

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 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 de los servicios

Los usuarios del área Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones 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 que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el área Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992) modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998) y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).
- Decreto 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2003), modificado por el Decreto 237/2011, de 12 de julio (BOJA de 28 de julio de 2011).

2. Específicas

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (B.O.E. num. 17, de 19 de enero 2008).

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.

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 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tiene 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 este Servicio 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.

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 que la Universidad de Almería pone a disposición de los distintos colectivos de la comunidad universitaria.

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 Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, como clientes externos/interiores, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son 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 Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa.

3. Tramitación. Plazos y efectos

La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Información y Registro, del Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES) 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 de la Universidad de Almería.

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

Relación de Procesos

- Pro-1 Gestión de Incidentes
- Pro-2 Gestión de problemas
- Pro-3 Gestión de cambios y entregas

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

PROCESOS	SERVICIOS
Gestión de cambios y entregas (Pro-3)	
Ser- 2	S2. Desarrollamos, implantamos y mantenemos las aplicaciones informáticas que dan soporte a los procedimientos propios de la gestión universitaria.
Ser- 5	S5. Proporcionamos la infraestructura necesaria para el acceso y la configuración de servicios de voz y datos, entre otros: Internet, correo, redes y telefonía.
Gestión de Incidentes (Pro-1)	
Ser- 1	S1. Proporcionamos a los miembros de la comunidad universitaria puntos de información en los que ofrecemos atención personalizada y donde nuestros usuarios pueden comunicar incidencias en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
Ser- 3	S3. Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura tecnológica para el desarrollo de la actividad docente.
Ser- 6	S6. Gestionamos las incidencias software y hardware del parque microinformático de la UAL.
Gestión de problemas (Pro-2)	
Ser- 4	S4. Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura de apoyo al estudio para la realización de prácticas docentes.

Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS	INDICADORES RELACIONADOS
Com-1 C.1. Atendemos el 90% de las solicitudes de servicio gestionadas por e CAU en un tiempo inferior a 30 minutos	3023 - I010 - STIC0 - Escalado de tickets en el proceso de asignación CAU
Com-2 C.2. Resolvemos los incidentes en un tiempo inferior a 6 días laborables.	3026 - I081 – STIC0 - Tiempo de resolución de incidencias
Com-3 C.3. Alcanzamos una eficacia superior al 90% de solicitudes de reserva aulas de informática.	3021 - I-AAD PO-03(5)- Capacidad de respuesta de las reservas de aulas de informática
Com-4 C.4. Atendemos y resolvemos tu solicitud de reserva de aulas de informática en menos de 5 días.	3020 - I-AAD PO-03(4)- Tiempo de gestión de las reservas de aulas de informática
Com-5 C.5. Garantizamos que un alumno pueda utilizar un ordenador de la UAL siempre que lo necesite	3015 - I-AAD PO-02 (1) - Ocupación de aulas de libre acceso
Com-6 C.6. Resolvemos los problemas de índole informático en un tiempo inferior a 8 días laborables.	3036 - I081 – STIC1 - Tiempo de resolución de problemas
Com-7 C.7. Nos comprometemos con que un técnico comience con la resolución de tu problema, asociado a un servicio prioritario, en un tiempo inferior a 4 horas laborables (8-15h).	3031 - I058 - STIC1 - Tiempo medio de actuación en tickets de problemas con SLA prioritario.

Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Com-8 *C.8. Respondemos a tu solicitud de puesta en marcha de nuevos sistemas TIC o modificación de los existentes en un tiempo medio inferior a 7 días laborables.*

3035 - I073 – STIC2 - Tiempo medio de respuesta en solicitudes de cambio.

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL

El área Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y el seguimiento de la presente Carta al área Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones

- Dirección:
Universidad de Almería.
Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Científico Técnico de Informática y Comunicaciones (CITIC)
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- 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://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/stic/index.htm>



2. Formas de acceso

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

- Línea 11.
- Línea 12.
- Línea 15.
- Línea 18.

Web: <http://www.sureste.net/surbus/>

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.

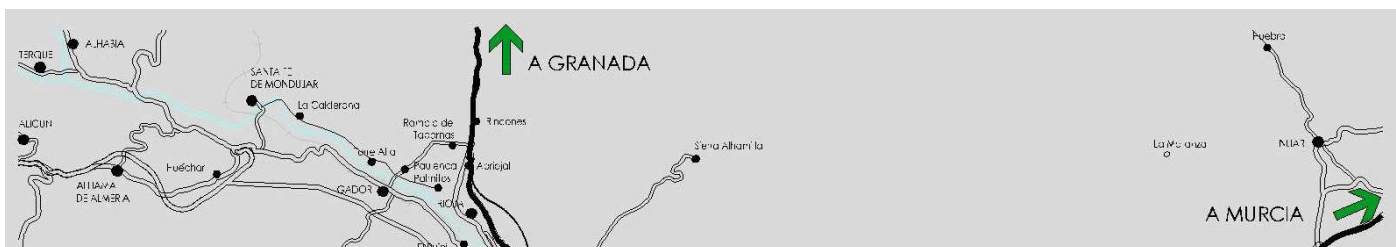
C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

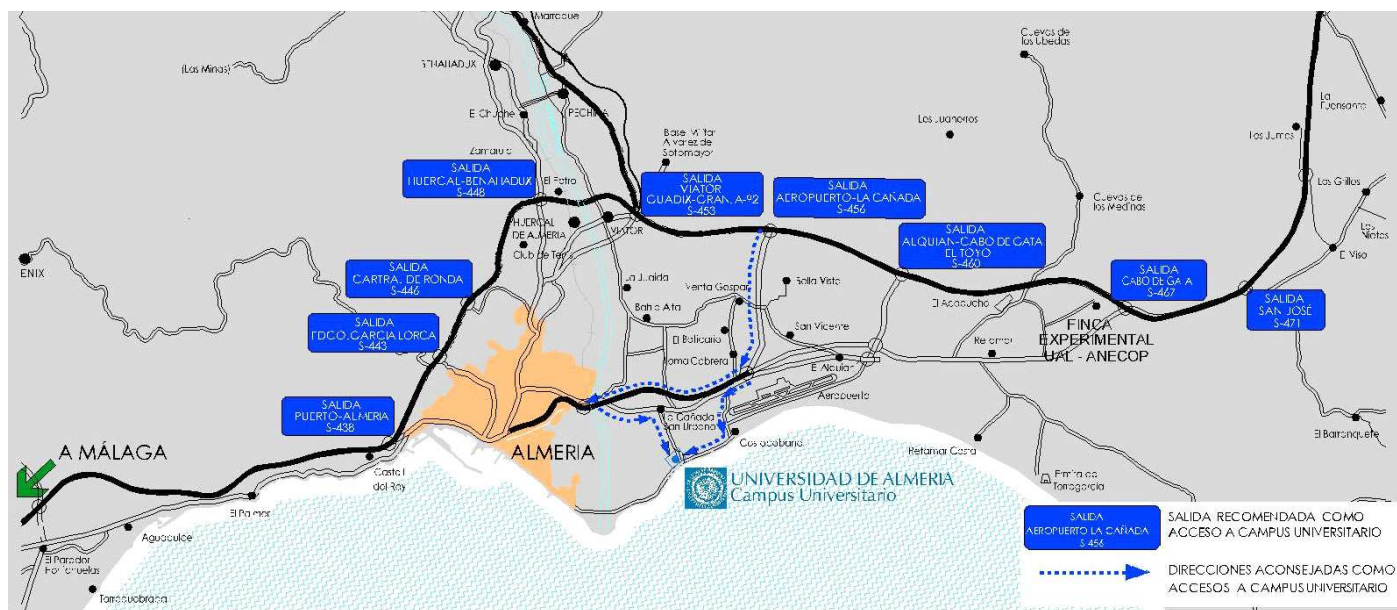
Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de Llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

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





Horarios

- Se podrá acceder las 24 horas del día, todos los días del año al Centro de Atención a Usuarios a través de la dirección web <http://cau.ual.es>.
- Para el Personal Docente e Investigador y de Administración y Servicios, el horario de atención telefónica será de lunes a viernes desde las 8:30 hasta las 20:00 horas en el número indicado, 950 01 59 99 (85999).
- Para el Personal Docente e Investigador y de Administración y Servicios, el horario de atención presencial será de lunes a viernes desde las 8:30 hasta las 20:00 horas en las dependencias del Centro de Atención a Usuarios, despacho 0.02 del edf. CITIC.
- Para los alumnos, el horario de atención presencial será de lunes a viernes desde las 8:30 hasta las 20:00 horas en la Sala de Libre Acceso de la Biblioteca de la UAL y en el despacho 1.11 del edf. CITE III.