



CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE ASUNTOS GENERALES Y ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Área de Asuntos Generales y Alumnos de la Universidad de Málaga se concibe como un documento a través del cual se informe públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que se gestionan en dicha unidad administrativa y acerca de los compromisos de calidad en su prestación.

La finalidad de la Carta de Servicios es desarrollar el principio de servicio a los ciudadanos, y cubre tres vertientes:

- a) Facilitar a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.
- b) Fomentar la mejora continua de la calidad, dando a los gestores la oportunidad de conocer de forma conciente, realista y objetiva cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.
- c) Hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos con respecto a la satisfacción de los usuarios y ante los órganos de gobierno de la Universidad de Málaga.

Se trata, pues, de un instrumento para expresar concretamente el compromiso de mejora en el servicio público a los ciudadanos, que se asume desde el Área de Asuntos Generales y Alumnos de la Universidad de Málaga, y para lo cual se adoptarán las medidas operativas que resulten necesarias.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos identificativos del Área de Asuntos Generales y Alumnos de la Universidad de Málaga.

De conformidad con el acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga, en su sesión del 17 de julio de 2007, relativo a la definición de los “puestos tipo” en que se estructura la actual Relación de Puestos de Trabajo de la dicha Universidad, las Áreas se configuran con el referente estructural de mayor nivel de agregación para la definición de la organización administrativa de la dicha Universidad.

De acuerdo con el contenido de las funciones y tareas definidas en el perfil de puesto de trabajo de Director del Área de Asuntos Generales y Alumnos (Oficialía Mayor), así como por las vinculaciones de carácter orgánico definidas en el acuerdo de creación de dicha Área por la entonces Junta de Gobierno de la Universidad de Málaga, a través de la correspondiente modificación de la Relación de Puestos de Trabajo (1998), queda claramente definida una doble referencia funcional de dicha Área: por un lado la realización de las tareas administrativas correspondientes a las funciones que los Estatutos de la Universidad de



Málaga encomiendan al Secretario General de ésta; y por otro lado, las tareas correspondientes a la gestión administrativas de los expedientes académicos de los alumnos que cursan titulaciones universitarias de carácter oficial, desde su inicio, con los procesos de acceso a estudios e ingreso en centros, hasta su finalización con la expedición de los correspondientes títulos.

La definición y estructura de las unidades administrativas que conforman el Área de Asuntos Generales y Alumnos se recoge en la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Málaga.

I.II. Misión del Área de Asuntos Generales y Alumnos.

La misión del Área de Asuntos Generales y Alumnos es la de coadyuvar, en el ejercicio de su parcela de actividad, a la consecución de la misión que la propia Universidad de Málaga tiene definida en su plan estratégico. Con carácter general, dicha parcela se corresponde con los siguientes conjuntos de funciones:

- Registro, acreditaciones y control documental.
- Edición electrónica de actos y trámites administrativos.
- Revisión de actos administrativos y producción normativa propia de la Universidad de Málaga.
- Gestión administrativa de órganos colegiados de gobierno de carácter general y procesos electorales.
- Elaboración de estadísticas y publicaciones oficiales.
- Acceso a estudios universitarios e ingreso en centros.
- Gestión de expedientes académicos de alumnos de primer y segundo ciclo.
- Gestión de estudios de tercer ciclo.
- Registro y expedición de títulos oficiales y propios.

En línea con las directrices marcadas por el Plan Estratégico de la Universidad de Málaga, el Área de Asuntos Generales y Alumnos se vincula con la obtención de los siguientes objetivos:

- Intensificar y extender el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los procesos administrativos.
- Implantar una gestión profesional, moderna, eficaz, descentralizada, flexible, transparente y participativa.
- Apoyar el desarrollo de una administración universitaria profesionalizada, objetiva e independiente.
- Extender la implantación de la cultura de la calidad, la mejora continua y la búsqueda de la excelencia.
- Mejorar la calidad de vida de la comunidad universitaria.

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



La Dirección del Área de Asuntos Generales y Alumnos es la unidad responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación de ciudadanos y usuarios.

Además de los supuestos de participación de los interesados en un procedimiento administrativo, previstos en la normativa de carácter general reguladora de tales procesos (trámite de audiencia, información pública, ...), la colaboración y/o participación de los usuarios de los servicios prestados por el Área de Asuntos Generales y Alumnos se efectúa a través de los siguientes medios:

- Mediante la presentación de quejas, sugerencias o consultas, bien en las diferentes unidades administrativas, integrantes del Área, que gestionan el registro de documentos en la Universidad de Málaga, o a través de la página web de dicha Universidad.
- Mediante la realización de encuestas de opinión, tuteladas y supervisadas técnicamente por la Unidad de Calidad de la Universidad de Málaga.
- Mediante la presentación de propuestas o iniciativas, a través de sus representantes (en el caso de miembros de la comunidad universitaria) en los órganos colegiados de gobierno de la Universidad de Málaga (Claustro, Consejo de Gobierno, Juntas de Centro, etc.)
- Mediante la presentación de propuestas o iniciativas, a través de sus representantes (en el caso de los estudiantes) en el Consejo de Estudiantes de la Universidad de Málaga.
- Mediante la presentación de propuestas o iniciativas, a través de la participación de los representantes de los intereses sociales en el Consejo Social de la Universidad de Málaga.

II. SERVICIOS.

II.I. Relación de servicios prestados.

En el Área de Asuntos Generales y Alumnos, a través de las diferentes unidades administrativas que la conforman, de acuerdo con la estructura organizativa definida en la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Málaga, se prestan los servicios administrativos correspondientes a la tramitación de los procedimientos que a continuación se indican, así como la gestión de las tareas correspondientes a las funciones que igualmente se mencionan, clasificados por conjuntos funcionales de referencia:

Conjunto funcional: Registro, autenticaciones y control documental

- Gestión de procesos administrativos relacionados con la recepción, registro y distribución de la documentación recibida en la Universidad de Málaga, dirigida a órganos de gobierno y administración de carácter general de dicha Universidad, tanto en soporte papel como telemático.
- Gestión de procesos administrativos relacionados con el registro y envío de la documentación generada por los órganos de gobierno y administración de carácter general de la Universidad de Málaga, en el ejercicio de sus competencias, tanto en soporte papel como telemático.



- Gestión de procesos administrativos relacionados con la emisión de certificados electrónicos de usuarios, para la utilización de firma electrónica.
- Gestión de procesos administrativos relacionados con la autenticación de documentos de carácter oficial expedidos por la Universidad de Málaga.
- Gestión de procesos administrativos para el control del cumplimiento de procesos por parte de los órganos de gobierno y administración de carácter general de la Universidad de Málaga.

Conjunto funcional: Edición electrónica de actos y trámites administrativos.

- Gestión de procesos para la realización de actuaciones administrativas en soporte electrónico, por órganos de gobierno y administración de la Universidad de Málaga, correspondientes a procedimientos administrativos cuya resolución corresponde a dicha Universidad, de acuerdo con las respectivas normas de desarrollo: definición de flujos de trabajo, automatización de métodos, formularios, bases de datos, etc.
- Gestión de procesos para la realización actuaciones administrativas en soporte electrónico, por órganos de gobierno y administración de la Universidad de Málaga, en el ámbito de procedimientos administrativos cuya resolución corresponde a otras Administraciones Públicas, de acuerdo con los respectivos convenios de colaboración y normas de desarrollo: definición de flujos de trabajo, automatización de métodos, formularios, bases de datos, etc,
- Gestión de procesos administrativos para el control del cumplimiento de procesos electrónicos por parte de los órganos de gobierno y administración de carácter general de la Universidad de Málaga.
- Edición electrónica del Boletín Informativo de la Universidad de Málaga.

Conjunto funcional: Revisión de actos administrativos y producción normativa.

- Gestión de procedimientos de revisión de oficio de actos en vía administrativa.
- Gestión de procedimientos de revisión de actos por la interposición de recursos administrativos.
- Gestión de procedimientos para la producción normativa propia de la Universidad de Málaga.
- Gestión de consultas sobre aplicabilidad e interpretación de normas.
- Gestión de procedimientos de responsabilidad patrimonial.
- Comprobación de legalizaciones de documentos extranjeros.
- Gestión de procedimientos de carácter disciplinario.

Conjunto funcional: Gestión administrativa de órganos colegiados de carácter general y procesos electorales.

- Gestión administrativa de los procesos electorales correspondientes a órganos colegiados de gobierno de carácter general.



- Gestión administrativa del proceso para la elección de Rector/a.
- Creación y mantenimiento actualizado de bases de datos de miembros de los órganos colegiados de gobierno de carácter general.
- Convocatoria de sesiones de órganos colegiados de gobierno de carácter general.
- Elaboración de borradores de actas correspondientes a las sesiones de órganos colegiados de gobierno de carácter general.
- Elaboración de resúmenes de acuerdos adoptados por los órganos colegiados de gobierno de carácter general, para su difusión a través del Boletín Informativo de la Universidad de Málaga.
- Elaboración de certificaciones de los acuerdos adoptados por los órganos colegiados de gobierno de carácter general.

Conjunto funcional: Gestión de base de datos oficial y edición de publicaciones oficiales.

- Gestión de la base de datos oficial de la Universidad de Málaga (“data ware house”)
- Edición de publicaciones oficiales.

Conjunto funcional: Acceso a estudios universitarios e ingreso en centros.

- Gestión de procesos administrativos relacionados con el acceso a estudios universitarios conducentes a titulaciones oficiales de primer ciclo, de alumnos procedentes de estudios de bachillerato en el sistema educativo español.
- Gestión de procesos administrativos relacionados con el acceso a estudios universitarios conducentes a titulaciones oficiales de primer ciclo, de alumnos procedentes de colectivos específicos: mayores de veinticinco años, profesionales, etc.
- Gestión administrativa de recursos interpuestos contra las resoluciones de los procedimientos de acceso a estudios universitarios conducentes a titulaciones oficiales de primer y/o segundo ciclo.
- Gestión administrativa de solicitudes de conversión de calificaciones correspondientes a sistemas educativos extranjeros, a efectos de participación en pruebas de acceso a estudios universitarios de alumnos con estudios extranjeros convalidables.
- Gestión administrativa de solicitudes de traslado de expediente académico a centros universitarios, de alumnos que han superado en la Universidad de Málaga las pruebas de acceso a estudios universitarios de primer y/o segundo ciclo, e ingresan por primera en un centro universitario.
- Gestión administrativa de solicitudes de expedición de certificaciones académicas acreditativas de los resultados obtenidos en las pruebas de acceso a estudios universitarios conducentes a titulaciones oficiales de primer y/o segundo ciclo.
- Gestión administrativa de solicitudes de devolución de precios públicos abonados por la realización de pruebas de acceso a los estudios universitarios.



- Gestión administrativa de solicitudes de devolución de precios públicos abonados por la expedición de certificaciones académicas.
- Gestión de procesos previos para la participación en preinscripción de alumnos procedentes de sistemas educativos de Estados miembros de la Unión Europea o con Convenios específicos.
- Gestión de procesos administrativos relacionados con la preinscripción para el ingreso en centros de la Universidad de Málaga, al objeto de cursar enseñanzas conducentes a titulaciones oficiales de primer y/o segundo ciclo.
- Gestión administrativa de procesos relacionados con las convocatorias de olimpiadas temáticas.
- Gestión de procesos administrativos relacionados con la información especializada sobre acceso y preinscripción en estudios universitarios de primer y/o segundo ciclo.
- Gestión de los aspectos económicos derivados de la organización de las pruebas de aptitud para el acceso a los estudios universitarios.

Conjunto funcional: Gestión de expedientes académicos de alumnos de primer y/o segundo ciclo (procesos centralizados).

- Gestión de procesos administrativos para la matriculación de estudiantes por vía telemática, en estudios conducentes a titulaciones oficiales de primer y/o segundo ciclo.
- Gestión de procesos administrativos para la matriculación de estudiantes por vía telefónica, en estudios conducentes a titulaciones oficiales de primer y/o segundo ciclo.
- Gestión de procesos administrativos para la matriculación de estudiantes no procedentes de programas o convenios de movilidad con instituciones extranjeras de educación superior, que desean cursar estudios correspondientes a planes de estudios de enseñanzas oficiales de primer y/o segundo ciclo, sin la finalidad de obtener la correspondiente titulación.
- Gestión de procesos administrativos para el acceso a los enseñanzas de la Diplomatura en Enfermería por traslado de expediente académico para continuación de estudios.
- Gestión administrativa de solicitudes de expedición de duplicados de carnés de estudiantes.
- Gestión administrativa de reclamaciones de expedición de carnés de estudiantes.
- Gestión administrativa de consultas informativas especializadas sobre aspectos relacionados con los expedientes académicos universitarios.
- Gestión administrativa de solicitudes de matriculación, formuladas fuera de su plazo reglamentario.
- Gestión administrativa de solicitudes de anulación de matrícula no correspondientes a supuestos de concesión automática.
- Gestión administrativa de recursos interpuestos contra resoluciones adoptadas por órganos de gobierno de los centros, en materia de expedientes académicos de estudiantes.
- Gestión administrativa de solicitudes de incorporación a actas de exámenes ya expedidas.



- Control de la información sobre pagos efectuados, proporcionada por las entidades financieras colaboradoras.
- Diseño, ejecución y coordinación de los procesos administrativos para la elaboración de publicaciones y folletos informativos sobre procedimientos relativos a la gestión de los expedientes académicos de los estudiantes.
- Gestión de procesos para la movilidad de estudiantes en Universidades españolas.

Conjunto funcional: Gestión de expedientes académicos de alumnos de primer y/o segundo ciclo (procesos descentralizados).

- Atención presencial a los usuarios: información general sobre procedimientos gestionados en la Secretaría.
- Atención presencial a los interesados: información particular sobre procedimientos en tramitación.
- Atención telefónica a los usuarios: información general sobre procedimientos gestionados.
- Atención telemática a los usuarios: respuesta a correos electrónicos de consulta sobre procedimientos gestionados.
- Gestión de solicitudes de admisión de alumnos por traslado de expediente:
- Gestión de solicitudes de admisión de alumnos por convalidación de estudios extranjeros.
- Organización de la atención a los usuarios en el proceso de matriculación de estudiantes, y preparativos previos.
- Formalización de la matrícula de estudiantes: comprobación del cumplimiento de requisitos y anotación en expediente.
- Control de recepción de la documentación correspondiente a las matrículas formalizadas.
- Control de pagos de precios públicos correspondientes a las matrículas formalizadas.
- Control de adecuación de matrículas correspondientes a solicitudes de beca denegadas.
- Gestión de solicitudes de modificación de matrícula de estudiantes.
- Gestión de la documentación correspondiente a solicitudes de beca presentadas junto con la matrícula de estudiantes.
- Distribución de alumnos por grupos de docencia.
- Gestión de procedimientos para el cambio de grupos de docencia: convocatoria, tramitación y resolución.
- Gestión de listas de estudiantes matriculados: elaboración y remisión al profesorado.
- Gestión de solicitudes de readmisión de matrículas archivadas por desistimiento.
- Gestión de solicitudes de anulación de matrícula de estudiantes.



- Gestión de solicitudes de devolución de precios públicos.
- Gestión de solicitudes de ampliación de matrícula de estudiantes.
- Gestión de solicitudes de reconocimiento de estudios por convalidación de asignaturas.
- Gestión de solicitudes de reconocimiento de estudios por adaptación de planes de estudios.
- Gestión de solicitudes de reconocimiento de estudios por la realización de actividades equivalentes.
- Gestión de solicitudes de reconocimiento de estudios realizados con arreglo a un programa o convenio de movilidad.
- Gestión de solicitudes de participación en convocatorias extraordinarias de exámenes
- Gestión de convocatorias exámenes: elaboración y remisión de actas.
- Gestión de convocatorias exámenes: control y reclamación de entregas.
- Gestión de convocatorias exámenes: anotación de calificaciones en los expedientes.
- Gestión de convocatorias exámenes: control de modificaciones.
- Gestión de solicitudes de traslado de expediente académico a otras universidades.
- Gestión de solicitudes de expedición de títulos oficiales.
- Gestión de solicitudes de expedición de certificaciones académicas.
- Gestión de solicitudes de realización de requisitos formativos complementarios para la homologación de títulos extranjeros.
- Gestión de solicitudes de expedición de carnés de estudiantes: control de expedición y entrega a los interesados.
- Gestión de solicitudes de inscripción en Memorias de Licenciatura.
- Gestión de solicitudes de inscripción en Proyectos Fin de Carrera.
- Emisión de informes en procesos de revisión de actos administrativos por la interposición de recursos.
- Gestión del establecimiento y aplicación de límites de plazas de matrícula en asignaturas optativas.
- Liquidación de precios públicos por Seguro Escolar.

Conjunto funcional: Gestión de estudios de tercer ciclo.

- Gestión de procesos para la conformación de la oferta anual de Programas de Doctorado.
- Gestión de procesos para la edición anual de la Guía de Programas de Doctorado.
- Gestión de procesos para la matriculación de alumnos en el Período de Docencia de Programas de Doctorado.



- Gestión de procesos para la matriculación de alumnos en el Período de Investigación de Programas de Doctorado.
- Gestión de solicitudes de modificación de matrícula en Programas de Doctorado.
- Gestión de solicitudes de ampliación de matrícula en Programas de Doctorado.
- Gestión de solicitudes de matriculación fuera de plazo en Programas de Doctorado.
- Gestión de procesos para la obtención del “Diploma de Estudios Avanzados”.
- Expedición de “Diplomas de Estudios Avanzados”.
- Gestión de solicitudes de inscripción de tesis doctorales.
- Gestión de solicitudes de admisión a trámite de lectura de tesis doctorales.
- Gestión de propuestas de nombramiento de tribunales de lectura de tesis doctorales.
- Gestión de procesos para la lectura de tesis doctorales.
- Gestión de solicitudes de expedición de títulos de Doctor.
- Gestión de solicitudes de homologación de títulos extranjeros de Doctor.
- Gestión de solicitudes de expedición de credenciales de homologación de títulos extranjeros de Doctor.
- Gestión de solicitudes de cotutela de tesis doctorales.
- Gestión de solicitudes de mención de “Doctor Europeo”.
- Gestión de convocatorias del Ministerio de Educación y Ciencia para la obtención de ayudas a la movilidad de profesores y estudiantes de Programas de Doctorado.
- Gestión de convocatorias del Ministerio de Educación y Ciencia para la obtención de “Mención de Calidad” de Programas de Doctorado.
- Gestión de solicitudes de expedición de certificaciones académicas.
- Gestión de solicitudes de expedición de certificaciones acreditativas de la participación del personal docente e investigador en los estudios de tercer ciclo: impartición de docencia, dirección de trabajos de investigación, participación en tribunales de suficiencia investigadora, dirección de tesis doctorales, participación en tribunales calificadoros de tesis doctorales, etc.
- Atención presencial a usuarios.
- Gestión administrativa derivada del funcionamiento de la Comisión de Doctorado.
- Gestión de solicitudes de concesión de Premios Extraordinarios de Doctorado.
- Gestión de solicitudes de reconocimiento de estudios.
- Gestión de solicitudes de traslado de expediente.



- Gestión de solicitudes de readmisión de alumnos archivadas por desistimiento.

Conjunto funcional: Registro y expedición de títulos oficiales y propios.

- Gestión de inscripciones en el Registro de Títulos Oficiales de la Universidad de Málaga.
- Expedición de “Certificaciones Supletorias” de títulos oficiales.
- Gestión de inscripciones en el Registro Nacional de Títulos Universitarios Oficiales.
- Gestión de solicitudes de remisión y entrega extraordinaria de títulos universitarios oficiales.
- Gestión de solicitudes de expedición de duplicados de títulos universitarios oficiales.
- Información sobre estado de tramitación de solicitudes de expedición de títulos universitarios oficiales.
- Gestión de adquisiciones de “cartulinas soporte” para la expedición de títulos universitarios oficiales.
- Control de trabajos de la empresa concesionaria de la impresión de títulos universitarios oficiales.
- Gestión de solicitudes, expedición y registro de títulos de Bachiller Superior (planes antiguos).
- Registro y remisión de títulos universitarios de carácter oficial expedidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.
- Gestión de solicitudes de expedición de Suplementos Europeos a títulos universitarios de carácter oficial.
- Control de trabajos de la empresa concesionaria de la impresión de Suplementos Europeos a títulos universitarios de carácter oficial.
- Gestión de inscripciones en el Registro de Títulos Propios de la Universidad de Málaga.
- Expedición de Títulos Propios de la Universidad de Málaga.
- Expedición de Credenciales de Homologación de títulos extranjeros de educación superior.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados.

- Constitución Española de 1978
- L.O. 2/2007 de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía
- L.O. 6/2001 de Universidades
- Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 15/2003 Andaluza de Universidades
- Ley 59/2003 de Firma Electrónica
- Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad



- Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
- R.D. 1742/2003, por el que se establece la normativa básica para el acceso a los estudios universitarios de carácter oficial
- R.D. 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo
- Real Decreto 743/2003, de 20 de junio, por el que se regula la prueba de acceso a la universidad de los mayores de 25 años.
- R.D. 49/2004, sobre homologación de planes de estudios y títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional
- R.D. 1125/2003 por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional
- R.D. 1044/2003 por el que se establece el procedimiento para la expedición por las Universidades del Suplemento Europeo al Título
- Acuerdo de 14 de febrero de 2007, de la Comisión del Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los primeros ciclos de las enseñanzas universitarias.
- Acuerdo de 14 de febrero de 2007, de la Comisión del Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los segundos ciclos de las enseñanzas universitarias reguladas con anterioridad al Real Decreto 56/2005 de estudios oficiales de posgrado.
- Resolución de 13 de diciembre de 2004, de la Comisión Coordinadora Interuniversitaria de Andalucía, por la que se establecen los procedimientos y los programas para la realización de la prueba de acceso para mayores de veinticinco años.
- Estatutos de la Universidad de Málaga
- Normas para la matriculación de estudiantes en titulaciones oficiales de primer y/o segundo ciclo
- Normas reguladoras de la movilidad estudiantil en la Universidad de Málaga
- Reglamento de Reconocimiento de Estudios por Convalidación, Adaptación y Equivalencia
- Reglamento de libre configuración curricular
- Criterios y Procedimiento para el reconocimiento, por adaptación, de Estudios Universitarios integrados en Programas Oficiales de Posgrado establecidos mediante reconversión de Programas de Doctorado de la Universidad de Málaga
- Normas reguladoras del procedimiento a seguir para la homologación de títulos extranjeros de educación superior al título y grado de Doctor



- Normas procedimentales para la selección y matriculación de estudiantes, en Programas Oficiales de Posgrado integrados por enseñanzas conducentes al título oficial de Master, a impartir en la Universidad de Málaga durante el curso académico 2006/2007
- Normativa reguladora de los estudios de tercer ciclo y obtención del título de Doctor por la Universidad de Málaga
- Reglamento del Registro Telemático de la Universidad de Málaga
- Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de Málaga
- Normas procedimentales para la elaboración de disposiciones de carácter general del Consejo de Gobierno y régimen del Boletín Informativo de la Universidad de Málaga
- Reglamento para la protección y tratamiento de datos de carácter personal, en la Universidad de Málaga
- Reglamento del Registro General
- Procedimiento para la expedición del Suplemento Europeo al Título

III. DERECHOS DE USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

III. Derechos de usuarios y usuarias.

Con carácter general, los usuarios de los servicios tienen derecho a:

- A) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- B) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- C) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- D) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.
- E) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- F) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- G) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.



H) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

I) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

J) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

K) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Además, el sector de estudiantes en la Universidad de Málaga, de acuerdo con lo dispuesto en los Estatutos de dicha Universidad, tiene derecho a:

a) Recibir una adecuada formación, para lo cual podrán evaluar los sistemas pedagógicos y participar en la programación y ordenación de la enseñanza, conforme a lo establecido en los presentes Estatutos.

b) Ser valorados objetivamente en su rendimiento académico, para lo cual podrán solicitar de la Comisión de Ordenación Académica del Centro el análisis del contenido de las pruebas y la revisión de las calificaciones obtenidas, mediante el nombramiento de un Tribunal adecuado.

c) Recibir de sus profesores asesoramiento, asistencia y orientación, tanto científica como profesional.

d) La igualdad de oportunidades y no discriminación, por circunstancias personales o sociales, en el ejercicio de sus actividades académicas.

e) Conocer la organización, programación y planes docentes y de investigación de la Universidad.

f) Recibir, en su caso, las becas, subvenciones demás ayudas económicas y asistenciales que se establezcan, así como las prestaciones de la Seguridad Social en los términos que establezca la legislación vigente.

g) Utilizar los medios materiales destinados a fines docentes y de investigación con arreglo a las normas reguladoras de su uso.

h) Participar en las tareas de investigación, en la medida de lo posible y bajo la adecuada orientación y supervisión.

i) Promover, participar y realizar actividades culturales, recreativas y deportivas para su formación plena. A tal fin, la Universidad de Málaga apoyará económica y materialmente el desarrollo de dichas actividades, de acuerdo con un Reglamento que será sometido a la aprobación del Consejo de Gobierno.

IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Los usuarios y usuarias de los servicios prestados por el Área de Asuntos Generales y Alumnos pueden formular sugerencias o reclamaciones relativas al funcionamiento de los citados servicios.



IV.II. Formas de presentación de las sugerencias y reclamaciones.

Las sugerencias o reclamaciones pueden efectuarse mediante cualquiera de los dos siguientes procedimientos:

- Mediante documento en soporte papel, dirigido al Rector/a de la Universidad de Málaga, en impreso diseñado al efecto que podrá obtenerse y presentarse en cualquiera de las oficinas del Registro General de dicha Universidad, o en cualquiera de las Secretarías de los diferentes Centros de ésta.
- Mediante documento electrónico, dirigido al Rector/a de la Universidad de Málaga, que podrá cumplimentarse y presentarse a través de la página web: www.uma.es/secretariageneral

IV.III. Tramitación de las sugerencias y reclamaciones.

La Dirección del Área de Asuntos Generales y Alumnos (Oficialía Mayor) será la encargada de la tramitación de las quejas y/o sugerencias presentadas, así como de informar a las personas que las hayan efectuado, en un plazo no superior a quince días a contar desde la fecha de presentación, sobre las actuaciones concretas adoptadas al respecto.

Mensualmente, la Dirección del Área elaborará un informe sobre las quejas y sugerencias presentadas, las actuaciones adoptadas al respecto y los resultados obtenidos. Dicho informe será remitido al Rector/a para su conocimiento y efectos.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Debido al elevado número de unidades administrativas que integran el Área de Asuntos Generales y Alumnos, ubicadas en los diferentes Campus y otras localizaciones de la Universidad de Málaga, se indica como señas de referencia las correspondientes a la Dirección del Área (Oficialía Mayor):

Dirección del Área de Asuntos Generales y Alumnos (Oficialía Mayor).

Pabellón de Gobierno (4ª planta).

Campus Universitario El Ejido.

Universidad de Málaga.

29071 Málaga.

Teléfonos: 952.13.10.22 – 952.13.11.36

Fax: 952.13.28.36

Dirección de Internet: www.uma.es/secretariageneral

Correo Electrónico: oficialiamayor@uma.es

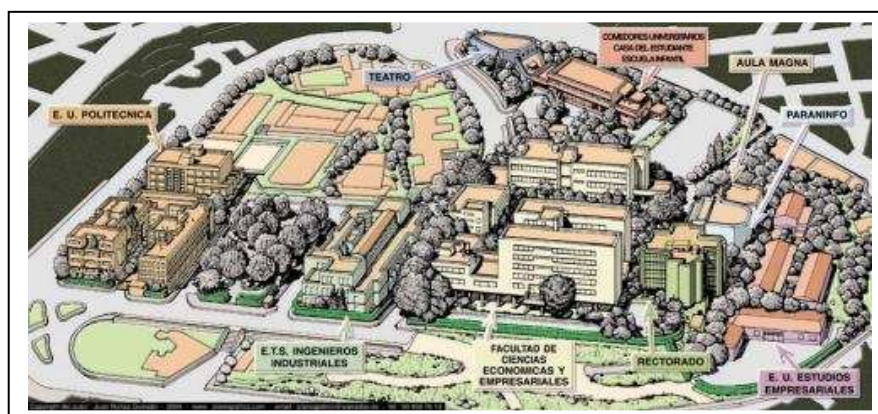
V.II. Formas de acceso y transporte.

Autobús: Línea nº 1 y Circular nº 1

Aeropuerto: a veinte minutos del Campus Universitario El Ejido.

Ferrocarril: a veinte minutos del Campus Universitario El Ejido.

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 el Área de Asuntos Generales y Alumnos de la Universidad de Málaga recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad, que suponen una mejora respecto a las exigencias derivadas de la normativa aplicable al respecto:

- Registrar la entrada de la documentación recibida en las oficinas del Registro General de la Universidad de Málaga, en el mismo día de su recepción; y distribuirla a sus destinatarios en el día hábil inmediato siguiente al de su registro.
- Gestionar de forma inmediata las solicitudes de expedición de certificados de usuarios de firma electrónica.
- Resolver las solicitudes de expedición de copias auténticas de documentos emitidos por la Universidad de Málaga, en un plazo no superior a cinco días a contar desde la fecha de la respectiva solicitud.



- Publicar en la edición electrónica del Boletín Informativo de la Universidad de Málaga (BOUMA) los acuerdos adoptados por los órganos colegiados de gobierno de carácter general de dicha Universidad, en un plazo no superior a dos días hábiles a contar desde la fecha de su adopción.
- Trasladar a la edición electrónica del Boletín Informativo de la Universidad de Málaga (BOUMA) las normas publicadas por otras Administraciones que afecten a las funciones universitarias, en un plazo no superior a un día hábil a contar desde la fecha de la correspondiente publicación.
- Responder a quienes hayan presentado quejas o sugerencias sobre las prestaciones de los servicios por parte del Área, en un plazo no superior a quince días a contar desde la fecha de presentación.
- Resolver y notificar las solicitudes de traslado de expediente académico para continuar los mismos estudios universitarios, en un plazo no superior a dos meses a contar desde la fecha en que el interesado aporte la totalidad de la documentación requerida.
- Efectuar de forma inmediata las modificaciones de matrículas en estudios conducentes a títulos universitarios de carácter oficial, que sean solicitadas en su plazo reglamentario.
- Resolver y notificar las solicitudes de ampliación de matrículas en estudios conducentes a títulos universitarios de carácter oficial, en un plazo no superior a quince días a contar desde la fecha de la correspondiente solicitud.
- Resolver y notificar las solicitudes de cambio de grupo de docencia, de estudiantes matriculados en estudios conducentes a títulos universitarios de carácter oficial, en un plazo no superior a un mes a contar desde la fecha de la correspondiente solicitud.
- Resolver y notificar las solicitudes de inscripción en convocatorias extraordinarias de exámenes, de estudiantes matriculados en estudios conducentes a títulos universitarios de carácter oficial, en un plazo no superior a quince días a contar desde la fecha de la correspondiente solicitud.
- Expedir y tener a disposición del interesado las certificaciones de los expedientes académicos de los estudiantes correspondientes a titulaciones universitarias de carácter oficial, en un plazo no superior a quince días a contar desde la fecha de la respectiva solicitud.
- Expedir las certificaciones supletorias de títulos universitarios oficiales en un plazo no superior a quince días, a contar desde la fecha en que el interesado aporte la totalidad de la documentación requerida.
- Expedir los suplementos europeos a los títulos universitarios oficiales en un plazo no superior a un mes, a contar desde la fecha en que el interesado aporte la totalidad de la documentación requerida.

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 Área de Asuntos Generales y Alumnos de la Universidad de Málaga, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:



- Número de acuses de recibo de documentación, por parte de las unidades administrativas destinatarias, con fecha posterior a la del primer día hábil inmediato siguiente al del registro que figura en los documentos recibidos.
- Número de certificados de usuarios de firma electrónica expedidos con fecha diferente al de la correspondiente solicitud.
- Número de copias auténticas expedidas con posterioridad a cinco días a contar desde la fecha de la respectiva solicitud.
- Número de días de diferencia entre la fecha del registro de inserción en el tablón de anuncios electrónico, de los acuerdos adoptados por un órgano de gobierno de carácter general de la Universidad de Málaga, y la fecha de adopción de dicho acuerdo.
- Número de días de diferencia entre la fecha del registro de inserción en el tablón de anuncios electrónico, de las normas publicadas por otras Administraciones relativas a funciones universitarias, y la fecha de publicación de dichas normas en sus Administraciones de origen.
- Porcentaje de quejas y sugerencias que son respondidas en un plazo de tiempo superior a quince días a contar desde la fecha de presentación.
- Porcentaje de solicitudes de traslado de expediente académico que son resueltas y notificadas en un plazo superior a dos meses a contar desde la fecha en que los respectivos interesados hayan aportado la totalidad de la documentación requerida.
- Porcentaje de solicitudes de modificación de matrículas, efectuadas en su plazo reglamentario, que han sido resueltas con posterioridad a la fecha de su solicitud.
- Porcentaje de solicitudes de ampliación de matrículas, que han sido resueltas en un plazo superior a quince días a contar desde la fecha de su solicitud.
- Porcentaje de solicitudes de cambio de grupo de docencia, que han sido resueltas en un plazo superior a un mes a contar desde la fecha de su solicitud.
- Porcentaje de solicitudes de inscripción en convocatorias extraordinarias de exámenes, que han sido resueltas en un plazo superior a quince días a contar desde la fecha de su solicitud.
- Porcentaje de solicitudes de expedición de certificaciones de expedientes académicos, que han sido resueltas en un plazo superior a quince días a contar desde la fecha de su solicitud.
- Porcentaje de certificaciones supletorias de títulos oficiales, que han sido expedidos en un plazo superior a quince días a contar desde la fecha de su respectiva solicitud.
- Porcentaje de suplementos europeos al título, que han sido expedidos en un plazo superior a un mes a contar desde la fecha de su respectiva solicitud.



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, tanto presencial como telefónico, en aquellas unidades administrativas encargadas de tal función, será habitualmente de lunes a jueves, desde las 9:00 horas hasta las 14:00 horas, y desde las 16:00 horas hasta las 14:00 horas; y los viernes, desde las 9:00 horas hasta las 14:00 horas. Durante los períodos vacacionales de Navidad, Semana Santa y verano se establecerán horarios especiales.

I.II. Otros datos de interés.

Los resultados de los indicadores serán publicados periódicamente en la página web: www.uma.es/secretariageneral

