



CARTA DE SERVICIO DE ASUNTOS SOCIALES YALUMNOS

PRÓLOGO

La Carta del Servicios de ASUNTOS SOCIALES YALUMNOS 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 ASUNTOS SOCIALES YALUMNOS.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por ASUNTOS SOCIALES YALUMNOS a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, ASUNTOS SOCIALES YALUMNOS 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 de ASUNTOS SOCIALES YALUMNOS

ASUNTOS SOCIALES YALUMNOS es un Centro (Directivo) que depende de El Servicio de Asuntos Sociales y Alumnos depende del Vicerrectorado de Estudiantes y del Vicerrectorado de Bienestar Social e Igualdad de la Universidad de Málaga. en la Universidad de Málaga.

I.II. Misión de ASUNTOS SOCIALES YALUMNOS

ASUNTOS SOCIALES YALUMNOS tiene como misión El Servicio de Asuntos Sociales y Alumnos de la Universidad de Málaga tiene como misión gestionar prestaciones, servicios y programas sociales para los miembros de la comunidad universitaria, encaminados al desarrollo de políticas de igualdad de oportunidades y a la mejora de su calidad de vida.

Asimismo, la visión de este Servicio es conseguir una gestión de calidad, moderna, adaptada a las nuevas tecnologías, eficaz, eficiente y que satisfaga las necesidades de los miembros de la comunidad universitaria y de la sociedad en general..

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

El/La ASUNTOS SOCIALES YALUMNOS 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 ASUNTOS SOCIALES YALUMNOS

Las personas usuarias de los servicios que presta ASUNTOS SOCIALES YALUMNOS en calidad de clientes, ya sea de carácter interno personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos o externo a la ciudadanía en general, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

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.

Mediante Formulario Telemático; los interesados dispondrán asimismo de la posibilidad de presentar sus quejas o sugerencias directamente vía web 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

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.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

Al ASUNTOS SOCIALES Y ALUMNOS le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:



1.) Información, gestión, resolución y seguimiento de las siguientes ayudas, subvenciones y programas:

1.1 Subvenciones de Comedor para el Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Universidad de Málaga.

1.2 Subvenciones de Comedor para Becarios de Investigación de la Junta de Andalucía, del Ministerio de Educación y Ciencia con destino en la Universidad de Málaga y para los Colaboradores Becarios o Contratados Laborales con cargo a créditos de investigación de la Universidad de Málaga.

1.3 Ayudas para libros y/o material escolar para el Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Universidad de Málaga con hijos matriculados en estudios universitarios, en estudios oficiales no universitarios o en centros de educación infantil.

1.4 Ayudas para guarderías distintas a la de la Universidad de Málaga o centros privados de educación infantil para el PDI y PAS de la Universidad de Málaga.

1.5 Ayudas para la escuela infantil de la Universidad de Málaga para el PDI, PAS y Estudiantes con hijos matriculados en ella.

1.6 Préstamos para adquisición de primera vivienda para el PDI y el PAS de la Universidad de Málaga.

1.7 Ayudas para discapacidades físicas, psíquicas o sensoriales para el PDI y PAS de la Universidad de Málaga o para los cónyuges e hijos a su cargo.

1.8 Ayudas por intervenciones quirúrgicas oculares para la corrección de defectos de refracción (miopía, hipermetropía y astigmatismo) para el PDI y PAS de la Universidad de Málaga.

1.9 Ayudas por nacimiento, adopción o acogimiento para el PDI y el PAS de la Universidad de Málaga.

1.10 Ayudas para material didáctico para el PDI y el PAS de la Universidad de Málaga que hayan estado matriculados en centros oficiales en estudios reglados de enseñanzas medias o en estudios universitarios o hayan superado las pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 25 años.

1.11 Ayudas sanitarias, protésicas, odontológicas y otras prestaciones no incluidas en la Seguridad Social, Instituto Andaluz de Servicios Sociales u otro organismo o sistema mutualista de carácter público, para el PDI y el PAS de la Universidad de Málaga o para los cónyuges o hijos a su cargo.

2.) Información, gestión, resolución y seguimiento de las siguientes becas:

2.1 Becas y ayudas de régimen general y movilidad del Ministerio de Educación.

2.2 Ayudas para la matrícula en un Máster oficial por parte de titulados universitarios en situación legal de desempleo.

2.3 Becas-colaboración con departamentos.

2.4 Becas Séneca de movilidad entre universidades españolas.

2.5 Ayudas de estancia de movilidad para posgrado (másteres oficiales, doctorado con mención de calidad y mención europea al título de doctor).

2.6 Becas y ayudas propias de la Universidad de Málaga:

a) Becas y ayudas con presupuestos propios.

-Ayudas para alumnos matriculados en Doctorado o Másteres Oficiales

-Ayudas para alumnos extranjeros matriculados en Doctorado o Másteres Oficiales

-Ayudas para extranjeros con autorización de estancia por estudios.



- Ayuda propia para movilidad SICUE.
 - Becas Complementarias Erasmus.
 - Becas Complementarias de Movilidad (no Erasmus).
 - Becas Teresa Aspiazu.
 - Becas de deportistas universitarios en actividades de competición de la UMA.
 - Colaboradores en la residencia universitaria.
 - Colaboradores lingüísticos para apoyo a los docentes en centros bilingües.
- b) Becas y ayudas en desarrollo de convenios con otras Administraciones y entidades.
- Ayuda al estudio de la Junta de Andalucía y Ayuda Social de la Universidad de Málaga.
 - Becas para estudiantes de centros docentes de titularidad del Estado Español en Marruecos para cursar estudios superiores en la Universidad de Málaga (convenio de colaboración Embajada de España en Marruecos y Universidad de Málaga).
 - Becas Santander-CRUE de Movilidad Iberoamericana.
 - Becas internacionales Bancaja.
 - Premios fin de carrera Diario El País y Fundación General UMA.

3.) Servicio de Alojamiento: información, gestión y seguimiento de las demandas y ofertas recibidas sobre las distintas modalidades de alojamiento que ofrece la Universidad de Málaga para los diferentes colectivos de la comunidad universitaria: pisos de alquiler, alojamiento con familias, residencias de estudiantes, hoteles, hostales, Programa de Alojamiento con Mayores.

4.) Aula de Mayores: tiene como finalidad atender la demanda educativa de las personas mayores de 55 años, tanto en la capital como en diferentes sedes de la provincia, adecuando la oferta de estudios a sus necesidades de formación.

5.) Convenios de colaboración con Empresas dedicadas a diversas actividades para conseguir unas condiciones económicas y de servicios preferenciales para la Comunidad Universitaria. Otras prestaciones.

6.) Unidad de Trabajo Social:

6.1 Información, orientación y asesoramiento en materia social a los miembros de la Comunidad Universitaria; detección, estudio, valoración y/o diagnóstico de las necesidades y problemas sociales, así como gestión de programas y proyectos sociales.

6.2 Voluntariado: Fomento del Voluntariado entre los miembros de la Comunidad Universitaria en colaboración con las distintas asociaciones y ONGs que han suscrito convenio con la UMA, mediante la realización de actividades organizadas, tales como jornadas, conferencias, seminarios, etc.

6.3 Programas de Prevención de Drogodependencias y de Estilos de Vida Saludable para sensibilizar e informar a los miembros de la Comunidad Universitaria.



7.) Servicio de Apoyo al Alumnado con Discapacidad: atención a este alumnado, evaluación de sus necesidades y gestión de apoyos técnicos, humanos, académicos y económicos que precisen, así como información y orientación al profesorado de alumnos con discapacidad.

8.) Unidad de Igualdad: desarrollo de las funciones realizadas con el principio de igualdad entre hombres y mujeres, realizando un diagnóstico de la situación actual de los distintos colectivos de la Universidad, con el objetivo, entre otros, de elaborar e implementar el Plan de Igualdad de la Universidad de Málaga.

9.) Organización estudiantil: consiste en la gestión y tramitación administrativa relativa a las asociaciones estudiantiles y las subvenciones destinadas a éstas; y la atención al Consejo Asesor de Estudiantes de la Universidad de Málaga.

10.) Otras Prestaciones: Gestión de las plazas de ingreso en la Escuela Infantil. Programa de Intercambio de Vacaciones para el PDI y el PAS de la Universidad de Málaga. Programa Compartir Coche. etc.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por ASUNTOS SOCIALES Y ALUMNOS

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por Ley Orgánica 4/2007.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

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

Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.

Real Decreto 1721/2007, de 21 diciembre, por el que se establece el sistema de becas y ayudas al estudio personalizadas.

Real Decreto por el que se establecen los umbrales de renta y patrimonio familiar y las cuantías de las becas y ayudas al estudio del Ministerio de Educación para el curso correspondiente.

Decreto 145/2003, de la Junta de Andalucía por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Málaga, y normas de desarrollo.

Orden ECI/1305/2005, de 20 de abril, de bases reguladoras de la concesión de subvenciones públicas en régimen de concurrencia competitiva.

Resolución de la Universidad de Málaga, por la que se publica el presupuesto de la misma para el ejercicio que corresponda.

Órdenes/Resoluciones ministeriales, por las que se realizan anualmente las diferentes convocatorias de becas y ayudas.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 12/2007, de 26 de noviembre para la promoción de igualdad de género en Andalucía



Ley 1/1999, de 31 de Marzo, de Atención a las personas con discapacidad en Andalucía.

Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Ley 4/1997, de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de Prevención y Asistencia en Materia de Drogas.

Ley 7/2001, de 12 de julio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, del Voluntariado.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y normas de desarrollo.

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 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.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios y las usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- 1.- Ser tratados y 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 Servicio 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

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones

1. La ciudadanía andaluza, como cliente externo/interno, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con ASUNTOS SOCIALES Y ALUMNOS, 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.El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico (www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

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

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992 , o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por ASUNTOS SOCIALES Y ALUMNOS, ante cuyo servicio se formula la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios de ASUNTOS SOCIALES Y ALUMNOS, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Para contactar con las distintas unidades administrativas del Servicio de Asuntos Sociales y Alumnos, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Oficinas de Becas:

Aulario N° 5 María Rosa Gálvez de Cabrera

Campus de Teatinos, s/n

29071 Málaga

Teléfono: 952 13 11 14/ 72 53

Fax: 952 131 115

Dirección de Internet: www.uma.es/becas



Correo Electrónico: becas@uma.es

Oficinas de Asistenciales, Trabajo Social, Igualdad y Apoyo al Alumnado con Discapacidad:

Pabellón de Gobierno Adjunto

Campus El Ejido

29071 Málaga

Teléfonos:

Asistenciales: 952 13 29 66/ 25 62/ 26 39 / 73 27/ 63 00

Trabajo Social: 952 13 25 16

Igualdad: 952 13 63 09

Apoyo al Alumnado con Discapacidad: 952 13 29 72

Fax: 952 13 25 33

Dirección de Internet: www.uma.es/bienestarsocial

Correo Electrónico: bienestarsocial@uma.es

V.II. Formas de acceso y transporte

1.A ASUNTOS SOCIALES Y ALUMNOS se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Acceso a las oficinas de Becas:

A la Sección de Becas del Servicio de Asuntos Sociales y Alumnos de la Universidad de Málaga se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas 8, 20 y 22

Acceso a las oficinas de Asistenciales, Trabajo Social, Igualdad y Apoyo al Alumnado con Discapacidad:

A estas oficinas se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas 1, 37, C1 y C2

2. Plano de situación:

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 ASUNTOS SOCIALES Y ALUMNOS recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

Resolver las convocatorias de Acción Social aprobadas por la Universidad de Málaga en el plazo de 120 días hábiles



Informar antes del 30 de noviembre, a través del correo electrónico, al 90% de los solicitantes de Becas de Régimen General y Movilidad sobre el estado de tramitación de su solicitud.

Mantener o incrementar el grado de satisfacción del usuario del Servicio de Alojamiento.

Mantener o incrementar el grado de satisfacción del usuario del Aula de Mayores.

Mantener o incrementar el grado de satisfacción del usuario de los Convenios de colaboración con empresas.

Mantener o incrementar el grado de satisfacción del usuario de la Unidad de Trabajo Social.

Mantener o incrementar el grado de satisfacción del usuario del Servicio de Apoyo al Alumnado con Discapacidad.

Mantener o incrementar el grado de satisfacción del usuario de la Unidad de Igualdad.

Mantener o incrementar el grado de satisfacción del usuario de organizaciones estudiantiles.

Mantener o incrementar el grado de satisfacción del usuario de otras prestaciones.

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 ASUNTOS SOCIALES Y ALUMNOS se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta ASUNTOS SOCIALES Y ALUMNOS:

Tiempo medio ponderado de resolución de las convocatorias de Acción Social de la Universidad de Málaga.

Porcentaje de solicitantes informados en el plazo establecido.

Comparativa del indicador de grado de satisfacción de los usuarios y las usuarias del Servicio de Alojamiento.

Comparativa del indicador de grado de satisfacción de los usuarios y las usuarias del Aula de Mayores.

Comparativa del indicador de grado de satisfacción de los usuarios y de las usuarias de los Convenios de colaboración con empresas.

Comparativa del indicador de grado de satisfacción de los usuarios y las usuarias de la Unidad de Trabajo Social.

Comparativa del indicador del grado de satisfacción de los usuarios y las usuarias del Servicio de Apoyo al Alumnado con Discapacidad.

Comparativa del indicador de grado de satisfacción de los usuarios y las usuarias de la Unidad de Igualdad.

Comparativa del indicador de grado de satisfacción de los usuarios y las usuarias de organizaciones estudiantiles.



Comparativa del indicador de grado de satisfacción de los usuarios y de las usuarias de otras prestaciones.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

De 9:00 a 14:00 H. de lunes a viernes.

I.II. Otros datos de interés: