

UNIVERSIDADES		B.O.J.A. núm. Hoja de.....
Organismo: UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		UNIVERSIDADES Hoja 1 de 9
Sección:	Epígrafe:	
Subsección:	Epígrafe:	

SUMARIO:

Resolución de, , por la que se modifica la **Carta de Servicios del Servicio Central de Informática (SCI) de la Universidad de Málaga.**

Málaga 6 de octubre de 2011

TEXTO:**PRÓLOGO**

La Carta de Servicios del Servicio Central de Informática (en adelante SCI) de la Universidad de Málaga tiene como propósito facilitar a los usuarios, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el mismo.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el SCI de la Universidad de Málaga. Como consecuencia de lo anterior, el SCI 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 SCI de la Universidad de Málaga.**

El SCI es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Universidad de Málaga.

I.II. Misión del SCI.

El SCI de la Universidad de Málaga, como instrumento estratégico de la institución, tiene como misión la prestación de servicios y la organización eficiente de los recursos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, así como el apoyo tecnológico a las tareas de gestión en todos los ámbitos de la actividad universitaria, docencia, investigación, transferencia de conocimiento y administración en todos sus niveles. Para el desarrollo de este objetivo fundamental, el SCI se apoya en la alta cualificación técnica de las personas que lo forman y su vocación de servicio a la Comunidad Universitaria. Así, se configura como una herramienta básica de innovación y soporte para los procesos y servicios de la Institución.

- Formato UNE A4, para los textos de las disposiciones a publicar en el BOLETÍN OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.
- Lo enmarcado con FILETE GRUESO, es a cumplimentar por el Servicio de Publicaciones y B.O.J.A.
- Escribese el TEXTO a dos espacios
- No escribir al dorso

UNIVERSIDADES	B.O.J.A. núm. Hoja de.....
Organismo: UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	UNIVERSIDADES Hoja 2 de 9

Continuación del TEXTO:

I DATOS IDENTIFICATIVOS

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

El SCI 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 del SCI de la Universidad de Málaga.

Los usuarios de los servicios que presta el SCI de la Universidad de Málaga, ya sean de carácter interno (personal al servicio de la Universidad de Málaga y estudiantes) o externo, 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 del SCI.

II. SERVICIOS

II. I. Relación de Servicios que presta

Al SCI de la Universidad de Málaga le corresponden las diferentes atribuciones, distribuidas en los diferentes servicios integrados en la misma:

1. Apoyo al puesto de trabajo en materia de TIC
 - a. Asesoramiento en la adquisición de material informático
 - b. Instalación y puesta en funcionamiento de equipos
 - c. Conexión a la red de datos de la UMA
 - d. Resolución de incidencias y mantenimiento
 - e. Documentación de usuario final
 - f. Consultas de uso
2. Diseño, instalación, configuración, administración, monitorización y conexión de equipos de comunicaciones y de puntos de red. Telefonía IP.
3. Planificación, instalación, configuración, administración, monitorización y conexión de equipamiento informático de soporte a los servicios que presta el SCI.
4. Adquisición, asesoramiento, distribución e instalación de software centralizado y departamental.

- Formato UNE A4, para los textos de las disposiciones a publicar en el BOLETÍN OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.
- Lo enmarcado con FILETE GRUESO, es a cumplimentar por el Servicio de Publicaciones y B.O.J.A.
- Escribese el TEXTO a dos espacios
- No escribir al dorso

UNIVERSIDADES		B.O.J.A. núm. Hoja de.....
Organismo: UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		UNIVERSIDADES Hoja 3 de 9
Continuación del TEXTO: II. SERVICIOS 5. Servicios telemáticos a. Correo electrónico b. Servicios de contenido (soporte web) c. Videoconferencia d. Servicios a/de Internet e. Servicios de gestión de identidad electrónica f. Herramientas de trabajo colaborativo 6. Soporte a la Gestión Universitaria a. Académica b. Económica c. Recursos humanos d. Investigación e. Indicadores y toma de decisión f. Seguridad y protección de datos g. Aplicaciones complementarias (Ayudas sociales, Escuela Infantil, Deportes,...) 7. Servicios Digitales a. Digitalización b. Lectora óptica c. Impresión digital d. Análisis de imagen e. Grabación en soportes digitales 8. Servicios de Administración Electrónica a. Firma Digital b. Teletramitación y consulta administrativa c. Facturas, certificaciones y notificaciones electrónicas		
▪ Formato UNE A4, para los textos de las disposiciones a publicar en el BOLETÍN OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. ▪ Lo enmarcado con FILETE GRUESO, es a cumplimentar por el Servicio de Publicaciones y B.O.J.A. ▪ Escribase el TEXTO a dos espacios ▪ No escribir al dorso		

UNIVERSIDADES	B.O.J.A. núm. Hoja de.....
Organismo: UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	UNIVERSIDADES Hoja 4 de 9
Continuación del TEXTO: II SERVICIOS II. II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el SCI de la Universidad de Málaga Reglamento para la protección y tratamiento de datos de carácter personal, en la Universidad de Málaga (Acuerdo de la UMA de 5/5/2004) • Estatutos de la Universidad de Málaga (BOJA de 9/6/2003). • Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos • Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. • Real Decreto 3/2010, de 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. 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, los usuarios tienen derecho, entre otros, a: 1. Ser tratados con el debido respeto y consideración. 2. Recibir información de interés general específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática o 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.	
▪ Formato UNE A4, para los textos de las disposiciones a publicar en el BOLETÍN OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. ▪ Lo enmarcado con FILETE GRUESO, es a cumplimentar por el Servicio de Publicaciones y B.O.J.A. ▪ Escribbase el TEXTO a dos espacios ▪ No escribir al dorso	

UNIVERSIDADES	B.O.J.A. núm. Hoja de.....
Organismo: UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	UNIVERSIDADES Hoja 5 de 9
Continuación del TEXTO: IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones 1. Los usuarios tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el SCI 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 el SCI 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 del SCI y, también, se encuentra disponible en formato electrónico en la página web del servicio (http://www.sci.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 el SCI de la Universidad de Málaga o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.sci.uma.es. IV.III. Tramitación. El Comité de Calidad del SCI llevará el control de las quejas o sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados para que adopten 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.	
- Formato UNE A4, para los textos de las disposiciones a publicar en el BOLETÍN OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. - Lo enmarcado con FILETE GRUESO, es a cumplimentar por el Servicio de Publicaciones y B.O.J.A. - Escríbase el TEXTO a dos espacios - No escribir al dorso	

UNIVERSIDADES	B.O.J.A. núm. Hoja de.....
Organismo: UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	UNIVERSIDADES Hoja 6 de 9
Continuación del TEXTO: V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas. Para contactar con los distintos servicios del SCI de la Universidad de Málaga, las personas interesadas podrán dirigirse a: • Servicio Central de Informática Boulevard Louis Pasteur 33 Campus de Teatinos Universidad de Málaga 29071 MALAGA • Teléfonos: 952 13 1466 - 67 • Fax: 952 13 1492 • Dirección de Internet: www.sci.uma.es • Correo Electrónico: sci@uma.es • Quejas y/o Sugerencias: www.sci.uma.es	
▪ Formato UNE A4, para los textos de las disposiciones a publicar en el BOLETÍN OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. ▪ Lo enmarcado con FILETE GRUESO, es a cumplimentar por el Servicio de Publicaciones y B.O.J.A. ▪ Escribese el TEXTO a dos espacios ▪ No escribir al dorso	

Organismo: UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

UNIVERSIDADES
Hoja 7 de 9

Continuación del TEXTO:

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO**V.II. Formas de acceso y transporte.**

1. 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. Plano de situación:



- Formato UNE A4, para los textos de las disposiciones a publicar en el BOLETÍN OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.
- Lo enmarcado con FILETE GRUESO, es a cumplimentar por el Servicio de Publicaciones y B.O.J.A.
- Escribese el TEXTO a dos espacios
- No escribir al dorso

UNIVERSIDADES	B.O.J.A. núm. Hoja de.....
Organismo: UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	UNIVERSIDADES Hoja 8 de 9
Continuación del TEXTO: 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 SCI de la Universidad de Málaga recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad: • Contactar con el usuario para la resolución de su incidencia antes de transcurrido el siguiente día hábil desde la comunicación de la misma, en el 95% de los casos. • Conseguir que el índice medio de satisfacción del usuario en su valoración final de la resolución de la incidencia sea como mínimo de 4 puntos sobre 5. • Garantizar que el 95% del tiempo estarán disponibles los servicios telemáticos 24x7. • El tiempo de activación de servicios telemáticos bajo demanda no superará los dos días hábiles. • Realizar los estudios de viabilidad de nuevas aplicaciones o peticiones de modificación/ampliación de funcionalidades en las aplicaciones existentes, en menos de 15 días hábiles desde su petición en, al menos, el 90% de los casos. • Citar para la realización de trabajos relacionados con el soporte tecnológico a la investigación y la docencia con una demora no superior a 1 día. • La disponibilidad de los servicios "on line" fundamentales será de al menos el 95% en modalidad 24x7 • El tiempo empleado en evaluar y contestar la petición de nuevos puntos de red no superará las 72 horas. 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 SCI de la Universidad de Málaga se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados: • Porcentaje de respuestas en plazo desde la comunicación de la incidencia hasta la atención de la misma • Valor medio de las puntuaciones otorgadas por los usuarios a la resolución de su incidencia. • Porcentaje de respuestas en plazo desde que un usuario solicita información sobre la adquisición de un nuevo software hasta que se le informa de las condiciones y precios de la misma	
▪ Formato UNE A4, para los textos de las disposiciones a publicar en el BOLETÍN OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. ▪ Lo enmarcado con FILETE GRUESO, es a cumplimentar por el Servicio de Publicaciones y B.O.J.A. ▪ Escribese el TEXTO a dos espacios ▪ No escribir al dorso	

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

- ### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I.I. Horarios de atención al público.

- I.II. Otros datos de interés:**

Fdo.: Adelaida de la Calle Martín

Rectora Magfca. de la Universidad de Málaga

- Formato UNE A4, para los textos de las disposiciones a publicar en el BOLETÍN OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.
- Lo enmarcado con FILETE GRUESO, es a cumplimentar por el Servicio de Publicaciones y B.O.J.A.
- Escribáse el TEXTO a dos espacios
- No escribir al dorso