



# CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA AÑO 2013

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Atención Psicológica 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 el mismo.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Atención Psicológica a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Atención Psicológica 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 del Servicio de Atención Psicológica

El Servicio de Atención Psicológica (SAP) es una Unidad Docente-Asistencial de la Facultad de Psicología de la Universidad de Málaga.

#### I.II. Misión del Servicio de Atención Psicológica

El Servicio de Atención Psicológica tiene como misión prestar atención psicológica y sexológica a toda la comunidad universitaria (alumnos, P.A.S. y P.D.I.) y a sus hijos menores de 15 años. Ofrece formación práctica en el ámbito de la Psicología Clínica a los estudiantes de Grado y Master en la titulación de Psicología.

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

El Servicio de Atención Psicológica 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 Atención Psicológica

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Atención Psicológica podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Los usuarios tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el funcionamiento del Servicio de Atención Psicológica de la Universidad de Málaga.

Los usuarios y usuarias de los Servicios de la Universidad de Málaga podrán ejercer el derecho a presentar quejas, sugerencias y felicitaciones 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 condiciona, 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, Sugerencias y Felicitaciones: en orden a una mejora continua en la eficacia de tales servicios. El Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones 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, sugerencias y felicitaciones vía web en la siguiente dirección: <http://dj.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, sugerencias y felicitaciones, 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, sugerencias y felicitaciones 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, 29071 Málaga  
Fax y Tfno: 952-13-10-54  
Correo Electrónico: [quejasysugerencias@uma.es](mailto:quejasysugerencias@uma.es)

Recibida la queja, sugerencia y/o felicitación, en el plazo de 20 días hábiles y previa las aclaraciones que se estimen oportunas recabar del interesado, se notificará al mismo las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas, en su caso.

## II. SERVICIOS

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

Al Servicio de Atención Psicológica le corresponden las siguientes atribuciones:

- Atención Clínica. Atención psicológica y sexológica a todos los miembros de la comunidad universitaria.
- Formación Clínica. Formación especializada en el ámbito de la psicología clínica, dirigida a alumnos de grado y posgrado.

### II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Atención Psicológica

- Reglamento para la protección y tratamiento de datos de carácter personal, en la Universidad de Málaga (Acuerdo de la UMA de 5 de mayo de 2004).
- Decreto 145/2003, de 3 de junio, de Estatutos de la Universidad de Málaga (BOJA núm. 108, de 9 de junio de 2003).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicio Públicos.

### 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 específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro 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. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

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

Para contactar con el Servicio de Atención Psicológica, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Edificio de la Facultad de Psicología y de la Facultad de Ciencias de la Educación  
Bulevar Louis Pasteur s/n, Campus de Teatinos. 29071 Málaga

Teléfono: 952-13-24-17

Correo electrónico: [montsap1@uma.es](mailto:montsap1@uma.es)

Web: <http://www.uma.es/servicio-de-atencion-psicologica/>

#### IV.II. Formas de acceso y transporte

1. Al Servicio de Atención Psicológica se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

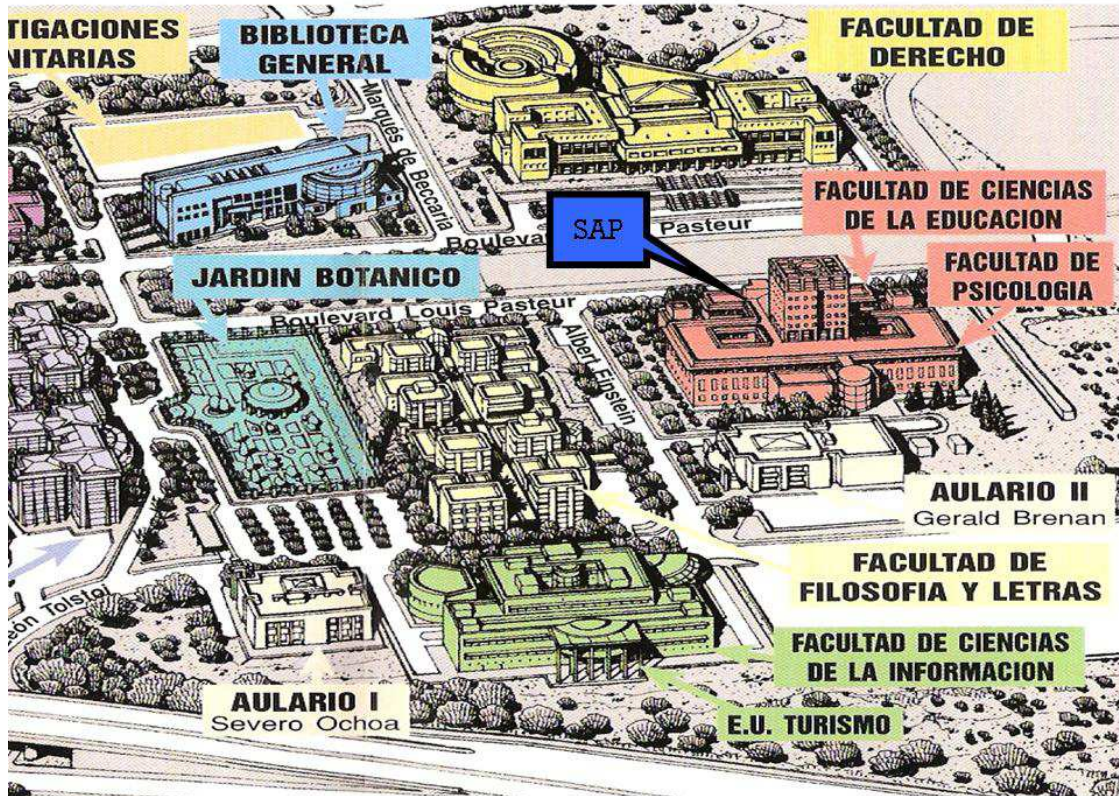
Línea 8: Alameda Principal – Colonia Sta. Inés - Clínico

Línea 11: El Palo - Alameda Principal - Universidad

Línea 18: Ciudad Jardín – Teatinos

Línea 22: Avda. Moliere – Tiro de Pichón - Universidad

## 2. Plano de situación:



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

### I. COMPROMISOS DE CALIDAD

La relación de servicios prestados por el Servicio de Atención Psicológica recogidos en esta Carta se prestará y reconocerá conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Atender un mínimo de 100 pacientes por curso.
- Evaluar a todos los pacientes que soliciten atención clínica en menos de 30 días.
- Evaluar y tratar al menos al 80% del número de solicitudes recibidas por curso académico.
- Satisfacer a los pacientes en la atención clínica.
- Formar y tutorizar a un mínimo de 10 alumnos por curso.
- Satisfacer las necesidades formativas de los alumnos.



## II. 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 Atención Psicológica se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

- Número de solicitudes recibidas.
- Tiempo medio de espera.
- Porcentaje de pacientes evaluados.
- Porcentaje de pacientes tratados.
- Grado de satisfacción de los pacientes.
- Número de alumnos en formación por curso académico.
- Grado de satisfacción del alumnado.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. HORARIO

El horario de atención al público es de lunes a viernes de 9:15 a 13:15 horas.