

HORARIOS

Horario de atención al público en el Centro de Informática y Comunicaciones, en información tanto presencial como telefónica:

Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 horas.

En períodos vacacionales, lunes a viernes: 8:00 a 18:00 horas.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las sugerencias o reclamaciones pueden formalizarse por escrito, cumplimentando la instancia correspondiente en el Registro General de la Universidad Pablo de Olavide, así como en las demás formas previstas en el art. 38.4 de la Ley 30/1992. También pueden remitirse a través del Buzón telemático que el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) tiene establecido al efecto en el siguiente enlace:

<http://www.upo.es/cic/sugerencias>

En el plazo de quince días se notificará a quien hizo la sugerencia o reclamación las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

Los usuarios y usuarias que consideren que el Centro de Informática y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación a la Dirección del CIC.

Como garantía del cumplimiento de los compromisos de la presente Carta de Servicios el Centro de Informática y Comunicaciones ha adoptado la siguiente **MEDIDA DE SUBSANACIÓN**:

- Carta del/la Director/a del CIC informando al/la reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.



La calidad es el objetivo prioritario en el funcionamiento de todos los servicios que presta la Universidad Pablo de Olavide. En este sentido, la implementación de las Cartas de Servicios en las distintas unidades administrativas de la Universidad se convierte en una pieza clave para el fomento de la comunicación y la participación de toda la comunidad universitaria. Con ello se pretende obtener información imprescindible para la planificación, la mejora continua y la obtención de resultados que logren la satisfacción de todas las personas usuarias de los servicios que ofrecemos.

Juan Jiménez Martínez
Rector de la Universidad Pablo de Olavide

PLANO DE SITUACIÓN



DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS DE LOS SERVICIOS

1. Ser tratados con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica, en los procedimientos que les afecten y que se tramiten en este Centro, 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.



DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES

* Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

Carretera de Utrera, km.1, Edif. 6B-Manuel José de Ayala, planta baja (41013-SEVILLA).

* Formas de acceso:

Administración: 954 34 92 58

Atención a Usuarios: 954 97 79 03

Fax: 954 34 92 62

Correo Electrónico: sugerenciatic@upo.es

Dirección de Internet: <http://www.upo.es/cic>

* Transportes:

Bus desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-UPO (LOS AMARILLOS)

Bus desde Montequinto: Línea M-130 Sevilla-Montequinto (CASAL)

Bus desde Alcalá de Guadaíra: Línea M-123 Alcalá de Guadaíra-Sevilla por Quintillo (CASAL)

Metro Línea 1: Estación "Pablo de Olavide"



Universidad Pablo de Olavide
Sevilla



La planificación y gestión general de los sistemas automatizados de información y las comunicaciones para el apoyo a la docencia, el estudio, la investigación y la gestión, así como la difusión de la información de la comunidad universitaria, poniendo a disposición de ésta sus instrumentos tecnológicos y bancos de datos informáticos.

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

1. Soporte a usuarios en servicios TIC (presencial, web y teléfono) en el Centro de Servicios del CIC.
2. Mantenimiento de un Catálogo de Servicios a la comunidad en continua expansión.
3. Servicio de apoyo tecnológico a la innovación académica y docencia virtual.
4. Soporte a usuarios/as a las aplicaciones corporativas de gestión (Recursos Humanos, Académico, Contratación y Económico) y tratamiento de datos.
5. Servicio de soporte a usuarios en los sistemas de información (web) institucionales.
6. Servicio de Aulas de Informática.
7. Servicio de soporte a usuarios en mensajería electrónica y acceso a los servicios.
8. Servicio de soporte a usuarios en la utilización de las redes inalámbricas (WIFI-WIMAX) y acceso EDUROAM.
9. Servicio de soporte de red, telefonía y televisión.
10. Servicio de soporte de aulas de docencia avanzadas, aulas de idiomas, aulas de teleformación y salas de grados.
11. Servicio de entrega de material descatalogado a entidades externas.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

1. Responder a todas las incidencias recibidas en el Centro de Servicios del CIC, en los plazos acordados en los SLAs (Acuerdos de Nivel de Servicios).
2. Mejorar en un 10% el tiempo medio de resolución de incidencias en cada periodo anual.
3. Disponer de un servicio de atención del 80% de las solicitudes en un plazo inferior a 48 horas desde su recepción.



4. Incrementar en un 3% el número de servicios TIC ofrecidos a la comunidad universitaria anualmente.
5. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio de apoyo tecnológico a la innovación académica.
6. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio de aplicaciones corporativas de gestión (Recursos Humanos, Académico, Contratación y Económico) y tratamiento de datos.
7. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio portales (Institucionales, Centros, Departamentos, etc.).
8. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio de aulas de informática.
9. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio de mensajería.



10. Aumentar en un 10% el número de usuarios externos a la UPO que utilizan el servicio de conexión a EDUROAM.
11. Mantener la red con 80% de disponibilidad y continuidad anual.
12. Incrementar en un 10% el índice de puestos de ordenador por estudiante en aulas de docencia avanzadas, aulas de idiomas, aulas de teleformación y salas de grados.
13. Gestionar el 20% de procedimientos del servicio mediante Administración Electrónica.



INDICADORES DE CALIDAD

1. Grado de satisfacción de los/as usuarios/as alcanzado en las encuestas de satisfacción realizadas.
2. Tiempo medio de resolución de incidencias por año.
3. Tiempo medio de atención de solicitudes dentro de las 48 horas siguientes a su recepción.
4. Porcentaje de crecimiento anual en el número de nuevos servicios ofrecidos a la comunidad universitaria.
5. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en apoyo tecnológico a la innovación académica con cumplimiento de SLAs.
6. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en aplicaciones corporativas de gestión con cumplimiento de SLAs.
7. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en portales (Institucionales, Centros, Departamentos, etc.) con cumplimiento de SLAs.
8. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en aulas de informática con cumplimiento de SLAs.
9. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en servicios de mensajería con cumplimiento de SLAs.
10. Porcentaje de crecimiento anual del número de usuarios externos a la UPO que utilizan el servicio de conexión EDUROAM.
11. Porcentaje de disponibilidad y continuidad de la red.
12. Porcentaje de incremento anual del índice de número de puestos de ordenador por estudiante.
13. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro de Informática y Comunicaciones es el órgano responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios teniendo, la Dirección del Centro, la responsabilidad última de dicha coordinación así como de la aplicación, en cada caso, de las medidas de subsanación previstas.