**CARTA DE SERVICIO DE LA
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES**

PRÓPÓSITO

La Carta de Servicio de la Dirección de Informática y Comunicaciones de la Secretaría General Legal y Técnica de la Gobernación, del Gobierno de la Provincia de Mendoza tiene como propósito facilitar a las áreas usuarias de servicios de TI, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Dirección de Informática y Comunicaciones (D.I.C.).

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Dirección de Informática y Comunicaciones a las unidades informáticas periféricas y áreas usuarias en general. Como consecuencia de lo anterior, la Dirección de Informática y Comunicaciones adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente carta se aplique por todas las personas a su servicio.

Primera Parte: DATOS GENERALES

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.

I.I Datos Identificativos de la Dirección de Informática y Comunicaciones.

La Dirección de Informática y Comunicaciones, es una Unidad Organizativa que actualmente depende del Ministerio Secretaría General Legal y Técnica de la Gobernación del Gobierno de Mendoza.

I.II Misión.

La Dirección de Informática y Comunicaciones tiene como misión la planificación y gestión general de los sistemas automatizados de información de corte horizontal y las comunicaciones de datos y voz del gobierno provincial, para el apoyo a la gestión; así como la difusión de la información a la comunidad, poniendo a disposición de ésta sus instrumentos tecnológicos y bancos de datos informáticos conforme a las normativas legales vigentes.

La visión es alcanzar un modelo de gestión de servicios de Tecnología de la Información y las Comunicaciones con las mejores prácticas TI, que adapte nuestros procesos a las necesidades y requerimientos de la sociedad, logrando la completa satisfacción de los usuarios a través de la prestación de un servicio eficiente impulsando equipos de trabajos productivos, dinámicos y comprometidos con la misión de la Dirección de Informática y Comunicaciones. Todo ello con una búsqueda continua de la excelencia y compromiso con la calidad de los servicios TI

I.III Identificación de la Unidad Responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Dirección de Informática y Comunicaciones es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV Formas de Colaboración y participación con la Dirección de Informática y Comunicaciones.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Dirección de Informática y Comunicaciones, ya sea en calidad de usuario/a interno/a –*personal de las unidades organizativas centralizadas, descentralizadas o autárquicas beneficiarias de los servicios TIC brindados* - o externo –*contribuyentes y ciudadanía en general*- podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Colaborando con las encuestas de satisfacción que se realizan sobre los servicios TIC prestados.
- Completando los formularios de sugerencias y quejas en nuestro portal de información, noticias y servicios de la DIC.
- Correo con sugerencias a la dirección de correo: dic@mendoza.gov.ar
- De forma presencial en nuestras dependencias en la Centro de Atención a Usuarios CAU.
- Reuniones y Plenarios en el ámbito del ComIP, concertadas y planificadas con la dirección de la DIC.

II. SERVICIOS

II.I Relación de servicios que presta.

A la Dirección de Informática y Comunicaciones le corresponde:

- Soporte a usuarios en servicios TIC (Presencial, Web y Teléfono) en la Unidad de Servicios de la DIC (Centro de Atención a Usuarios).
- Servicio de Apoyo Técnico a la Innovación Tecnológica del estado provincial.
- Soporte a usuarios de las Aplicaciones Corporativas / Transversales: Seguimiento de PA (MeSAS), Escrutinio Provisorio Elecciones Legislativas y Presidenciales, Tickets, Tablero de Comando, Recursos Humanos, otros que se definan en el futuro.

- Servicio de soporte a usuarios de telefonía y datos.
- Servicio de soporte a usuarios en los sistemas web de información institucional y micrositios del Portal Oficial.
- Servicio de asesoría a usuarios para la adquisición de hardware y software (equipamiento informático, herramientas y aplicaciones de usuario final).
- Servicio de soporte a usuarios en mensajería electrónica (email) y acceso a los servicios.
- Servicio de soporte a usuarios en la utilización de las Redes LAN – WAN - Wi-Fi.
- Soporte a los usuarios en los Sistemas de Almacenamiento, Salvaguarda, Seguridad y Restauración de datos (Tivoli).
- **otros**

II.II Normativa reguladora de los servicios prestados por la Dirección de Informática y Comunicaciones.

- Decreto - Acuerdo 462/1996.
- Estatutos de Niveles de Servicios.
- Ley XXXXXXXXXXXXXXXX, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley XXXXXXXXXXXXXXXX, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley Nacional N° 25506, Ley Provincial N°7234, Decreto N° 1974/2013, de Firma Digital.
- Ley XXXXXXXXXXXXXXXX, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.
- Ley N° 26653, de Acceso a la Información Pública (de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad).
- Reglamento de Medidas de Seguridad de los Archivos Automatizados que Contengan Datos de Carácter Personal.

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley XXXXXXXX (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 específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en esta Dirección 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.
8. Recibir servicios de calidad.
9. Conocer la normativa aprobada en el ComIP en lo referente a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

IV-I. Buzón de Sugerencias y reclamos / Sistema Tickets.

Los usuarios de los servicios de la Dirección de Informática y Comunicaciones pueden formular sugerencias y reclamos sobre el funcionamiento de dichos servicios a través del Buzón de Sugerencias y Reclamos.

La finalidad del buzón de sugerencias y reclamos de la Dirección de Informática y Comunicaciones es la de permitir y fomentar la participación de cualquier persona externa o interna a la Dirección, cuando ésta considere que ha sido objeto de desatención o ha advertido alguna irregularidad en la prestación de un servicio.

IV-II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamos.

Las sugerencias y reclamos sobre las actividades relacionadas con la DIC se pueden realizar mediante cualquiera de los siguientes métodos:

1. De forma presencial, en la misma Dirección de Informática y Comunicaciones, mediante solicitud de cita previa con la Dirección.
2. De forma presencial, utilizando los preimpresos preparados a tal efecto, disponibles en la Dirección de Informática y Comunicaciones.
3. De forma presencial, utilizando el buzón de Sugerencias y Reclamos situado en las dependencias de la Dirección de Informática y Comunicaciones.
4. Via web, utilizando el formulario de la página <http://www.informatica.mendoza.gov.ar>
5. Mediante correo electrónico, contactando con cualquiera de los técnicos que ha atendido la solicitud de servicio o la dirección del Centro de Atención a Usuarios cau.dic@mendoza.gov.ar.
6. Mediante correo electrónico a la dirección sugerenciasdic@mendoza.gov.ar

IV-III. Tramitación de Sugerencias y reclamos.

El procedimiento de atención de reclamos consiste en la revisión exhaustiva de la solicitud de servicio o del servicio al que está referido dicho reclamo, su valoración por parte de la Dirección o responsable del servicio y la redacción y remisión al usuario/a, en un plazo máximo de XX días, de una respuesta, en la que se incluye un informe con el conjunto de actividades desplegadas por la DIC y registradas durante la gestión de la solicitud de servicio relacionada.

Las sugerencias son leídas y valoradas por la dirección y coordinación de la DIC en primera instancia y redirigidas a los responsables del servicio para su consideración.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO.

V.I. Direcciones postales, telefónica y electrónicas.

Para cuestiones relacionadas con esta Carta de Servicios las personas usuarias pueden dirigirse a:

1. Dirección de correo electrónico:

dic@mendoza.gov.ar

2. Domicilio actual:

Dirección de Informática y Comunicaciones
Ministerio de Hacienda
Peltier N° 351 - 3er Piso – Ala Oeste
B° Cívico - Casa de Gobierno
5500 - Mendoza

3. Teléfono de Secretaría General:

Teléfono: 54+ 261 +449 – 2350 – 2359 – 2416
Fax: 54+ 261 +449 – 2309

4. Atención a usuarios:

Teléfono: 54+ 261 +449 – 2365

5. Dirección de Internet: "http://www.informatica.mendoza.gov.ar".

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Dirección de Informática y Comunicaciones se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes.

- 1.1. Grupo XXX Línea XXXX
- 1.2. Grupo XXX Línea XXXX
- 1.3. Grupo XXX Línea XXXX
- 1.4. Grupo XXX Línea XXXX

2. Plano de situación de la Dirección de Informática y Comunicaciones: ver plano

Segunda Parte: DATOS DE LA NORMATIVA VIGENTE APLICABLE Y DE COMPROMISOS DE CALIDAD

I. COMPROMISOS DE CALIDAD.

I.I Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la Dirección de Informática y Comunicaciones expresados en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Responder a todas las incidencias recibidas en el Centro de Atención a Usuarios de la DIC, en los plazos acordados en los Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA).
- Disponer de servicios personalizados de apoyo a la Innovación Tecnológica para la atención del 90 % de las solicitudes en un plazo inferior a 48 horas desde su recepción.
- Disponer de sistemas de seguridad que garanticen la integración y disponibilidad de la información.
- Mantener en perfecto estado de funcionamiento la Red de Comunicaciones de Datos, y Telefonía del estado provincial.
- Disponer de sistemas de generación de portales web que garanticen la integración y disponibilidad de la información.
- Asesorar a los usuarios en la adquisición de hardware y software, para que se adecuen a estándares tecnológicos adoptados para el estado provincial.
- Garantizar que todo personal que debe utilizar los servicios TI de la DIC, obtengan sus credenciales en el momento de concretarse la relación con la
- Mantener en perfecto estado de funcionamiento los sistemas de almacenamiento de datos (Data Center).

II. INDICADORES.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por eficacia de los servicios prestados por la Dirección de Informática y Comunicaciones se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Dirección.

- Porcentaje de llamadas recibidas y atendidas en el Centro de Atención a Usuarios (4492365 – 9999999 – 9999999)
Estándar de calidad: 90% Frecuencia: semanalmente
- Porcentaje de incidencias resueltas en el nivel 1 (Centro de Atención a Usuarios).
Estándar de calidad: 90% Frecuencia: mensualmente
- Atención personalizada en dependencias de la DIC.
Estándar de calidad: 100% Frecuencia: semanalmente
- Grado de satisfacción de los usuarios finales.
Estándar de calidad: 4 de 5 Frecuencia: semanalmente
- Número de incidencias resueltas en las aplicaciones corporativas de gestión.
Estándar de calidad: 90% Frecuencia: mensualmente
- Porcentaje de disponibilidad de la red
Estándar de calidad: 90 % Frecuencia: anualmente
- Grado de asesoría a todos los portales institucionales del Ministerio y otras áreas clientes del servicio.
Estándar de calidad: 100% Frecuencia: mensualmente
- Número de accesos a los servicios de mensajería electrónica.
Estándar de calidad: 100 % Frecuencia: semanalmente
- Índices de disponibilidad de los servicios implicados.
Estándar de calidad: Superior al 90% Frecuencia: mensualmente
- Desarrollo de redes de alta velocidad y capacidad.
Estándar de calidad: 100%. Frecuencia: anual
- Número de equipos donados a entidades externas.
Estándar de calidad: 50% Frecuencia: anual.

Tercera Parte: MEDIDAS DE ACCIÓN SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.

I. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

Los usuarios que consideren que la Dirección de Informática y Comunicaciones del Ministerio Secretaría General Legal y Técnica de la Gobernación del Gobierno de Mendoza, ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamo a la Dirección de Informática y Comunicaciones.

Como garantía del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios se definen una serie de medidas de subsanación consistentes en medidas correctoras a aplicar en caso de incumplimiento de los mismos. Estas medidas son las siguientes:

- Carta personalizada de la máxima autoridad de la Dirección de Informática y Comunicaciones informando al reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.
- Atención personalizada al reclamante, en las dependencias de la Dirección, poniendo a su disposición los procesos que sean de su interés.

Cuarta Parte: DATOS COMPLEMENTARIOS.

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS.

I.I Horario de atención al público.

- El horario de los empleados públicos de la DIC es de Lunes a Viernes de 8:00h a 18:00h.
- Horario de atención del Centro de Atención a Usuarios es
 - De Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00????
 - De Lunes a Viernes de 8:00 a 14:00 en periodos vacacionales???

I.II Otros datos de interés.

Formas de acceso al servicio de soporte a usuarios:

1. Telefónica.
2. Presencial en las dependencias de la DIC.
3. Envío de solicitudes de servicio a través de formulario web y del correo electrónico.