



Misión del Servicio

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.

Asuntos Sociales y Alumnos

Oficinas de Becas:

Aulario N° 5 María Rosa Gálvez de Cabrera
Campus de Teatinos
29071 Málaga

Oficinas de Bienestar Social e Igualdad:

Pabellón de Gobierno Adjunto
Campus El Ejido
29071 Málaga



UNIVERSIDAD DE MÁLAGA
Cambiamos para MEJORAR



CARTA DE SERVICIOS



ASUNTOS SOCIALES Y ALUMNOS

Identificación de la Unidad Responsable

El Servicio de Asuntos Sociales y Alumnos es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de nuestra Carta de Servicios.



Servicios

Compromisos

INFORMACIÓN GESTIÓN, RESOLUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE AYUDAS, SUBVENCIONES Y PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL PARA EL PDI Y EL PAS DE LA UMA: COMEDOR, MATERIAL ESCOLAR Y DIDÁCTICO, DISCAPACIDAD, INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS, NACIMIENTO, ADOPCIÓN O ACOGIMIENTO Y SANITARIAS, GUARDERÍAS Y ESCUELA INFANTIL DE LA UMA, ESTA ÚLTIMA DIRIGIDA TAMBIÉN A ESTUDIANTES DE LA UMA CON HIJOS. SUBVENCIONES DE COMEDOR PARA BECARIOS DE INVESTIGACIÓN, COLABORADORES Y CONTRATADOS LABORALES.	120 días hábiles	Resolver la convocatoria de las Ayudas Sociales en este plazo, a contar desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.	Tiempo medio ponderado.
INFORMACIÓN, GESTIÓN, RESOLUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE BECAS PARA ESTUDIANTES, ASÍ COMO DE SUBVENCIONES PARA ASOCIACIONES ESTUDIANTILES.	90%	Informar antes del 30 de noviembre, por correo electrónico, a los solicitantes de becas de régimen general y movilidad sobre el estado de tramitación de su solicitud.	Porcentaje de solicitantes informados en plazo.
SERVICIO DE ALOJAMIENTO PARA MIEMBROS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA: PISOS DE ALQUILER, ALOJAMIENTO CON FAMILIAS, RESIDENCIAS DE ESTUDIANTES, HOTELES, HOSTALES, PROGRAMA DE ALOJAMIENTO CON PERSONAS MAYORES.	3	Mantener e incrementar el grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Alojamiento. (*)	Comparativa del indicador de grado de satisfacción.
AULA DE MAYORES DE 55 AÑOS.	3	Mantener e incrementar el grado de satisfacción de los usuarios del Aula de Mayores. (*)	Comparativa del indicador de grado de satisfacción.
CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON EMPRESAS PARA CONSEGUIR CONDICIONES Y SERVICIOS PREFERENCIALES PARA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.	3	Mantener e incrementar el grado de satisfacción de los usuarios de los Convenios de colaboración. (*)	Comparativa del indicador de grado de satisfacción.
UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL. VOLUNTARIADO. PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DE DROGODEPENDENCIA, DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLE, ETC.	3	Mantener e incrementar el grado de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Trabajo Social. (*)	Comparativa del indicador de grado de satisfacción.
SERVICIO DE APOYO AL ALUMNADO CON DISCAPACIDAD.	3	Mantener e incrementar el grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Discapacidad. (*)	Comparativa del indicador de grado de satisfacción.
UNIDAD DE IGUALDAD.	3	Mantener e incrementar el grado de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Igualdad. (*)	Comparativa del indicador de grado de satisfacción.
ORGANIZACIÓN ESTUDIANTIL.	3	Mantener e incrementar el grado de satisfacción de los usuarios de organizaciones estudiantiles. (*)	Comparativa del indicador de grado de satisfacción.
OTRAS PRESTACIONES: GESTIÓN PLAZAS DE INGRESO EN LA ESCUELA INFANTIL. GESTIÓN INFORMES CRÉDITOS DE LIBRE CONFIGURACIÓN. PROGRAMA INTERCAMBIO VACACIONES PARA PDI Y PAS. PROGRAMA COMPARTIR COCHE. PRÉSTAMOS URGENTES PARA PDI Y PAS, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE BARES Y COMEDORES,	3	Mantener e incrementar el grado de satisfacción de los usuarios de otras prestaciones. (*)	Comparativa del indicador de grado de satisfacción.

(*) Valores: excelente(5), buena(4), aceptable(3), regular(2), mala(1).

Colaboración, Sugerencias y Quejas

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, quedando registradas en la aplicación que gestiona la Oficina de Relaciones con el Usuario/a.

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.

Dirección

Oficinas de Becas

Aulario N° 5 María Rosa Gálvez de Cabrera
Campus de Teatinos
29071 Málaga



1. Aulario N° 5 María Rosa Gálvez de Cabrera

Oficinas de Bienestar Social e Igualdad

Pabellón de Gobierno Adjunto
Campus El Ejido
29071 Málaga



2. Pabellón de Gobierno Adjunto