



# Carta de Servicios

Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones



## 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 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, así como 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 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.



# Carta de Servicios

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



### **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, 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 **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 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.



# Carta de Servicios

Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones



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

### Relación de Procesos

Cód	Procesos con Servicios asociados
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

Cód	Procesos y Servicios asociados
Pro-1	<b>Gestión de Incidentes</b>
Ser-1	Proporcionamos a la comunidad universitaria puntos de información para comunicación de incidencias.
Ser-2	Desarrollamos, implantamos y mantenemos las aplicaciones informáticas soporte de la gestión universitaria.
Ser-3	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura tecnológica para el desarrollo de la actividad docente.
Ser-4	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura de apoyo al estudio para la realización de prácticas docentes.
Ser-5	Proporcionamos la infraestructura necesaria para el acceso y la configuración de servicios de voz y datos.
Ser-6	Gestionamos las incidencias software y hardware del parque microinformático de la UAL.
Pro-2	<b>Gestión de problemas</b>
Ser-1	Proporcionamos a la comunidad universitaria puntos de información para comunicación de incidencias.
Ser-2	Desarrollamos, implantamos y mantenemos las aplicaciones informáticas soporte de la gestión universitaria.
Ser-3	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura tecnológica para el desarrollo de la actividad docente.
Ser-4	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura de apoyo al estudio para la realización de prácticas docentes.
Ser-5	Proporcionamos la infraestructura necesaria para el acceso y la configuración de servicios de voz y datos.
Ser-6	Gestionamos las incidencias software y hardware del parque microinformático de la UAL.
Pro-3	<b>Gestión de cambios y entregas</b>
Ser-1	Proporcionamos a la comunidad universitaria puntos de información para comunicación de incidencias.
Ser-2	Desarrollamos, implantamos y mantenemos las aplicaciones informáticas soporte de la gestión universitaria.
Ser-3	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura tecnológica para el desarrollo de la actividad docente.
Ser-4	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura de apoyo al estudio para la realización de prácticas docentes.
Ser-5	Proporcionamos la infraestructura necesaria para el acceso y la configuración de servicios de voz y datos.
Ser-6	Gestionamos las incidencias software y hardware del parque microinformático de la UAL.

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

Cód	Carta de Servicios ( Compromisos - Servicios - Indicadores )
<b>Com-1</b>	<b>Atendemos el 97%de las solicitudes de servicio gestionadas por e CAU en un tiempo inferior a 30 minutos</b>
Ser-1	Proporcionamos a la comunidad universitaria puntos de información para comunicación de incidencias.
Ser-2	Desarrollamos, implantamos y mantenemos las aplicaciones informáticas soporte de la gestión universitaria.
Ser-3	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura tecnológica para el desarrollo de la actividad docente.
Ser-4	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura de apoyo al estudio para la realización de prácticas docentes.
Ser-5	Proporcionamos la infraestructura necesaria para el acceso y la configuración de servicios de voz y datos.
Ser-6	Gestionamos las incidencias software y hardware del parque microinformático de la UAL.
2923	I010 - STIC0 - Escalado de tickets en el proceso de asignación CAU
<b>Com-2</b>	<b>Resolvemos los incidentes en un tiempo inferior a 2 días laborables.</b>
Ser-1	Proporcionamos a la comunidad universitaria puntos de información para comunicación de incidencias.
2926	I081 – STIC0 - Tiempo de resolución de incidencias
<b>Com-3</b>	<b>Alcanzamos una eficacia superior al 85% de solicitudes de reserva aulas de informática.</b>
Ser-3	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura tecnológica para el desarrollo de la actividad docente.
2921	I-AAD PO-03(5)- Capacidad de respuesta de las reservas de aulas de informática
<b>Com-4</b>	<b>Atendemos y resolvemos tu solicitud de reserva de aulas de informática en menos de 5 días.</b>
Ser-3	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura tecnológica para el desarrollo de la actividad docente.
2920	I-AAD PO-03(4)- Tiempo de gestión de las reservas de aulas de informática
<b>Com-5</b>	<b>Garantizamos que un alumno pueda utilizar un ordenador de la UAL a lo largo de la jornada lectiva</b>
Ser-4	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura de apoyo al estudio para la realización de prácticas docentes.
2939	I920 -Disponibilidad de equipos de libre acceso para alumnos
<b>Com-6</b>	<b>Resolvemos los problemas de índole informático en un tiempo inferior a 7 días laborables.</b>
Ser-2	Desarrollamos, implantamos y mantenemos las aplicaciones informáticas soporte de la gestión universitaria.
Ser-3	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura tecnológica para el desarrollo de la actividad docente.
Ser-4	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura de apoyo al estudio para la realización de prácticas docentes.
Ser-5	Proporcionamos la infraestructura necesaria para el acceso y la configuración de servicios de voz y datos.
Ser-6	Gestionamos las incidencias software y hardware del parque microinformático de la UAL.
2936	I081 – STIC1 - Tiempo de resolución de problemas
<b>Com-7</b>	<b>Comenzamos la resolución de tu problema, asociado a un servicio prioritario, en un tiempo inferior a 6 h. laborables.</b>
Ser-2	Desarrollamos, implantamos y mantenemos las aplicaciones informáticas soporte de la gestión universitaria.
Ser-3	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura tecnológica para el desarrollo de la actividad docente.
Ser-4	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura de apoyo al estudio para la realización de prácticas docentes.
Ser-5	Proporcionamos la infraestructura necesaria para el acceso y la configuración de servicios de voz y datos.
Ser-6	Gestionamos las incidencias software y hardware del parque microinformático de la UAL.
2931	I058 - STIC1 - Tiempo medio de actuación en tickets de problemas con SLA prioritario.
<b>Com-8</b>	<b>Respondemos a tu solicitud de puesta en marcha o modificación de sistemas TIC en un tiempo medio inferior a 6 días labora</b>
Ser-2	Desarrollamos, implantamos y mantenemos las aplicaciones informáticas soporte de la gestión universitaria.
Ser-3	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura tecnológica para el desarrollo de la actividad docente.
Ser-4	Proporcionar apoyo técnico TIC e infraestructura de apoyo al estudio para la realización de prácticas docentes.
Ser-5	Proporcionamos la infraestructura necesaria para el acceso y la configuración de servicios de voz y datos.
Ser-6	Gestionamos las incidencias software y hardware del parque microinformático de la UAL.
2935	I073 – STIC2 - Tiempo medio de respuesta en solicitudes de cambio.

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

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 certificado por AENOR.

### 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.

#### *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. Localización en el Campus



### 3. Formas de acceso a la Universidad

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 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 el PDI o PAS, el horario de atención presencial es de lunes a viernes de 8:30 a 20:00 horas en el despacho 0.02 del Edf. CITIC o llamando al 950 01 59 99.
- Para los alumnos, el horario de atención presencial es de lunes a viernes de 8:30 a 20:00 horas en la Sala de Libre Acceso de la Biblioteca y en el despacho 1.11 del Edf. CITE III.

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

27 de febrero de 2015