

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Informática (Aplicaciones de Gestión)	Fecha: 28/01/2010 Edición: 00
		COD: AAG-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE INFORMÁTICA (APLICACIONES DE GESTIÓN)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Servicio de Informática (Aplicaciones de Gestión)	Grupo de Mejora de Servicio de Informática (Aplicaciones de Gestión)	Consejo de Gobierno UCO
Fecha: 23/11/2009	Fecha: 18/12/2009	Fecha: 28/01/2010

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	23/11/2009	Edición inicial

	Título: Carta de Servicios	Fecha: 28/01/2010 Edición: 00
		COD: AAG-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO
Servicio/Unidad: Informática (Aplicaciones de Gestión)		

ÍNDICE

1.- PRÓLOGO	3
2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	4
2.1. MISIÓN Y VISIÓN	4
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS	4
2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.	5
2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	5
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	5
2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS	6
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	7
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.....	7
3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE	9
3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS	9
3.1.1.- DETERMINACIÓN EXPLÍCITA DE LOS NIVELES O ESTÁNDARES DE CALIDAD OFRECIDOS Y PLAZOS PREVISTOS DE TRAMITACIÓN	9
3.1.2.- PLAZOS PREVISTOS DE TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ASÍ COMO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	9
3.1.3.- MECANISMOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN, YA SEAN GENERALES O PERSONALIZADOS:	9
3.1.4.- TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	10
3.1.5.- INDICACIÓN DE ASPECTOS QUE FACILITEN A LAS PERSONAS USUARIAS SU ACCESO AL SERVICIO O QUE SUPONGAN MEJORAS ADICIONALES DE LAS CONDICIONES BÁSICAS DE PRESTACIÓN.....	10
3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS.....	10

	Título: Carta de Servicios	Fecha: 28/01/2010 Edición: 00
		COD: AAG-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO
Servicio/Unidad: Informática (Aplicaciones de Gestión)		

1.- PRÓLOGO

Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales las organizaciones de la Administración informan públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación. Se trata, por tanto, de instrumentos para expresar concretamente el compromiso del servicio público con sus usuarios y que permiten evidenciar la efectividad de los principios de funcionamiento de la Administración en el contacto cotidiano o esporádico que cada persona establece con la misma.

La finalidad de las Cartas de Servicios es desarrollar el principio de servicio a los ciudadanos enunciados en el artículo 4 de la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado cubre tres vertientes:

- a) facilitar a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente;
- b) fomentar la mejora continua de la calidad, dando a los gestores la oportunidad de conocer –de forma consciente, realista y objetiva cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar; y
- c) hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos con respecto a la satisfacción de los usuarios y ante los órganos superiores de la propia Administración.

El RD 1259/1999, de 16 de julio, regula el Programa de Cartas de Servicios para la Administración General del Estado y el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre –modificado por el Decreto 177/2005 de 19 de julio- las regula para la administración de la Junta de Andalucía. En nuestra Universidad, se aprueba por el Consejo de Gobierno de día 28 noviembre del 2008 la Normativa para la elaboración de Cartas de Servicio.

En este marco normativo, el Servicio de Informática (Gestión), cumpliendo con los compromisos estratégicos asumidos por la Universidad de Córdoba y en el marco del II Plan Andaluz de Calidad de las Universidades Públicas Andaluzas, lleva a cabo la redacción de la Carta de Servicios de Aplicaciones de Gestión.

	<p style="text-align: center;">Título: Carta de Servicios</p> <p>Servicio/Unidad: Informática (Aplicaciones de Gestión)</p>	Fecha: 28/01/2010 Edición: 00
		COD: AAG-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO

2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1. MISIÓN Y VISIÓN

El Servicio de Informática (Apoyo a la Gestión) tiene como **misión** dar soporte en el área de las tecnologías de la información a los servicios administrativos centrales de la Universidad, proporcionando y manteniendo las aplicaciones informáticas orientadas a las tareas, procesos y procedimientos de la gestión universitaria, en todas sus vertientes.

Nuestra **visión** es alinear las Nuevas Tecnologías con la Gestión Universitaria teniendo en cuenta en todo momento las necesidades correctivas y evolutivas y llevando a cabo iniciativas innovadoras con vistas a la modernización, con un fuerte compromiso en los siguientes valores:

- Impulsar la mejora en la gestión del trabajo del resto de unidades mediante la implantación de las nuevas tecnologías en consonancia con el Plan Estratégico de la UCO.
- Ofrecer un servicio de asesoramiento y consultoría en el área de las nuevas tecnologías a las necesidades y demandas del resto de servicios.
- Ser un adalid en el uso de los estándares y mejores prácticas en la gestión de servicios de las tecnologías de la información.
- Promover el uso de las tecnologías de software libre.
- Favorecer el conocimiento y aprendizaje en materia de nuevas tecnologías evitando así la brecha tecnológica de los profesionales que se integran en los distintos servicios.
- Participar en un Plan General de Sistemas alineado con el Plan Estratégico de la Universidad.

2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS

El Servicio de Informática (Aplicaciones de Gestión) está integrado en el Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual está implicado en la implantación de la política de calidad en su Servicio de la Universidad de Córdoba.

Se encuentra ubicado dentro del edificio del Rectorado de la Universidad de Córdoba.

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Informática (Aplicaciones de Gestión)	Fecha: 28/01/2010 Edición: 00
		COD: AAG-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO

2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.

- Servicios Básicos:
 - ✓ Gestión de cuentas de usuario.
 - ✓ Gestión de las incidencias en las Aplicaciones de Gestión.
 - ✓ Obtención de información de las bases de datos corporativas.
 - ✓ Soporte al usuario en el uso de las aplicaciones.

- Atención al Usuario:
 - ✓ Atención personal.
 - ✓ Sistema telemático (Hermes).

- Gestión:
 - ✓ Desarrollo y/o adquisición de Aplicaciones para la Gestión.
 - ✓ Implantación de Aplicaciones para la Gestión.
 - ✓ Estudio y construcción de utilidades para la obtención de información de las bases de datos corporativas.

2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Recibir consultas o demandas de asesoramiento y apoyo técnico.

- Efectuar reclamaciones y sugerencias que sean atendidas y resueltas en el plazo establecido de manera eficaz y eficiente.

2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

A través del teléfono, fax, correo electrónico y sistema de quejas y sugerencias, tales como:

- HERMES.
- Buzón de sugerencias general.
- Encuestas de satisfacción.

	Título: Carta de Servicios	Fecha: 28/01/2010 Edición: 00
		COD: AAG-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO
Servicio/Unidad: Informática (Aplicaciones de Gestión)		

Todos los usuarios pueden presentar sus quejas, reclamaciones o sugerencias, en relación con los servicios desarrollados por el Servicio de Informática (Aplicaciones de Gestión).

El Servicio de Informática (Aplicaciones de Gestión) se compromete a responder a la máxima brevedad, informando en su caso de las acciones derivadas de las mismas.

2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS

- Normativa vigente.
 - ✓ Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
 - ✓ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de datos de Carácter Personal.
 - ✓ Ley 30/92 de 26 de noviembre del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero.
 - ✓ Ley 29/1998 de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso- Administrativa.
 - ✓ Resolución de 22 de enero de 2009, de la Universidad de Córdoba, por la que se aprueba la normativa para la elaboración de las Cartas de Servicios en la Universidad de Córdoba.

- Normativa Universitaria.
 - ✓ Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
 - ✓ Estatutos de la Universidad de Córdoba, aprobados por Decreto 280/2003 de 7 de octubre y modificados por Decreto 94/2005, de 29 de marzo.
 - ✓ Reglamento del Consejo de Gobierno de la Universidad de Córdoba (aprobado por Consejo de Gobierno en sesión del 27 de octubre de 2006).
 - ✓ Ley 7/2007, de 12 de Abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE 13/4).

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Informática (Aplicaciones de Gestión)	Fecha: 28/01/2010 Edición: 00
		COD: AAG-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO

- ✓ 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 (BOE 3/9).
- ✓ Reglamento del Servicio de Informática, aprobado en Junta de Gobierno del 7 de marzo de 1996.

2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

El Servicio de Informática (Aplicaciones de Gestión) plenamente identificado con las acciones de mejora continua de los Servicios que presta y comprometido con la política de calidad, dispone de una dirección Web que permite el acceso al Sistema Hermes para la cumplimentación de notificaciones de incidencias que se encuentra disponible para todos los usuarios/clientes en la siguiente página Web:

<https://www.gestion.uco.es/gestion/sgc/>

También dispone de un buzón general de quejas, sugerencias y felicitaciones disponible en la siguiente dirección web:

<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php>

2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

El Servicio de Informática (Apoyo a la Gestión) se encuentra en el edificio del Rectorado con la siguiente **dirección postal**:

✉ Universidad de Córdoba
Servicio de Informática
Rectorado
Avda. Medina Azahara, 5
CP: 14071 Córdoba.

Teléfono: ☎ (+34) 957 21 20 70

Fax: (+34) 957 21 20 70

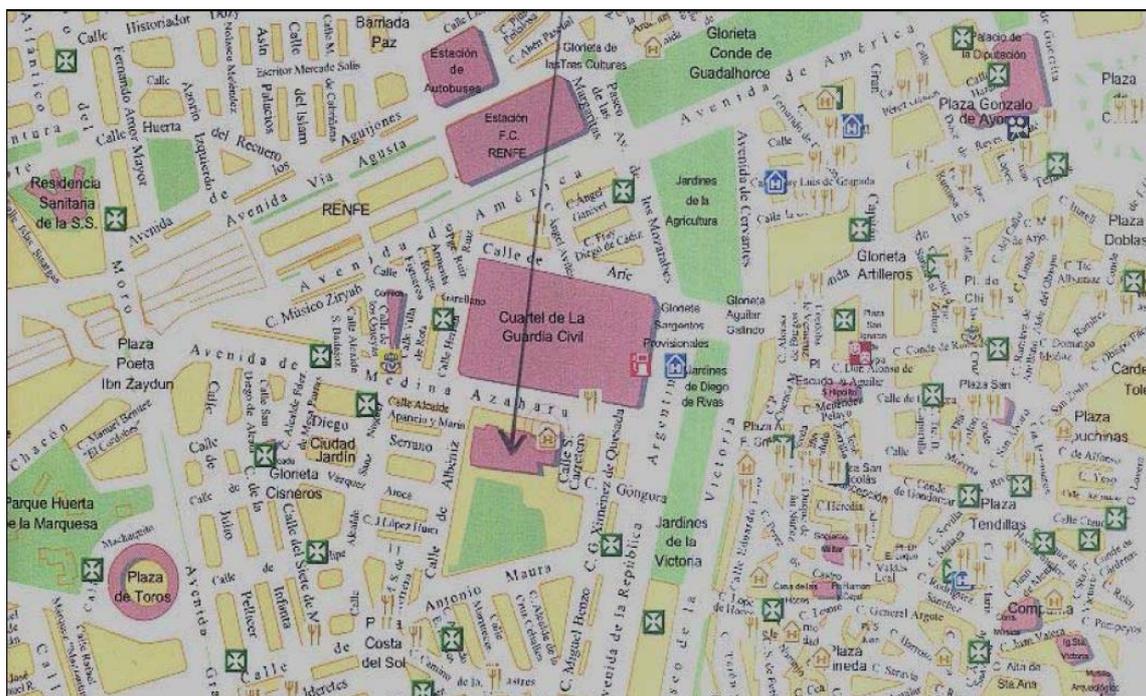
	Título: Carta de Servicios	Fecha: 28/01/2010 Edición: 00
		COD: AAG-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO
Servicio/Unidad: Informática (Aplicaciones de Gestión)		

Página web:

<http://www.uco.es/servicios/informatica/>

Correo Electrónico:

contacte-si@uco.es



Horario de atención al público:

El horario de atención a los usuarios/clientes es por la mañana de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas en el Servicio de Informática (Gestión).

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Informática (Aplicaciones de Gestión)	Fecha: 28/01/2010 Edición: 00
		COD: AAG-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO

3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE

3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

3.1.1.- DETERMINACIÓN EXPLÍCITA DE LOS NIVELES O ESTÁNDARES DE CALIDAD OFRECIDOS Y PLAZOS PREVISTOS DE TRAMITACIÓN

- ✓ Resolver y/ o canalizar adecuadamente las incidencias comunicadas por los usuarios de las aplicaciones de gestión universitaria asignadas a este área.
- ✓ Realizar en tiempo y forma los estudios de viabilidad de nuevas aplicaciones/ evolutivos.
- ✓ Ofrecer un trato individualizado al usuario respetando los derechos legalmente establecidos (del 35 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de la Administraciones Públicas y del procedimiento de Administrativo común).

3.1.2.- PLAZOS PREVISTOS DE TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ASÍ COMO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- ✓ Contactar con el usuario para la resolución de su incidencia antes de 5 días laborables desde la comunicación de la misma.
- ✓ Realizar los estudios de viabilidad de nuevas aplicaciones/ evolutivos en menos de 30 días desde su petición.
- ✓ Quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 15 días.
- ✓ Enviar encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado al menos en un 75% de los casos.

3.1.3.- MECANISMOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN, YA SEAN GENERALES O PERSONALIZADOS:

Generalmente, el Servicio de Informática (Aplicaciones de Gestión) utilizará como medio de comunicación con los destinatarios, ya sean Organismos Públicos, Usuarios/clientes internos o Usuarios/clientes externos, mecanismos tales como: teléfono, fax, correo electrónico, Sistema de Gestión de Notificaciones (SGC o Hermes), correo ordinario en algunos casos y encuestas de satisfacción (DIMAS).

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Informática (Aplicaciones de Gestión)	Fecha: 28/01/2010 Edición: 00
		COD: AAG-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO

3.1.4.- TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La difusión electrónica de los servicios prestados por el Servicio de Informática (Apoyo a la Gestión) pretende ser mediante Página web, carteles y tríptico en ciertos casos.

La gestión de incidencias en las Aplicaciones de Gestión se procurará que se tramiten electrónicamente con aplicaciones para la gestión de incidencias. Para el resto de los servicios ofertados se estudiará la idoneidad de su incorporación al portal de Administración Electrónica de la Universidad.

3.1.5.- INDICACIÓN DE ASPECTOS QUE FACILITEN A LAS PERSONAS USUARIAS SU ACCESO AL SERVICIO O QUE SUPONGAN MEJORAS ADICIONALES DE LAS CONDICIONES BÁSICAS DE PRESTACIÓN

El Servicio de Informática (Apoyo a la Gestión) plenamente identificado con las acciones de mejora continua de los servicios que presta y comprometido con la política de calidad, facilita el acceso a la cumplimentación de la encuesta de Satisfacción de los Usuarios/Clientes de la siguiente dirección web:

<http://www.uco.es/organizacion/calidad/encuestas/clientes.php>

3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS

- ✓ Tiempo de resolución de incidencias disponible para su consulta mediante fecha de registro, Hermes u otro sistema de control informatizado que se disponga.
- ✓ Items de valoración en la encuesta de satisfacción (Dimas).
- ✓ Fecha de registro de salida de los estudios de viabilidad.