

El Plan de Actuación contendrá las medidas para coordinar los mecanismos de control horario de la actividad docente del profesorado, el diseño de planes de visitas a los Centros, la coordinación con las actuaciones propias de los Centros y Departamentos en esta materia, y otros elementos de control del plan de organización docente.

2. La Unidad de Inspección y Coordinación de la Docencia podrá actuar, con carácter extraordinario, como consecuencia de denuncias, sobre el incumplimiento de obligaciones docentes del profesorado, realizadas por cualquier miembro de la comunidad universitaria debidamente identificado y por escrito, cuando se aprecien en ellas fundamentos suficientes.

3. En el ejercicio de sus funciones, la Unidad de Inspección y Coordinación de la Docencia realizará las visitas programadas a los Centros y Departamentos.

4. Con las limitaciones que pudiera marcar la legislación vigente, se tendrá acceso a toda la documentación de los órganos y unidades que sea necesaria para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

#### Artículo 4. Responsabilidades de los miembros de la Unidad.

Para el desarrollo y cumplimiento de estos procedimientos y funciones, los distintos integrantes de la Unidad de Inspección y Coordinación de la Docencia tendrán el siguiente ámbito de responsabilidades:

##### a) El Director:

Representa por Delegación del Rector a la Unidad, siendo el máximo responsable del cumplimiento de las funciones encomendadas a ella y coordinador de las actuaciones de todos sus miembros. Responsabilidad suya es:

- Dirigir la elaboración del Plan de Actuación Anual que, presentado ante Comisión de Docencia, será elevado para su consideración ante Consejo de Gobierno.

- Recibir y encauzar las denuncias señaladas en el art. 3.2.

- Coordinar y realizar, cuando así lo considere conveniente, las visitas programadas a Centros y Departamentos. Para ello estará facultado para acceder libremente a todos los espacios o dependencias universitarios donde se realiza actividad docente. En este sentido, los responsables de los Centros y Departamentos deberán facilitar toda la información que le sea requerida por la Unidad sobre horarios, asignación de docencia y cualquier otra cuestión relacionadas con las funciones de ésta.

- Solicitar, recibir cuanta documentación sea requerida a otros servicios o instancias administrativas, vigilando el uso discreto y confidencial de la misma.

##### b) Los Inspectores de Servicios:

Serán nombrados por el Sr. Rector Magnífico, a propuesta del Sr. Director de la Unidad.

Colaborarán con el Director, en la medida que éste se lo demande y se recoja en este reglamento, en los siguientes procedimientos:

- Elaboración del Plan de Actuación Anual.

- Coordinar y realizar las visitas a Centros y Departamentos que les sean encomendadas por el Sr. Director, en iguales condiciones a las desarrolladas por éste.

- Por indicación expresa del Director y con la autorización del Rector, realizar visitas de observación del nivel de cumplimiento de la impartición de clases y régimen de tutorías. Los inspectores deberán identificarse, ante el profesor cuando estén realizando su tarea de inspección, en el caso de que sean requeridos para ello.

##### c) El Personal de Apoyo Administrativo:

Realizará todas aquellas tareas administrativas necesarias para el adecuado funcionamiento de la Unidad.

#### Artículo 5. Confidencialidad y deber de sigilo.

Todas las tareas que realice el personal de la Unidad de Inspección y Coordinación de la Docencia en el desempeño de

sus funciones tienen carácter confidencial y estarán sometidas al deber de sigilo profesional.

#### Artículo 6. Deber de colaboración.

Todas las autoridades académicas, empleados públicos y demás personal sea cual fuere su rango o cargo y ámbito de acción y competencia dentro de la Universidad, así como los Consejos de Estudiantes, deberán prestar la ayuda y colaboración necesaria a la Unidad de Inspección y Coordinación de la Docencia en el desempeño de sus funciones, sin perjuicio de las previsiones específicas de los artículos 3 y 4 de la presente normativa.

En el marco del deber de colaboración, el personal de la Unidad de Inspección y Coordinación de la Docencia procurará interferir lo mínimo posible en el normal desenvolvimiento de la actividad docente inspeccionada.

A efectos de velar por su cumplimiento, el Consejo de Gobierno así como los diferentes Vicerrectorados darán traslado al Director de la Unidad de todas las circulares, normas de índole interna e instrucciones que puedan repercutir en el trabajo de la Unidad.

#### Artículo 7. Incompatibilidades.

1. El cargo de Director de la Unidad de Inspección y Coordinación de la Docencia será incompatible con el desempeño de otro cargo.

2. El Director de la Unidad de Inspección y Coordinación de la Docencia podrá ser eximido parcialmente de impartir docencia, mientras ejerza la dirección de dicha Unidad, según la reducción que en cada momento se contemple en las disposiciones del Consejo de Gobierno.

3. Los inspectores de Servicios, en los casos en que sean docentes, tendrán el reconocimiento económico y/o reducción docente que en cada momento se contemple en las disposiciones del Consejo de Gobierno.

#### Artículo 8. Entrada en vigor.

El presente reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Consejo de Gobierno.

Córdoba, 22 de noviembre de 2011.- El Rector, José Manuel Roldán Noguerras.

*RESOLUCIÓN de 28 de octubre de 2011, de la Universidad de Málaga, por la que se modifica la Carta de Servicios del Servicio Central de Informática.*

## P R Ó L O G O

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.1. 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.

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 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. 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.
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.

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.

## 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 objeto 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.

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](http://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](http://www.sci.uma.es).
- Correo electrónico: [sci@uma.es](mailto:sci@uma.es).
- Quejas y/o sugerencias: [www.sci.uma.es](http://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 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.

I.II. 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.
- Promedio de los tiempos que se tarda en activar los servicios telemáticos solicitados por usuarios.
- Porcentaje de respuestas en plazo desde que se solicita un estudio de viabilidad para una nueva aplicación, o modificación de una ya existente, y se realiza el mismo.
- 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 tiempo en que los servicios 24x7 están accesibles.
- Promedio de los tiempos que se tarda en contestar y evaluar una petición de un nuevo punto de red.

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 octubre de 2011.- La Rectora, Adelaida de la Calle Martín.