

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.*

P R Ó L O G O

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. Éstas 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.

- Estatutos de la Universidad de Málaga (BOJA de 9.6.2003).

- Acuerdo de marzo de 2007, de la Universidad de Málaga, por el que se aprueba el reglamento de cartas de servicios de dicha Universidad (BOJA de 16.4.2007).

- IV Convenio del Personal Laboral de las Universidades Públicas Andaluzas (BOJA núm. 36, página núm. 4.559, Sevilla, 23 de febrero 2004).

- Instrucción Interna sobre horarios, permisos y licencias del Personal de Administración y Servicios de la UMA. 2007 Oficialía Mayor - Universidad de Málaga.

- Acuerdo de la Vicegerencia de Recursos Humanos de la Universidad de Málaga y el Comité de empresa por el que se establecen los criterios para el desempeño de funciones de categoría de grupo superior. Málaga, 7 de noviembre de 2005.

- Reglamento de formación del Personal de Administración y Servicios de la UMA ([http://www.uma.es/secretariageneral/normativa/propia/disposiciones/personal/pas/regl\\_formacion.htm](http://www.uma.es/secretariageneral/normativa/propia/disposiciones/personal/pas/regl_formacion.htm)).

- Reglamento de uso de instalaciones deportivas. (<http://www.uma.es/ficha.php?id=12842>).

- Reglamento de selección universitaria 2007/08. (<http://www.uma.es/publicadores/deportes/wwwuma/norselec08.pdf>).

- Cuadernos para la gestión de las cartas de servicios en la Junta de Andalucía ([https://ws074.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/opencms/export/sites/default/observatorio/repositorio/15/Cuadernos\\_de\\_Cartas\\_de\\_Servicios/Cuaderno01\\_CartasdeServicios.pdf](https://ws074.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/opencms/export/sites/default/observatorio/repositorio/15/Cuadernos_de_Cartas_de_Servicios/Cuaderno01_CartasdeServicios.pdf)).

- Desarrollo funcional del servicio de actividades deportivas del secretariado de deportes 2007/08. (Entregado a la mesa técnica de análisis de Relación de Puestos de Trabajo de la UMA, sin publicar).

### 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. Hojas 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 el Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga.

2. Las hojas de Sugerencias y Reclamaciones son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga, 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. Las hojas de Sugerencias y Reclamaciones se encuentran ubicadas en formato papel en todos los puntos de información del Complejo Deportivo Universitario. También estarán disponibles en Internet en formato electrónico:

<http://www.uma.es/publicadores/deportes/wwwuma/HojaSugerencias.doc>.

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

Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando y entregando los impresos en formato papel en todos los puntos de información del Complejo Deportivo Universitario, depositándolos en los buzones de sugerencias destinados en distintos puntos estratégicos del edificio, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web:

<http://www.uma.es/publicadores/deportes/wwwuma/HojaSugerencias.doc>.

#### IV.III. Tramitación.

El comité de seguimiento de la Carta 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 el Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga, 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 al comité de seguimiento de la Carta de Servicios.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Complejo Deportivo Universitario.

Campus de Teatinos, s/n.

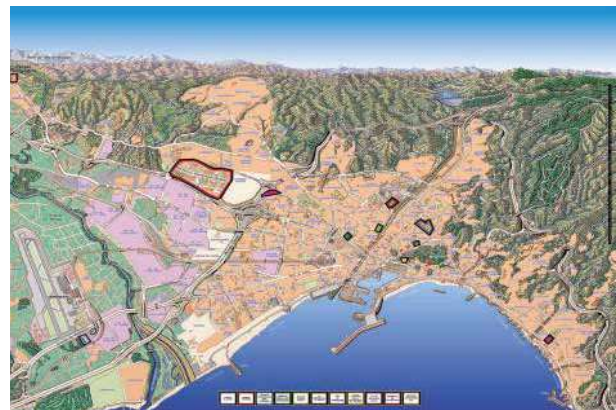
29071, Málaga.

##### V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Secretariado de Deporte Universitario 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.

##### 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 ofertados por el Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Fomentar la práctica de actividad físico-deportiva en la comunidad universitaria.
- Ofertar un programa de actividades de calidad que se adecue a las demandas de la comunidad universitaria.
- Promocionar la oferta deportiva por medios telemáticos.
- Dar una respuesta a las distintas gestiones derivadas de los diversos grupos de interés que interactúan en el Secretariado de Deportes.
- Fomentar la práctica de actividad físico-deportiva en los hijos e hijas menores del PAS y PDI de la Universidad de Málaga.
- Ofrecer un programa de actividades de calidad que se adecue a las demandas de los hijos e hijas menores del PAS y PDI de la Universidad de Málaga.
- Fomentar la práctica de actividad físico-deportiva orientadas a mejorar la salud en la comunidad universitaria.
- Ofertar un programa de actividades de calidad que se adecue a las demandas de la comunidad universitaria con necesidades psico-físicas.
- Atender a los usuarios y usuarias en consultas de salud.
- Fomentar la práctica de actividad físico-deportiva en el Aula de Mayores de la Universidad de Málaga.
- Ofertar un programa de actividades de calidad que se adecue a las demandas de los miembros del Aula de Mayores de la Universidad de Málaga.
- Dar a conocer los distintos hábitats naturales y espacios protegidos de nuestro entorno geográfico mediante la práctica de actividades en la naturaleza fomentando el respeto al medio ambiente.
- Aumentar el nivel de participación en las distintas modalidades de las competiciones internas (Trofeo Rectora).
- Fomentar la participación femenina en las distintas modalidades de las competiciones internas (Trofeo Rectora).
- Incrementar los recursos a través de los patrocinios deportivos.
- Ofrecer a las personas deportistas de la Universidad de Málaga el acceso a competiciones federadas de alto nivel.
- Incrementar los recursos a través de los patrocinios deportivos.
- Proyectar la imagen del Secretariado de Deportes a través de los distintos canales de difusión.
- Implantar los procesos de gestión como modelo de organización en eventos deportivos.
- Difundir la imagen del Secretariado de Deportes a través de los distintos canales de difusión.
- Aumentar el número de usos en los distintos espacios deportivos.
- Promover la práctica de la actividad físico-deportiva en colectivos con desventaja social como medio de integración.

## 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 el Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta:

- Porcentaje de ocupación de las distintas actividades ofertadas.
- Porcentaje de satisfacción del usuario en las encuestas realizadas a tal efecto.
- Número de visitas en página Web.
- Porcentaje de resolución de solicitudes en menos de 15 días.
- Porcentaje de ocupación de las actividades ofertadas de los mencionados grupos de interés.
- Porcentaje de satisfacción reflejado en las encuestas realizadas al efecto.
- Porcentaje de ocupación de actividades para las personas mayores.
- Porcentaje de satisfacción obtenido en las encuestas realizadas a tal efecto.
- Número de consultas de asesoramiento y seguimiento médico-deportivo y fisioterapéutico.
- Porcentaje de ocupación en las actividades para personas mayores.
- Porcentaje de satisfacción alcanzado en las encuestas realizadas a tal efecto.
- Porcentaje de ocupación alcanzado en las actividades en la naturaleza.
- Número de personas participantes en las distintas competiciones internas.
- Porcentaje de inscripción femenina en las diferentes competiciones internas.
- Porcentaje de ingresos económicos obtenidos a través de los distintos patrocinadores deportivos.
- Porcentaje de personas deportistas de la Universidad de Málaga inscritas en competiciones federadas.
- Porcentaje de ingresos obtenidos a través del patrocinio deportivo.
- Número de apariciones en medios de comunicación en relación a las actividades que realiza el Servicio.
- Número de apariciones en medios de comunicación de los campeonatos y grandes eventos deportivos organizados por el Secretariado de Deportes.
- Porcentaje de eventos deportivos organizados por el Secretariado mediante la gestión por procesos.
- Porcentaje de ocupación de los distintos espacios deportivos.
- Número de personas usuarias con discapacidad pertenecientes a los distintos convenios de colaboración con el Secretariado.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. Horarios y otros datos de interés.

#### I.I. Horarios de atención al público:

- De 8.30 a 23 h de lunes a viernes.
- De 9 a 21 h los sábados.
- De 10 a 14 h los domingos.

#### I.II. Otros datos de interés:

- Números de teléfono: 952 131 499 (información).
- 952 131 670 (instalaciones).
- Número de fax: 952 134 126.
- Correo electrónico: deportes@uma.es.
- Página web: www.deportes.uma.es.

#### I.III. Plan de Comunicación.

Como consecuencia del desarrollo de la carta de servicios del Secretariado de Deporte Universitario, surge la necesidad de promocionar, divulgar y dar a conocer el contenido de ésta

y así poder transmitir la información a la ciudadanía de los conocimientos generados por la misma.

El plan de comunicación parte de la realización de un diagnóstico previo de los distintos canales que existen, tanto a nivel interno (página web, folleto, correo electrónico, canal UMA, sms, intranet,... etc.) como otros de carácter externo (agencia de noticias, medios de comunicación escrita, radio y TV, etc.).

En el plan de comunicación de la Carta de Servicios del Secretariado de Deporte Universitario, nos planteamos los siguientes objetivos:

- Difundir la Carta de Servicios y los resultados obtenidos de los procesos de seguimiento de la misma.
- Definir los distintos grupos de interés a los que se quiere hacer llegar la información.
- Organizar un sistema de comunicación para canalizar la información hacia la ciudadanía en general y los usuarios y usuarias en particular.
- Informar al personal del servicio, así como a la comunidad universitaria, de la gestión de los compromisos e indicadores expresados en la carta.
- Concretar la temporización, selección de la información y canales de difusión de ésta.
- Editar un tríptico descriptivo de la versión reducida de la Carta de Servicios original.

El plan de comunicación de la Carta de Servicios del Secretariado de Deporte Universitario, pretende ser un proceso abierto y continuo, constituyendo la vertiente interna y externa de la comunicación hacia los usuarios y usuarias y la sociedad en general.

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

*CARTA de Servicios de la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Málaga.*

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria 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.

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

La Biblioteca Universitaria es un Servicio de la Universidad de Málaga, adscrito al Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

##### I.II. Misión de Biblioteca Universitaria.

La Biblioteca de la Universidad es un servicio de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad de Málaga en su conjunto.

La Biblioteca tiene como misión asegurar la recopilación, la conservación, el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de transformación de la

información en conocimiento, atendiendo a parámetros de calidad y eficiencia, teniendo presente la innovación tecnológica como factor estratégico de desarrollo a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.

Es competencia de la Biblioteca gestionar eficazmente los recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que estos recursos se adquieran o se contraten y de su soporte material, todo ello para poner a disposición de las personas usuarias servicios adaptados a sus necesidades, donde, de la forma más sencilla, puedan acceder a la información, la documentación y el conocimiento que precisen.

#### Visión de la Biblioteca:

La Biblioteca Universitaria debe ayudar a que la Universidad de Málaga avance hacia la excelencia en el cumplimiento de sus funciones y el desarrollo de sus actividades, y adquiera una posición de liderazgo en el conjunto de las instituciones de investigación y enseñanza superior.

En concreto, la Biblioteca Universitaria abordará la transformación de sus servicios para satisfacer las necesidades y nuevos modelos del Espacio Europeo de Educación Superior. En este sentido, la Biblioteca contribuirá a que el conocimiento que la Universidad genera revierta de forma activa en la sociedad, a fin de formar personas responsables y libres, solidarias con los problemas sociales y comprometidas con una idea de progreso basada en la libertad, la justicia y la tolerancia.

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

El Coordinador de Bibliotecas de Área de la Biblioteca Universitaria es el 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 con la Biblioteca Universitaria.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Biblioteca Universitaria podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de lo establecido en su Plan específico para la recogida de opiniones y expectativas de las personas usuarias y de la ciudadanía en general: Plan PREU (<http://www.uma.es/publicadores/biblioteca/wwwuma/PLANPREU.pdf>).

#### En él se contemplan:

- Intervención de los representantes del profesorado y del alumnado en las diferentes bibliotecas a través de las Comisiones de bibliotecas.

- Obtención de las valoraciones, opiniones y sentir general de las personas usuarias mediante entrevistas y reuniones con los grupos de interés y encuestas.

- Recepción de quejas, sugerencias o comentarios a través de buzones ubicados en todos los puntos de atención a las personas usuarias, buzón virtual, correo electrónico institucional y registro General de la Universidad de Málaga.

- Comunicación y diálogo con asistentes a sesiones virtuales de formación de personas usuarias mediante los Foros de formación.

#### II. Servicios.

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

A la Biblioteca Universitaria le corresponde:

1. Información bibliográfica: tiene como finalidad informar a las personas usuarias sobre los recursos y servicios que ofrece la Biblioteca Universitaria, así como prestar ayuda y asesorar a obtener cualquier información o documento que se necesite para fines académicos.

2. Formación de personas usuarias: consiste en ayudarles a transformar la información en conocimiento, facilitando y agilizando los procesos de aprendizaje en la Universidad. Se desarrolla a través de acciones como formación programada presencial (grupos), formación programada virtual (grupos),