



**Carta de Servicios
del
Servicio de Informática
y Comunicaciones
de la
Universidad de Sevilla
2011**



ÍNDICE

PRÓLOGO	Pág. 3
A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL.	Pág. 3
I. DATOS IDENTIFICATIVOS.	Pág. 3
II. SERVICIOS PRESTADOS.	Pág. 5
III. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS	Pág. 9
IV. QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	Pág. 11
V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO	Pág. 12
B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE	Pág. 14
I. COMPROMISOS DE CALIDAD	Pág. 14
II. INDICADORES	Pág. 17

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Sevilla tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información relativa a los servicios que presta, compromisos de calidad, mecanismos de participación activa, y otros datos de interés que redunden en la mejora sistemática del servicio para los clientes y personas usuarias de éste.

Como consecuencia de lo anterior, los responsables adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta sea aplicado por todas las personas del Servicio de Informática y Comunicaciones.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS.

I.I. Datos identificativos del Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Sevilla.

El Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Sevilla es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente de Secretariado de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones de la Universidad de Sevilla.

I.II. Misión de Servicio de Informática y Comunicaciones.

Fomentar el desarrollo, aplicación y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, atendiendo las necesidades de apoyo informático a las tareas de docencia, investigación y gestión de todos los miembros de la comunidad universitaria.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento

de la Carta de Servicios.

El Vicerrectorado de Docencia es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de las Cartas de Servicios de la Universidad de Sevilla, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta a Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Sevilla.

L.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Sevilla.

Las personas usuarias de Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Sevilla, ya sean de carácter interno o externo, pueden participar y colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de:

- Su participación en los órganos de gobierno colegiados y unipersonales previstos en el ordenamiento universitario, según lo establecido en la normativa de aplicación y reglamentos de desarrollo de éstos.
- Expresando sus opiniones en las distintas encuestas que se realicen.
- Accediendo al Buzón Electrónico de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias de la Universidad de Sevilla, EXPON@us:

<https://institucional.us.es/exponaus/>

II. SERVICIOS PRESTADOS.

II.I. Relación de Servicios que presta Servicio de Informática y Comunicaciones

- 1) Gestión y distribución de la información personal (PIM)
 - 1.1. Correo Electrónico Corporativo
 - 1.2. Agenda Virtual
 - 1.3. Listas de Distribución
- 2) Soporte al Usuario
 - 2.1. Servicio SOS de Atención a los Usuarios
 - 2.2. Puntos de Información Universitaria (P.I.U.)
 - 2.3. Centro de Atención Multicanal
- 3) Servicios TIC de Soporte a la Docencia
 - 3.1. Aulas TIC (de informática) de Campus
 - 3.2. Portal de Enseñanza Virtual
 - 3.3. Repositorio de Objetos de Aprendizaje (RODAS)
 - 3.4. Salas Virtuales
- 4) Gestión de Identidad (GID/LDAP)
- 5) Videoconferencia y Access Grid
- 6) Gestión del equipamiento informático
 - 6.1. Adquisición de equipos informáticos
 - 6.2. Adquisición y hospedaje de programas informáticos
- 7) Difusión y soporte al uso del Software Libre en la Universidad
- 8) Servicios Web
 - 8.1. Portal Universitario
 - 8.2. Foros de debate
 - 8.3. Acceso Remoto a Bases de Datos
 - 8.4. Almacenamiento masivo de datos (copias de seguridad, grandes ficheros,...)
 - 8.5. Almacenamiento óptico (CD / DVD)
 - 8.6. Alojamiento Web de páginas institucionales
 - 8.7. Alojamiento Web de páginas personales
 - 8.8. Aplicaciones Web
 - 8.9. Gestión de encuestas en la Red (Web)
 - 8.10. Escaneado de documentos

- 8.11. Transmisión de Video en Red
- 8.12. Consigna de Ficheros
- 8.13. Descarga de Software
- 8.14. Gestor Documental (Alfresco)
- 8.15. Portal OpenCourseWare (OCW)
- 9) Formación en competencias TIC
- 10) Acceso inalámbrico (WIFI) a la Red de Datos
- 11) Gestión de la Red de Datos
 - 11.1. Gestión de fallos e incidencias.
 - 11.2. Gestión de las bases de datos de información de la red.
 - 11.3. Mantenimiento de la Red.
 - 11.4. Servicio de DNS
 - 11.5. Servicio de VPN
- 12) Gestión de las infraestructuras de comunicaciones
 - 12.1. Realización de Estudios de Infraestructura de Comunicaciones
 - 12.2. Diseño e implantación de la Infraestructura Lógica de Red
 - 12.3. Introducción de nuevas tecnologías de red
- 13) Servicios TIC de Soporte a la Gestión y Administración
 - 13.1. Gestión Universitaria Académica
 - 13.2. Gestión Universitaria de Recursos Humanos
 - 13.3. Gestión Universitaria Económica
 - 13.4. Gestión Universitaria del Registro
 - 13.5. Secretaría Virtual (SEVIUS) y Automatrícula
 - 13.6. Gestión de Acceso a Empresas Externas
 - 13.7. Servicio de Información a Dirección
 - 13.8. Impresión Masiva
 - 13.9. Gestión de PA y PD ALGIDUS
 - 13.10. Gestión del Archivo general
- 14) Administración Electrónica
 - 17.1. Servicios telemáticos
 - 17.2. Certificados de Firma Electrónica.
 - 17.3. Certificados Digitales de Servidor.
- 15) Hosting Virtual para Investigación

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Sevilla.

General:

- Constitución Española, de 27 de diciembre, (BOE no 311, de 29 de diciembre de 1978).
- L.O. 2/2007, de 19 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, (BOE no 68, de 20 de marzo de 2007).
- L.O. 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, (BOE no 307, de 24 de diciembre de 2001); modificada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril, (BOE no 89, de 13 de abril de 2007).
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades, (BOJA no 251, de 31 de diciembre de 2003).
- Decreto 324/2003, de 25 de noviembre, de la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía, por el que se aprueba el Estatuto de la Universidad de Sevilla, (BOJA no 10, de 16 de enero de 2004); adaptado por el Decreto 16/2008, de 29 de enero, (BOJA no 22, de 31 de enero de 2008).

Normativa Administrativa Básica:

- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de impulso de la Sociedad de la Información, (BOE no 312, de 29 de diciembre de 2007).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, (BOE no 150, de 23 de junio de 2007).
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, sobre Normas reguladoras de Firma Electrónica, (BOE no 304, de 20 de diciembre de 2003).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regula los Servicios de Información administrativa y Atención al ciudadano, (BOE no 55, de 4 de marzo de 1996).
- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, de la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía por el que se establece las Medidas organizativas para los servicios de atención directa a los ciudadanos, (BOJA no 136, de 26 de octubre de 1995).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones

Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, (BOE no 285, de 27 de noviembre de 1992); modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, (BOE no 12, de 14 de enero de 1999).

Normativa Básica de aplicación transversal:

- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal, (BOE no 17, de 19 de enero de 2008).
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, (BOJA no 247, de 18 de diciembre de 2007).
- L.O. 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad efectiva de mujeres y hombres, (BOE no 71, de 23 de marzo de 2007).
- L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, (BOE no 298, de 14 de diciembre de 1999).

Específica:

ENLACE A LA LEGISLACIÓN APLICABLE A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL S.I.C.

<http://www.us.es/downloads/campus/servicios/sic/calidad/legis-sic.pdf>

III. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS.**III.I. Derechos de las personas usuarias en general.**

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, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y 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.

Además, se garantiza:

8. El acceso a los servicios disponibles de tramitación telemática como garantía de cumplimiento de la normativa de aplicación.
9. La igualdad de oportunidades y el acceso a todos los servicios a las personas con discapacidad, mediante el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación y señalización.
10. El impulso de las políticas de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
11. La confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
12. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.

13. Conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que se sea parte.
14. Derecho a ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas.

Además, cuando se trate de alumnos y alumnas:

15. Obtener de la Universidad información y orientación para su formación académica y profesional.
16. Conocer los planes de estudios, los programas, bibliografía básica, criterios de evaluación, profesorado, horarios tanto de clases como de tutorías, y calendario de exámenes previstos en cada asignatura en el período de matrícula. Los estudiantes tendrán acceso a dicha información en soporte impreso y virtual.
17. Recibir información sobre todo tipo de becas y ayudas al estudio, en especial las que pueda otorgar la Universidad, así como, formar parte de las comisiones, que las otorguen.
18. Beneficiarse, de acuerdo con las normativas específicas, de becas, ayudas y exenciones que favorezcan el acceso al estudio y a la investigación.
19. La obtención de información de las cuestiones que afectan a la comunidad universitaria.

<u>IV. QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.</u>
--

IV.I. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

1. Las personas usuarias de Servicio de Informática y Comunicaciones, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.

2. Los sistemas de Quejas y Sugerencias son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con Servicio de Informática y Comunicaciones en particular y en general con la Universidad de Sevilla, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las Quejas y Sugerencias.

- Accediendo al Buzón Electrónico de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias de la Universidad de Sevilla, EXPON@us:

<https://institucional.us.es/exponaus/>

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de Servicio de Informática y Comunicaciones recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla, contestando a través del procedimiento designado por el buzón EXPON@us

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO.

V.I. Direcciones postal, telefónico y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Universidad de Sevilla, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

* Administración: Servicio de Informática y Comunicaciones Universidad de Sevilla Avda. Reina Mercedes S/N Edificio Rojo 41012-SEVILLA

Horario general (periodo lectivo): de Lunes a Viernes de 8 a 15h Tlf: 95.455.11.14 Fax: 95.455.65.45 Correo: admonsic@us.es

* Atención a usuarios (SOS): - Centro de Atención de Llamadas y Equipos de Intervención (PDI/PAS): de Lunes a Viernes de 8 de la mañana a 15h y de 16 a 21h (periodo lectivo) Tlf: 95.455.44.44 Fax: 95.455.65.45

Correo: sos@us.es

- Atención presencial a Estudiantes: de Lunes a Viernes de 8 a 15h y de 16 a 19h (periodo lectivo) Campus Reina Mercedes Edificio Rojo, 2a planta, despacho 2.04 (SOS-Alumnos)

* Aulas TIC (de Informática) de Campus: horario general (periodo lectivo) de Lunes a Viernes de 8:30 a 20:30h

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

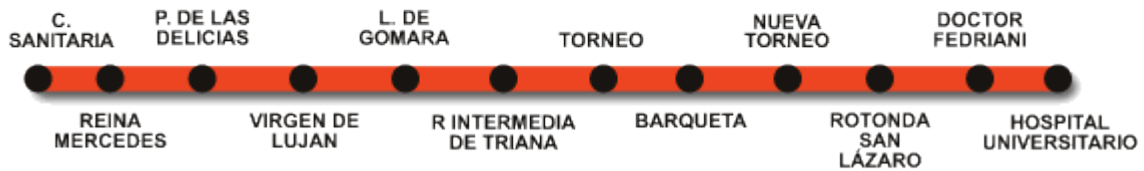
34 LOS BERMEJALES-PUERTA JEREZ

34 LOS BERMEJALES - PUERTA JEREZ

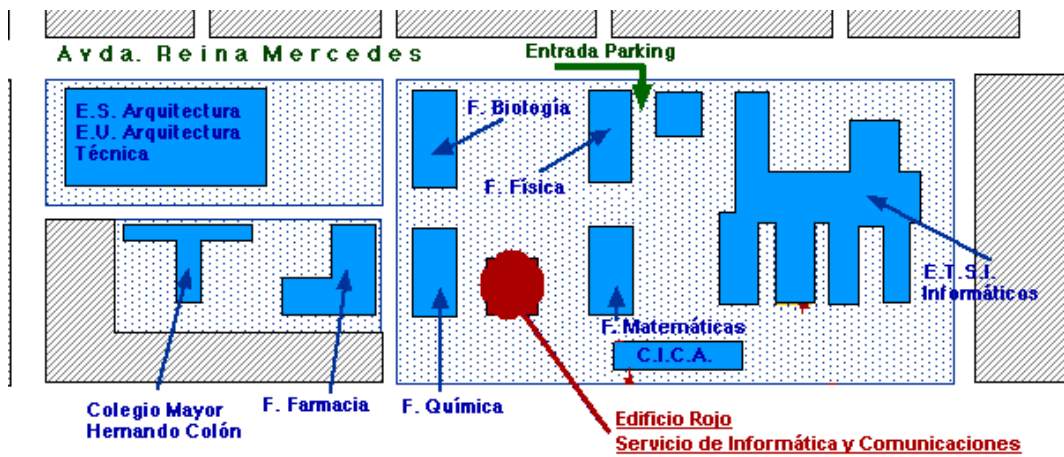


6 G.S. LAZARO-LOS REMEDIOS-R.MERCEDES-CIUDAD SANITARIA

6 G.S. LÁZARO-LOS REMEDIOS-R.MERCEDES-C.SANITARIA



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 expuestos por Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Sevilla recogidos en esta Carta de Servicios se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

*** Gestión y distribución de la información personal (PIM)**

Se le facilitará el uso de una cuenta de correo electrónico corporativo a toda la comunidad universitaria

Disponibilidad del servicio de correo con un tiempo garantizado de uso de al menos un 97%

*** Soporte al Usuario**

El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas, consideradas en períodos mensuales, no será superior a un minuto.

El 50% de las incidencias recibidas se atenderán antes de 24 horas, y en el peor de los casos en 48 horas.

El 90% de las incidencias serán resueltas antes de 48 horas, y en el peor de los casos en 72 horas.

El Centro de Atención Telefónica atenderá todas las llamadas telefónicas en función del grado de saturación de las líneas, con un porcentaje de llamadas atendidas del 95%.

Horario continuado de atención de 8 a 15h y de 16 a 21h de lunes a viernes

Todos los centros dispondrán de Puntos de Información Universitaria con tiempo garantizado de uso por parte de toda la comunidad universitaria en el horario lectivo

*** Servicios TIC de Soporte a la Docencia**

Se facilitará el uso de la enseñanza virtual a todas las actividades docentes de la

Universidad mediante actividades de formación e implantación de una plataforma corporativa.

* Gestión de Identidad (GID/LDAP)

Se le facilitará un usuario y clave de acceso a los servicio telemáticos de la US a toda la comunidad universitaria

Disponibilidad del directorio LDAP de la US con un tiempo garantizado de uso de al menos un 97%

* Videoconferencia y Access Grid

Se facilitará el uso de la videoconferencia en el ámbito de la docencia y la investigación al PDI

* Gestión del equipamiento informático

Dotación de ordenadores en aulas de informática y portátiles que permita alcanzar una ratio de 3 alumnos por ordenador

* Servicios Web

En caso de interrupción del servicio Web, se garantizará un plazo máximo de reposición del mismo de 5 horas (de lunes a viernes).

* Formación en competencias TIC

Se cumplirá al menos en un 100% la planificación de cursos establecida

* Acceso inalámbrico (WIFI) a la Red de Datos

Se garantizará el acceso inalámbrico a la red de la Universidad (RIUS) a cualquier miembro de la comunidad universitaria.

* Gestión de la Red de Datos

Se garantizará el acceso a la red de la Universidad (RIUS) a toda la comunidad universitaria con la dotación de la infraestructura adecuada para ello.

La disponibilidad del troncal de acceso de la red de la Universidad será del 99,99%.

La disponibilidad de la conexión de la red de la universidad (RIUS) al exterior de ésta será del 99,99%.

Las incidencias recibidas serán atendidas en un plazo máximo de 24 horas y el tiempo de resolución máximo desde la recepción será de 48 horas.

Se garantizará la resolución de problemas en los equipos de comunicaciones en un plazo máximo de 2 horas (conexión al exterior), 4 horas (troncal) y 15 días (centros).

* Gestión de las infraestructuras de comunicaciones

El Tiempo máximo de realización de proyectos será de 30 días.

El Tiempo máximo de realización y ejecución de proyectos será de 10 días.

El número total de Proyectos certificados será del 100%

El tiempo de realización de Proyectos Piloto será inferior a 3 meses.

* Servicios TIC de Soporte a la Gestión y Administración

Se garantizará un 97% de disponibilidad de los servidores.

La automatrícula permitirá que al menos el 85% de los estudiantes de la Universidad de primero, segundo y tercer ciclo, grado, doctorado, así como del Instituto de Idiomas pueda matricularse por este sistema.

Todos los centros de la Universidad podrán ofrecer la automatrícula a sus estudiantes, en todas las titulaciones que estén vigentes.

Se facilitará el acceso seguro de los miembros de la comunidad universitaria a sus expedientes a través de la Secretaría Virtual.

Todas las peticiones recibidas de usuarios de aplicaciones de gestión que no conlleve un nuevo desarrollo tendrán un tiempo de respuesta máximo de dos horas.

El SIC realizará copias de seguridad y respaldo de todos los sistemas corporativos y asegurará su custodia.

* Administración Electrónica

Se facilitará el uso y la disponibilidad de las tecnologías de la administración electrónica a todos los servicios de gestión de la universidad.

Acceso a toda la comunidad universitaria a los servicios telemáticos que le faciliten información administrativa y la tramitación de los procedimientos.

<u>II. INDICADORES.</u>

II.I. Indicadores de calidad.

1. Porcentaje de PDI con cuenta de correo corporativo
2. Porcentaje de PAS con cuenta de correo corporativo
3. Porcentaje de Estudiantes con cuenta de correo corporativo
4. Porcentaje de tiempo sin servicio del sistema de correo corporativo
5. Número de Listas de Distribución Autogestionables
6. Porcentaje de alumnos por ordenador
7. Porcentaje de tiempo sin servicio del directorio LDAP
8. Número de sesiones de uso de PIUs/mes
9. Número de videoconferencias anuales establecidas
10. Porcentaje de presupuesto ejecutado en inversiones en aulas informática
11. Porcentaje de presupuesto ejecutado en cofinanciación de Equipamiento Docente
12. Porcentaje de presupuesto ejecutado en software
13. Porcentaje de ordenadores de Aulas TIC que utilizan el S.O. GNU Linux
14. Tiempo medio de resolución de incidencias SOS
15. Puntuación media de satisfacción de los usuarios con respecto al SOS
16. Número medio de accesos diarios al Portal
17. Porcentaje de tiempo sin servicio del Portal
18. Horas totales de formación
19. Porcentaje de cursos celebrados de los programados
20. Porcentaje de centros con cobertura inalámbrica
21. Número de incidencias de comunicaciones recibidas
22. Tiempo medio de resolución de incidencias de comunicaciones
23. Porcentaje de ocupación del ancho de banda
24. Porcentaje de tiempo sin servicio de RIUS
25. Número de equipos conectados a RIUS
26. Desviación media entre tiempo estimado/tiempo real ejecución proyectos
27. Porcentaje Automatrículas cumplimentadas del total posible
28. Porcentaje Visitantes PDI de la Secretaría Virtual del total
29. Porcentaje Visitantes PAS de la Secretaría Virtual del total

30. Porcentaje Visitantes Estudiantes de la Secretaría Virtual del total
31. Porcentaje de peticiones de APCORP atendidas
32. Porcentaje de PDI del total que utiliza la plataforma de docencia virtual
33. Porcentaje de estudiantes del total que utiliza la plataforma de docencia virtual
34. Numero de servicios telemáticos ofrecidos