

del Procedimiento Administrativo Común, en el plazo de un mes desde la notificación de la presente, así como cualquier otro que pudiera corresponder de acuerdo con la normativa aplicable.

Actuación cofinanciada por Fondos Europeos.

Lo que así acuerdo y firmo en Sevilla, 8 de mayo de 2008.-
La Secretaria General Técnica, Manuela Serrano Reyes.

UNIVERSIDADES

CARTA de servicios del Servicio Central de Informática de la Universidad de Málaga (SCI).

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del SCI de la Universidad de Málaga tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias 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 Servicio Central de Informática 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.

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 con el 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 siguientes 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.

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.

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.

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.

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).

- Decreto 145/2003, de 3 de junio, de Estatutos de la Universidad de Málaga (BOJA núm. 108, de 9 de junio de 2003).

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

III. Derechos de los usuarios de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios y usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratados 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 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.

IV. Sugerencias y Reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

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.

1. 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.

2. 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.

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 Málaga.
- Teléfonos: 952 131 466 - 67.
- Fax: 952 131 492.
- Dirección de Internet: www.sci.uma.es.
- Correo Electrónico: sci@uma.es.
- Quejas y/o Sugerencias: www.sci.uma.es.

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:



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 Servicio Central de Informática de la Universidad de Málaga recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Contactar con el usuario y usuaria 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.
- Atender e informar en menos de 48 horas las peticiones de adquisición de nuevos programas.
- Garantizar que el 95% del tiempo estarán disponibles los Servicios Telemáticos 24x7.
- Activar servicios telemáticos bajo demanda en menos de 48 horas desde su solicitud.
- Realizar los estudios de viabilidad de nuevas aplicaciones en menos de 20 días desde su petición en, al menos, el 90% de los casos.
- Responder a avisos de los usuarios de las aplicaciones de gestión universitaria en un tiempo inferior a 60 minutos.
- 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.
- Los servicios corporativos «online» estarán accesibles, al menos, el 95% del tiempo.
- Las peticiones de nuevos puntos de red serán evaluadas y contestadas en un plazo no superior a los 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 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.
- Porcentaje de servicios telemáticos prestados en plazo.

- 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.