




Carta de Servicios del Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Zaragoza

Tabla de control de modificaciones:

edición	modificación	fecha
Versión 1.0	Carta de Servicios del SICUZ	15/07/2016

Tabla de control de firmas:

Responsable elaboración: M ^a Carmen Pastor Esteban  Fecha: 26/9/2016	Revisado Comité de Calidad Celia Cañadas Blasco  Fecha: 27/09/2016	Aprobado Gerente UZ Alberto Gil Costa  Fecha: 27/09/2016
--	--	---

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. INTRODUCCIÓN.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son una herramienta imprescindible para el normal desarrollo del trabajo diario de los miembros de la comunidad universitaria. En este marco la actividad del Servicio de Informática y Comunicaciones (SICUZ), principal gestor de los servicios TIC en la Universidad de Zaragoza (UZ) adquiere una especial relevancia.

Esta Carta de Servicios tiene como propósito facilitar a los universitarios la información relativa a los servicios que presta, compromisos de calidad, mecanismos de participación activa y otros datos de interés que redunden simultáneamente en el conocimiento de los usuarios de los servicios de los que disponen y en la mejora sistemática de estos.

2. OBJETIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES.

2.1. MISIÓN.

La misión del SICUZ viene establecida por el artículo 190 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza donde dice: “... es la unidad encargada de la organización general de los sistemas automatizados de información para el apoyo de la docencia, la investigación, el estudio y la gestión.” Indicando también sus 3 funciones principales:

- La planificación, gestión y mantenimiento de los sistemas de información y comunicación, así como de aplicaciones informáticas.*
- La atención a la comunidad universitaria en el uso de sistemas informáticos para el desempeño de las labores docentes, de estudio, investigación o gestión.*
- La coordinación y dinamización de aspectos tecnológicos que pertenezcan al ámbito de su competencia.*

2.2. VISIÓN.

El SICUZ pretende ser un servicio que, alineado con la estrategia de la Universidad, comprometido con las necesidades de los usuarios e involucrado con la innovación tecnológica, sea reconocido por la comunidad universitaria como garantía de la mejora continua de los servicios prestados, la

incorporación de nuevas funcionalidades, el incremento de la fiabilidad, su capacidad de previsión de las nuevas necesidades y la eficiencia en su gestión.

2.3. FINES.

- Ofrecer soporte tecnológico al diseño, planificación e implantación del Sistema de Información de la Universidad de Zaragoza, garantizando y optimizando el acceso, seguridad y facilidad de explotación de la información.
- Planificar, gestionar y asegurar las infraestructuras TIC de la Universidad de Zaragoza, gestionando el mantenimiento, monitorización y administración de las mismas y garantizando su seguridad.
- Asegurar la calidad de la atención directa al usuario de Servicios TIC, gestionada a través de *Ayudica* (sistema automatizado de gestión de solicitudes del SICUZ)
- Diseñar, desarrollar e implantar las plataformas tecnológicas que permitan optimizar los procesos internos y distribuir la gestión de los contenidos e información en las diferentes plataformas web de la Universidad de Zaragoza.
- Ofrecer apoyo tecnológico a las estructuras docentes, investigadoras y administrativas de la Universidad de Zaragoza en el uso de los servicios TIC ofertados para aumentar la productividad en el desarrollo de su actividad, incluyendo las herramientas de docencia virtual, los sistemas de colaboración, los medios audiovisuales, software especializado, etc.

3. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SICUZ.

La denominación oficial de esta unidad es Servicio de Informática y Comunicaciones (SICUZ)

El SICUZ es una unidad dependiente funcionalmente del Rector de la Universidad a través del Vicerrector de Tecnologías de la Información y de la Comunicación, máxima autoridad política del Servicio.

La responsabilidad técnica de la actividad del SICUZ así como del funcionamiento de los servicios descritos en esta Carta (alcance, calidad, etc.) recae en la Directora Técnica del SICUZ

4. INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL SICUZ.

El Servicio de Informática y Comunicaciones está distribuido por todos los campus de la Universidad y tiene su sede central en el Campus Plaza San Francisco de Zaragoza.

Los datos de contacto son los siguientes:

Información y Administración:

Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Zaragoza
Edificio Servicios Centrales, 2ª planta
Campus San Francisco
C/ Pedro Cerbuna 12
50.009 - Zaragoza
Teléfono: +34 976.76.20.20
Fax: +34 976.76.11.08
Correo electrónico: sicuz@unizar.es
Página web: <http://sicuz.unizar.es>

Atención al público:

- **online:**
Para universitarios: <https://ayudica.unizar.es>
Para ciudadanos en general: sicuz@unizar.es
- **presencial:**
Información y Administración de lunes a viernes de 9 a 14h

Formas de acceso y transporte público:

- **Tranvía de Zaragoza – Línea 1**
Parada: Plaza San Francisco
- **Autobuses urbanos de Zaragoza**
Líneas 24, 35 y 38

Ver: www.urbanosdezaragoza.es
- **Servicio Bizi Zaragoza**
Estacionamientos de Plaza San Francisco

5. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

La siguiente tabla relaciona los servicios prestados por el SICUZ agrupados en 8 grupos de clasificación. De cada servicio se indica su denominación, una breve descripción del mismo y su criticidad de acuerdo a la siguiente nomenclatura: **A**: Alta, **M**: Media y **B**: Baja.

En las páginas web del servicio (<http://sicuz.unizar.es>) puede encontrarse más información sobre cada uno de los servicios.

Grupo de servicio	Denominación del servicio	Breve descripción del servicio	Criticidad
Soporte TIC a la Docencia			
	Anillo Digital Docente (ADD) - Portal Campus Virtual, Geo, Moodle2.	Aplicaciones para la docencia virtual: Plataforma principal de eLearning (Moodle2), Gestión de la enseñanza online (Geo)	A
	Anillo Digital Docente (ADD) - OpenCourseWare	Aplicaciones para la docencia virtual: Cursos en abierto (OpenCourseWare)	M
	Encuestas docentes	Aplicaciones para la gestión de procesos de generación, difusión y evaluación de encuestas destinadas a la comunidad universitaria incluida la evaluación de la actividad docente del profesorado universitario.	B
	Soporte a aulas de informática de libre acceso	Instalación y configuración de equipos y software en aulas y ubicaciones de acceso libre	B
	Soporte a aulas de Informática de uso docente	Instalación y configuración de equipos y software, en aulas de uso docente. Incluye laboratorios informáticos, generalmente de centro, aulas virtualizadas y aulas de docencia.	M
	Soporte a la lectura automatizada de exámenes.	Soporte a la automatización de la generación, lectura y/o corrección de exámenes.	B
	Gestión de licencias software para docencia	Adquisición, gestión y validación centralizada de licencias de software de uso docente	B
Soporte TIC a la Investigación			
	Gestión de Licencias software para investigación	Adquisición, gestión y validación centralizada de licencias de aplicaciones orientadas hacia la investigación.	B
	Asesoramiento para la adquisición de infraestructuras y servicios TIC para investigación	Consultoría técnica para la implantación de servicios TIC orientados a la investigación.	B
	Servidor Privado Virtual	Servidores virtuales actuales "de Sistemas"	M



Grupo de servicio	Denominación del servicio	Breve descripción del servicio	Criticidad
	Gestión de la Producción Científica	Aplicación informática creada por el Vicerrectorado de Investigación de la Universidad de Zaragoza para registrar, procesar, almacenar, recuperar y visualizar información relacionada con las actividades y resultados de la investigación producidos por los investigadores de la Universidad de Zaragoza.	A
	Gestión de la investigación	Aplicaciones para la gestión de la Investigación	M
Soporte TIC a la Gestión			
	Gestión Académica 1	Aplicaciones para la gestión de la actividad académica: Actas, automatrícula, enseñanzas propias, secretaría virtual, acceso a grado	A
	Gestión Académica 2	Aplicaciones para la gestión de la actividad académica: Becas, movilidad internacional, tesis, prácticas de empresa, información y calidad de las titulaciones, plan ordenación docente	M
	Gestión Académica 3	Aplicaciones para la gestión de la actividad académica: Depósito de títulos, postgrado.	B
	Gestión Económica	Aplicaciones para la gestión económica de la Universidad: PLYCA y Universitas XXI-económico.	A
	Gestión Recursos Humanos	Aplicaciones para la gestión de los procedimientos relacionados con los Recursos Humanos en la Universidad. Incluye control horario, formación, nómina y <i>medonte</i> .	M
	Secretaría General 1	Aplicaciones para la gestión del Registro universitario, incluyendo procesos de entrada/salida, en modalidad presencial y telemática	A
	Secretaría General. 2	Aplicaciones para la gestión de la normativa universitaria, las elecciones universitarias y el archivo de documentos.	B
	Gestión Infraestructuras.	Aplicaciones para la gestión de de las plataformas que controlan el acceso a los edificios y aparcamientos de la Universidad.	M
	Biblioteca Universitaria 1	Aplicaciones para la gestión del catálogo universitario y del repositorio digital institucional de la Universidad.	M
	Biblioteca Universitaria 2	Aplicaciones para la gestión de la edición electrónica de revistas y del acceso a recursos electrónicos desde fuera de la universidad	B
	Datos abiertos y transparencia	Aplicaciones para el análisis de datos e información institucional (segeda/datuz).	B
Correo y colaboración			
	Correo electrónico	Diseño, administración y gestión de la plataforma que da soporte a las comunicaciones basadas en correo electrónico, destinado al PAS y PDI y estudiantes.	A

Grupo de servicio	Denominación del servicio	Breve descripción del servicio	Criticidad
	Notificaciones. Listas de distribución	Diseño, administración y gestión de la plataforma que da soporte a las comunicaciones basadas en listas de correo electrónico, en diferentes modalidades como moderada y no moderada	A
	Notificaciones. Redes Sociales (Pizarra)	Diseño, administración y gestión de la plataforma que da soporte a las comunicaciones basadas en redes sociales	B
	Espacios web colaborativos (Alfresco y GAFE: <i>Google Apps For Education</i>)	Diseño, administración y gestión de la plataforma que da soporte a las comunicaciones basadas en espacios web compartidos con capacidad de colaboración en documentos electrónicos	M
	Transferencia de ficheros	Diseño, administración y gestión de la plataforma que da soporte a las comunicaciones basadas en el intercambio de ficheros de gran volumen	A
	Videoconferencia. Web	Diseño, administración y gestión de la plataforma que da soporte a las comunicaciones audiovisuales basadas en sistemas de videoconferencia web	M
	Videoconferencia. Sala	Diseño, administración y gestión de la plataforma que da soporte a las comunicaciones audiovisuales basadas en el uso de equipos de videoconferencia de sala y equipamiento MCU.	B
Publicación web			
	Web corporativa	Diseño y administración de la plataforma que almacena, organiza y publica información de la web institucional	A
	Sede electrónica	Publicación de información en la Sede electrónica según lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, <i>de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos</i> (a partir del 2 de octubre de 2016 sustituida por la Ley 39/2015, de 2 de Octubre, <i>Procedimiento Administrativo Común de las AAPP</i>)	A
	Contenidos Digitales. Contenidos Docentes de acceso abierto.	Soporte a la generación, almacenamiento y difusión de contenidos docentes de acceso abierto, <i>OpenCourseWare</i> .	M
	Alojamiento web	Alojamiento de páginas web	M
	Publicación de eventos	Publicación de eventos y congresos vía web	B
Soporte a Equipamiento Puesto de Trabajo			
	Atención incidencias	Resolución y atención a los problemas e incidencias del puesto de trabajo	A
	Gestión de software corporativo	Instalación, actualización y configuración de software corporativo en el puesto de trabajo.	M
	Gestión de impresoras de red	Instalación y configuración de equipamiento para servicios de impresión.	M
	Adquisición equipamiento homologado y autorización de adquisición de bienes no homologados	Asesoramiento técnico para el equipamiento y software más adecuado a las necesidades del usuario.	M
Comunicaciones			

Grupo de servicio	Denominación del servicio	Breve descripción del servicio	Criticidad
	Telefonía fija, móvil y fax	Diseño, administración y gestión de la plataforma que da soporte a las comunicaciones de voz.	A
	Conexión a red Cableada	Diseño, administración y gestión de la plataforma que da soporte a las comunicaciones establecidas sobre la red de cableado estructurado de la universidad	A
	Conexión a red Inalámbrica	Diseño, administración y gestión de la plataforma que da soporte a las comunicaciones establecidas sobre la red inalámbrica de la universidad	A
	VPN	Diseño, administración y gestión de la plataforma que da soporte a las comunicaciones desde una red externa a la institucional utilizando mecanismos de cifrado	M
	Gestión de nombres (DNS) y direcciones IP	Gestión del DNS y del direccionamiento IP de la universidad.	A
	Servicio de Certificados de Servidor - SCS	Gestión de certificados de servidor	B
Gestión de Identidades			
	Directorio	Diseño, administración y gestión de la plataforma que almacena, organiza y publica información de contacto sobre los usuarios de la Universidad.	M
	Gestión de credenciales	Diseño, administración y gestión de la plataforma que almacena gestiona los datos y mecanismos de acceso a los servicios y aplicaciones de la Universidad	M
	Tarjeta Universitaria	Facilita la obtención, gestión y utilización de la tarjeta universitaria para acceder y beneficiarse de diferentes servicios.	M
	Gestión de Certificados (certificado FNMT de persona Administración pública)	Emisión de certificados de empleado público (FNMT AP) a los empleados universitarios que requieran autenticación y firma en razón de su trabajo.	B

6. DERECHOS, OBLIGACIONES Y FORMA DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.

6.1. DERECHOS.

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- Utilizar las lenguas oficiales de nuestra Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico de la misma.
- Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal
- Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- El uso de instalaciones académicas adecuadas y accesibles a cada ámbito de su formación.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- Recibir formación sobre prevención de riesgos y disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus actividades de aprendizaje.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

6.2. DEBERES Y OBLIGACIONES.

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen obligación de:

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.

- Respetar el a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad (o no falsear la identidad haciéndose pasar por otra persona o produciendo engaño sobre la relación con otra persona o entidad)
- Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.
- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las que se refieren al uso de laboratorios de prácticas y entornos de investigación.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

6.3. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.

Los usuarios de los servicios que se prestan desde el Servicio de Informática y Comunicaciones disponen de los siguientes canales de participación:

- Los genéricos establecidos normativamente para todos los universitarios de la Universidad de Zaragoza.
- Participar en las encuestas de evaluación de los servicios y satisfacción de los usuarios que periódicamente se promuevan desde el SICUZ
- Complimentando sugerencias, quejas o reclamaciones (véase en el apartado V la forma de llevarlas a cabo)

7. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS.

7.1. NORMATIVA ESPECÍFICA DEL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE 24/12/2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, (BOE 13/04/2007).
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (BOE 12 de julio).
- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (BOE 4 de noviembre).
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (BOE 20 de diciembre).
- Texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (BOE 22 de abril de 1996).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (a partir del 2 de octubre de 2016 sustituida por la Ley 39/2015, de 2 de octubre, *Procedimiento Administrativo Común de las AAPP*)
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (BOE 29 de noviembre).
- RD 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal
- Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (BOE 29 de enero de 2010).
- Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (BOE 29 de enero de 2010).
- Normativa de uso de los recursos informáticos y Servicios de red, aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza en la sesión del 12 de julio de 2005.

7.2. NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL.

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- 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 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón (BOA 24 de junio)

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE 13 de abril).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- 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 de septiembre).
- Decreto 239/2006, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (BOA 22 de diciembre)
- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza. (BOA número 8, de 19 de enero)
- Decreto 27/2011, de 8 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA 18 de febrero)

8. ENTRADA EN VIGOR Y REVISIONES DE ESTA CARTA.

La presente *Carta de Servicios* tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ.

De ésta *Carta* existen 2 versiones:

1. La Carta de Servicios completa en un documento cerrado que publicado en el BOUZ constituye la versión oficial de la *Carta*.
2. Tríptico resumen de la Carta

Nuestro compromiso es actualizar esta Carta de Servicios bianualmente o antes si existiesen modificaciones sustantivas. No obstante, en las páginas web del Servicio [<http://sicuz.unizar.es>] puede encontrarse información detallada del contenido de esta Carta y, en especial, de los servicios que presta el SICUZ.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Los usuarios del SICUZ reciben los servicios que éste proporciona de 2 formas: utilizando cualquiera de las infraestructuras TIC de la universidad (acceso a internet, correo electrónico, aplicaciones de gestión, aplicaciones docentes, sistema telefónico, etc.) o mediante solicitudes de resolución de algún problema, asesoría técnica sobre cuestiones TIC, solicitudes de adquisición de equipos o software, etc.

En virtud de esta situación los compromisos que adquiere el SICUZ se plantean en esa doble orientación:

- *Asegurar la disponibilidad* (porcentaje de tiempo en el que los servicios están en pleno funcionamiento) de las infraestructuras TIC (redes, equipos y aplicaciones) que permiten la correcta utilización de los servicios, y
- *Resolver con la mayor celeridad* posible todas las incidencias y/o solicitudes que se planteen.

Como los recursos disponibles son limitados a la hora de establecer los compromisos de calidad y los indicadores se ha optado por:

- Clasificar los diferentes servicios (relacionados en la tabla del apartado 5) en función de su *criticidad* (alta, media o baja) y proponiéndose un compromiso de disponibilidad diferente para cada grupo de servicios clasificados según su criticidad, y
- Clasificar las incidencias en 2 categorías: *críticas* y *normales*. Se consideran incidencias críticas aquellos problemas que afectan a los servicios clasificados con criticidad alta (véase la tabla del apartado 5 Relación de servicios prestados) y que repercuten a un número amplio de usuarios. El resto serán incidencias normales.

En función de estos criterios los compromisos de calidad e indicadores propuestos son:

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Los servicios señalados en el apartado 5, Relación de servicios prestados	Comunidad universitaria	<p>Disponibilidad mínima de los servicios en función de la criticidad establecida para cada uno de ellos (ver apartado 5, relación de servicios prestados).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criticidad Alta: 99,50% • Criticidad Media: 99,00% • Criticidad Baja: 95,00% 	<p><i>Disponibilidad de cada servicio:</i> Porcentaje del tiempo en el que los servicios están pleno funcionamiento.</p>	anual	Criticidad Alta: Criticidad Media: Criticidad Baja:
	Comunidad universitaria	Resolución de incidencias de carácter crítico antes de 16 horas laborables (*)	<p><i>Tiempo medio de resolución de incidencias críticas:</i> Tiempo medio transcurrido desde que se notifica por terceros o se descubre mediante las herramientas de monitorización una incidencia crítica hasta su resolución</p>	anual	
	Comunidad universitaria	Primera respuesta a peticiones de servicio o incidencias no críticas tramitadas a través de Ayudica inferior a 8 horas laborables (*)	<p><i>Tiempo medio de respuesta a peticiones de servicio o incidencias no críticas tramitadas a través de Ayudica:</i> Tiempo transcurrido desde que se notifica por terceros o se descubre mediante las herramientas de monitorización una incidencia hasta que se empieza a actuar sobre ella.</p>	anual	

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
	<i>Comunidad universitaria</i>	Resolución del 75% de las peticiones de servicio o incidencias tramitadas a través de AyudICA en un plazo inferior a 40 horas laborables (*)	Porcentaje de peticiones de servicio o incidencias no críticas tramitadas a través de AyudICA resueltas en plazo: Porcentaje de las peticiones de servicio o incidencias no críticas resueltas en el plazo de tiempo comprometido en los Compromisos de Calidad.	anual	
	<i>Comunidad universitaria</i>	Establecer anualmente al menos 10 acciones para mejorar la calidad de los servicios y/o el nivel de satisfacción percibido por los usuarios. Acciones extraídas de las quejas y sugerencias realizadas, del análisis de las peticiones recibidas (ayudICA) o, eventualmente, de las encuestas que puedan realizarse a tal fin.	Número de acciones de mejora ejecutadas en el año	anual	

(*) Se entenderá por *Horario Laboral* las horas comprendidas entre las 8:00 y las 15:00 de lunes a viernes excluyendo los días festivos universitarios.

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

El SICUZ dispone de los canales necesarios para la difusión de su Carta de Servicios, de las acciones de mejora previstas y del seguimiento de su grado de cumplimiento

1. Comunicación interna

- Aprobada la Carta de Servicios se remitirá a todas las personas del Servicio para su conocimiento y solicitar su colaboración en el seguimiento.
- La puesta en marcha de los procesos de obtención de los indicadores de calidad y su seguimiento y valoración implicará a la casi totalidad de las personas del Servicio cuya participación activa se solicitará para elaborar las acciones de mejora que sean pertinentes.

2. Comunicación externa

- A Través de la página web del Servicio.
- Publicación en el BOUZ.
- Elaboración de un folleto divulgativo de la carta de servicios.

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Los casos tanto de incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la Carta de Servicios como de las reclamaciones y sugerencias recibidas serán objeto del siguiente proceso de valoración y respuesta:

- a. Valoración del incumplimiento/queja/sugerencia a partir del informe emitido, en su caso, por el responsable del servicio posteriormente evaluado por la Unidad de Calidad conforme al procedimiento establecido.
- b. Respuesta personalizada al usuario en el plazo máximo de 5 días laborables desde el incumplimiento del compromiso o la presentación de la reclamación/sugerencia. La respuesta deberá motivar la incidencia, pedir disculpas al usuario y recabar su opinión sobre las medidas de mejora adoptadas en su caso.
- c. Adopción y seguimiento de medidas de mejora para evitar la reiteración de incumplimientos similares o atender la reclamación/sugerencia planteada.
- d. De producirse el incumplimiento reiterado de un compromiso de calidad, el grupo de trabajo encargado de la elaboración de la Carta de Servicios valorará las causas que lo motivan, pudiendo plantear la definición/viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

El procedimiento y medios para la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones son los siguientes:

- a. Mediante los formularios establecidos con carácter general por la Universidad de Zaragoza, disponibles en la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es> > Sugerecias y Quejas).
- b. Presentando escrito en el Registro General de la Universidad dirigido a la atención de la Directora Técnica del Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Zaragoza
- c. En el ámbito del Servicio de Informática y Comunicaciones:
 - Para universitarios: <https://ayudica.unizar.es>
 - Para ciudadanos en general:
 - Mensaje de correo electrónico dirigido a: sicuz@unizar.es
 - Por teléfono llamando al 976762020

Por otra parte, en aplicación de lo dispuesto en la Ley 5/2013, de calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón (Art. 31.2): "*La presentación de las quejas y sugerencias se podrá realizar, al menos, por escrito, de forma presencial o correo postal, mediante llamada al teléfono de información habilitado al efecto o de forma electrónica*".

A este respecto cabe señalar que la dirección de correo institucional y el teléfono de información del Servicio de Informática y Comunicaciones son los señalados en el apartado anterior y que la Universidad de Zaragoza dispone de un directorio que incluye los datos de contacto de su personal, centros y unidades: adscripción, teléfono e email (<http://www.unizar.es> > Directorio).