



CARTA DE SERVICIO DE SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS

PRÓLOGO

La Carta del Servicios de SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS 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 SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS 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 SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS

SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS es un Centro (Directivo) que depende de la Gerencia en la Universidad de Málaga.

I.II. Misión de SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS

SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS tiene como misión Gestionar y administrar de manera eficaz, eficiente y con diligencia las tareas de organización, desarrollo y coordinación de la docencia y aquéllas que sean necesarias para contribuir a la consecución de los objetivos marcados y a la mejora de los servicios que presta..

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

El/La SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS 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 SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS

Las personas usuarias de los servicios que presta SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS 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:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realizan sobre la prestación de servicios.
2. A través de la Hoja de Quejas y/o Sugerencias telemática en la Web de la Universidad y/o en soporte físico disponible en cada Secretaría de Departamentos.
3. A través de las vías de contacto que dispone cada Secretaría de Departamentos.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta



Al SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Gestión Administrativa:

- a) Atención presencial, telefónica y telemática del usuario.
- b) Recepción de las peticiones verbales, por escrito y telemáticas de los/as usuarios/as dirigidas al Departamento.
- c) Distribución de las peticiones formales y telemáticas de los usuarios dirigidas a la persona destinataria o competente para su resolución del Departamento.
- d) Redacción y tramitación de documentos oficiales y de carácter general que vinculen al Departamento.
- e) Distribución, si procede, de la correspondencia recibida de carácter general.
- f) Envío de la correspondencia generada por el Departamento.
- g) Confección de certificados e informes de carácter general.
- h) Elaboración de listados administrativos relativos a la docencia y a los recursos económicos.
- i) Distribución de comunicados formales y telemáticos a los miembros del Departamento.
- j) Registro y archivo de la documentación oficial del Departamento.

2. Apoyo a la Gestión Económica:

- a) Recepción de solicitudes de bienes y/o servicios, con cargo al presupuesto del Departamento y obtención de la conformidad del Director.
- b) Comprobación de disponibilidad de crédito para gastos y solicitudes de presupuestos a proveedores.
- c) Solicitud de reservas de crédito.
- d) Solicitud, recepción y reparto de los pedidos.
- e) Confección, si procede, de fichas de inventarios.
- f) Confección de solicitudes para Indemnizaciones por razón de servicio al PDI.
- g) Confección de solicitudes para Anticipos de Caja.
- h) Recogida de información para liquidaciones de derechos por participación en concursos de acceso a Cuerpos Docentes.
- i) Recogida de información para liquidación de derechos por participación en Tribunales de Tesis.
- j) Apoyo en la gestión del presupuesto de los Programas de Doctorado.
- k) Gestión del presupuesto de la biblioteca para Departamentos.
- l) Gestión del presupuesto para conferencias, jornadas y seminarios.



3. Apoyo administrativo a la docencia:

- a) Recepción, tramitación y envío de la documentación relativa a la gestión de la titulación y/o de las actividades académicas.
- b) Confección de documentos administrativos necesarios para proyectos de estudios y actividades académicas.
- c) Recopilación de la información necesaria para la elaboración o actualización de las programaciones y asignaciones docentes, para cada curso académico en los estudios de grado y postgrado.
- d) Procesamiento de los datos de las programaciones y actividades docentes en el programa PROA.
- e) Procesamiento de los datos de la carga docente en el programa PROA.
- f) Revisión, mantenimiento y resolución de incidencias en el programa PROA.
- g) Transmisión y publicidad de la información de las actividades académicas.
- h) Mantenimiento de la información publicada en tablones o sistemas telemáticos.
- i) Apoyo y asesoramiento en la coordinación y distribución de los recursos y materiales didácticos para el desarrollo de las actividades.
- j) Apoyo y asesoramiento en la elaboración de la memoria anual de actividades académicas.

4. Apoyo a Órganos de Gobierno:

- a) Recepción y traslado de la documentación dirigida a la Dirección del Departamento.
- b) Gestión de las peticiones procedentes de la Dirección del Departamento.
- c) Gestión de las peticiones procedentes de la Secretaría Académica del Departamento.
- d) Confección y remisión de documentos requeridos por Órganos de Gobierno del Departamento, Rectorado y Centros de la Universidad de Málaga.
- e) Gestión de las convocatorias a Sesiones del Consejo del Departamento.
- f) Gestión de las elecciones de representantes al Consejo del Departamento.
- g) Gestión de los acuerdos adoptados, si procede, por el Consejo del Departamento.
- h) Apoyo y asesoramiento en la gestión y mantenimiento del archivo de las Convocatorias y Actas de las Sesiones del Consejo del Departamento.
- i) Gestión y mantenimiento del archivo de las Elecciones de los representantes al Consejo del Departamento.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS

Normativa estatal y autonómica:

L.O. 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

L.O. 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001.



Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

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

R.D. 2360/1984, de 12 de diciembre, sobre Departamentos Universitarios, Modificado por Real Decreto 1173/1987.

Real Decreto 778/1998, de 30 de Abril, por el que se regula el Tercer Ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del título de Doctor y otros estudios de postgrado.

Normativa propia de la Universidad de Málaga:

Decreto 145/2003, de 3 de junio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Málaga.

Normativa interna de Departamentos.

Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Universidad de Málaga, de 25 de marzo de 1999, por el que se aprueba la normativa reguladora de los estudios de tercer ciclo y obtención del título de Doctor por la Universidad de Málaga.

Acuerdo del Consejo de Gobierno Provisional de la Universidad de Málaga de, de 31 de marzo de 2004, por el que se aprueban las Normas para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración de la Universidad de Málaga, la expedición de copias y el régimen de las correspondientes oficinas de registro.

Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga, de 22 de julio de 2004, por el que se aprueba el Reglamento por el que se establecen los elementos básicos de identidad y se regula la producción de documentos y material impreso en la Universidad de Málaga.

Manual de normas de identidad visual corporativa de la Universidad de Málaga.

Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga de 5 de mayo de 2004, por el que se aprueban las normas para la obtención en la Universidad de Málaga de la mención Doctorado Europeo.

Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga, de 5 de noviembre de 2004, por el que se



aprueban las Normas para la elección de representantes en los Consejos de Departamento de la Universidad de Málaga, y la determinación de los respectivos sistemas de voto.

Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga, de 24 de junio de 2005, por el que se aprueba el Reglamento de Enseñanzas Propias de la Universidad de Málaga.

Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga, de 15 de marzo de 2007, por el que se aprueban las normas reguladoras de la creación y funcionamiento del Registro Telemático de dicha Universidad.

Acuerdo del Consejo Social de la Universidad de Málaga, de 23 de diciembre de 2008, por el que se aprueba el presupuesto de dicha Universidad para el año 2009.

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.

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 SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS, 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 SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS, 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 SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

En el menú WEBS UMA, que está alojado en la página principal de la Web de la Universidad de Málaga (www.uma.es), aparece el enlace a todos los Departamentos de la Universidad de Málaga, donde figura la dirección postal, telefónica y telemática de cada uno de ellos.

V.II. Formas de acceso y transporte

1.A SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

1. Acceso a los Departamentos ubicados en los Centros del Campus de Teatinos:

Se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Línea 20 de la EMT: Alameda Principal - Universidad.

Línea 22 de la EMT: Avda. de Moliere - Universidad.

Línea 8 de la EMT: Alameda Principal - Hospital Clínico.

Línea 25 de la EMT: Paseo del Parque - Campanillas.



2. Acceso a los Departamentos ubicados en los Centros del Campus de El Ejido:

Se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Línea 1 de la EMT: Parque Sur- Alameda Principal – San Andrés.

Línea 71 de la EMT CIRCULAR 1 - Alameda Principal.

2. Plano de situación:



Zona Universitaria





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

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

Garantizar que las peticiones recibidas, que no están sujetas a un plazo establecido, son gestionadas en un plazo no superior a tres días.

Gestionar, en tiempo y forma a la demanda de bienes y servicios, en un plazo no superior a cinco días y realizar propuestas, si procede, para la cobertura de necesidades o deficiencias detectadas en el Departamento.

Seguimiento de los presupuestos asignados e información del estado de sus cuentas trimestralmente.

Cubrir los trámites administrativos necesarios para el cumplimiento de las actividades académicas de los estudios de grados y postgrados asignados, según lo establecido en sus programaciones docentes.

Garantizar el apoyo administrativo a los órganos unipersonales y colegiados del Departamento, para el funcionamiento correcto de su gestión.

Responder, con anterioridad a la finalización de los plazos establecidos, de las peticiones procedentes de los Órganos de Gobierno de la Universidad de Málaga.

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 SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta SECRETARÍAS DE DEPARTAMENTOS:

Porcentaje de respuestas en plazo de 10 días sobre el total de peticiones recibidas.

Nivel de satisfacción del servicio prestado a los usuarios.

Tiempo de respuesta a las necesidades en bienes y servicios.

Porcentaje de cumplimiento a los créditos iniciales presupuestados.

Tiempo medio empleado para la realización de una actividad programada en plazo de un mes.

Porcentaje de participación en las actividades académicas.

Tiempo medio de resolución de las peticiones formales solicitadas por Órganos de Gobierno.



Porcentaje de cumplimiento a las peticiones formales solicitadas dentro de los plazos establecidos por los Órganos de Gobierno.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

Con carácter general, el horario de atención al público en información presencial será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas, salvo que el personal deba de ausentarse para atender tareas del departamento fuera de su dependencia habitual.

I.II. Otros datos de interés:

Para el periodo vacacional o festivo de verano, Semana Santa y Navidad, cada Secretaría de Departamento hará públicos los días que permanecerá cerrado su servicio.