

Exp.	CIF	ENTIDAD LOCAL	ACTUACIÓN
074	P1403800B	LUQUE , Ayto. de	CONSTRUCCIÓN Y MEJORA DE INSTALACIONES DEPORTIVAS
076	P1404100H	MONTEMAYOR, Ayto. de	EQUIPAMIENTO DEPORTIVO PABELLÓN MUNICIPAL
080	P1404300D	MONTORO, Ayto. de	EQUIPAMIENTO CAMPO DE TIRO
083	P1404600G	NUEVA CARTEYA, Ayto.	GRADAS PORTÁTILES CAMPO DE FÚTBOL
084	P1404600G	NUEVA CARTEYA, Ayto.	PAVIMENTACIÓN PERÍMETROS Y ACCESOS C. FÚTBOL
085	P1404700E	OBEJO, Ayto. de	EQUIPAMIENTO DEPORTIVO
087	P1404800C	PALENCIANA, Ayto. de	EQUIPAMIENTO GIMNASIO
088	P1405000I	PEDRO ABAD, Ayto. de	EQUIPAMIENTO DEPORTIVO
092	P1405400A	POZOBLANCO, Ayto. de	EQUIPAMIENTO PISTA DE ATLETISMO
094	P1405600F	PUENTE GENIL, Ayto. de	ADQUISICIÓN BARREDORA-CEPILLADORA
095	P1405600F	PUENTE GENIL, Ayto. de	MARCADOR INALÁMBRICO PARA CAMPO DE HOCKEY
096	P1405700D	RAMBLA LA, Ayto. de	EQUIPAMIENTO DEPORTIVO PARA PISCINA, POLIDEPORTIVO Y PABELLÓN MUNICIPAL
166	P1406500G	VICTORIA LA, Ayto.	EQUIPAMIENTO DEPORTIVO POLIDEPORTIVO MUNICIPAL
108	P1406700C	VILLAFRANCA, Ayto. de	PARQUE DE MAYORES, E INSTALACIÓN BULDER PISTAS DEPORTIVAS "EL CERRILLO"
110	P1406700C	VILLAFRANCA, Ayto. de	INSTALACIÓN PAVIMENTO SINTÉTICO PABELLÓN MUNICIPAL
111	P1406800A	VILLAHARTA, Ayto. de	EQUIPAMIENTO DEPORTIVO
114	P1407100E	VILLANUEVA DEL REY, Ayto. de	ADQUISICIÓN EQUIPAMIENTO GIMNASIO

## ANEXO III

RELACIÓN DE SOLICITANTES DE SUBVENCIÓN EN MATERIA DE DEPORTE, MODALIDAD 1 (IED): INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS DEPORTIVOS, CONVOCATORIA 2008, A LOS QUE SE LES DENIEGA LA SUBVENCIÓN POR NO REUNIR LOS REQUISITOS O NO CUMPLIR LAS CONDICIONES EXIGIDAS

Exp.	CIF	ENTIDAD LOCAL	ACTUACIÓN	CÓDIGO CAUSA
026	P1401200I	BUJALANCE, Ayto. de	EQUIPAMIENTO DE CIRCUITO URBANO DE GIMNASIA	005
028	P1401200I	BUJALANCE, Ayto. de	ADQUISICIÓN BATECO PARA PABELLÓN POLIDEPORTIVO	005
029	P1400020B	CABRA (Patronato Municipal de Deportes)	EQUIPAMIENTO SALA POLIDEPORTIVA	006
030	P1401400E	CAÑETE DE LAS TORRES, Ayto. de	REPARACIÓN CUBIERTA PABELLÓN POLIDEPORTIVO	005
031	P1401400E	CAÑETE DE LAS TORRES, Ayto. de	EQUIPAMIENTO DEPORTIVO	005
090	P1405300c	POSADAS, Ayto.	EQUIPAMIENTO PABELLÓN POLIDEPORTIVO	005
091	P1405300c	POSADAS, Ayto.	REPARACIÓN DE CUBIERTA Y PANELES SOLARES EN PABELLÓN	005
116	P1407300A	VILLAVICIOSA, Ayto. de	EQUIPAMIENTO PISTA POLIDEPORTIVA "EL VACAR"	005
117	P1407300A	VILLAVICIOSA, Ayto. de	EQUIPAMIENTO CAMPO DE FÚTBOL	005
155	G14715585	CLUB DE BOXEO Y HALTEROFILIA DE LUCENA "LA ANDALUZA"	CONSTRUCCIÓN DE CUADRILÁTERO BOXEO	002

## LISTADO DE CÓDIGOS DE CAUSAS DEL ANEXO III

NÚM.	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE DENEGACIÓN DE LA SUBVENCIÓN
	000	Solicitud extemporánea.
	001	Actuación no comprendida entre los conceptos subvencionables.
	002	El solicitante no reúne los requisitos para ser beneficiario. Art. 2.a) de la Orden Reguladora.
	003	Desistimiento o renuncia voluntaria del solicitante.
	004	Ejecución de la actuación, en todo o en parte, anterior a la finalización del plazo de solicitud.
	005	Tener subvenciones anteriores con cargo al mismo programa pendientes de justificar, con plazo de justificación vencido. Art. 18.5 de la Orden Reguladora.
	006	Incompatibilidad para la obtención de subvención de la misma modalidad por una Entidad Local y un Organismo Autónomo de la misma dependiente, o viceversa. Art. 3.7 de la Orden Reguladora.

## UNIVERSIDADES

*RESOLUCIÓN de 8 de julio de 2008, de la Universidad de Málaga, Carta de Servicios de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social de la Universidad de Málaga.*

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social 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 misma.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social 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 Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social.

La Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social depende del Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social de la Universidad de Málaga.

I.II. Misión de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social.

La Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social tiene como misión la siguiente:

Proporcionar apoyo técnico, asesoramiento y formación a todas las Unidades de la Universidad de Málaga para difundir la cultura de la calidad y fomentar e implantar la mejora continua y la excelencia en todos los ámbitos de la comunidad universitaria. Se ocupa, además de realizar el seguimiento del cumplimiento del Contrato Programa firmado entre la Universidad de Málaga y la Consejería de Ciencia, Innovación y Empresa de la Junta de Andalucía, así como de la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico Institucional y de la Memoria de Responsabilidad Social de la Universidad.

## Visión

La Visión de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social es alcanzar la excelencia en las actividades de su competencia, contribuyendo a la satisfacción de la comunidad universitaria, de su personal y sociedad, en general.

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

La Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social 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 la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social de la Universidad de Málaga.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social en calidad de clientes, ya sea de carácter interno tales como el personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos, o externo referidos a la ciudadanía en general, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Teléfono Vicerrectorado: 952 134 347.

Fax Vicerrectorado: 952 137 007.

E-mail: vrcalidadpers@uma.es.

Teléfono Secretaria Vicerrectorado: 952 134 346.

Teléfono Calidad: 952 182 876 y 952 137 027.

Fax Calidad: 952 137 033.

E-mail Planes de Mejora: pmejora@uma.es.

Teléfono Plan Estratégico: 952 136 539.

Fax Plan Estratégico: 952 137 033.

E-mail Plan Estratégico: planestrategico@uma.es.

Teléfono Responsabilidad Social: 952 137 027.

Fax Responsabilidad Social: 952 137 033.

E-mail Responsabilidad Social: rsocial@uma.es.

## II. Servicios.

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

A la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social le corresponde las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje: apoyo técnico, asesoramiento y formación en los procesos de evaluación institucional; evaluación de la actividad docente del profesorado; diseño e implantación de sistemas para la garantía interna de la calidad en centros y titulaciones; elaboración, implantación, ejecución y seguimiento de los planes de mejora; elaboración, aprobación, publicación y seguimiento de las cartas de servicios en centros y titulaciones; medición del grado de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria y difusión de la cultura de la calidad y la excelencia en la Universidad.

2. Calidad en los Servicios Universitarios: apoyo técnico, asesoramiento y formación en los procesos de evaluación según el Modelo de Excelencia EFQM; aplicación de la gestión por procesos; diseño e implantación de sistemas para la gestión de la calidad (UNE-EN ISO 9001); elaboración, implantación, ejecución y seguimiento de los planes de mejora; elaboración, aprobación, publicación y seguimiento de las cartas de servicios; medición del grado de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria y difusión de la cultura de la calidad y la excelencia en la Universidad.

3. Cumplimiento del Contrato Programa firmado entre la Universidad de Málaga y la Junta de Andalucía: gestión de la información y confección de la Memoria Anual relativa al cumplimiento de los objetivos recogidos en el Contrato-Programa firmado con la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía.

4. Planificación estratégica: elaboración, despliegue y seguimiento del Plan Estratégico de la Universidad.

5. Responsabilidad social: elaboración, despliegue y seguimiento del Modelo de Responsabilidad Social de la Universidad de Málaga y confección de su Memoria Anual de Progreso y de la Memoria de Responsabilidad Social.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social de la Universidad de Málaga.

- Acuerdo de 15 de marzo de 2007, de la Universidad de Málaga, por el que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicios de dicha Universidad (BOJA núm. 74, de 16 de abril).

- Decreto 145/2003, de 3 de junio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Málaga. (BOJA núm. 108, de 9 de junio).

- Ley 15/2003 Andaluza de Universidades (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre).

- Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades (BOE núm. 307, de 24 de diciembre). Modificada por Real Decreto Ley 9/2005, de 6 de junio (BOE núm. 135, de 7 de junio).

- 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. (BOJA núm. 4, de 7 de enero de 2005).

- Manual de normas de identidad visual corporativa de la Universidad de Málaga. Dirección General de Comunicación e Información de la Universidad de Málaga (www.uma.es).

## 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 específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en esta Sección 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 usuarias y los usuarios tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, 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 las instalaciones de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social.

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

La Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social dispone de un Libro de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual las ciudadanas y ciudadanos podrán hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y cuya prestación han recibido.

Las Sugerencias y Reclamaciones pueden presentarse en cualquiera de los Registros existentes en la Universidad de Málaga, personalmente, por correo o a través de Internet.

##### IV.III. Tramitación.

La Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la misma, y adoptará las medidas que correspondan. En un plazo de 48 horas, la Sección se pondrá en contacto con la persona que formuló la sugerencia o reclamación, y le comunicará, 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 Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Universidad de Málaga.

Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social.

Secretariado de Calidad y Desarrollo Estratégico.

Edificio Pabellón de Gobierno.

Campus El Ejido, s/n.

29071 Málaga.

Teléfono Vicerrectorado: 952 134 347.

Fax Vicerrectorado: 952 137 007.

E-mail: [vrcalidadpers@uma.es](mailto:vrcalidadpers@uma.es).

Teléfono Secretaría Vicerrectorado: 952 134 346.

Teléfonos Calidad: 952 182 876 y 952 137 027.

Fax Calidad: 952 137 033.

E-mail Planes de Mejora: [prmejora@uma.es](mailto:prmejora@uma.es).

Teléfono Plan Estratégico: 952 136 539.

Fax Plan Estratégico: 952 137 033.

E-mail Plan Estratégico: [planestrategico@uma.es](mailto:planestrategico@uma.es).

Teléfono Responsabilidad Social: 952 137 027.

Fax Responsabilidad Social: 952 137 033.

E-mail Responsabilidad Social: [rsocial@uma.es](mailto:rsocial@uma.es).

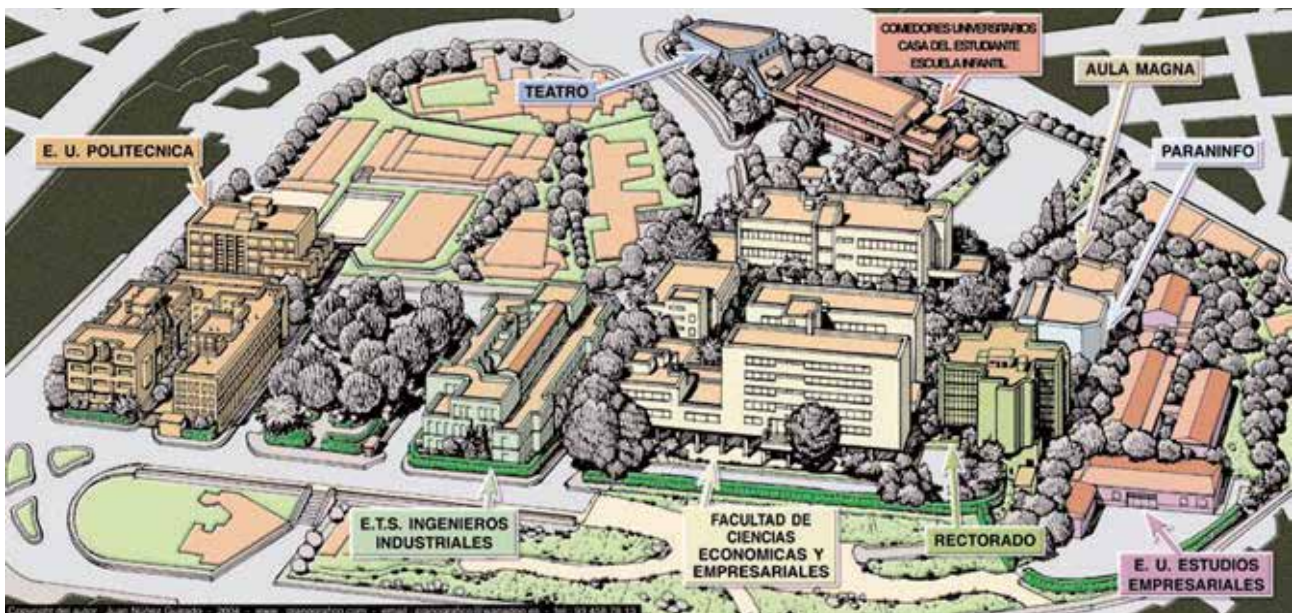
##### V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Línea de autobús número 1.

Autobús Circular número 1.

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 Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

#### 1. Con respecto a la calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje:

a) Apoyar técnicamente, asesorar y formar al cien por cien de los comités de autoevaluación que se constituyan en cada una de las convocatorias anuales de evaluación en las que participe la Universidad de Málaga.

b) Satisfacer las necesidades de asesoramiento en materia de evaluación y calidad de los centros y titulaciones de la Universidad de Málaga, dando respuesta en un plazo no superior a cinco días a cada requerimiento, por escrito, a través de e-mail o vía telefónica.

c) Realizar, para cada convocatoria de evaluación, estudios de satisfacción al cien por cien de los comités de autoevaluación, distinguiendo entre las fases del proceso y tipología de unidades a evaluar.

d) Realizar, para cada convocatoria de evaluación, estudios de satisfacción al cien por cien de los comités de evaluación externa.

e) Evaluar anualmente al cien por cien del profesorado que establezca el Consejo de Gobierno.

f) Informar al Personal Docente e Investigador de los resultados de las encuestas de satisfacción con la docencia al inicio del siguiente curso académico.

g) Apoyar técnicamente en el diseño e implantación de sus sistemas para la garantía interna de la calidad al cien por cien de los centros y titulaciones que soliciten su establecimiento anualmente.

h) Asesorar al cien por cien de los Comités de Elaboración y Seguimiento de los Planes de Mejora, derivados de los procesos de evaluación que se concluyan, anualmente.

i) Asesorar en la elaboración de cartas de servicios al cien por cien de los centros y titulaciones que el Consejo de Dirección de la Universidad de Málaga establezca anualmente.

j) Evaluar el cien por cien de los informes de seguimiento de las cartas de servicios en un plazo no superior a quince días por informe.

#### 2. Con respecto a la calidad en los Servicios Universitarios:

a) Proporcionar orientación sobre la evaluación mediante el modelo de Excelencia EFQM al cien por cien de las unidades que lo soliciten.

b) Apoyar en el diseño de los mapas de procesos al cien por cien de las unidades de gestión o servicios evaluados anualmente.

c) Proporcionar asesoramiento técnico al cien por cien de las unidades que anualmente inicien el diseño e implantación de sistemas de gestión de la calidad (UNE-EN ISO 9001).

d) Asesorar al cien por cien de los Comités de Elaboración y Seguimiento de los Planes de Mejora, derivados de los procesos de evaluación de los servicios que se concluyan, anualmente.

e) Asesorar en la elaboración de cartas de servicios al cien por cien de los servicios que el Consejo de Dirección de la Universidad de Málaga establezca anualmente.

f) Evaluar el cien por cien de los informes de seguimiento de las cartas de servicios en un plazo no superior a quince días por informe.

g) Apoyar al cien por cien de las unidades, que así lo soliciten, en relación con la realización de estudios de satisfacción de la comunidad universitaria.

h) Diseñar las encuestas de satisfacción que soliciten las distintas unidades de la comunidad universitaria, para su posterior emisión en un plazo no superior a 15 días.

i) Entregar los resultados de las encuestas en un plazo no superior a 3 meses desde la recepción de las mismas.

j) Fomentar la cultura de la calidad en el ámbito universitario impartiendo, al menos, 30 horas de formación y/o información anual en temas de evaluación y calidad a la comunidad universitaria.

k) Actualizar cada 15 días las novedades producidas en la página web de la unidad.

l) Mejorar los conocimientos y habilidades del personal de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social de la Universidad de Málaga para ofrecer el mejor servicio, recibiendo, al menos, 10 horas de formación para cada uno de los miembros de la Sección.



3. Con respecto al cumplimiento del Contrato Programa firmado entre la Universidad de Málaga y la Junta de Andalucía.

a) Recabar el cien por cien de la información, adecuada y necesaria, para gestionar el cumplimiento de los objetivos recogidos en el Contrato Programa firmado con la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía.

b) Solicitar, con al menos un mes de antelación a la fecha límite de entrega, la información necesaria para la elaboración de la memoria anual de seguimiento del contrato programa.

c) Elaboración de la memoria anual de seguimiento del contrato programa.

4. Con respecto a la Planificación Estratégica:

a) Facilitar la información necesaria para el despliegue anual de los contenidos del Plan Estratégico a todas las unidades de la Universidad de Málaga.

b) Elaborar, semestralmente, el informe de seguimiento del plan estratégico.

c) Realizar al menos 2 reuniones al año con el Consejo de Dirección de la Universidad de Málaga, relativas al plan estratégico.

d) Elaborar anualmente la memoria de seguimiento del Plan Estratégico.

5. Con respecto a la Responsabilidad Social:

a) Facilitar la información necesaria para el despliegue anual de los contenidos del Modelo de Responsabilidad Social a todas las unidades de la Universidad de Málaga.

b) Elaborar, semestralmente, el informe de seguimiento de las acciones en materia de Responsabilidad Social desarrolladas en la Universidad de Málaga.

c) Realizar al menos 2 reuniones al año con el Consejo de Dirección de la Universidad de Málaga, relativas a la Responsabilidad Social.

d) Elaborar anualmente el Informe de Progreso en materia de Responsabilidad Social.

e) Elaborar, cada dos años, la Memoria de Responsabilidad Social 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 la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta:

1. Con respecto a la calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje:

a) Porcentaje de comités de autoevaluación asesorados y formados.

b) Porcentaje de respuestas atendidas dentro del plazo de las peticiones de asesoramiento e información recibidas.

c) Porcentaje de comités de autoevaluación encuestados para el estudio de satisfacción.

d) Porcentaje de comités de evaluación externa encuestados para el estudio de satisfacción.

e) Porcentaje de profesorado evaluado anualmente.

f) Porcentaje de profesorado informado de los resultados de las encuestas de satisfacción al inicio del nuevo curso.

g) Porcentaje de centros y titulaciones asesorados y formados en el diseño e implantación de sus sistemas de garantía interna de la calidad.

h) Porcentaje Comités de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora asesorados.

i) Porcentaje de centros y titulaciones asesorados y formados en la elaboración de sus cartas de servicios.

j) Porcentaje evaluado de informes de seguimiento de las cartas de servicios.

k) Tiempo medio transcurrido en la evaluación de los informes de seguimiento de las cartas de servicios.

2. Con respecto a la calidad en los Servicios Universitarios:

a) Porcentaje de consultas sobre el modelo EFQM contestadas.

b) Porcentaje de unidades apoyadas en el diseño de los mapas de procesos.

c) Porcentaje de unidades orientadas en relación con sus procesos de diseño e implantación de sistemas para la gestión de la calidad (UNE-EN ISO 9001).

d) Porcentaje de Comités de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora asesorados.

e) Porcentaje de grupos de trabajo asesorados para la confección de las cartas de servicios.

f) Porcentaje evaluado de informes de seguimiento de cartas de servicios.

g) Tiempo medio transcurrido en la evaluación de los informes de seguimiento de las cartas de servicios.

h) Porcentaje de unidades apoyadas en relación con la realización de estudios de satisfacción de la comunidad universitaria.

i) Porcentaje del diseño de encuestas de satisfacción atendidas.

j) Tiempo medio transcurrido en la entrega de resultados de las encuestas realizadas.

k) Número de horas de formación sobre temas de evaluación y calidad impartidas anualmente.

l) Número de actualizaciones mensuales de la página web.

m) Número de horas de formación recibidas individualmente por el personal de la Sección.

3. Con respecto al cumplimiento del Contrato Programa firmado entre la Universidad de Málaga y la Junta de Andalucía.

a) Porcentaje de información recabada en relación con los objetivos del contrato programa.

b) Existencia de una memoria de cumplimiento de los objetivos del contrato programa al año.

4. Con respecto a la Planificación Estratégica:

a) Existencia de dos informes de seguimiento del plan estratégico al año.

b) Número de reuniones anuales con el Consejo de Dirección de la Universidad de Málaga relativa al Plan Estratégico.

c) Existencia de una memoria de seguimiento del plan estratégico al año.

5. Con respecto a la Responsabilidad Social:

a) Existencia de dos informes de seguimiento de las acciones en materia de Responsabilidad Social de la Universidad de Málaga.

b) Número de reuniones anuales con el Consejo de Dirección de la Universidad de Málaga relativas a la Responsabilidad Social.

c) Existencia de un informe de progreso en materia de Responsabilidad Social al año.

d) Existencia de una memoria de responsabilidad social bianual.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.1. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público será de lunes a viernes de 9,00 a 14,00 horas, excepto en el período de Semana Santa que la Sección no permanecerá abierta al público.

Málaga, 8 de julio de 2008.- La Rectora, Adelaida de la Calle Martín