

6 BUZÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los ciudadanos y ciudadanas podrán ejercer el derecho a presentar quejas y reclamaciones y sugerencias orientadas a la mejora, eficiencia y calidad del servicio a través del Libro de Quejas y Sugerencias, localizado en el Registro General de la Universidad de Jaén (edificio Rectorado) y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares o mediante el buzón de sugerencias de nuestra web:

<http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>.

<http://www.ujaen.es/sci/>

Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas a la persona usuaria identificada en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

7 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios y usuarias del Servicio de Informática que deseen presentar una queja por el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta o una sugerencia podrán presentarla a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a las direcciones de la unidad. <http://www.ujaen.es/sci/>

El responsable del servicio contactará con las personas usuarias afectadas para expresar las disculpas pertinentes en el plazo máximo de 7 días naturales, así mismo el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato para establecer las medidas oportunas.

Los usuarios y usuarias podrán participar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios:

Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en el apartado VI de la versión completa de esta Carta.

Mediante la expresión de sus opiniones sobre la satisfacción, necesidades y expectativas a través de las encuestas periódicas, sesiones participativas con distintas personas usuarias representativas, participación en los procesos de autoevaluación. Así como el envío de escritos, comunicaciones, o atención personalizada en las dependencias del Servicio de Informática.

8 DIRECCIONES

Campus Las Lagunillas, s/n. Edificio Zabaleta-D1. 23071. Jaén.

Teléfono: 953 212 000 (Servicio de atención al usuario) y 953 2122537 (administración) / Fax: 953 212274

Dirección correo electrónico: sau@ujaen.es (servicio de atención al usuario) y sciadm@ujaen.es (administración)

ACCEDE A LA VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

Accede a la versión íntegra de la carta disponible en internet en formato electrónico en la dirección:

<http://www.ujaen.es/sci/cartaservicios.pdf>

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Horario de Atención al Público: de 8:00h-14:00h en la Oficina de Atención al Usuario (primera planta edif. D1) y de 8:00h a 22:00h en las aulas de informática

Otros datos de interés: En el espacio web del Servicio de Informática se puede consultar, las 24 horas de los 7 días de la semana, las Preguntas y Respuestas más Frecuentes (FAQ), información detallada de cada uno de los servicios ofertados, guías prácticas, solicitudes, condiciones de uso y normativas, así como enviar peticiones e incidencias.

FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Líneas transporte urbano municipal: 4, 7, 9, 12, 14 y 17.

Trasporte propio o privado: acceso directo desde Autovía Granada-Almería-Málaga hacia carretera Torrequebradilla.

Entrada peatonal: Avenida de Ben Saprut.

PLANO DE SITUACIÓN



UNIVERSIDAD DE JAÉN

SERVICIO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

CARTA DE SERVICIOS

Tu garantía de confianza

LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Con la presente Carta de Servicios se informa a las personas usuarias de sus derechos y mecanismos de participación en relación con los servicios universitarios y administrativos. Pero ante todo, expresa el compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad de la gestión y de la prestación de servicios. Compromiso que se concreta en los niveles de calidad publicados que han de ser perceptibles mediante su seguimiento para, en definitiva, garantizar la confianza de los usuarios y usuarias en el esfuerzo continuado de la Universidad por incrementar sus niveles de satisfacción.

1 MISIÓN DE LA UNIDAD

El Servicio de Informática da apoyo a la docencia, investigación, innovación y gestión a la Comunidad Universitaria, facilitando el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de forma integral mediante la mejora continua y la búsqueda de la excelencia, gestionando eficaz y eficientemente los recursos puestos a su disposición.

2 DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

- ✓ A utilizar los servicios ofrecidos siempre y cuando se cumplan los requisitos exigidos.
- ✓ Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- ✓ Recibir información general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica y telemática.
- ✓ Ser atendidas personalmente.
- ✓ Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad, de una manera eficaz y rápida.
- ✓ Obtener una orientación positiva.
- ✓ Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en que sea parte.

- ✓ Ser informados sobre los servicios que pueden acceder y, sobre los requisitos necesarios sobre su uso.
- ✓ Tener garantías de confidencialidad y protección de datos personales.
- ✓ Otros derechos reconocidos por la Constitución y las Leyes.

3 SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Informática presta los siguientes servicios:

- ✓ Servicios de orientados a la red de datos: red cableada, red inalámbrica, red privada virtual, datos en movilidad, DNS y FTP.
- ✓ Servicios de comunicación mediante voz: telefonía fija y telefonía móvil
- ✓ Servicios de infraestructura de microinformática: dotación, renovación, mantenimiento correctivo e instalaciones software.
- ✓ Soporte a las aplicaciones de la gestión universitaria: recursos humanos, gestión económica y patrimonial, control de acceso a edificios, gestión académica, gestión de la investigación, gestión de la biblioteca, gestión de deportes, registro presencial y telemático, sistemas de tratamiento de información y ayuda a la Dirección.
- ✓ Servicios de mensajería electrónica: Correo electrónico, Listas de correo, Intercambio de ficheros grandes.
- ✓ Servicios Web: servidor web institucional, servidores web autorizados, hospedaje web personal y servicio de blogs.
- ✓ Cálculo científico.
- ✓ Servicios de ayuda a la docencia: aulas de informática, espacio en disco, adquisición del software para docencia, apoyo TIC en aulas de informática.
- ✓ Videoconferencia
- ✓ Campus Virtual
- ✓ Servicios de identidad corporativa. Cuenta TIC.

4 COMPROMISO DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ✓ La disponibilidad del servidor de web institucional (<http://www.ujaen.es>) será, al menos, del 90% sobre la totalidad del tiempo (24 horas de los 7 días de la semana).
- ✓ La disponibilidad del servicio de correo electrónico será, al menos, del 90% sobre la totalidad del tiempo (24 horas de los 7 días de la semana).
- ✓ Los servicios demandados mediante solicitud serán resueltos antes de 5 días, al menos, para un 80 % de los casos.
- ✓ Analizar las expectativas y niveles de satisfacción de las personas usuarias, a través de consultas directas con los mismos, al menos, una vez al año, además de las encuestas.
- ✓ Tiempo medio de respuesta ante una queja y sugerencia no superior a 7 días.



5 INDICADORES DE CALIDAD

Con el objeto de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos citados, se establecen los siguientes indicadores de calidad del Servicio de Informática:

- ✓ Porcentaje de tiempo disponible del servicio de web corporativo frente a la totalidad del tiempo (las 24 horas de los 7 días de la semana), obtenido de los sistemas de monitorización.
- ✓ Porcentaje de tiempo disponible del servicio de correo electrónico frente a la totalidad del tiempo (las 24 horas de los 7 días de la semana), obtenido de los sistemas de monitorización.
- ✓ Porcentaje de demandas registradas resueltas en un plazo igual o inferior a 5 días.
- ✓ Número de reuniones realizadas anualmente con los grupos de interés.
- ✓ Número promedio de días transcurridos en responder a una queja o sugerencia.

La Unidad responsable de los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

SERVICIO DE INFORMÁTICA

FECHA DE LA 1ª EDICIÓN:
JUNIO DE 2009