

- Porcentaje de respuestas en plazo desde que se solicita un nuevo servicio telemático bajo demanda hasta que es activado.

- Porcentaje de respuestas en plazo desde que se solicita un estudio de viabilidad para una nueva aplicación y se realiza el mismo.

- Porcentaje de respuestas en plazo entre un aviso de usuario sobre el uso de aplicaciones de gestión universitaria y la respuesta consiguiente.

- Porcentaje de respuestas en plazo entre la fecha solicitada para la realización de un trabajo relacionado con el soporte tecnológico a la investigación y la docencia y la fecha asignada.

- Porcentaje de servicios corporativos «online» accesibles en el plazo establecido.

- Porcentaje de respuestas en plazo desde que se solicita un nuevo punto de acceso hasta que se evalúa y contesta la petición.

### 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 será de lunes a viernes (excepto festivos) desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.

- Se mantiene un servicio de soporte 24x7 para los servicios críticos.

##### I.II. Otros datos de interés.

El SCI dispone de una página web con información exhaustiva sobre cada uno de los servicios ofertados, su forma y condiciones de uso, así como las formas de comunicación con el Servicio.

Málaga, 28 de abril de 2008.- La Rectora, Adelaida de la Calle Martín.

### *CARTA de Servicios de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Málaga*

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la OTRI 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 la Oficina.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la OTRI de la Universidad de Málaga a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la OTRI 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 la OTRI de la Universidad de Málaga

La OTRI es un Oficina que depende del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad de Málaga.

##### I.II. Misión de la OTRI

La OTRI de la Universidad de Málaga tiene como misión dinamizar las relaciones entre el mundo científico y el de la empresa. Para ello, nuestra oficina identifica las necesidades tecnológicas de los sectores socioeconómicos y favorece la transferencia de tecnología entre el sector público y el privado,

contribuyendo así a la aplicación y comercialización de los resultados de I+D+I generados en la Universidad de Málaga.

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

El Director de la OTRI de la Universidad de Málaga es el responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la OTRI de la Universidad de Málaga

Las personas usuarias de los servicios que presta la OTRI de la Universidad de Málaga, como clientela externa/interna, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones recogidas en las encuestas que periódicamente la Oficina realiza sobre la prestación de servicios.

2. A través de la Hoja de Quejas y/o Sugerencias de la OTRI.

3. Los usuarios y usuarias dispondrán de un Teléfono de atención, 952 132 591, donde podrán comunicar en horario de oficina las sugerencias y reclamaciones que estimen oportunas.

4. Como complemento a las otras alternativas anteriores, la OTRI dispone además de una dirección de correo electrónico donde poder remitir aspectos relacionados con los servicios prestados por la Oficina: otri@uma.es

#### II. Servicios.

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

A la OTRI de la Universidad de Málaga le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes servicios integrados en la misma:

##### 1. En el ámbito de los Contratos/Convenios Específicos:

a) Identificación de los grupos de investigación y empresas para responder a la demanda de empresas y grupos de investigación, respectivamente, con objeto de colaborar en proyectos de I+D+I, facilitando el contacto directo entre ellos.

b) Asesoramiento a los grupos de investigación sobre el procedimiento a seguir para la contratación con las empresas, la elaboración de presupuestos a las empresas y los tipos de contratos y cláusulas de mayor interés a incluir en los mismos (confidencialidad, publicación, propiedad industrial y explotación de resultados).

c) Redacción, tramitación administrativa y seguimiento (facturación y nombramiento de becarios) de los contratos/convenios específicos.

##### 2. En el ámbito de los Proyectos Europeos:

a) Divulgación, asesoramiento y gestión de proyectos de investigación dentro del programa Marco dirigido a investigadores/as de la UMA que expresen su interés por participar en las convocatorias de la UE.

b) Elaboración de informes económicos requeridos a los investigadores/as participantes en proyectos aprobados en el seno del Programa Marco.

##### 3. En el ámbito de la Protección Industrial e Intelectual:

a) Asesoramiento a los investigadores/as de la UMA en materia de propiedad industrial e intelectual.

b) Preparación, tramitación y/o seguimiento de solicitudes de patentes en las que la UMA figure como titular o cotitular.

c) Negociación, redacción y revisión de acuerdos de cotitularidad de patentes y de contratos de licencia de explotación.

##### 4. En el ámbito de los Proyectos Colaborativos:

a) Difusión y tramitación de los proyectos de I+D+I colaborativos a nivel nacional y autonómico en donde los investigadores/as de la UMA aparecen como socios/as.

5. En el ámbito de la Divulgación Científica:

- a) Organización documental de la información técnica.
- b) Divulgación de la información y cultura científica generada por la UMA.

6. En el ámbito de los Laboratorios de la UMA:

- a) Difundir los servicios de soporte tecnológico que presta los laboratorios de la UMA a las empresas.
- b) Tramitar las colaboraciones que surjan entre los laboratorios de la UMA y las empresas.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la OTRI de la Universidad de Málaga:

- Estatutos de la Universidad de Málaga. Arts. 155, 156, 157, 158 y 159. Publicada en BOJA núm. 108, de 9 de junio de 2003.

- Normativa de la Universidad de Málaga para la contratación de trabajos de carácter científico, técnico o artístico. Publicada en BOJA núm. 25, de 7 de febrero de 2006.

- Ley 13/1986. BOE 18 de abril de 1986, núm. 96. Ley de la Ciencia.

- Ley 16/2007, de 3 diciembre, Andaluza de la Ciencia y el Conocimiento. BOE núm. 20, miércoles 23 de enero 2008.

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 tiene 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 esta Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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. Las personas usuarias, como clientela externa/interna, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la OTRI de la Universidad de Málaga.

2. La Hoja de Quejas y/o Sugerencias es un instrumento que facilita la participación de la ciudadanía en sus relaciones con la OTRI de la Universidad de Málaga, ya que puede presentar las reclamaciones oportunas cuando considere haber sido objetos de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estime conveniente en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

3. La Hoja de Quejas y/o Sugerencias se encuentra ubicada en formato papel en las instalaciones de la OTRI y, también, se encuentra disponible en formato electrónico en la página web de la oficina (<http://www.otri.uma.es>)

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

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando la hoja de Quejas y/o Sugerencias registrada en la OTRI de la Universidad de Málaga

o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: [www.otri.uma.es](http://www.otri.uma.es).

IV.III. Tramitación.

El Comité de Calidad de la OTRI llevará el control de las quejas o sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la oficina, ante cuyo servicio se formuló la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la queja o sugerencia, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la OTRI de la Universidad de Málaga, las personas interesadas, como clientela interna/externa, podrán dirigirse a:

- Dirección:

Edificio Institutos Universitarios  
C/Severo Ochoa, 4. Parque Tecnológico de Andalucía.

29590-Campanillas (Málaga)

Teléfonos: 952 132 591.

Fax: 952 131 021.

Dirección de Internet: [www.otri.uma.es](http://www.otri.uma.es)

Correo Electrónico: [otri@uma.es](mailto:otri@uma.es)

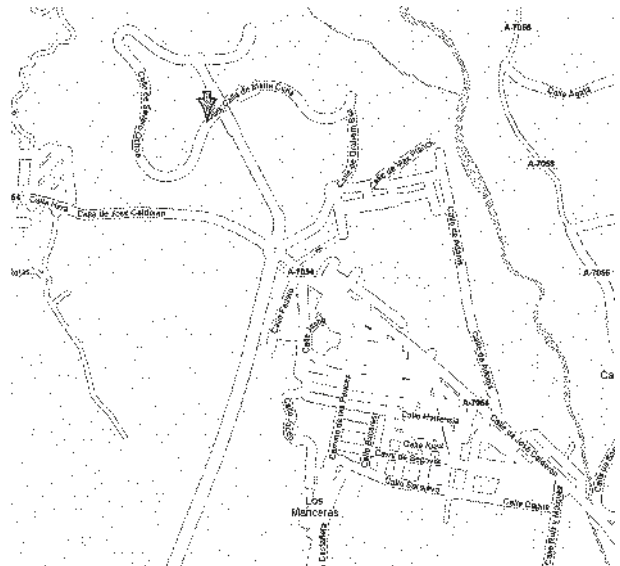
Hoja de Quejas y/o Sugerencias: [www.otri.uma.es](http://www.otri.uma.es)

V.II. Formas de acceso y transporte.

1.A la OTRI de la Universidad de Málaga se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 25 de la EMT: parada en Paseo del Parque
- Autobuses Olmedo: parada en Muelle Heredia.

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 la OTRI de la Universidad de Málaga, recogidos en esta Carta, se prestarán y conocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. En relación con los Contratos/Convenios Específicos:  
1.1. 80% de respuestas a consultas telefónicas con carácter inmediato.

1.2. 80% de respuestas a consultas vía e-mail en un plazo máximo de 3 días.

1.3. Dar cita para una reunión, en el 80% de los casos, en un plazo máximo de 3 días.

1.4. Ante la demanda de colaboración de una empresa, búsqueda del grupo de investigación, en el 80% de los casos, en un plazo máximo de 3 días.

1.5. Ante la demanda de colaboración de un grupo de investigación, búsqueda de la empresa, en el 80% de los casos, en un plazo máximo de 5 días.

1.6. El 80% de la elaboración de contratos/convenios se hará en un plazo máximo de 3 días, una vez recibida la documentación completa para tal fin.

1.7. El 90% de la emisión de facturas se realizarán en un plazo máximo de 7 días desde la petición de la misma.

1.8. El 90% de los nombramientos de becarios se harán en un plazo de 3 días desde la recepción de la documentación.

2. En relación con los Proyectos Europeos:

2.1. Reuniones in situ, en el 90% de los casos, con el investigador que lo solicite para proporcionar información personalizada.

2.2. Cumplimentación del 95% de formularios administrativos para la Comisión Europea en el plazo de 3 días.

2.3. Emitir el 80% de informes económicos dentro del plazo propuesto por el coordinador del proyecto.

3. En relación con la Protección Industrial e Intelectual:

3.1. Respuesta en 48 horas, al 85% de las peticiones de asesoramiento.

3.2. El 85% de los cuestionarios sobre una posible invención serán analizados en 5 días.

3.3. Recopilación y análisis del «estado del arte» en 5 días, en el 80% de los casos.

3.4. Preparación de documentos formales y formularios oficiales en 5 días en el 90% de los casos.

3.5. El 90% de las demandas para la negociación de las patentes serán atendidas en 5 días.

4. En relación con los Proyectos Colaborativos:

4.1. Tramitar el 95% de los Proyectos Colaborativos, una vez registrados en la oficina, en un plazo máximo de 7 días.

5. En relación con la Divulgación Científica:

5.1. Actualizar los contenidos de la página web con una periodicidad de 30 días.

5.2. Organizar un debate y/o evento al año.

5.3. Organizar una actividad de formación en divulgación científica al año.

6. En relación con los Laboratorios de la UMA:

6.1. Mantener en la página web de la OTRI acceso directo a información de laboratorios.

6.2. Ante las demandas de colaboración de empresas, búsqueda del laboratorio de la UMA más adecuado a sus necesidades, en el 95% de los casos, en un plazo máximo de 3 días.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la OTRI de la Universidad de Málaga, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta oficina:

1. Respecto a los Contratos/Convenios específicos:

1.1. Porcentaje de respuestas a las consultas telefónicas con carácter inmediato.

1.2. Porcentaje de respuestas a las consultas vía e-mail en el plazo de 3 días.

1.3. Porcentaje de reuniones concertadas en el plazo de 3 días.

1.4. Porcentaje de búsquedas del grupo de investigación realizadas en 3 días.

1.5. Porcentaje de búsquedas de la empresa a demanda del investigador realizada en 5 días.

1.6. Porcentaje de contrato/convenio elaborados en el plazo de 3 días.

1.7. Porcentaje de facturas emitidas en el plazo de 7 días.

1.8. Porcentaje de nombramientos de becarios realizados en 3 días.

2. Respecto a los Proyectos Europeos:

2.1. Porcentaje de reuniones in situ con respecto al total de reuniones solicitadas.

2.2. Porcentaje de formularios administrativos para la Comisión Europea cumplimentados en el plazo de 3 días.

2.3. Porcentaje de informes económicos elaborados dentro del plazo con respecto al total.

3. Respecto a la Protección Industrial e Intelectual:

3.1. Porcentaje de respuestas a las peticiones de asesoramiento realizadas en 2 días.

3.2. Porcentaje de cuestionarios analizados sobre posibles invenciones en 5 días.

3.3. Porcentaje de recopilaciones y análisis del «estado del arte» realizados en 5 días.

3.4. Porcentaje de documentos y formularios oficiales cumplimentados en 5 días.

3.5. Porcentaje de respuestas a las demandas de negociación hechas en 5 días.

4. Respecto a los proyectos colaborativos:

4.1. Porcentaje de proyectos colaborativos tramitados en el plazo de 7 días.

5. Respecto a la Divulgación Científica:

5.1. Número de actualizaciones por mes de la página web de la OTRI.

5.2. Número de eventos y/o debates al año.

5.3. Número de actividades de formación al año.

6. Respecto a los Laboratorios de la UMA:

6.1. Existencia del acceso directo a la web de laboratorios a través de la web OTRI.

6.2. Porcentaje de laboratorios de la UMA buscados en un plazo máximo de 3 días.

## 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 en información presencial será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.

El horario de atención al público en información telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 a las 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés

Dispone del certificado de Calidad según norma ISO 9001:2000 concedido por AENOR, cuyo alcance engloba los servicios de «Contratos y Convenios Específicos» y «Proyectos Europeos».

Durante la feria de agosto de Málaga el horario de atención al público, tanto presencial como telefónica, será desde las 10,00 a las 13,00 horas en los correspondientes días laborales.

La atención al público, durante la Semana Santa Malagueña, permanecerá cerrada.

La OTRI publicará anualmente los resultados obtenidos en las mediciones de los indicadores publicados en esta carta de servicios en la página web de la entidad: [www.otri.uma.es](http://www.otri.uma.es).

La palabra día citada en nuestros compromisos se refiere a días hábiles no festivos en la Universidad de Málaga.

Málaga, 28 de abril de 2008.- La Rectora, Adelaida de la Calle Martín.

*CARTA de Servicios del Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga.*

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Secretariado de Deporte Universitario 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 Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga 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 Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga.

El Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga es un Centro (Directivo) que depende del Vicerrectorado de Bienestar Social e Igualdad de la Universidad de Málaga.

I.II. Misión del Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga.

El Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga tiene como misión el fomento de las actividades físicas y el deporte como un factor esencial de la salud, el aumento de la calidad de vida y el desarrollo de la persona, con un compromiso de gestión orientado al logro de la Calidad y Excelencia.

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

El Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga 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 Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga en calidad de clientes, ya sea de carácter interno (personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos) o externo (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 periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

2. Mediante un sistema de sugerencias a través del cual los usuarios hacen llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos. Estas serán presentadas mediante los formularios destinados a tal efecto, los cuales se encuentran disponibles tanto en la página web del Secretariado de Deporte Universitario de

la Universidad de Málaga y correo electrónico, así como en los distintos puntos de información del Complejo Deportivo Universitario. Dicho documento deberá ser depositado en los buzones destinados a tal fin situados en el complejo. En un plazo de 72 horas, el Secretariado de Deporte Universitario se pondrá en contacto con el usuario y tratará de dar respuesta en un plazo no superior a 15 días.

#### II. Servicios.

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

Al Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Impartir actividades deportivas como complemento al desarrollo integral de la persona en el marco educativo universitario.
2. Desarrollar el programa de actividades deportivas para niños, niñas y jóvenes.
3. Realizar un programa de actividades encaminadas a mejorar la salud.
4. Ofertar un programa de actividades dirigidas a los mayores.
5. Promover el conocimiento y respeto del medio ambiente a través de la práctica de actividades en la naturaleza.
6. Organizar y programar competiciones internas universitarias.
7. Posibilitar el acceso de los universitarios a competiciones federadas.
8. Organizar y desarrollar grandes eventos (congresos, campeonatos nacionales e internacionales, etc.).
9. Promover el uso de instalaciones deportivas.
10. Facilitar la práctica deportiva a colectivos con discapacidad.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga.

- Artículo 30.3 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas para la reforma de la función pública (BOE núm. 185, 3.8.1984).

- Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte (BOE núm. 249, de 17.10.1990).

- Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte en Andalucía (BOJA 29.12.98).

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (BOE núm. 307, lunes 24 de diciembre 2001).

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE núm. 89, de 13.4.2007).

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE núm. 71, de 23.3.2007).

- Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la administración General del Estado (BOE núm. 20, del viernes 23 de enero 2004).

- Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las cartas de servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los premios a la calidad de los servicios públicos (BOJA núm. 225, de 21 de noviembre de 2003, página núm. 24.513).

- Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica el decreto 317/2003 (BOJA núm. 154, página núm. 4, Sevilla, 9 de agosto de 2005).

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los premios de la calidad de los servicios públicos (BOE núm. 190, de 10.8.1999).

- Plan estratégico 2005-08 de la Universidad de Málaga. Aprobado por el Consejo de Gobierno celebrado el día 11 de julio de 2005 en Málaga.