

	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicio de Informática (Docencia e Investigación)</b>	<b>Fecha:</b> 01/02/2012 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SIS-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> GRUPO DE MEJORA

## CARTA DE SERVICIOS

### SERVICIO DE INFORMÁTICA (DOCENCIA E INVESTIGACION)

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Servicio de Informática (Docencia e Investigación)	Grupo de Mejora de Servicio de Informática (Docencia e Investigación)	Grupo de Mejora
Fecha: 15/12/2011	Fecha: 01/02/2012	Fecha: 01/02/2012

<b>Edición</b>	<b>Fecha modificación</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
00	20/05/2009	Edición Inicial del Proceso
01	01/02/2012	Versión 1

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 01/02/2012 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SIS-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> GRUPO DE MEJORA

## ÍNDICE

1.- PRÓLOGO .....	<b>3</b>
2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL .....	<b>4</b>
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. ....	4
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 A LOS SISTEMAS DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA Y DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA .....	7
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE. ....	7
3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE.....	<b>9</b>
3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS .....	9
3.1.1.- <i>Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecidos.....</i>	<i>9</i>
3.1.1.- <i>Plazos previstos de tramitación de los procedimientos así como para la prestación de los servicios: .....</i>	<i>9</i>
3.1.2.- <i>Mecanismos de comunicación e información, ya sean generales o personalizados: .....</i>	<i>9</i>
3.1.3.- <i>Tramitación electrónica de los servicios prestados .....</i>	<i>10</i>
3.1.4.- <i>Indicación de aspectos que faciliten a las personas usuarias su acceso al servicio o que supongan mejoras adicionales de las condiciones básicas de prestación .....</i>	<i>10</i>
3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS.....	10

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 01/02/2012 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SIS-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> GRUPO DE MEJORA

## 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 enunciado en el artículo 4 de la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado y 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 (Apoyo a la docencia e investigación), 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 Informática Científica.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicio de Informática (Docencia e Investigación)</b>	<b>Fecha:</b> 01/02/2012 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SIS-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> GRUPO DE MEJORA

## 2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

### 2.1. MISIÓN Y VISIÓN

El Servicio de Informática (Apoyo a la Docencia e Investigación) tiene como **misión** aplicar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones proporcionando a la comunidad universitaria servicios de atención al usuario, sistemas informáticos, comunicaciones y desarrollo de aplicaciones orientados a colaborar con la docencia e investigación.

En cuanto a la **visión** de dicho Servicio consiste en alinear las nuevas tecnologías con la docencia y la investigación teniendo en cuenta en todo momento las necesidades de la comunidad universitaria y llevando a cabo iniciativas innovadoras con vistas a la modernización.

### 2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS

El Servicio de Informática (Apoyo a la Docencia e Investigación) 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 campus de Rabanales en el edificio Ramón y Cajal de la Universidad de Córdoba.

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

➤ Servicios Básicos:

- Gestión de cuenta de usuario
- Correo Electrónico
- Conexión a la red de datos (Cableada e Inalámbrica)
- Antivirus
- Web
- Videoconferencia

	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicio de Informática (Docencia e Investigación)</b>	<b>Fecha:</b> 01/02/2012 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SIS-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> GRUPO DE MEJORA

- Atención al Usuario:
  - Atención personal
  - Sistema telemático (Hermes)
- Docencia e Investigación:
  - Aulas de informática y software para docencia
  - Acceso remoto a entornos de prácticas
  - Soporte al Aula virtual
  - Convenios de adquisición de Software

#### 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 (DIMAS).

Todos los usuarios pueden presentar sus quejas, reclamaciones o sugerencias, en relación con los servicios desarrollados por el Servicio de Informática (Apoyo a la Docencia e Investigación).

El Servicio de Informática (Apoyo a la Docencia e Investigación) se compromete a responder a la máxima brevedad, informando en su caso de las acciones derivadas de las mismas.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicio de Informática (Docencia e Investigación)</b>	<b>Fecha:</b> 01/02/2012 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SIS-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> GRUPO DE MEJORA

## 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).
  - 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 el 7 de marzo de 1996.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicio de Informática (Docencia e Investigación)</b>	<b>Fecha:</b> 01/02/2012 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SIS-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> GRUPO DE MEJORA

## 2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO A LOS SISTEMAS DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA Y DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

El Servicio de Informática (Apoyo a la Docencia e Investigación) 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/sqc/>

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 Docencia e Investigación) se encuentra en el Campus Universitario de Rabanales en el edificio Ramón y Cajal con la siguiente **dirección postal**:

✉ Universidad de Córdoba  
Servicio de Informática  
Campus de Rabanales – Edificio Ramón y Cajal  
Crta. Madrid-Cádiz Km. 396 A  
CP:14071 Córdoba.

### Teléfono:

☎ +34 957 211037

	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicio de Informática (Docencia e Investigación)</b>	<b>Fecha:</b> 01/02/2012 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SIS-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> GRUPO DE MEJORA

**Fax:**

(+34) 957 21 81 16

**Página web:**

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

**Correo Electrónico:**

[contacte-si@uco.es](mailto: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 9:00a 14:00 horas en el Servicio de Informática (Sistemas).

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 01/02/2012 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SIS-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> GRUPO DE MEJORA

### 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.

- ✓ Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información, primando la utilización del correo electrónico y la página web.
- ✓ 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).
- ✓ Mejorar nuestros conocimientos y habilidades para ofrecer un mejor servicio.

##### 3.1.1.-Plazos previstos de tramitación de los procedimientos así como para la prestación de los servicios:

- ✓ Disponibilidad de la red en cada edificio de la universidad de al menos el 99% en tiempo.
- ✓ Cuenta de usuario operativa para el solicitante antes de siete días (de forma inmediata para alumnos en autoservicio).
- ✓ Ordenador conectado a la red de la UCO y operativo en un máximo de diez días (conexión estándar) que no requiere nuevo cableado.
- ✓ Instalación del software para la docencia disponible en un máximo de quince días desde su solicitud.
- ✓ Quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de diez días.
- ✓ Resolución de incidencias de tema general en un máximo de 5 días.

##### 3.1.2.-Mecanismos de comunicación e información, ya sean generales o personalizados:

Generalmente, el Servicio de Informática (Apoyo a la Docencia e Investigación) 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, WEB (sistema Hermes de notificaciones) y correo ordinario en algunos casos.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicio de Informática (Docencia e Investigación)</b>	<b>Fecha:</b> 01/02/2012 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SIS-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> GRUPO DE MEJORA

### 3.1.3.- Tramitación electrónica de los servicios prestados

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

### 3.1.4.- 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 Docencia e Investigación) 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

- ✓ Indicador de fiabilidad de la red de un edificio disponible en la página web (apartado estadísticas de uso de la red).
- ✓ Tiempo de tramitación de una cuenta disponible para su consulta mediante fechas de registro o Hermes.
- ✓ Tiempo de tramitación de una conexión disponible para su consulta mediante fechas de registro o Hermes.
- ✓ Tiempo de instalación del software para la docencia disponible a través de Hermes.
- ✓ Tiempo de resolución de incidencias disponible para su consulta mediante fecha de registro o Hermes