

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES



**UNIVERSIDAD
DE BURGOS**

Marzo 2012



Contenido

Identificación del Servicio de Informática y Comunicaciones.....	3
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta.....	4
Misión del Servicio de Informática y Comunicaciones.....	5
Visión del Servicio de Informática y Comunicaciones.....	5
Servicios que prestamos.....	7
Información de contacto.....	10
Normativa reguladora del Servicio de Informática y Comunicaciones.....	11
Derechos y obligaciones del usuario del Servicio.....	13
Compromisos de calidad.....	13
Indicadores para el seguimiento de compromisos.....	16
Medios para dar a conocer la carta.....	17
Medidas de subsanación o compensación.....	17
Formas de presentación de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.....	17
Formas de participación de los usuarios.....	18
Información adicional.....	18
Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.....	19



La Carta de Servicios del Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Burgos (en adelante SIC), se elabora dentro del contexto de la planificación estratégica de la gestión administrativa institucional, con la intención de ser revisada cada dos años. Su finalidad es la de testimoniar los compromisos que el SIC asume en el ámbito de la prestación de sus servicios, y servir de instrumento para su mejora continua bajo la premisa de satisfacer las necesidades de los usuarios. Los usuarios del SIC son los miembros de la Comunidad Universitaria de la Universidad de Burgos.

La Carta de Servicios sigue las pautas establecidas por la *Norma UNE 93200:2008 - Cartas de Servicios - Requisitos*, y la *guía* elaborada por la Universidad de Burgos a tal efecto.

Identificación del Servicio de Informática y Comunicaciones

Los servicios recogidos en la presente Carta son prestados por el SIC de la Universidad de Burgos, Servicio con dependencia funcional del Vicerrectorado de Infraestructuras y Nuevas Tecnologías de la UBU y con dependencia orgánica de Gerencia.

A continuación se incluye un breve resumen de la estructura y principales funciones del SIC:

- **JEFATURA DEL SIC**

Formado por una persona responsable del liderazgo y dirección del Servicio.

- **ÁREA DE APLICACIONES**

Su función es la de analizar, desarrollar, implantar y dar soporte a las diferentes aplicaciones informáticas, en función de las necesidades de la Comunidad Universitaria, aportando facilidades de gestión y aumentando de este modo la calidad y oferta de servicios. Esta labor se realiza fundamentalmente mediante proyectos propios desarrollados por el personal del Área, o mediante la subcontratación a empresas externas.

- **ÁREA DE COMUNICACIONES**

Mantiene y actualiza todo el equipamiento e infraestructura de red necesaria para el intercambio de información de la Comunidad Universitaria, tanto interna como externamente.



- **ÁREA DE SISTEMAS**

Su principal función es la Instalación y mantenimiento físico y lógico de los sistemas: servidores, bases de datos, sistemas operativos utilizados por las aplicaciones de gestión y sistemas corporativos de la Universidad, sistemas de almacenamiento y copias de seguridad, etc.

Además esta área se encarga de otros proyectos como proporcionar el servicio de Correo electrónico o los servicios de directorio (Idap, active directory) de la Universidad de Burgos.

- **CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (C.A.U)**

El Centro de Atención a Usuarios es la ventana única que facilita el uso de la informática personal y las aulas de informática de acceso libre y de docencia a los usuarios de la Universidad de Burgos.

- **ADMINISTRATIVO DEL SIC**

Puesto base constituido por una persona cuya función esencial es el apoyo administrativo global a todo el Servicio. Se encarga de la atención a los usuarios en aspectos básicos o de reconducirlos hacia la persona adecuada en cada caso. Elaborar informes y otras labores acordes a su puesto que le sean solicitados por sus superiores.

Además se cuenta periódicamente con la colaboración de becarios para la atención de las aulas de informática de acceso libre y ocasionalmente con la presencia de alumnos en prácticas

Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta

La definición y puesta en práctica de esta Carta de Servicios se ha tomado como un medio para:

- Mejorar la eficacia del SIC como servicio público
- Facilitar el acceso y la utilización de los servicios que proporciona
- Establecer un compromiso de transparencia de sus actuaciones



Misión del Servicio de Informática y Comunicaciones

(Propósito o razón de ser del Servicio)

La misión del **Servicio de Informática y Comunicaciones** de la Universidad de Burgos, es apoyar a los miembros de la Comunidad Universitaria en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante el asesoramiento, formación, implantación y mantenimiento de las infraestructuras y sistemas informáticos. Todo ello siguiendo las directrices del Equipo de Gobierno, respetando los procedimientos y normativas establecidos e impulsando la innovación y la mejora, teniendo en cuenta la aparición de nuevas tecnologías.

Visión del Servicio de Informática y Comunicaciones

(Qué queremos ser en el futuro)

Enfoque basado en servicios: todas nuestras actividades deberían englobarse dentro de un catálogo de Servicios ofrecidos a la Comunidad Universitaria. Estos servicios deben ser planificados, medidos, controlados y continuamente mejorados basándonos en la opinión de nuestros usuarios sobre la naturaleza y calidad de los servicios prestados.

Orientación al cliente: Escuchamos y damos respuesta a las necesidades de la Comunidad Universitaria estableciendo acuerdos de nivel de servicio que permitan satisfacer a las partes y ofrecer una buena calidad dentro de las limitaciones de recursos tanto materiales como humanos.



Profesionalidad: Poseemos colectivamente un conjunto de conocimientos, preparación y experiencia que compartimos y desarrollamos mediante el trabajo en equipo.

Incrementamos nuestros conocimientos mediante la formación continua, aprendiendo de personas y organismos que no pertenecen a nuestra organización.

Alianzas internas y externas: trabajamos junto con otras unidades de la Universidad estableciendo mecanismos de coordinación y procedimientos que permitan ofrecer un mejor servicio a nuestros usuarios. También trabajamos junto con nuestros socios tecnológicos, empresas que suministran el hardware, el software o la consultoría necesarios para llevar a cabo nuestra misión. Con estas empresas fijamos acuerdos de nivel de servicio y procedimientos de actuación encaminados a conseguir una mayor eficacia en nuestro trabajo.

Planificación y eficacia: Medimos nuestros procesos de prestación de servicios y mantenemos nuestros compromisos. Pedimos a la Comunidad Universitaria el esfuerzo de planificación necesario y el respeto a los procedimientos establecidos, para poder llevar a cabo nuestras tareas con la máxima eficacia.

Buen clima laboral: Juntos creamos un entorno de trabajo agradable y creativo, en el que todos somos responsables de nuestras acciones. Asumimos la responsabilidad de construir nuestro futuro proponiendo acciones de mejora y actividades que nos ayudan a afrontar las situaciones del día a día colaborando entre nosotros y con nuestros usuarios de una forma constructiva.

Proactividad: El SIC se compromete con la proactividad, dando seguimiento a los avances en informática y otros campos tecnológicos, formulando recomendaciones al equipo de dirección siempre que resulte adecuado introducir cambios o mejoras en los sistemas existentes. Se elabora un informe anual que se envía a todos los miembros del equipo de dirección como aportación a la planificación anual.



Responsabilidad social: El SIC contribuye al desarrollo y mejora de la sociedad llevando a cabo iniciativas medioambientales y sociales (Green IT, acuerdos de cooperación con centros de enseñanza secundaria, alumnos en prácticas,...)

Servicios que prestamos

- **Correo electrónico:**

La UBU ofrece buzones de correo electrónico a toda la Comunidad Universitaria. Estos buzones sirven para enviar y recibir mensajes de correo electrónico tanto a la Comunidad Universitaria como al resto de la sociedad.

- **Atención de incidencias:**

A través del Centro de Atención al Usuario (CAU) se canalizan las peticiones e incidencias en materia de Tecnologías de la Información de los miembros de la Comunidad Universitaria, que son resueltas por el CAU o bien escaladas a los técnicos del resto de áreas.

- **Aulas de uso docente:**

Instalación y mantenimiento del software de uso docente en las aulas habilitadas al efecto.

- **Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones:**

El SIC se encarga del análisis, desarrollo, implantación y mantenimiento de diversos sistemas de información que sirven de apoyo a la gestión, a la investigación y a la docencia tratando de aportar soluciones informáticas que facilitan la gestión y contribuyen a mejorar la calidad de los servicios ofertados, bien por iniciativa propia, o bien a petición de los distintos Servicios o Unidades de la Universidad.

- **Red – WiFi – VPN:**

El SIC es el encargado del asesoramiento, la planificación, el análisis, el diseño, la instalación, la operación y el mantenimiento de la infraestructura de la red de. Existe una normativa que regula la gestión de la red de las comunicaciones de la UBU (<http://www.ubu.es/es/sic/normativas/normativas-ubu/normativa-gestion-red-universidad>).



Sobre estos otros servicios se está trabajando para ofrecer unos compromisos de calidad:

- **Telefonía:**

El SIC ofrece el servicio de telefonía que permite al cliente realizar y recibir llamadas de voz y de datos, a través de un terminal telefónico fijo, móvil o IP, hacia cualquier lugar con acceso telefónico sea local, nacional, móvil o internacional a través de la infraestructura tecnológica de la Universidad y de la empresa prestadora del servicio telefónico.

El SIC es el encargado del asesoramiento, la planificación, el análisis y el diseño de la infraestructura de telefonía.

- **UBUNet:**

UBUNet es un Portal de la Universidad de Burgos que ofrece diversos servicios a la Comunidad Universitaria. Es un entorno integrado que ofrece acceso on-line a la información corporativa de la Universidad, desde donde se pueden realizar consultas, gestiones administrativas y labores docentes, a través de diversas utilidades desarrolladas por el área de aplicaciones, así como acceder a otras aplicaciones como el Sistema de Organización Académica (SOA), las plataformas de e-Learning (UBUCampus-e y UBUVirtual) o el acceso a la automatrícula.

- **Página Web de la UBU:**

Desde el SIC se gestiona y administra el gestor de contenidos de la Universidad. Esta plataforma permite mantener actualizada la web de la Universidad así como las distintas Intranets. Incorpora una serie de servicios generales de acceso a toda la información Institucional así como de administración y gestión de dicha información, en un entorno de acceso, seguridad y autenticación estándares. Permite descentralizar la publicación, habilitar flujos de trabajo para la emisión de información, establecer caducidades y unificar criterios de diseño.

Cuenta con utilidades de seguimiento de actividad de los distintos agentes que permiten dinamizar los servicios más accedidos, sirviendo así de herramienta de mejora continua de la información que la Universidad pone en Internet.

- **Plataformas de e-Learning:**

La Universidad de Burgos, a través del SIC, ofrece dos plataformas de e-Learning personalizadas. Pretenden ser herramientas útiles que contribuyen a mejorar la



enseñanza, y facilitar la comunicación entre los docentes y los estudiantes haciendo uso de las nuevas tecnologías.

- **Software a disposición de la Comunidad Universitaria:**

El SIC se encarga de la gestión, instalación y mantenimiento de las licencias software con las que se trabaja en los distintos equipos informáticos de la UBU. La Universidad de Burgos adquiere licencias de sistemas operativos y de aplicaciones informáticas que están al servicio de la Comunidad Universitaria.

- **Aulas de Informática:**

En los distintos Centros, Facultades y Escuelas de la Universidad de Burgos existen aulas informáticas de acceso libre para que los estudiantes puedan navegar, consultar su correo electrónico o utilizar las aplicaciones informáticas que se encuentran instaladas.

- **Videoconferencia IP, Multiconferencia y Trabajo Colaborativo:**

El SIC de la Universidad de Burgos ofrece a la Comunidad Universitaria distintas herramientas de colaboración en línea a través de la red de comunicaciones de la universidad.

- **Servicios SMS de la Universidad de Burgos:**

La Universidad de Burgos pone a disposición del público distintos tipos de *servicios SMS*, para facilitar el flujo de información.

Todos estos servicios están publicados en el Catálogo de Servicios del SIC:

<http://www.ubu.es/es/sic/catalogo-servicios>

El Catálogo de Servicios se ha elaborado a raíz del proceso de evaluación de la calidad del servicio utilizando el modelo EFQM, que puso de manifiesto la necesidad de contar con un catálogo completo de servicios, y posee dos objetivos principales:

- Informar a los usuarios acerca de los servicios que tienen a su disposición
- Proporcionar el punto de partida sobre el cual ampliar, revisar y especificar servicios del SIC para ajustarse a las expectativas de los miembros de la Comunidad Universitaria

Este catálogo va dirigido a los usuarios del SIC y se revisará periódicamente.



Información de contacto

Dirección postal:

UNIVERSIDAD DE BURGOS

Servicio de Informática y Comunicaciones

Edificio de Administración y Servicios, 2ª planta

C/ Don Juan de Austria nº1

09001 Burgos

Tfno.: 947 25 88 43

FAX: 947 25 87 54

E-mail: serv.informatica@ubu.es

Web: <http://www.ubu.es/sic>

Centro de Atención al Usuario

Facultad de Ciencias, planta baja

Plaza Misael Bañuelos s/nº

09001 Burgos

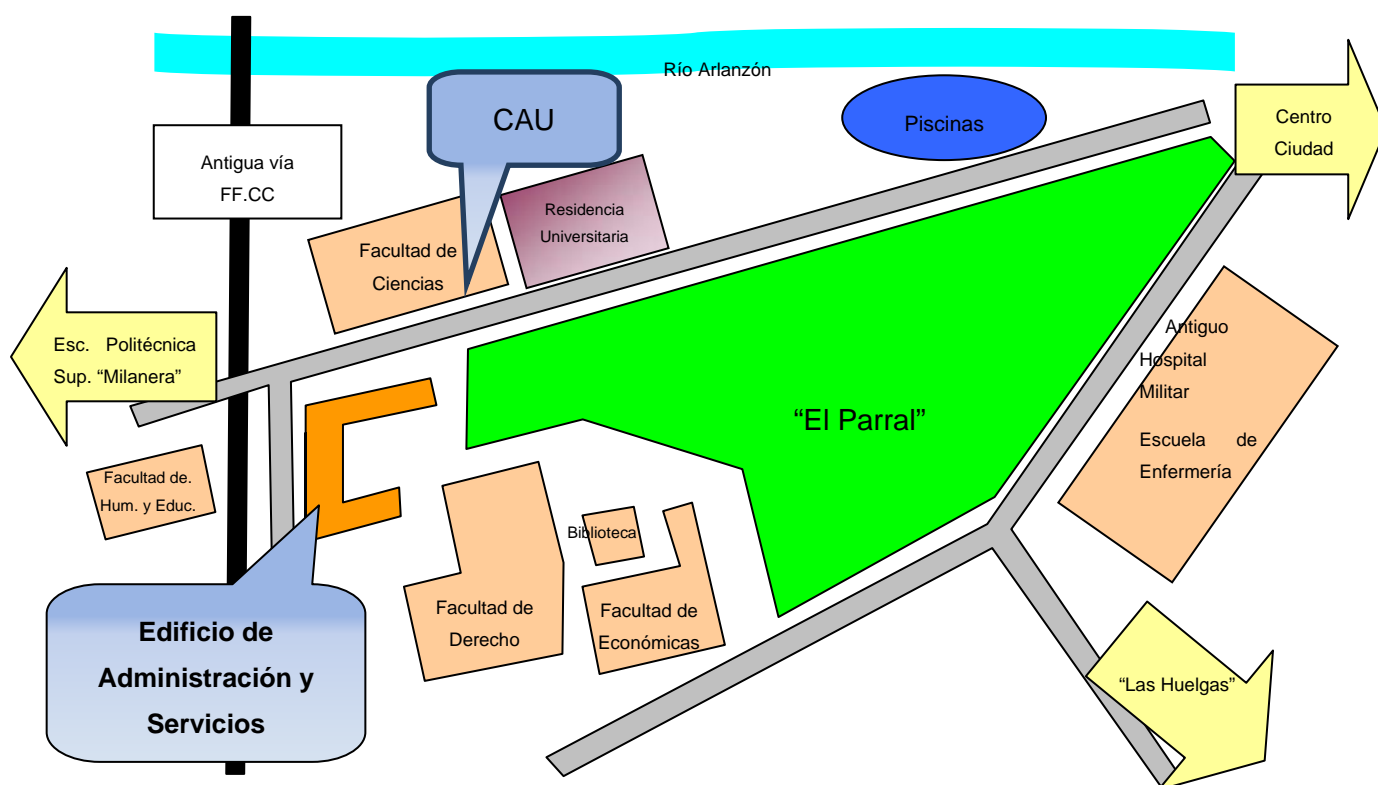
Tfno.: 947 25 95 05

FAX: 947 25 88 31

<https://sicinc.ubu.es/>

Plano de ubicación

<http://g.co/maps/jxgghp>





Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9 a 14 h.

Horario de atención de incidencias del CAU: de lunes a viernes de 9 a 14:00 h. y de lunes a jueves de 16:00 a 19:00 h., excepto en jornada reducida.

Normativa reguladora del Servicio de Informática y Comunicaciones

Legislación estatal

- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE 27 de noviembre)
- Ley 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 14 de diciembre)
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE 23 de junio)
- 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).
- 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 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 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (BOE 29 de noviembre).



- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público (BOE 17 de noviembre).

Legislación autonómica

- LEY 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León

Universidad de Burgos

- Estatutos de la Universidad de Burgos
(<http://bocyl.icyl.es/boletines/2000/11/09/pdf/BOCYL-D-09112000-2.pdf>)
- Normativa de gestión de aulas informáticas
(<http://www.ubu.es/es/sic/normativa/normativas/normativas-ubu/normativa-gestion-aulas-informaticas>)
- Normativa de gestión de red de la Universidad
(<http://www.ubu.es/es/sic/normativa/normativas/normativas-ubu/normativa-gestion-red-universidad>)
- Normativa de adquisición de equipos informáticos
(<http://www.ubu.es/es/sic/normativa/normativas/normativas-ubu/normativa-adquisicion-equipos-informaticos>)

En la siguiente página: <http://www.ubu.es/es/sic/normativa> encontrarás la normativa actualizada que afecta al SIC.

La Universidad de Burgos cuenta además en su página web con un apartado de Normativa donde se recogen los textos más destacados que afectan a la Institución:

<http://www.ubu.es/es/acceso-directo/normativa>



Derechos y obligaciones del usuario del Servicio

Derechos:

- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en las bases de datos del SIC.
- Recibir explicaciones en caso de incumplimiento de los compromisos formulados.
- Expresar su opinión acerca del Servicio y a presentar quejas y sugerencias.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.

Obligaciones:

- Cumplir con las disposiciones que regulen el uso de los distintos servicios del SIC.
- Hacer un uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos del SIC.
- Tratar con respeto y corrección al personal del SIC.

Compromisos de calidad

1. **CORREO ELECTRÓNICO:** *Proporcionar correo electrónico a la Comunidad Universitaria, con una disponibilidad del 99%, 24 horas al día, todos los días del año.*

Indicadores

Porcentaje de disponibilidad del correo electrónico

2. **ATENCIÓN DE INCIDENCIAS:** *Iniciar las actividades encaminadas a la resolución de la incidencia en menos de 360 min. (6 h.) dentro del horario de atención del CAU que será de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes y de 16:00 a 19:00 horas, de lunes a jueves (excepto en jornada reducida).*

Tiempo de respuesta:

Se entiende por tiempo de respuesta al número de horas transcurridas desde que el usuario contacta con el SIC por los cauces establecidos (atención telefónica del



Centro de Atención al Usuario (CAU) y Servidor de Incidencias, hasta que se inician las actividades encaminadas a su resolución.

Indicadores

Tiempo de respuesta

Tiempo de resolución:

Somos conscientes de la importancia que el tiempo de resolución tiene para los usuarios, por lo que es necesario establecer un indicador relativo a este punto. En la próxima revisión de esta Carta de Servicios, se estudiará la posibilidad de implantar un indicador del tipo:

Parámetro: Tiempo de resolución

Compromiso: El 80% de las incidencias se resolverán en el plazo comprometido.

Fuente: Gestor de Incidencias.

3. AULAS DE USO DOCENTE: Disponer del software necesario para la docencia en los plazos solicitados de acuerdo con la normativa establecida.

La normativa aplicable se publicará en la Web del SIC y se acordará con los Decanos y Directores de Centro, y/o con los Directores de Departamento, y se revisará en las reuniones con estos grupos de interés.

Indicadores

Porcentaje de instalaciones efectuadas en el plazo requerido.

4. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES: Implantar el 80% de los proyectos de desarrollo interno planificados, en el plazo acordado y nunca con una demora media superior a 40 días.

Indicadores

Porcentaje de los proyectos internos acabados en plazo

Tiempo medio de demora de los proyectos



- 5. CONEXIÓN A LA RED DE LA UBU: Proporcionar acceso a la red en las condiciones fijadas en la Normativa de gestión de red de la Universidad con un compromiso de disponibilidad del 99%.**

Indicadores

Porcentaje de disponibilidad del acceso a la red de la Universidad de Burgos.



Indicadores para el seguimiento de compromisos

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CÁLCULO	FRECUENCIA CÁLCULO	RECOGIDA DATOS
Porcentaje de disponibilidad del correo electrónico	$\left(1 - \frac{\text{Minutos de caída del servicio}}{525600}\right) \times 100$ Minutos anuales: 365X24X60=525600	99%	Sistemas	Anual	Registro de Fallos de Disponibilidad
Tiempo de respuesta	Minutos desde que se crea la incidencia hasta que se asigna a un técnico	Menos de 360 min (6h)	CAU	Anual	Gestor de Incidencias
Porcentaje de instalaciones efectuadas en el plazo requerido	$\frac{\text{Nº de instalaciones en plazo}}{\text{Nº de instalaciones totales}} \times 100$	99%	CAU	Anual	Formularios de solicitud de software
Porcentaje de los proyectos internos acabados en plazo	$\left(\frac{\text{Proyectos internos acabados en plazo}}{\text{Proyectos internos totales}}\right) \times 100$	80%	Aplicaciones	Anual	Base de datos de solicitudes de servicios/aplicaciones
Tiempo medio de demora de cada proyecto	Media (<i>Fecha de entrega acordada</i> – <i>Fecha de entrega</i>)	Menos de 40 días	Aplicaciones	Anual	Base de datos de solicitudes de servicios/aplicaciones
Porcentaje de disponibilidad del acceso a la red de la Universidad de Burgos	Minutos de caída del servicio frente a los minutos anuales (365 x 24 x 60 = 525600), ponderado según la estructura del sistema	99%	Comunicaciones	Anual	Registro de Fallos de Disponibilidad



Medios para dar a conocer la carta

El contenido de esta Carta de Servicios será publicado en la Web de la UBU: <http://www.ubu.es>. Se comunicará a la Comunidad Universitaria a través de correo electrónico.

La documentación generada durante la elaboración de esta Carta, será publicada en la intranet del SIC.

Medidas de subsanación o compensación

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por el SIC no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta, podrán presentar una reclamación a través del formulario de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones, disponible en nuestra página Web: <http://www.ubu.es/paginas/formularios/buzones/sic.php>

Una vez analizada la reclamación, si se confirma el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta, se intentarán averiguar las causas que han provocado la reclamación y se notificarán las medidas correctoras al respecto.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Formas de presentación de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones

El SIC dispone de un sistema para recoger las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones a través del “**Buzón de sugerencias**” disponible en la página Web del SIC: <http://www.ubu.es/paginas/formularios/buzones/sic.php>

A través de las reclamaciones se resolverán las deficiencias en los servicios sobre los que el SIC ha asumido los compromisos fijados en esta Carta.

La queja tiene por objeto poner de manifiesto las actuaciones que supongan un funcionamiento irregular de los servicios que presta el SIC.

Tiene la consideración de sugerencia la propuesta cuya finalidad sea mejorar la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado.



Además podrán hacerse por teléfono, correo postal o enviarse directamente a la siguiente dirección de correo electrónico: serv.informatica@ubu.es

Las quejas y reclamaciones serán analizadas por el personal del SIC y serán respondidas de forma personalizada en un plazo máximo de 7 días hábiles siempre que el usuario haya facilitado sus datos de contacto.

Formas de participación de los usuarios

Los usuarios pueden proponer mejoras en los servicios del SIC y/o en los contenidos de esta Carta mediante el sistema propuesto para recoger las quejas y sugerencias.

Además los usuarios tienen a su disposición encuestas periódicas de evaluación del servicio prestado.

Anualmente el SIC celebra reuniones con sus grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas.

Información adicional

El SIC posee el Sello Compromiso hacia la Excelencia Europea 200⁺ por nuestro Sistema de Gestión y de acuerdo con la puntuación obtenida en la evaluación realizada siguiendo los criterios del Modelo EFQM de Excelencia: <http://www.ubu.es/es/sic/destacados-servicio-informatica-comunicaciones/sic-obtiene-sello-200-excelencia-europea>

La UBU, a través del SIC, ha obtenido el certificado de RedIRIS de calidad en el correo electrónico: <http://www.ubu.es/es/sic/destacados-servicio-informatica-comunicaciones/ubu-obtiene-certificado-rediris-calidad-correo-electronico>

El SIC de la Universidad de Burgos forma parte de diversos foros relacionados con las Nuevas Tecnologías:

- RedIRIS
- Sectorial TIC de la CRUE



Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.

Esta Carta de Servicios fue **elaborada** por el Comité de Calidad del SIC entre enero y marzo de 2012.

Su contenido fue **revisado y ratificado** por el Gerente en marzo de 2012.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos **aprobó** definitivamente esta Carta el 3 de abril de 2012.

El cumplimiento de los compromisos asumidos en este documento se revisará periódicamente a través del seguimiento de los indicadores establecidos, tal como se detalla en el apartado “Indicadores para el seguimiento de compromisos” y a través del análisis de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas.

Anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos.

El contenido de la Carta se **revisará cada dos años** con objeto de comprobar que los servicios definidos, los compromisos asumidos y los indicadores que permiten realizar su seguimiento se corresponden con la realidad del servicio ofrecido por el SIC

En el caso de que se produzca una modificación sustancial de los servicios a prestar o de cualquier otra información incluida en la presente Carta de Servicios, se procederá a actualizar su contenido.