

**un**  
**i** Universidad  
Internacional  
de Andalucía

**A**

# CARTA de SERVICIOS

ÁREA de GESTIÓN de las TIC



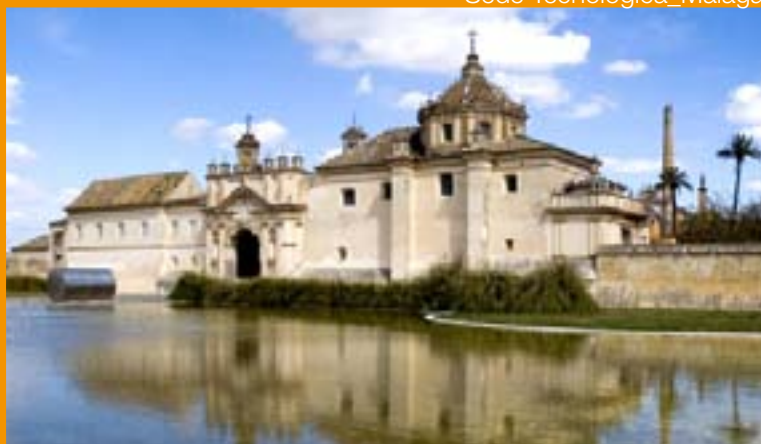
Sede Antonio Machado\_Baeza (Jaén)



Sede Tecnológica\_Málaga



Sede La Rábida (Huelva)



Sede La Cartuja\_Rectorado\_Sevilla

[www.unia.es](http://www.unia.es)

# CARTA de SERVICIOS

## ÁREA de GESTIÓN de las TIC

PRESENTACIÓN .....	1
<b>I.</b> IDENTIFICACIÓN de la UNIDAD PRESTADORA del SERVICIO .....	1
<b>II.</b> MISIÓN de la UNIDAD .....	2
<b>III.</b> SERVICIOS PRESTADOS, COMPROMISOS e INDICADORES .....	2
<b>IV.</b> RESPONSABLE de la CARTA .....	3
<b>V.</b> NORMATIVA REGULADORA de los SERVICIOS PRESTADOS .....	4
<b>VI.</b> FORMAS de COLABORACIÓN y PARTICIPACIÓN de las PERSONAS USUARIAS .....	5
<b>VII.</b> DERECHOS y OBLIGACIONES CONCRETOS de las PERSONAS USUARIAS en RELACIÓN con los SERVICIOS PRESTADOS .....	5
<b>VIII.</b> ACCESIBILIDAD a los SERVICIOS .....	6

## PRESENTACIÓN

- La situación actual del Sistema Universitario Español exige de las Universidades que lo integran una decidida apuesta por la mejora permanente para conseguir mayores niveles de excelencia y crear las condiciones favorables de cara a su plena integración en el Espacio Europeo de Educación Superior. Por ello, mejorar la calidad ha de ser un objetivo permanente en la definición de políticas y estrategias que han de abarcar a todas las áreas de la actividad universitaria, incluyendo la gestión y los servicios universitarios.
- De esta forma, la Universidad Internacional de Andalucía, inmersa en este objetivo de desarrollar un sistema de calidad para facilitar la mejora continua de su gestión, estableció en su Plan Estratégico 2007-2009 el proyecto de “elaborar cartas de servicio” enmarcado dentro de la línea estratégica 11.1: “fomentar la cultura de calidad y la mejora continua” que, a su vez, se integraba en el Objetivo estratégico 11: “desarrollar un sistema de calidad que integre la gestión por procesos y la política de prevención de riesgos laborales”. Así mismo, el Acuerdo sobre Complemento de Productividad y Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía, contempla también como un objetivo del tercer nivel organizativo “la elaboración de Cartas de Servicios normalizadas”.
- El documento que se presenta forma parte del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA), que lo concibe como un instrumento esencial para informar a las personas usuarias, grupos de interés y a la ciudadanía en general, acerca de los servicios que se ofrecen, de las condiciones en que se prestan y de los compromisos de calidad que persiguen, así como de los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios.
- Pero su finalidad no acaba en esa labor de carácter informativa, sino que además las Cartas de Servicios se configuran como un compromiso público de la UNIA por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de sus servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el posterior seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido.

## I. IDENTIFICACIÓN de la UNIDAD PRESTADORA del SERVICIO

El área de Gestión de las TIC, dependiente del Vicerrectorado de Investigación y Tecnologías de la Comunicación, esta organizada en las siguientes áreas funcionales:

- (AE)** Administración electrónica
- (CP)** Aplicaciones corporativas y portal
- (UM)** Soporte a usuarios y microinformática
- (SC)** Sistemas y comunicaciones

La infraestructura técnica y de personal del Área TIC de la UNIA se reparte entre todas las Sedes permanentes que tiene la Universidad. Para ello cuenta con un centro de procesos de datos centralizado en la ciudad de Sevilla, en la Sede del Rectorado ubicada en el Monasterio de Santa María de Las Cuevas.

La Sede de Málaga que se ubica en el Parque Tecnológico de Andalucía, centra su actividad especialmente en la gestión del Campus Virtual. El resto de Sedes permanentes, la Sede Iberoamericana Santa María de La Rábida ubicada en el término municipal de Palos de la Frontera, en la provincia de Huelva y La Sede Antonio Machado ubicada en Baeza, cuentan con un equipo de técnicos que se encargan del mantenimiento de infraestructuras de red, aulas y equipamiento informático para poder ofrecer los servicios a la comunidad universitaria de una forma fiable y con calidad.

## II. MISIÓN de la UNIDAD

Aplicar de manera ágil, dinámica y flexible las tecnologías, con el objetivo de dar soporte a los procesos administrativos de la UNIA, proporcionando los medios tecnológicos adecuados a todas las áreas de esta Universidad para el desarrollo de sus actividades.

Persigue situarse a la vanguardia en la aplicación de las nuevas tecnologías, con fiabilidad y seguridad, para dar respuesta a las necesidades de toda la comunidad universitaria y teniendo como referencia el Plan Estratégico de la UNIA. La visión es conseguir un servicio de referencia que disponga de una infraestructura informática adecuada para el desarrollo de las actividades académicas, de investigación y administrativas, garantizando esos objetivos a largo plazo, adquiriendo los conocimientos más adecuados mediante una formación continuada con el objetivo de anticiparse a las permanentes demandas tecnológicas.

## III. SERVICIOS PRESTADOS, COMPROMISOS e INDICADORES

**SERVICIO 1: Gestión de Incidencias.** La gestión de incidencias demandadas por la comunidad universitaria para resolver cualquier solicitud, consulta o problema relacionado con la prestación de los servicios ofrecidos por el Área TIC, solicitadas por el PAS preferentemente a través de la plataforma de gestión de incidencias <http://cau.unia.es> (autenticándose como usuario) y, en el caso del alumnado y personal docente, a través del personal técnico informático de la sede o mediante correo electrónico [cau@unia.es](mailto:cau@unia.es)

• **COMPROMISO de CALIDAD:** Obtener una valoración anual mínima de 3 sobre 5 a la calidad del servicio prestado en la encuesta de satisfacción que se realiza en la plataforma de gestión de incidencias.

• **INDICADOR:** Grado de satisfacción media de las personas usuarias respecto a los servicios solicitados a través del CAU.

**SERVICIO 2: Gestión de la red de comunicaciones de la universidad.**

El mantenimiento de las infraestructuras que dan soporte a todas las comunicaciones de voz y datos, así como de la telefonía corporativa fija y móvil.

• **COMPROMISO de CALIDAD:** Garantizar la disponibilidad de la infraestructura del servicio de comunicaciones al menos el 95% del tiempo.

• **INDICADOR:** % de disponibilidad media anual de disponibilidad de la infraestructura de red.

**SERVICIO 3: Instalación de software.** La instalación de software para la realización de actividades docentes y de las actividades administrativas que se soliciten desde las distintas áreas gestoras.

• **COMPROMISO de CALIDAD:** Instalar las aplicaciones solicitadas en un plazo máximo de 15 días hábiles en el 95% de los casos.

• **INDICADOR:** % de servicios atendidos en el plazo comprometido.

**SERVICIO 4: Aplicaciones corporativas.** La gestión de la infraestructura informática (hardware y software) necesaria para dar soporte a la gestión de la universidad, asesorando y gestionando la implantación y mantenimiento de las aplicaciones corporativas, portales web y administración electrónica

- **COMPROMISO de CALIDAD:** Garantizar la disponibilidad de las aplicaciones corporativas en al menos el 95% del tiempo.
- **INDICADOR:** % de disponibilidad media anual.

**SERVICIO 5: Mantenimiento de los puestos informáticos.** La adquisición y mantenimiento preventivo de los equipos microinformáticos de las áreas administrativas y de apoyo a la docencia.

- **COMPROMISO de CALIDAD:** Garantizar que sólo el máximo del 10% de los equipos informáticos, tanto de aulas como de PAS, puedan presentar algún tipo de avería.
- **INDICADOR:** Nº de incidencias por averías en relación a un número prefijado de equipos.

**SERVICIO 6: Gestión de la identidad corporativa.** La tramitación de altas y mantenimiento de perfiles de las personas usuarias que deban tener acceso a las distintas aplicaciones corporativas, directorio corporativo y correo electrónico.

- **COMPROMISO de CALIDAD:** Garantizar que todas las solicitudes referidas a los servicios de identidad y autenticación de las distintas aplicaciones y servicios telemáticos puestos a disposición de la comunidad universitaria serán atendidas como máximo en 10 días.
- **INDICADOR:** Tiempo medio anual de la primera respuesta que recibe la persona usuaria.

**SERVICIO 7: Gestión de sistemas de seguridad.** La seguridad de los sistemas informáticos y ficheros para garantizar la integridad, el acceso y la protección de datos.

- **COMPROMISO de CALIDAD:** Garantizar la disponibilidad de los servicios de protección antivirus, antispyware y firewall para los ordenadores del PAS y aulas.
- **INDICADOR:** Garantizar la disponibilidad de software antivirus, antispyware y firewall en al menos, el 95% de los equipos indicados.

## IV. RESPONSABLE de la CARTA

- La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios es la propia Área de Gestión de las TIC



## V. NORMATIVA REGULADORA de los SERVICIOS PRESTADOS

La normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Informática se encuentra en los siguientes textos legales:

- Ley 4/1994, de 12 de abril, de creación de la Universidad Internacional de Andalucía (BOJA nº 61, de 5 de mayo de 1994, BOE nº 126, de 27 de mayo de 1994), modificada por la Ley 15/2007, de 3 de diciembre (BOJA nº 248, de 19 de diciembre de 2007).
- Decreto Legislativo 2/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Creación de la Universidad Internacional de Andalucía.
- Decreto 236/2011, de 12 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Internacional de Andalucía.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999)
- Real Decreto 994/1999 de 11 de junio que aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal (BOE nº 151, de 25 de junio de 1999)
- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (Transposición de la Directiva 2002/58/Ce) sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas(BOE nº 264, de 4 de noviembre de 2003)
- Resolución de 30 de mayo de 2000, de la Agencia de Protección de Datos, por la que se aprueban los modelos normalizados en soporte papel, magnético y telemático a través de los que deberán efectuarse las solicitudes en el Registro General de Protección de Datos (B.O.E., de 27 de junio de 2000).
- Instrucción 1/2000, de 1 de diciembre, de la Agencia de Protección de Datos, relativa a las normas por las que se rigen los movimientos internacionales de datos.
- Instrucción 6/1989 de 11 de septiembre de la Fiscalía General del Estado, sobre normas para el correcto uso de copias de seguridad informática.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica (B.O.E. nº 304, de 20 de diciembre de 2003)
- Real Decreto 1494/2007, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social (BOE nº 279, de 21 de noviembre de 2007)

Además de estas normativas serán de aplicación el resto de leyes generales de derecho administrativo y de Tecnologías de la Información que puedan aplicarse al Servicio de Informática así como aquellos documentos con las condiciones de uso de los distintos servicios que el Vicerrectorado TIC determine.

## VI. FORMAS de COLABORACIÓN y PARTICIPACIÓN de las PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias podrán colaborar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios:

- **Sistema de gestión de incidencias <http://cau.unia.es>**, cada vez que se le notifique el cierre de una actuación, podrán responder la encuesta de satisfacción y realizar la aportación de las observaciones que crea oportunas.
- A través de la cola de **Quejas y sugerencias CAU** creada a tal efecto en el sistema de gestión de incidencias.
- Mediante el envío de un correo electrónico a la dirección **cau@unia.es** o a la dirección **cau-tic@unia.es**
- Las personas usuarias podrán ejercer el derecho a presentar sugerencias y reclamaciones orientadas a la mejora, eficiencia y calidad del servicio a través del **Buzón de Quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad** que llevará el control de las mismas que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados. Para la tramitación y procedimiento de respuesta a las personas usuarias se procederá según el Procedimiento que la Universidad tiene aprobado y publicado en su web y al que se puede acceder a través de: <http://www.unia.es/buzonqsf>

Estos datos se tendrán en cuenta a la hora de redactar el plan de mejora del Área.

## VII. DERECHOS y OBLIGACIONES CONCRETOS de las PERSONAS USUARIAS en RELACIÓN con los SERVICIOS PRESTADOS

- A continuación se enumeran, algunos, de los derechos y obligaciones de las personas usuarias del Servicio de Informática. De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los Estatutos de la Universidad y demás legislación aplicable.

### Derechos:

- A utilizar los servicios ofrecidos siempre y cuando se cumplan los requisitos exigidos.
- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica y telemática.
- Ser atendidas personalmente.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad, de una manera eficaz y rápida.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en que sea parte.
- Ser informados sobre los servicios que pueden acceder y, sobre los requisitos necesarios sobre su uso.

- Tener garantías de confidencialidad y protección de datos personales.
- Otros derechos reconocidos por la Constitución y las Leyes.

**Obligaciones:**

- Colaborar con el Servicio de Informática para mantener el correcto funcionamiento de los servicios evitando el uso inadecuado de los mismos.
- Conocer y cumplir con las normativas de uso y procedimientos establecidos en los distintos servicios ofrecidos desde el Servicio de Informática.
- Respetar la integridad y el estado de las instalaciones del Servicio de Informática así como el equipamiento informático disponible.
- Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones a las que no esté autorizado.
- Usar los recursos TIC única y exclusivamente para el desempeño de las funciones profesionales asignadas.
- Respetar la legislación vigente relacionada con los servicios ofrecidos.

## VIII. ACCESIBILIDAD a los SERVICIOS

**ACCESO al SERVICIO de INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES:**

**Sede La Cartuja de Sevilla**

Calle. Américo Vespucio nº 2. Monasterio Santa María de las Cuevas. Isla de la Cartuja.  
41092. Sevilla, España.  
Tlfno.: +34 954 46 22 99  
Fax: +34 954 46 22 88  
Horario: de lunes a viernes de 9:00h-14:00h  
Web: [www.unia.es/TIC](http://www.unia.es/TIC). Correo electrónico: [tic@unia.es](mailto:tic@unia.es)  
Atención al usuario: [cau@cartuja.unia.es](mailto:cau@cartuja.unia.es)

**Sede Tecnológica de Málaga**

Severo Ochoa, 16-20. Parque Tecnológico de Andalucía. 29590 Málaga (España)  
Tlfno.:+34 95 202 84 11  
Fax:+34 95 202 84 19  
Horario: de lunes a viernes de 9:00h-14:00h  
Web: [www.unia.es/TIC](http://www.unia.es/TIC). Atención al usuario: [cau@malaga.unia.es](mailto:cau@malaga.unia.es)

**Sede Iberoamericana Sta. María de la Rábida**

Paraje La Rábida s/n. 21819 La Rábida - Huelva (España)  
Tlfno.:+34 959 35 04 52  
Fax:+34 959 35 01 58  
Horario: de lunes a viernes de 9:00h-14:00h  
Web: [www.unia.es/TIC](http://www.unia.es/TIC). Atención al usuario: [cau@larabida.unia.es](mailto:cau@larabida.unia.es)

**Sede Antonio Machado**

Palacio de Jabalquinto. Plaza de Santa Cruz s/n. 23440 Baeza. Jaén (España)  
Tlfno.:+34 953 74 27 75  
Fax:+34 953 74 29 75  
Horario: de lunes a viernes de 9:00h-14:00h  
Web: [www.unia.es/TIC](http://www.unia.es/TIC). Atención al usuario: [cau@baeza.unia.es](mailto:cau@baeza.unia.es)



Cómo llegar:



**Sede La Cartuja\_Rectorado\_Sevilla**

Monasterio de La Cartuja.  
C/Américo Vespucio, 2. 41092. Sevilla.

**Bus C-1 C-2**



**Sede Tecnológica\_Málaga**

C/Severo Ochoa, 16-20. Edificio Estepona.  
Parque Tecnológico de Andalucía.  
29590 Campanillas (Málaga).

**Bus 25**



**Sede Antonio Machado\_Baeza\_Jaén**

Palacio de Jabalquinto. Plaza de Santa Cruz, s/n.  
23440. Baeza (Jaén)

**Estación RENFE más cercana. Linares- Baeza**  
**Compañías autobuses: Alsina-Graells Sur**  
**y Sepulvedana**



**Sede La Rábida\_Huelva**

Paraje La Rábida, s/n. 21819.  
Palos de la Frontera (Huelva).

**Bus Damas Dirección Palos Mazagón**  
**Palos Moguer**