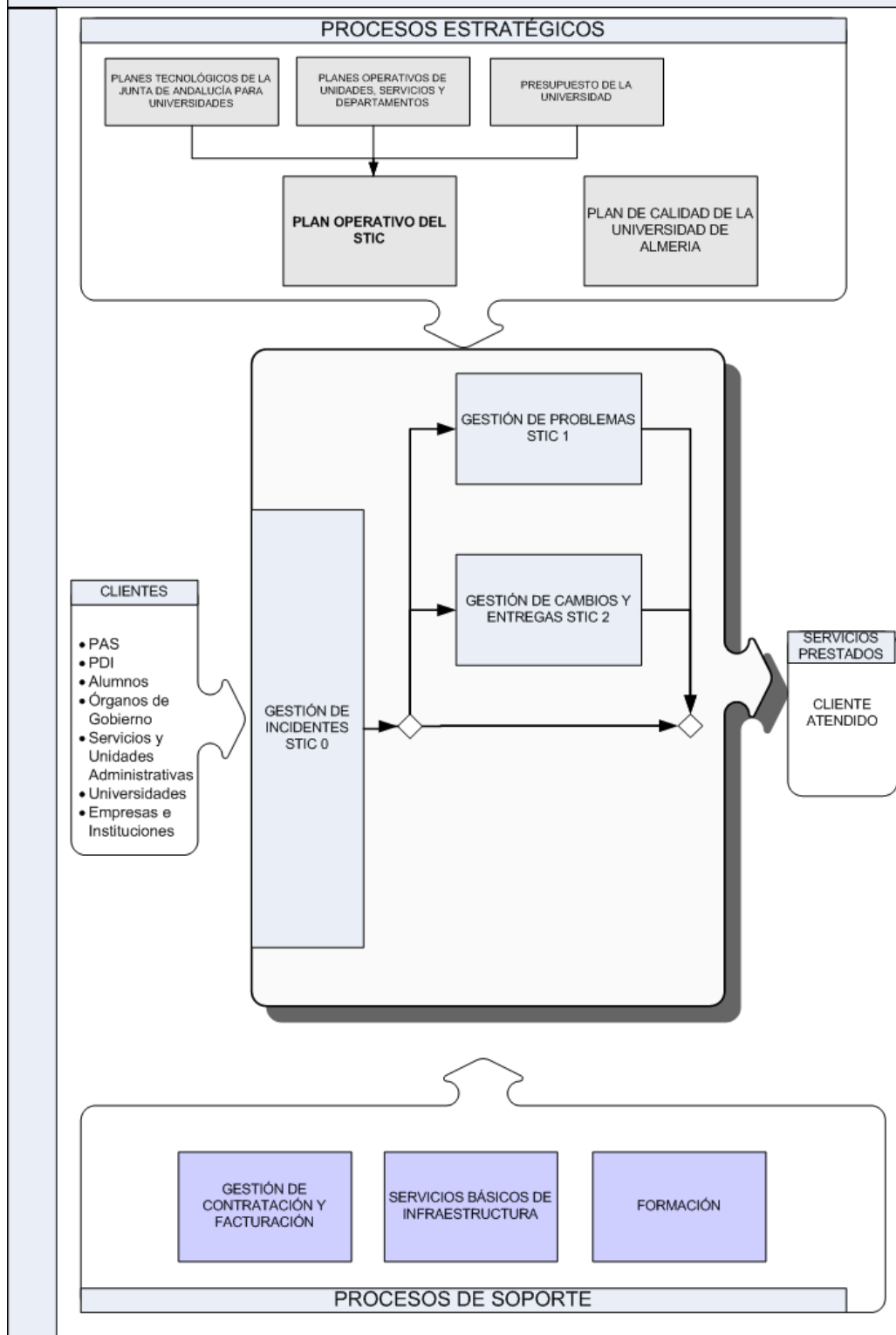


1. Carta de Servicios del Servicio de Tecnologías de la Información y las Tecnologías de la Universidad de Almería

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL	
Identificación del Servicio	
1.	Identificación del Servicio / Unidad / Área.
a)	Nombre del Servicio: <i>Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (STIC).</i>
b)	Descripción: <i>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.</i>
2.	Misión del Servicio / Unidad / Área.
<i>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.</i>	
Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento.	
<i>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 seguimiento de la presente Carta al <i>Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Universidad de Almería.</i></i>	
Mapa de Procesos.	

STIC DIAGRAMA DE PROCESOS DE NIVEL 0



Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.	
Servicio	Proceso
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.	STIC0.- Gestión de Incidentes y Peticiones de Servicio.
S2. Desarrollamos, implantamos y mantenemos las aplicaciones informáticas que dan soporte a los procedimientos propios de la gestión universitaria.	STIC0.- Gestión de Incidentes y Peticiones de Servicio. STIC1.- Gestión de Problemas. STIC2.- Gestión de Cambios y Entregas.
S3. Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura tecnológica para el desarrollo de la actividad docente.	STIC0.- Gestión de Incidentes y Peticiones de Servicio. STIC1.- Gestión de Problemas. STIC2.- Gestión de Cambios y Entregas.
S4. Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura de apoyo al estudio para la realización de prácticas docentes.	STIC0.- Gestión de Incidentes y Peticiones de Servicio. STIC1.- Gestión de Problemas. STIC2.- Gestión de Cambios y Entregas.
S5. Proporcionamos la infraestructura necesaria para el acceso y la configuración de servicios de voz y datos, entre otros: Internet, correo, redes y telefonía.	STIC0.- Gestión de Incidentes y Peticiones de Servicio. STIC1.- Gestión de Problemas. STIC2.- Gestión de Cambios y Entregas.
S6. Gestionamos las incidencias software y hardware del parque microinformático de la UAL.	STIC0.- Gestión de Incidentes y Peticiones de Servicio
Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.	
<p>Los usuarios del Servicio de Tecnologías de la Información y 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios. 2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia. 	
Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.	
<p>General:</p> <p>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).</p> <p>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).</p> <p>Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.</p> <p>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).</p> <p>Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios</p>	

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.

Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:

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.

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

Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Almería. Formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

Los usuarios del [Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones](#), como clientes externos/internos, 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 papel disponible en cualquier Unidad Administrativa
- Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.

3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.

La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de **Información y Registro** llevará el control de las quejas y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería.

Para la tramitación y procedimiento de respuesta a los usuarios, se estará según lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias que la Universidad de Almería tiene aprobado y publicado y que se encuentra disponible en la web: <http://www.ual.es>.

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: Rambla Obispo Orbera a la Universidad.
- Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad.
- Línea 18: Torrecárdenas a Plaza Costacabana.

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 NE-2.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

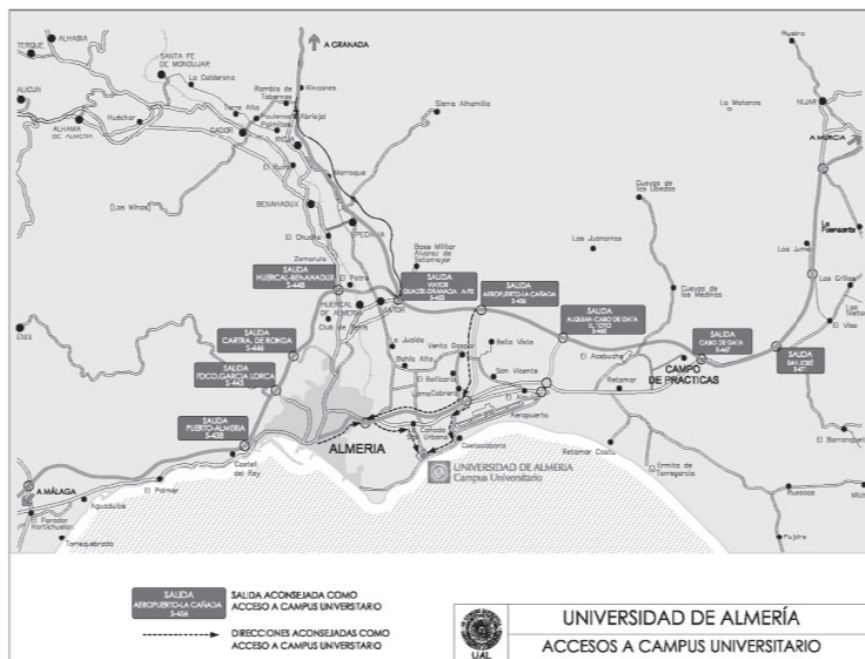
Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

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

3. Planos de situación.





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

Compromisos de Calidad.

Relación de los compromisos con los objetivos e indicadores del área

Compromiso	Objetivo	Indicador
Atendemos el 90% de las solicitudes de servicio gestionadas por el CAU en un tiempo inferior a 30 minutos.	Minimizar el tiempo de atención.	I010-STIC0 - Escalado de tickets en proceso de asignación CAU.
Resolvemos los incidentes en un tiempo inferior a 6 días laborables.	Mejorar el tiempo de respuesta en la resolución de incidencias.	I081-STIC0 - Tiempo de resolución de incidencias.
Alcanzamos una eficacia superior al 90% en las solicitudes de reserva de aulas de informática.	Disponer de aulas suficientes para satisfacer las necesidades de los usuarios.	I-AAD-PO-03(5) - Capacidad de respuesta de las reservas de aulas de informática.
Atendemos y resolvemos tu solicitud de reserva de aulas de informática en menos de 5 días.	Resolver las solicitudes de reserva de aulas de informática en el menor tiempo posible.	I-AAD-PO-03(4) - Tiempo de gestión de las reservas de aulas de informática.
Garantizamos que un alumno pueda utilizar un ordenador de la UAL siempre que lo necesite.	Disponer de puestos informáticos libres para satisfacer las necesidades de los usuarios.	I-AAD-PO-02(1) - Ocupación de aulas de libre acceso.

Resolvemos los problemas de índole informático en un tiempo inferior a 8 días laborables.	Mejorar el tiempo de resolución de problemas.	I081-STIC1 - Tiempo de resolución de problemas.
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).	Mejorar el tiempo de respuesta para comenzar con la resolución de un problema prioritario.	I058-STIC1 - Tiempo de actuación en los tickets de problemas con SLA prioritario
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.	Mejorar el tiempo de respuesta en la realización del informe técnicos asociado a una solicitud de cambio.	I073-STIC2 - Tiempo de respuesta en solicitudes de cambio.
Definición del Compromiso con indicación del servicio al que se está referido.		
<p>C.1. Atendemos el 90% de las solicitudes de servicio gestionadas por el CAU en un tiempo inferior a 30 minutos (S1, S2, S3, S4, S5, S6).</p> <p>C.2. Resolvemos los incidentes en un tiempo inferior a 6 días laborables. (S1)</p> <p>C.3. Alcanzamos una eficacia superior al 90% en las solicitudes de reserva de aulas de informática (S3).</p> <p>C.4. Atendemos y resolvemos tu solicitud de reserva de aulas de informática en menos de 5 días. (S3).</p> <p>C.5. Garantizamos que un alumno pueda utilizar un ordenador de la UAL siempre que lo necesite (S4).</p> <p>C.6. Resolvemos los problemas de índole informático en un tiempo inferior a 8 días laborables (S2, S3, S4, S5, S6).</p> <p>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). (S2, S3, S4, S5, S6).</p> <p>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 (S2, S3, S4, S5, S6).</p>		
Indicaciones para facilitar el acceso al servicio y mejorar las condiciones de la prestación.		
<p>Existe a disposición de los usuarios una herramienta de gestión de incidencias relacionadas con las plataformas y sistemas informáticos de la Universidad de Almería que facilita la solicitud de cualquier servicio. La URL de acceso es: http://cau.ual.es</p> <p>Una vez creado el ticket podrá realizar el seguimiento para saber el estado en que se encuentra y la persona asignada a su resolución. Además, recibirá notificaciones a su correo electrónico o móvil cuando se produzca alguna variación.</p>		
Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL.		
<p>Certificación ISO 9001:2008 para todos los procesos del Área de Apoyo a la Docencia con fecha de emisión 10 de mayo de 2004, y renovaciones pertinentes actualizadas.</p> <p>Proceso de validación / evaluación externa EFQM del STIC en julio de 2006, obteniendo un resultado de 108 puntos EFQM y en enero de 2012 obteniendo 338 puntos.</p>		
Descripción de Indicadores, indicando código, nombre, descripción y compromiso al que está asociado.		
<p>I010-STIC0 - Escalado de tickets en proceso de asignación CAU.</p> <p>Se trata de calcular el porcentaje de tickets en los que el tiempo de asignación supera los 30 minutos. Se considera el tiempo de asignación como el tiempo máximo que tardará un ticket en ser asignado a un técnico para su lectura y evaluación. (Control de compromiso C1).</p>		

I081-STIC0 - Tiempo de resolución de incidencias.

Este indicador mide el tiempo transcurrido desde la entrada de una incidencia hasta la resolución de la misma. (Control de compromiso C2).

I-AAD-- PO-02 (1)- Ocupación de aulas de libre acceso.

Se trata de medir el porcentaje de ocupación de las aulas de libre acceso. Es un indicador centinela definido con dos valores de umbral, uno superior y otro inferior, que nos avise tanto de una posible infrautilización de las aulas, como de una posible sobrecarga de las mismas. (Control de compromiso C5).

I-AAD-- PO-03 (5)- Capacidad de respuesta de las reservas de recursos informáticos.

Este indicador mide el porcentaje de solicitudes de recursos informáticos atendidas. (Control de compromiso C3).

I-AAD-- PO-03 (4)- Tiempo de gestión de las reservas de recursos informáticos.

Este indicador mide el tiempo transcurrido desde la fecha entrada de una solicitud hasta la fecha de notificación al usuario de la disponibilidad o no de los medios solicitados. (Control del compromiso C4).

I081-STIC1 - Tiempo de resolución de problemas.

Este indicador mide el tiempo transcurrido desde que entra un problema hasta la resolución del mismo. (Control de compromiso C6).

I073-STIC2 - Tiempo de respuesta en solicitudes de cambio.

Este indicador mide el tiempo de resolución de un ticket en la cola de cambios.(Control de compromiso C7).

Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/stic/servicios/index.htm>

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Otros datos de interés.

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 hasta las **20,00** horas en el número indicado, 950 01 59 99.
- 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 I de la Biblioteca de la UAL y en el despacho 1.11 del edf. CITE III.

Otros datos de interés.

2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL
Nombre del Servicio
<i>Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (STIC).</i>
Servicios que prestamos.
<ul style="list-style-type: none">• Proporcionamos a los miembros de la comunidad universitaria puntos de información, atención personalizada y comunicación de incidencias en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones.• Desarrollamos, implantamos y mantenemos las aplicaciones informáticas que dan soporte a los procedimientos propios de la gestión universitaria.• Proporcionamos infraestructura tecnológica para prácticas de docencia reglada y equipos audiovisuales que respondan a las necesidades de los usuarios.• Ponemos a disposición del alumno aulas de informática de libre acceso para la realización de prácticas docentes.• Proporcionamos la infraestructura necesaria para el acceso y la configuración de servicios de voz y datos, entre otros: Internet, correo, redes y telefonía.• Gestionamos las incidencias software y hardware del parque microinformático de la UAL.
Colaboración, Sugerencias y Quejas
<p>Los usuarios del <i>Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</i> 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:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por <i>el Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</i> o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia. <p>Los usuarios del <i>Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</i>, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.</p> <p>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.</p> <p>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa• Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.
Identificación de la Unidad Responsable
El Servicio de <i>Planificación, Evaluación y Calidad</i> es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta al <i>Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Universidad de Almería</i> .
Misión del Servicio

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.

Horarios

- **Horario de atención al público**

De lunes a viernes de 8:30 a 20:00

Registro auxiliar de 16:00 a 20:00

- **Horario reducido, del 15 de junio al 15 de septiembre**

De lunes a viernes de 9:30 a 19:00

Registro auxiliar de 16:00 a 18:30 (cerrado en agosto, Navidad y Semana Santa).

Dirección y Líneas de Autobuses.

- **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

Derechos de los usuarios

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

Plano de situación



3. EJEMPLO DE TRAZABILIDAD DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR										
Código Servicio – Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre						Código Indicador- Nombre Abreviado			
	Código Servicios Implicados									
S1-Información y atención personalizada	C.1 Atendemos el 90%de las solicitudes de servicio gestionadas por e CAU en un tiempo inferior a 30 minutos.						I010-STIC0 - Escalado de tickets en proceso de asignación CAU.			
S2-Mantenimiento de aplicaciones	S1	S2	S3	S4	S5	S6				

S3-Aulas de informática para prácticas y equipos audiovisuales	C.2. Resolvemos los incidentes en un tiempo inferior a 6 días laborables.	I081-STIC0 - Tiempo de resolución de incidencias.
S4-Aulas de informática de libre acceso para alumnos	S1	
S5-Gestión de incidencias hardware y software	C.3. Alcanzamos una eficacia superior al 90% de solicitudes de reserva aulas de informática.	I-AAD- PO-03 (5)- Capacidad de respuesta de las reservas de aulas de informática.
S6-Servicios de red y telefonía	S3	
	C.4. Atendemos y resolvemos tu solicitud de reserva de aulas de informática en menos de 5 días.	I-AAD- PO-03 (4)- Tiempo de gestión de las reservas de aulas de informática.
	S3	
	C.5. Garantizamos que un alumno pueda utilizar un ordenador de la UAL siempre que lo necesite	I-AAD- PO-02 (1)- Ocupación de aulas de libre acceso.
	S4	
	C.6. Resolvemos los problemas de índole informático en un tiempo inferior a 8 días laborables.	I081-STIC1 - Tiempo de resolución de problemas.
	S2 S3 S4 S5 S6	
	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).	I058-STIC1 - Tiempo de actuación en los tickets de problemas con SLA prioritario
	S2 S3 S4 S5 S6	
	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.	I073-STIC2 - Tiempo de respuesta en solicitudes de cambio.

		S2	S3	S4	S5	S6						
--	--	----	----	----	----	----	--	--	--	--	--	--