

B) Datos derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable.

I. Compromisos de calidad.

El Servicio de Gestión Académica, prestará los servicios recogidos en esta Carta conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Con respecto a la atención a nuestro personal usuario, nos comprometemos realizar encuestas de satisfacción entre nuestros clientes, encaminadas a recabar información sobre el servicio recibido, de cara a la mejora continua del servicio prestado en un 5% anual en relación a las demandas, expectativas y satisfacción del colectivo usuario.

2. Con respecto, a las peticiones de información, consultas y quejas, nos comprometemos a resolverlas en un plazo máximo de 5 días.

3. En lo relativo a las Becas del Ministerio de Educación y Ciencia, nos comprometemos a la tramitación de, al menos el 80% de las solicitudes antes del 1 de diciembre del año de comienzo del curso.

4. Referido a la resolución de las reclamaciones relacionadas con la concesión de becas del Ministerio de Educación, nos comprometemos a resolver al menos el 80% de las reclamaciones en dos meses desde su presentación. Este plazo en lo referente a ayudas propias de la Universidad de Huelva, será, como máximo de 3 meses desde la presentación de solicitudes en el 100% de los casos.

5. En referencia a los traslados de expediente de los alumnos que realizan las Pruebas de acceso a la Universidad en la UHU, nos comprometemos a finalizar el envío de, al menos, el 85% antes del 1 de diciembre del año de inicio del curso.

6. En el trámite necesario para la expedición del Título oficial de Licenciado o Diplomado, nos comprometemos a llevar a cabo todos los trámites necesarios para el envío a imprenta del mismo en un plazo no superior a 5 meses en el 80% de los expedientes.

7. En cuanto a la confección, revisión y envío de los ficheros de financiación, estos serán recibidos en la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa antes del 15 de octubre.

II. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta, por el Servicio de Gestión Académica, hemos establecido una serie de indicadores del nivel de eficacia y eficiencia de los servicios prestados:

1. Serán realizadas durante procesos clave de atención al público, y habrán de obtener un índice de valoración mayor de 7 (escala 1-10) al menos en el 75% de los casos.

2. El 90% de las quejas y sugerencias habrán de ser resueltas en un máximo de 5 días.

3. 20 días antes de la finalización del plazo dado por el Ministerio de Educación y Ciencia, al menos el 80% de las solicitudes, habrán sido informatizadas para su envío.

4. Con respecto a las reclamaciones de becas del Ministerio de Educación, al menos el 80%, debemos resolverlas en dos meses. Respecto al resto de ayudas, 3 meses será el plazo máximo de resolución del 100% de las reclamaciones.

5. Haber tramitado a 1 de diciembre, al menos, el 85% de los traslados.

6. Haber tramitado en menos de 5 meses, al menos en el 80% de los expedientes de expedición de Título oficial (antes de imprenta).

7. Haber remitido por correo electrónico los ficheros en el formato exigido antes del 15 de octubre.

C) Datos de carácter complementario.

I. Horarios y otros datos de interés.

I.1. Horarios de atención al público.

- El horario de atención al público en información presencial será de lunes a viernes desde las 10,00 hasta las 13,00 horas en horario de mañana, y telefónica de 8,00 a 15,00 horas. Durante periodo de matrícula (15 de septiembre a 15 de octubre), será operativo mañana y tarde, un teléfono (3 líneas), así como un chat para consultas on line sobre automatrícula.

- El Servicio permanecerá abierto al público todos los días del año, excepto los declarados festivos y fines de semana.

- En la página web del Servicio, está disponible la normativa y documentación de mayor uso a disposición de la Comunidad Universitaria (www.uhu.es/gestion.academica/).

RESOLUCIÓN de 16 de julio de 2008, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Informática y Comunicaciones.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Huelva y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública, en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos,

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Huelva, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Huelva en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Huelva, 16 de julio de 2008.- El Rector, Francisco José Martínez López.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

La Carta de Servicios del Servicio de Informática y Comunicaciones (SIC) de la Universidad de Huelva es el instrumento a través del cual el SIC informa a las personas usuarias sobre los servicios que tiene encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de las mismas en relación a estos servicios.

Esta Carta tiene como objetivo ser un referente para la Universidad de Huelva en la implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicación, llegando a constituir un equipo eficiente y motivado, con los recursos técnicos y humanos suficientes, manteniendo un compromiso permanente con la mejora y la calidad.

A) Datos generales

1. Datos Identificativos.

1.1. Datos identificativos del Servicio de Informática y Comunicaciones.

El Servicio de Informática y Comunicaciones es un servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Tecnologías, Innovación y Calidad.

1.2. Misión de la Unidad.

El Servicio de Informática y Comunicaciones (SIC) de la Universidad de Huelva tiene como misión la innovación y organización eficiente del soporte informático y de comunicaciones, poniendo a disposición de la comunidad universitaria los recursos para servir de apoyo al estudio, la docencia, la investigación, la gestión y la difusión de la información; contribuyendo, además, a las relaciones de la Universidad con la sociedad.

1.3. Responsable de la Carta.

El Vicerrector de Tecnologías, Innovación y Calidad es el responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

1.4. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Informática y Comunicaciones.

Se podrá colaborar en la mejora de los servicios que presta el Servicio de Informática y Comunicaciones, ya sea con carácter interno –comunidad universitaria– o externo –la sociedad en general–, mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas anuales que se realizan sobre la prestación de los servicios, o bien empleando los siguientes medios:

- Buzón de sugerencias, vía correo electrónico: sugerencias@sic.uhu.es o en el buzón situado en el hall del edificio Alan Turing.

- Correo electrónico: atencion.usuario@sic.uhu.es

- Teléfono: 959 219 002 y fax: 959 219 029.

- Dirección postal: Servicio de Informática y Comunicaciones; Edificio Alan Turing. Campus «El Carmen»; Avda. 3 de Marzo, s/n, 21071 Huelva.

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios.

El Servicio de Informática y Comunicaciones gestiona:

- Instalación y mantenimiento de los sistemas de información y comunicación así como la gestión de los recursos humanos, académicos y económicos.

- Planificación y mantenimiento de las infraestructuras y seguridad de las comunicaciones.

- Prestación de servicios middleware como: correo electrónico, antispam/antivirus, tarificación de telefonía, conexión de la Red Privada Virtual (VPN), servicio de consigna, lista de distribución...

- Recepción y tramitación de las incidencias telemáticamente mediante el Sistema Informático de Recogida de Incidencias de Usuario (SIRIUS).

- Custodiar y salvaguardar los datos de los/as usuarios/as.

- Servicio de corrección automática de exámenes.

- Disponibilidad de aulas de informática tanto para docencia como para acceso libre.

- Desarrollo y mantenimiento de los servicios informáticos de la Universidad de Huelva como el Plan de Organización Docente (POD), web, Registro telemático, Universitas XXI (Gestión informatizada de los recursos humanos, académico y económico) y fomentar el uso de la certificación digital, implantando trámites y aplicaciones telemáticas.

- Atención de las solicitudes de petición de información de los repositorios o bases de datos corporativos (Universitas XXI, Web, POD...).

- El Servicio de Informática y Comunicaciones está orientado a las personas usuarias y presta la actividad de recogida de información mediante encuestas de satisfacción.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por el Servicio de Informática y Comunicaciones:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal (BOE núm. 298, de 14.15.1999).

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades publicada en el BOJA núm. 251, de 31 de diciembre.

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

- Ley (121/000128) de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

- Estatutos de la Universidad de Huelva, aprobados por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de 21 de octubre de 2003, publicados por Decreto 299/2003, de 21 de octubre de 2003 (BOJA núm. 214, de 6.11.03).

3. Derechos personal usuario.

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

- Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, tramitados de forma presencial, telefónica, telemática u on-line (www.uhu.es/sic).

- Ser objeto de una atención directa y personalizada.

- Facilitar una atención rápida y eficaz, siempre que los medios lo permitan.

- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible.

- El tratamiento de sus datos personales con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).

4. Sugerencias y reclamaciones.

Se plantean quejas y sugerencias a través de:

- Buzón de sugerencias, vía correo electrónico: sugerencias@sic.uhu.es o en el buzón situado en el hall del edificio Alan Turing.

- Web: www.uhu.es/sic.

- Correo electrónico: atencion.usuario@sic.uhu.es.

- Teléfono: 959 219 002 y fax: 959 219 029.

- Dirección postal: Servicio de Informática y Comunicaciones; Edificio Alan Turing. Campus «El Carmen»; Avda. 3 de Marzo, s/n. 21071 Huelva.

El SIC llevará el control diario de las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado, debiéndose notificar al interesado, en el plazo máximo de 10 días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

5. Direcciones y formas de acceso.

5.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con el SIC podrán dirigirse a:

- Dirección postal: Servicio de Informática y Comunicaciones; Edificio Alan Turing. Campus «El Carmen»; Avda. 3 de Marzo, s/n. 21071 Huelva.

- Teléfono: 959 219 002 y fax: 959 219 029.

- Vía web: www.uhu.es/sic.

- Correo electrónico: atencion.usuario@sic.uhu.es.

- O bien a través del Registro General de la Universidad (Universidad de Huelva; C/ Dr. Cantero Cuadrado, s/n. 21071 Huelva).

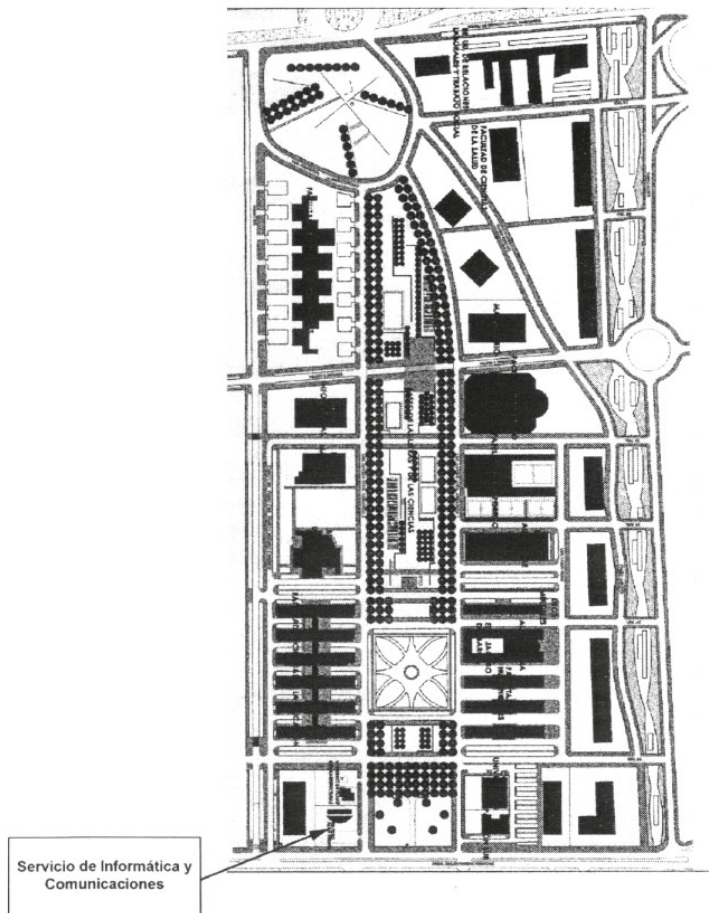
5.2. Formas de acceso y transporte.

El Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Huelva está situado en el Campus de «El Carmen», junto a la Avenida de las Fuerzas Armadas.

Para acceder al Campus donde se ubica el SIC se puede utilizar el transporte urbano en las líneas 3-5.

5.2.1. Plano de situación.

Avda. Fuerzas Armadas.



B) Compromisos e indicadores de calidad

1. Compromisos de calidad.

El Servicio de Informática y Comunicaciones prestará los servicios recogidos en esta Carta, conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Mantener los sistemas y servicios en una disponibilidad media anual de al menos un 90%.
- El servicio de red troncal de la UHU tendrá una disponibilidad anual de al menos el 98%.
- El servicio de acceso a la red privada virtual (VPN) estará operativo, en un promedio anual, de al menos un 97% del tiempo.
- Resolver las incidencias y peticiones en un plazo máximo de 5 días laborables, al menos en el 90% de los casos o plazo requerido disminuyendo el tiempo de respuesta.
- Realizar copias de seguridad diarias que permitan la recuperación hasta 5 días laborables anteriores.
- Responder en un 100% de las solicitudes dirigidas al SIC.
- Las incidencias sin resolver en los recursos asignados en las aulas de informática no superarán el 10% del total de las recibidas anualmente.
- El número de recursos telemáticos será aumentado anualmente.
- El sistema de registro telemático estará disponible en al menos el 97% del tiempo.
- Se valorarán los resultados de las encuestas de satisfacción de los/as usuarios/as.
- Se incrementará el índice de satisfacción de las encuestas realizadas a los usuarios/as del SIC.

2. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio

de Informática y Comunicaciones se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Unidad.

- Porcentaje disponibilidad media anual de los sistemas.
- Porcentaje de tiempo de uso de la red con conexión a internet.
- Porcentaje de tiempo de uso de red con acceso a servicios de red interna.
- Porcentaje mensual de las incidencias recibidas anualmente y resueltas en el plazo de 5 días laborables, al menos en el 90% de los casos o en el plazo requerido.
- Porcentaje anual de las copias no satisfactorias.
- Número de solicitudes dirigidas al SIC, recibidas y resueltas anualmente.
- Número de incidencias producidas en las aulas de informática.
- Número de servicios telemáticos creados o ampliados por año.
- Porcentaje de incidencias resueltas anualmente respecto al total de las recibidas.
- Número de encuestas recibidas anualmente.
- Valoración de la satisfacción de los/as usuarios/as del servicio y la satisfacción del personal de la Unidad.

C) Atención al público.

El horario de atención al público, presencial y telefónica-mente, es de lunes a viernes de 9 a 14 horas y por correo electrónico de forma permanente (atencion.usuario@sic.uhu.es)