

## Area Sistemi informativi e portale di Ateneo

<i>Unità organizzative interne</i>	<i>Servizi</i>
<b>1. U.O. Gestione degli Affari Generali della Segreteria d'Area</b>	1.1. Gestione degli Affari Generali
<b>2. U.O. Informatizzazione delle procedure d'accesso ai CdS e delle Scuole di Specializzazione</b>	2.1 Informatizzazione delle procedure d'accesso ai CdS e delle Scuole di Specializzazione
<b>3. U.O. Supporto U-Gov e manutenzione banche dati</b>	3.1 Supporto U-Gov e manutenzione banche dati
<b>4. U.O. Dematerializzazione processi legati alla didattica</b>	4.1 Dematerializzazione processi legati alla didattica
<b>5. U.O. Gestione Reti e Sicurezza</b>	5.1 Gestione Reti e Sicurezza
<b>6. U.O. Sviluppo e Manutenzione dei Sistemi</b>	6.1 Sviluppo e Manutenzione dei Sistemi
<b>7. U.O. Gestione e Manutenzione del Portale di Ateneo e Database</b>	7.1 Gestione e Manutenzione del Portale di Ateneo e Database
<b>8. U.O. Identity Manager</b>	8.1 Gestione dell'Identity Management
<b>9. U.O. Informatizzazione dei processi della ricerca, del personale e della formazione</b>	9.1 Informatizzazione dei processi della ricerca, del personale e della formazione
<b>10. U.O. Informatizzazione dei processi per la didattica</b>	10.1 Informatizzazione dei processi per la didattica
<b>11. U.O. Informatizzazione processi amministrativi per gli studenti, Referente di Ateneo per PagoPA</b>	11.1 Informatizzazione processi amministrativi per gli studenti, Referente di Ateneo per PagoPA
<b>12. U.O. Gestione del Protocollo</b>	12.1 Gestione del Protocollo
<b>13. Settore Servizi generali informatici di Ateneo</b>	13.1 Erogazione firme digitali
<b>14. Settore Gestione documentale e supporto U-Gov</b>	14.1 Gestione sistema documentale e coordinamento Titulus/U-Gov/IPA

# 1. Area Sistemi informativi e portale di Ateneo – U.O. Gestione degli Affari Generali della Segreteria d'Area

1.1 Gestione degli Affari Generali della Segreteria d'Area				
Descrizione	Gestione degli Affari Generali della Segreteria d'Area			
Destinatari	Utenza esterna: cittadini, associazioni, imprese, etc.  Utenza interna: personale TAB			
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23893602 segreteria.sia@unipa.it  Responsabile Salvatore Scurti			
Modalità erogazione/richiesta	LUN – GIO 9.00 - 13.00 - 15.00 - 17.00 VEN 9:00 - 13:00  Luglio e Agosto LUN – VEN 9.00 - 13.00			
Indicatori e standard di qualità	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE
	Tempestività	Avvio delle procedure e Comunicazione telefonica o tramite e-mail	Indirizzo e-mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente; Portale Unipa	1 giorno
	Trasparenza	Visualizzazione sul portale di Ateneo	applicazione della normativa vigente	rispetto della normativa vigente
	Efficacia	Regolarità dei procedimenti	applicazione della normativa vigente	rispetto della normativa vigente
	Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23893602	n° giornate di ricevimento del pubblico	5 giorni / settimana
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>			
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/u.o.segreteriaareasistemiinformativi">http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/u.o.segreteriaareasistemiinformativi</a>			

## 2. Area Sistemi informativi e portale di Ateneo – U.O. Informatizzazione delle procedure d’accesso ai CdS e delle Scuole di Specializzazione

<b>2.1 Informatizzazione delle procedure d’accesso ai CdS e delle Scuole di Specializzazione</b>				
Descrizione	Informatizzazione delle procedure d’accesso ai CdS e delle Scuole di Specializzazione			
Destinatari	Utenza interna: docenti, personale TA, Organi Istituzionali di Ateneo Utenza Esterna: studenti, ditte esterne (imprese, associazioni)			
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860030  <a href="mailto:carlo.montalbano@unipa.it">carlo.montalbano@unipa.it</a>  Responsabile Carlo Montalbano			
Modalità erogazione/richiesta	LUN – GIO 9.00 - 13.00 - 15.00 - 17.00 VEN 9:00 - 13:00  Luglio e Agosto LUN – VEN 9.00 - 13.00			
Indicatori e standard di qualità	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE
	Tempestività	Presentazione dell'istanza per mail o contatto telefonico	Indirizzo e-mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente; Portale Unipa	5 giorni
	Trasparenza	Aggiornamento dell'infomatizzazione dei processi di competenza	n°giorni per l'aggiornamento	da 5 a 40 giorni
	Efficacia	Modifiche o Nuovi interventi di informatizzazione a buon fine	n°Interventi a buon fine/n°Interventi richiesti	< 0 = 100%
	Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860030	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana
Modalità reclami	Invio e-mail all’indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>			
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreprogrammazione sviluppo/u.o.informatizzazioneaccesso scuolespec">http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreprogrammazione sviluppo/u.o.informatizzazioneaccesso scuolespec</a>			

### 3. Area Sistemi informativi e portale di Ateneo – U.O. Supporto U-Gov e manutenzione banche dati

<b>3.1 Supporto U-Gov e manutenzione banche dati</b>				
Descrizione	Supporto U-Gov e manutenzione banche dati			
Destinatari	Utenza interna: docenti, personale TAB, organi istituzionali			
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860008  bruno.lorito@unipa.it <a href="mailto:csa@unipa.it">csa@unipa.it</a>  Responsabile Bruno Lo Rito			
Modalità erogazione/richiesta	LUN – GIO 9.00 - 13.00 - 15.00 - 17.00 VEN 9:00 - 13:00  Luglio e Agosto LUN – VEN 9.00 - 13.00			
Indicatori e standard di qualità	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE
	Tempestività	Comunicazione telefonica o tramite e-mail	data presa in carico - data segnalazione	1 giorno lavorativo
	Trasparenza	Tracciabilità su OTRS	n° giorni per la soluzione	5 giorni lavorativi
	Efficacia	Richieste Evase	n° Richieste Evase/n° Richieste Totali	100%
	Accessibilità	Sistema di ticketing OTRS csa@unipa.it	Ore Sistema Attivo/24 h	24h/24h
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>			
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoregestionedocumentaleesupportougov/u.o.banchedatipersonalecontabilita">http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoregestionedocumentaleesupportougov/u.o.banchedatipersonalecontabilita</a>			

## 4. Area Sistemi informativi e portale di Ateneo – U.O. Dematerializzazione processi legati alla didattica

<b>4.1 Dematerializzazione processi legati alla didattica</b>				
Descrizione	Dematerializzazione processi legati alla didattica			
Destinatari	Utenza interna: Organi Istituzionali di Ateneo, studenti, docenti, Strutture, etc			
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA)  +39 091 23860021  <a href="mailto:francesco.amato@unipa.it">francesco.amato@unipa.it</a>  Responsabile Francesco Amato			
Modalità erogazione/richiesta	LUN – GIO 9.00 - 13.00 - 15.00 - 17.00 VEN 9:00 - 13:00  Luglio e Agosto LUN – VEN 9.00 - 13.00			
Indicatori e standard di qualità	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE
	Tempestività	Presentazione istanza e invio all'ufficio di competenza	n°giorni per l'invio	5 giorni / settimana
	Trasparenza	Aggiornamento dell'informatizzazione dei processi di competenza	n°giorni per l'aggiornamento	da 5 a 30 giorni
	Efficacia	Modifiche manutentive ed evolutive ai sistemi informatici di competenza o interenti sulle praiche secifiche	n°Interventi a buon fine/n°Interventi richiesti	< 0 = 100%
	Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860021	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>			
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreprogrammazione sviluppo/u.o.dematerializzazioneprocessididattica">http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreprogrammazione sviluppo/u.o.dematerializzazioneprocessididattica</a>			

## 5. Area Sistemi informativi e portale di Ateneo – U.O. Reti e sicurezza

<b>5.1 Gestione reti e sicurezza</b>	
Descrizione	Gestione reti e sicurezza
Destinatari	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, Strutture, etc.  Utenza esterna: ARCA, ERSU, Sintesi, etc.
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA)  +39 091 23860072  Responsabile Gaetano Pisano gaetano.pisano@unipa.it
Modalità erogazione/richiesta	LUN – GIO 9.00 - 13.00 - 15.00 - 17.00 VEN 9:00 - 13:00  Luglio e Agosto LUN – VEN 9.00 - 13.00
Indicatori e standard di qualità	
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreservizigeneraliiinformaticidiateneo/u.o.retiesicurezza">http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreservizigeneraliiinformaticidiateneo/u.o.retiesicurezza</a>

## 6. Area Sistemi informativi e portale di Ateneo – U.O. Sviluppo e manutenzione dei sistemi

<b>6.1 Sviluppo e manutenzione dei sistemi</b>	
Descrizione	Sviluppo e manutenzione dei sistemi
Destinatari	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, Strutture, etc...  Utenza esterna: ARCA, ERSU, Sintesi, etc.
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA)  +39 09123860056  Responsabile Benedetto Vassallo <a href="mailto:benedetto.vassallo@unipa.it">benedetto.vassallo@unipa.it</a>
Modalità erogazione/richiesta	LUN – GIO 9.00 - 13.00 - 15.00 - 17.00 VEN 9:00 - 13:00  Luglio e Agosto LUN – VEN 9.00 - 13.00
Indicatori e standard di qualità	
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreserviziinformaticidiateneo/u.o.sviluppomanutenzionedeisistemi">http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreserviziinformaticidiateneo/u.o.sviluppomanutenzionedeisistemi</a>

## 7. Area Sistemi informativi e portale di Ateneo – U.O. Gestione e Manutenzione del Portale di Ateneo e Database

<b>7.1 Gestione e Manutenzione del Portale di Ateneo e Database</b>	
Descrizione	Gestione e Manutenzione del Portale di Ateneo e Database
Destinatari	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, Organi, Strutture, etc...  Utenza esterna: NESSUNA
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA)  +39 091 23860096  Responsabile Alessandro Teresi <a href="mailto:alessandro.teresi@unipa.it">alessandro.teresi@unipa.it</a>
Modalità erogazione/richiesta	LUN – GIO 9.00 - 13.00 - 15.00 - 17.00 VEN 9:00 - 13:00  Luglio e Agosto LUN – VEN 9.00 - 13.00
Indicatori e standard di qualità	
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreservizigeneraliinformaticidiateneo/gestioneemanutenzioneportalediateneo">http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreservizigeneraliinformaticidiateneo/gestioneemanutenzioneportalediateneo</a>

## 8. Area Sistemi informativi e portale di Ateneo – U.O. Identity manager

<b>8.1 Gestione dell'Identity Management</b>	
Descrizione	Gestione dell'Identity Management
Destinatari	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc  Utenza esterna: NESSUNA
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA)  +39 091 23860012  Responsabile Pietro Brignola pietro.brignola@unipa.it
Modalità erogazione/richiesta	LUN – GIO 9.00 - 13.00 - 15.00 - 17.00 VEN 9:00 - 13:00  Luglio e Agosto LUN – VEN 9.00 - 13.00
Indicatori e standard di qualità	
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreservizigeneraliinformaticidiateneo/u.o.identitymanagement">http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreservizigeneraliinformaticidiateneo/u.o.identitymanagement</a>

## 9. Area Sistemi informativi e portale di Ateneo – U.O. Informatizzazione dei processi della ricerca, del personale e della formazione

<b>9.1 Informatizzazione dei processi della ricerca, del personale e della formazione</b>				
Descrizione	Informatizzazione dei processi della ricerca, del personale e della formazione			
Destinatari	Utenza interna: studenti docenti, personale TAB, etc.  Utenza esterna: ALMALAUREA, CINECA, etc.			
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA)  +39 091 23860034  Responsabile Fulvio Ornato fulvio.ornato@unipa.it			
Modalità erogazione/richiesta	LUN – GIO 9.00 - 13.00 - 15.00 - 17.00 VEN 9:00 - 13:00  Luglio e Agosto LUN – VEN 9.00 - 13.00			
Indicatori e standard di qualità	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE
	Tempestività	Presentazione dell'istanza per mail o contatto telefonico o per intervista	Indirizzo e-mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente; Portale Unipa	1 giorno
	Trasparenza	Aggiornamento dell'informatizzazione dei processi di competenza e Pubblicazione sito ANS e/o Tracciabilità OTRS	n°giorni per l'aggiornamento	da 5 a 30 giorni
	Efficacia	Modifiche o Nuovi interventi di informatizzazione a buon fine	n°Interventi a buon fine/n°Interventi richiesti	< 0 = 100%
	Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860034	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it			
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreprogrammazioneviluppo/u.o.informatizzazioneidellarecerca">http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreprogrammazioneviluppo/u.o.informatizzazioneidellarecerca</a>			

## 10. Area Sistemi informativi e portale di Ateneo – U.O. Informatizzazione dei processi per la didattica

<b>10.1 Informatizzazione dei processi per la didattica</b>				
Descrizione	Informatizzazione dei processi della ricerca, del personale e della formazione			
Destinatari	Utente interna: studenti, docenti, personale TAB.  Utente esterna: Ufficio Statistica del Ministero, Anagrafe Nazionale degli Studenti			
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA)  +39 091 23860040  Responsabile Roberto Barbiera roberto.barbiera@unipa.it			
Modalità erogazione/richiesta	LUN – GIO 9.00 - 13.00 - 15.00 - 17.00 VEN 9:00 - 13:00  Luglio e Agosto LUN – VEN 9.00 - 13.00			
Indicatori e standard di qualità	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE
	Tempestività	Presentazione dell'istanza per mail o contatto telefonico o per intervista	Indirizzo e.mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente; Portale Unipa	1 giorno
	Trasparenza	Aggiornamento dell'infomatizzazione dei processi di competenza e Comunicazione ad ANS e/o Tracciabilità OTRS	n°giorni per l'aggiornamento	da 5 a 30 giorni
	Efficacia	Modifiche o Nuovi interventi di informatizzazione a buon fine	n°Interventi a buon fine/n°Interventi richiesti	< 0 = 100%
	Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860040	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it			
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreprogrammazione sviluppo/u.o.informatizzazioneprocessiperladidattica">http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreprogrammazione sviluppo/u.o.informatizzazioneprocessiperladidattica</a>			

## 11. Area Sistemi informativi e portale di Ateneo – U.O. Informatizzazione processi amministrativi per gli studenti, Referente di Ateneo per PagoPA

11.1 Informatizzazione processi amministrativi per gli studenti, Referente di Ateneo per PagoPA				
Descrizione	Informatizzazione processi amministrativi per gli studenti, Referente di Ateneo per PagoPA			
Destinatari	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc.  Utenza esterna: CINECA, ERSU PALERMO			
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA)  +39 091 23860032  Responsabile Vincenzo Mulia <a href="mailto:vincenzo.mulia@unipa.it">vincenzo.mulia@unipa.it</a> <a href="mailto:areaserviziarete@cert.unipa">areaserviziarete@cert.unipa</a>			
Modalità erogazione/richiesta	LUN – GIO 9.00 - 13.00 - 15.00 - 17.00 VEN 9:00 - 13:00  Luglio e Agosto LUN – VEN 9.00 - 13.00			
Indicatori e standard di qualità	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE
	Tempestività	Presentazione dell'istanza per mail o contatto telefonico	Indirizzo e-mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente; Portale Unipa	5 giorno
	Trasparenza	Aggiornamento dell'informatizzazione dei processi di competenza	n°giorni per l'aggiornamento	da 5 a 30 giorni
	Efficacia	Modifiche manutentive ed evolutive ai sistemi informatici di competenza o interenti sulle pratiche secifiche	n°Interventi a buon fine/n°Interventi richiesti	< 0 = 100%
	Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860032	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>			

Link utili

<http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreprogrammazioneviluppo/u.o.informatizzazioneprocessiamm.studenti>

## 12. Area Sistemi informativi e portale di Ateneo – U.O. Gestione del Protocollo

<b>12.1 Gestione del Protocollo</b>				
Descrizione	Gestione del Protocollo			
Destinatari	<p>Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, organi Istituzionali, etc.</p> <p>Utenza esterna: cittadini, associazioni, imprese, organi istituzionali, etc.</p>			
A chi rivolgersi	<p>Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA)</p> <p>+39 091 23893887</p> <p>Responsabile Alberto Paternò alberto.paterno@unipa.it</p>			
Modalità erogazione/riciesta	<p>LUN – GIO 9.00 - 13.00 - 15.00 - 17.00 VEN 9:00 - 13:00</p> <p>Luglio e Agosto LUN – VEN 9.00 - 13.00</p>			
Indicatori e standard di qualità	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE
	Tempestività	Accoglimento dell'istanza per mail o pec	data registrazione - data arrivo	1 giorno lavorativo
	Trasparenza	Pubblicazione all'Albo di Ateneo	data registrazione - data presentazione	1 giorno lavorativo
	Efficacia	Corretta e puntuale assegnazione dei documenti	documenti assegnati/documenti rigettati	> = 99%
	Accessibilità	Piazza Marina, 61 90133 PALERMO (PA) +39 091 23893887	n° giornate ricevimento / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it			
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoregestionedocumentaleesupportougov/u.o.gestionedelprotocollo">http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoregestionedocumentaleesupportougov/u.o.gestionedelprotocollo</a>			

### 13. Area Sistemi informativi e portale di Ateneo – Settore Servizi generali informatici di Ateneo

<b>13.1 Erogazione firme digitali</b>	
Descrizione	Erogazione firme digitali
Destinatari	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, organi Istituzionali, etc.  Utenza esterna: nessuna
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA)  +3909123863756  Responsabile Carmelo Belfiore carmelo.belfiore@unipa.it
Modalità erogazione/richiesta	LUN – GIO 9.00 - 13.00 - 15.00 - 17.00 VEN 9:00 - 13:00  Luglio e Agosto LUN – VEN 9.00 - 13.00
Indicatori e standard di qualità	
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreserviziinformaticidiateneo">http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoreserviziinformaticidiateneo</a>

## 14. Area Sistemi informativi e portale di Ateneo – Settore Gestione documentale e supporto U-Gov

<b>14.1 Gestione sistema documentale e coordinamento Titulus/U-Gov/IPA</b>				
Descrizione	Gestione sistema documentale e coordinamento Titulus/U-Gov/IPA			
Destinatari	Utenza interna: docenti, personale TAB, organi Istituzionali.  Utenza esterna: organi istituzionali, Cineca			
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA)  +39 091 23860020  Responsabile Rosario Siino rosario.siino@unipa.it			
Modalità erogazione/richiesta	LUN – GIO 9.00 - 13.00 - 15.00 - 17.00 VEN 9:00 - 13:00  Luglio e Agosto LUN – VEN 9.00 - 13.00			
Indicatori e standard di qualità	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE
	Tempestività	Accoglimento dell'istanza per mail o pec	data presa in carico - data segnalazione	1 giorno
	Trasparenza	Aggiornamento delle banche dati pubbliche di competenza	n°giorni per l'aggiornamento	da 1 a 3 giorni
	Efficacia	Allineamento dei dati	rispondenza dei dati pubblicati	100%
	Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860020	n° giornate attività / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it			
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoregestionedocumentaleesupportougov">http://www.unipa.it/amministrazione/areasistemiinformativieportalediateneo/settoregestionedocumentaleesupportougov</a>			