedad, respecto de la organización y actividades de la institución, así como un servicio de apoyo 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.

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

El Grupo de Mejora del SICAU de la Universidad de Málaga 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 SICAU.

Las personas usuarias de los servicios que presta el SICAU, ya sean usuarios internos o externos, 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 periódicas que se realizan sobre la prestación del servicio.
2. A través de Hojas de Quejas/Sugerencias disponibles en la página web de la Universidad de Málaga.
3. A través de los teléfonos del Servicio
4. A través de los correos electrónicos del Servicio.
5. A través de las redes sociales del Servicio.

## II. SERVICIOS

### II.I. Relación de servicios que presta

Al SICAU de la Universidad de Málaga le corresponden las siguientes atribuciones:

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, a través del correo electrónico y redes sociales.
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. Reservas de aulas docentes y otros espacios.
  - d. Preparación de aulas y espacios para docencia y 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. 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.
4. 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.
5. Supervisión de las tareas encomendadas a las empresas externas para la realización de determinados servicios contratados por la Universidad de Málaga, controlando la actuación y prestación del servicio por parte de las diferentes contratadas que operan en los centros de la UMA, emitiendo informes sobre su actuación siempre que sea necesario. Haciendo especial hincapié en la 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.
6. Control y registro de residuos en el Sistema de Gestión Ambiental, realizando un registro mensual de los datos de recogida selectiva de los residuos depositados en los puntos limpios, contenedores de papel

en planta, así como la gestión de pilas y tóners. Medir y revisar la cantidad de residuos generados en la UMA, controlados directamente por el personal del SICAU.

7. Gestión de la correspondencia del Centro, entendiéndose por tal, la recepción, clasificación, distribución, franqueo y envío de toda la correspondencia entrante y saliente.
8. 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 el SICAU.

- Ley Orgánica 03/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. (BOE nº 294, 6 de diciembre de 2018).
- 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 de abril de 2007).
- Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. (BOE 269, de 10 de noviembre de 1995).
- Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal. (BOE nº 318, de 31/12/2010).
- Decreto Legislativo 1/2013 de 8 de enero por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades (BOJA nº8 de 11 de enero de 2013).
- Real Decreto Legislativo 5/2015 de 30 de octubre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. (BOE nº 261 publicado el 31 de octubre de 2015).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (BOE nº 236, de 2 de octubre de 2015).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano. (BOE nº 55, de 4 de marzo de 1996).
- 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. (BOE nº 211 de 3 de septiembre de 2005).
- Decreto 145/2003, de 3 de junio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Málaga (BOJA nº 108, de 9 de junio de 2003).
- Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se

establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos. (BOJA nº 225, de 21 de noviembre 2003).

- IV Convenio del Personal Laboral de las Universidades Públicas Andaluzas. (BOJA nº 36, de 23 de febrero de 2004).
- Reglamento para la protección y tratamiento de datos de carácter personal en la Universidad de Málaga (BOJA Nº 144, de 23 de julio de 2004).
- Reglamento de Formación del Personal de Administración y Servicios de la UMA.
- Plan de Ordenación de los Recursos Humanos (PAS) de la Universidad de Málaga. 2017-2020. (Aprobado en sesión extraordinaria del Consejo de Gobierno el 6 de febrero de 2017).
- Instrucción Interna sobre horarios, permisos, licencias y vacaciones del Personal de Administración y Servicios de la UMA. (Aprobada por el Consejo de Gobierno el 27 de junio de 2016; modificada por el Consejo de Gobierno el 6 de febrero de 2017).
- Acuerdo de, 15 de marzo de 2007, de la Universidad de Málaga, por el que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicios de dicha Universidad (BOJA nº 74 de 15 de marzo de 2007).
- 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.

### 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 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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 y que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información de manera eficaz, rápida y veraz.
5. Obtener una orientación positiva.
6. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario y laboral que tramitan los procedimientos en que sean parte.

### IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

#### IV.I. Hojas de Sugerencias y Reclamaciones.

1. Los usuarios y usuarias, tanto internos como externos, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el SICAU.
2. La Hoja de Sugerencias y/o Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el SICAU, 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. Las Hojas de Sugerencias y/o Reclamaciones se encuentran en formato electrónico en la página web de la Universidad de Málaga, mediante el Gestor de Quejas y Reclamaciones.

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

Los usuarios/as que así lo deseen, podrán presentar cualquier sugerencia o reclamación en el Registro General de la Universidad, en las secretarías de cada Centro o a través de la página web de la Universidad de Málaga.

#### IV.III. Tramitación

El Grupo de Mejora del SICAU llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el SICAU. Cada Encargado de Equipo de Conserjería o el responsable del grupo de gestión del SICAU, para cuyo servicio se formuló la sugerencia o reclamación

correspondiente, adoptará las medidas que correspondan, debiendo notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de 15 días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, informando también sobre lo actuado, en el mismo plazo, al Grupo de Mejora del SICAU.

## V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

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

Dirección del SICAU  
Bulevar Louis Pasteur, 29  
Campus de Teatinos 29071  
Telf: 951953178  
Correo-e: [direccionsicau@uma.es](mailto:direccionsicau@uma.es)

Subdirección del SICAU  
Bulevar Louis Pasteur, 29  
Campus de Teatinos 29071  
Telf: 951953177  
Correo-e: [subdireccionsicau@uma.es](mailto:subdireccionsicau@uma.es)

Jefatura de Sección del SICAU  
Bulevar Louis Pasteur, 29  
Campus de Teatinos 29071  
Telf: 951953256  
Correo-e: [seccionsicau@uma.es](mailto:seccionsicau@uma.es)

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

SICAU del Aulario Isabel Oyarzábal  
León Tolstoi, 6  
Campus de Teatinos 29071  
Telf: 951952886  
Correo-e: [informaiao@uma.es](mailto:informaiao@uma.es)

SICAU del Aulario Juan Antonio Ramírez Domínguez  
Albert Einstein, 4  
Campus de Teatinos 29071  
Telf: 952136614  
Correo-e: [informaard@uma.es](mailto:informaard@uma.es)

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

SICAU del Aulario Rosa de Gálvez  
Bulevar Louis Pasteur, 35  
Campus de Teatinos 29071

Tel.: 952133381  
Correo-e: [informaarg@uma.es](mailto:informaarg@uma.es)

SICAU del Aulario Severo Ochoa  
León Tolstoi, 2  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952132298  
Correo-e: [informaaso@uma.es](mailto:informaaso@uma.es)

SICAU de la Biblioteca General  
Bulevar Louis Pasteur, 28  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952132303  
Correo-e: [informabib@uma.es](mailto:informabib@uma.es)

SICAU del Centro de Investigaciones Médico-Sanitarias (CIMES)  
C/ Marqués de Beccaria, 3  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952137276  
Correo-e: [informamed@uma.es](mailto:informamed@uma.es)

SICAU del Centro Internacional de Español  
Avda. de la Estación del Palo, 4. 29017  
Telf.: 951952738  
Correo-e: [informaext@uma.es](mailto:informaext@uma.es)

SICAU del Edificio Ada Byron  
Arquitecto Francisco Peñalosa, 18  
Ampliación Campus Teatinos 29071  
Telf: 951952983  
Correo-e: [informaadabyron@uma.es](mailto:informaadabyron@uma.es)

SICAU del Edificio de Bioinnovación  
Severo Ochoa, 34  
Parque Tecnológico de Andalucía (P.T.A.) 29071  
Telf.: 951952790  
Correo-e: [edificiospta@uma.es](mailto:edificiospta@uma.es)

SICAU del Edificio de Investigación y Desarrollo (I + D)  
León Tolstoi, 1  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952134310  
Correo-e: [informaeid@uma.e](mailto:informaeid@uma.e)

SICAU del 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  
Telf.: 952137013  
Correo-e: [informapta@uma.es](mailto:informapta@uma.es)

SICAU del Edificio Rayo Verde  
Avda. Louis Pasteur, 47  
Ampliación Campus de Teatinos 29071

Telf: 951953130  
Correo-e: [informarv@uma.es](mailto:informarv@uma.es)

SICAU de la Escuela de Ingenierías Industriales  
Arquitecto Francisco Peñalosa, 6  
Ampliación Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 951952350  
Correo-e: [informaing@uma.es](mailto:informaing@uma.es)

SICAU de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura y Facultad de Bellas Artes  
Plaza de El Ejido, nº 1-2  
Campus de El Ejido 29071  
Telf.: 952131425, 952131375  
Correo-e: [informaarq@uma.es](mailto:informaarq@uma.es), [informabbaa@uma.es](mailto:informabbaa@uma.es)

SICAU de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática y Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación  
Bulevar Louis Pasteur, 35  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952132700  
Correo-e: [informact@uma.es](mailto:informact@uma.es)

SICAU de la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo y Facultad de Comercio y Gestión  
Francisco Trujillo Villanueva, 1  
Ampliación del Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 951952150  
Correo-e: [informacesc@uma.es](mailto:informacesc@uma.es)

SICAU de la Facultad de Turismo y Facultad de Ciencias de la Comunicación  
León Tolstoi, 4  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952132932  
Correo-e: [informatur@uma.es](mailto:informatur@uma.es), [informaper@uma.es](mailto:informaper@uma.es)

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

SICAU de la Facultad de Ciencias de la Educación y Facultad de Psicología y Logopedia  
Bulevar Louis Pasteur, 25  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952131116  
Correo-e: [informaedu@uma.es](mailto:informaedu@uma.es), [informapsico@uma.es](mailto:informapsico@uma.es)

SICAU de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Ejido, 6. 29071  
Telf.: 952131289  
Correo-e: [informaeco@uma.es](mailto:informaeco@uma.es)

SICAU de la Facultad de Ciencias de la Salud  
Arquitecto Francisco Peñalosa, 3  
Ampliación Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 951952802  
Correo-e: [informasalud@uma.es](mailto:informasalud@uma.es)

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

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

SICAU de la Facultad de Medicina  
Bulevar Louis Pasteur, 32  
Campus de Teatinos 29071  
Telf.: 952131543  
Correo-e: [informamed@uma.es](mailto:informamed@uma.es)

SICAU del Instituto de Hortofruticultura Subtropical y Mediterránea  
Avda. Louis Pasteur, 49  
Ampliación Campus de Teatinos 29071  
Telf: 951953230  
Correo-e: [informaihsm@uma.es](mailto:informaihsm@uma.es)

SICAU del Pabellón de Gobierno, Pabellón de Gobierno Adjunto y Edificio  
de Usos Múltiples  
Ejido, 2. Campus de El Ejido 29071  
Telf.: 952131001  
Correo-e: [informapg@uma.es](mailto:informapg@uma.es)

SICAU del Rectorado de la Universidad de Málaga  
Avda. Cervantes, 2 29071  
Telf.: 952137006  
Correo-e: [informarec@uma.es](mailto:informarec@uma.es)

SICAU del 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: [informascaai@uma.es](mailto:informascaai@uma.es)

Punto de Información Jardín Botánico  
Bulevar Louis Pasteur, 29  
Campus de Teatinos 29071  
Telf: 952131313  
Correo-e: [infouma@uma.es](mailto:infouma@uma.es)

## V.II. Formas de acceso y transporte

A las diferentes instalaciones de los SICAU se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las siguientes líneas:

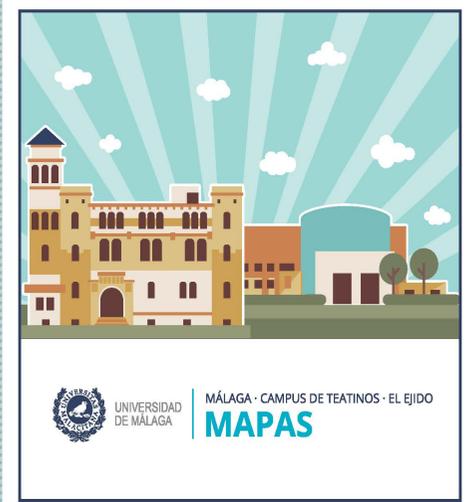
1. Campus de Teatinos: L.8, L.11, L.18, L.22 y L.62.
2. Ampliación del Campus de Teatinos L
3. Campus de El Ejido: L.1, L.36, L.37, L.C1 y L.C2
4. SICAU del Parque Tecnológico: L. 19, L.25 y E, y Autobuses Olmedo (Línea Campanillas).
5. SICAU del Rectorado L.1, L.3, L.4, L.11, L.14, L.19, L.25, L.32, L.33, L.34, L.35, L.37 y E.
6. SICAU del Centro Internacional de Español: L.3 y L.11.

Asimismo, se puede acceder al Campus de Teatinos y Ampliación a través de la línea 2 del Metro.





**umaun**  
 info@uma.es  
 00 34 952 13 10 00  
 UNVERSIDAD DE MÁLAGA  
 Avda. Cervantes, 2, 29071, MÁLAGA



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

### I. COMPROMISOS DE CALIDAD

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

Los servicios ofrecidos por el SICAU, recogidos en esta Carta de Servicios, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Con respecto a la información y orientación a las personas usuarias:

Solucionar directamente el 75% de las consultas recibidas.

2. Con respecto al soporte a la docencia, la investigación y los servicios:

Mantener el buen estado de los medios audiovisuales, resolviendo el 90 % de las incidencias producidas.

3. Con respecto a la custodia y control de llaves y dispositivos de acceso de las instalaciones:

Entregar al solicitante autorizado, copia de la llave o dispositivo de acceso solicitado, en un plazo medio de 4 días.

4. Con respecto a la supervisión de la conservación de las infraestructuras:

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

5. Con respecto a la supervisión y control de contratistas externas:

Alcanzar la resolución del 75 % de las incidencias en materia de limpieza.

6. Con respecto a la gestión de residuos:

Alcanzar la resolución del 75 % de las incidencias en materia de gestión de residuos.

7. Con respecto a la gestión de la correspondencia:

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

8. Con respecto a la recepción y custodia de los objetos perdidos:

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

## II. INDICADORES

### II.I. Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios por el SICAU se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste:

1. Con respecto a la información y orientación a las personas usuarias:

Porcentaje de disponibilidad de la información.

2. Con respecto al soporte a la docencia, la investigación y los servicios:

Porcentaje de incidencias resueltas en las preparaciones de medios audiovisuales.

3. Con respecto a la custodia y control de llaves y dispositivos de acceso de las instalaciones:

Tiempo medio de realización de duplicados.

4. Con respecto a la supervisión de la conservación de las infraestructuras:

Porcentaje de partes resueltos.

5. Con respecto a la supervisión y control de contratatas externas:

Porcentaje de incidencias resueltas

6. Con respecto a la gestión de residuos:

Porcentaje de incidencias resueltas en la gestión de residuos.

7. Con respecto a la gestión de la correspondencia:

Tiempo medio de tratamiento de la correspondencia diaria.

8. Con respecto a la recepción y custodia de los objetos perdidos:

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.

- Horarios especiales:

1. Navidad, Semana Santa y Agosto. Como norma general los centros y servicios de la Universidad de Málaga permanecerán cerrados.
2. Del 11 de julio al 31 de julio: de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.
3. En periodo de exámenes se comunicará, con carácter previo, el horario de apertura de los centros o edificios designados para cubrir la apertura extraordinaria de bibliotecas.
4. Tanto dentro del horario habitual, como en los horarios de vacaciones, algunos equipos del SICAU, 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