

# UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios  
Sistema de Gestión de Calidad

## Área

**Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones**

**iCS - Informe de Carta de Servicios**

**Año**

**2023**

**Elaborado**

*Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA*

*16 de marzo de 2023*

**Informe Técnico FAVORABLE**

*Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad*

*18 de abril de 2023*

### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

#### Identificación del Servicio / Unidad / Área

##### 1. Nombre

***Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones***

##### 2. Descripción

Este servicio se encarga de la organización general de los sistemas automatizados de información para el apoyo a las tareas de docencia, investigación y gestión llevadas a cabo por la Universidad de Almería.

##### 3. Misión

El Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Universidad de Almería (STIC) tiene como misión la innovación y organización eficiente de los sistemas de información y comunicaciones para el apoyo de las tareas de docencia, investigación y gestión de la Universidad.

#### Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora del ÁREA

Los usuarios del Área/Servicio en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el ÁREA/Servicio o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

#### Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados

##### 1. Generales

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Decreto 225/2018, de 18 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2018).
- Reglamento de Cartas de Servicios aprobado por Consejo de Gobierno de fecha 3 de mayo de 2019.
- Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

##### 2. Específicas

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (B.O.E. num. 150, de 23 de junio de 2007).

LEY 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (B.O.E. 312, de 29 de diciembre de 2007).

LEY 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (B.O.E. num. 166, de 12 de julio de 2002).

Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

#### Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

### 1. Derechos de los usuarios como ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas, **los usuarios tienen derecho**, entre otros a:

1. Comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
2. Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
4. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
5. La obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.
6. La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

### 2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

- Obtener información en cuestiones relacionadas con los servicios que ofrece el STIC.
- Disponer de aulas de informática y recursos multimedia para la docencia.
- Acceder a los recursos informáticos y de comunicaciones a disposición de los distintos colectivos de la comunidad.
- Tener acceso a un ordenador con conexión a la red de la UAL e Internet.

## Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

### 1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del **ÁREA**, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados de su competencia.

El Procedimiento de Quejas y Sugerencias es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Institución Universitaria, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

### 2. Formas de presentación

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

- Soporte electrónico a través de aplicación en **Campus Virtual** para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte electrónico a través de **formulario online** para empresas y usuarios externos a la UAL

### 3. Tramitación, plazos y efectos

La **Unidad de Quejas y Sugerencias**, del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área	Ordinal
Pr-01	Gestión de Incidentes	1
Pr-02	Gestión de problemas	2
Pr-03	Gestión de cambios y entregas	3

### Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - <b>SERVICIOS que se prestan</b>	1	2	3															
Sv-01	Proporcionamos a la comunidad universitaria puntos de información	x																	
Sv-02	Desarrollamos, implantamos y mantenemos las aplicaciones informáticas	x	x	x															
Sv-03	Proporcionamos apoyo técnico TIC e infraestructura tecnológica para la docencia	x	x	x															
Sv-04	Proporcionamos apoyo técnico TIC e infraestructura de apoyo al estudiante	x	x	x															
Sv-05	Proporcionamos la infraestructura necesaria para el acceso y la conexión a Internet	x	x	x															
Sv-06	Gestionamos las incidencias software y hardware del parque microinformático	x	x	x															

### Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

#### Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 Atendemos el 95% de las solicitudes de servicio gestionadas por el CAU en un tiempo inferior a 30 minutos.

**2923 1010 - STIC0 - Escalado de tickets en el proceso de asignación CAU**

Cp-02 Resolvemos los incidentes en un tiempo medio inferior a 10 horas laborables.

**2926 1081 - STIC0 - Tiempo de resolución de incidencias**

Cp-03 Alcanzamos una eficacia superior al 85% de solicitudes de reserva aulas de informática.

**2921 I-AAD PO-03(5)- Capacidad de respuesta de las reservas de aulas de informática**

Cp-04 Atendemos y resolvemos tu solicitud de reserva de aulas de informática en menos de 5 días laborables.

### 2920 I-AAD PO-03(4)- Tiempo de gestión de las reservas de aulas de informática

Cp-05 Garantizamos que un alumno pueda utilizar un ordenador de la UAL a lo largo de la jornada lectiva.

### 2939 1920 -Disponibilidad de equipos de libre acceso para alumnos

Cp-06 Resolvemos los problemas de índole informático en un tiempo inferior a 5 días laborables.

### 2936 1081 – STIC1 - Tiempo de resolución de problemas

Cp-07 Comenzamos la resolución de tu problema en un tiempo inferior a 5 h. laborables.

### 2957 1043 - STIC2 - Tiempo medio de actuación en tickets de problemas.

Cp-08 Ejecutamos con éxito, dentro del año correspondiente, el 70% de los proyectos seleccionados en la Cartera Estratégica.

### 2960 1950-STIC3 - Porcentaje de ejecución de la Cartera de Proyectos

## Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL, RSU, otros... (Sello - Ámbito de aplicación)

Certificado ISO 9001:2015

Actividad administrativa y de servicios en la UAL

## C) OTROS DATOS DE INTERÉS

### Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al ÁREA correspondiente.

### Datos de contacto y localización

#### 1. Dirección del ÁREA y datos de contacto

Edificio Científico Técnico de Informática y Comunicaciones (CITIC).

Teléfonos, fax y mail:

Administración:

Telf. 950 214321 Fax 950 214322 stic@ual.es

Centro de Atención al Usuario:

Telf. 950 015999

<http://cau.ual.es>

Dirección de internet:

<http://www.ual.es/stic>

#### 2. Plano de ubicaciones de EDIFICIOS en el Campus y de acceso a la Universidad

La Universidad de Almería dispone de un Plano de Ubicaciones y acceso consultable a través de su web en la dirección:

[Pulse aquí para acceder al Plano de Ubicaciones y acceso a la Universidad](#)

#### 3. Formas de acceso a la Universidad desde el exterior

##### 1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- **Líneas 4, 11, 12, 15 y 18**

Web: <http://www.surbus.com>

##### 2. Acceso por carretera:

###### A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.

Salida de Murcia por la A-30.

Carretera de Llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.

###### B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.

Salida de Granada por la A-92.

Carretera de Llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.

###### C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de Llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.

###### D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.

### Horarios de atención al público

- Las 24 horas del día, todos los días del año al Centro de Atención a Usuarios a través de la web <http://cau.ual.es>.
- Para PDI/PAS, horario de atención presencial de L-V de 8:30 a 20:00 en desp. 0.02 del Edif. CITIC o 950 01 59 99.
- Para alumnos, horario de atención presencial de L-V de 8:00 a 14:00 y 16:00 a 20:00 en horario habitual y en horario reducido de 9:00 a 13:00 y de 16:00 a 19:00 en Sala de Libre Acceso de Biblioteca y desp. 1.11 del CITE III.

### Fecha de elaboración de la Carta de Servicios por el Área

La Carta de Servicios ha sido ELABORADA según lo establecido en el Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL en la siguiente fecha:

**jueves, 16 de marzo de 2023**

## D) CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO DEL SPEC

### Estructura y contenido de la Carta de Servicios REVISADOS

#### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

- Identificación del Servicio / Unidad / Área
- Misión
- Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios
- Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados
- Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios
- Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la UAL

#### B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

- Relación de Procesos
- Servicios que presta y procesos con los que se relacionan
- Compromisos de Calidad e indicadores asociados
- Sistemas de Gestión de la Calidad existentes

#### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

- Unidad responsable de la coordinación en la elaboración, gestión y seguimiento
- Datos de contacto y localización
- Horarios

### Resultado de la REVISIÓN por parte del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC)

Una vez revisados los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el Área, y al efecto de su aprobación, el SPEC emite el siguiente **INFORME**:

**Favorable**

**Fecha de la última emisión de INFORME por parte del SPEC**

martes, 18 de abril de 2023