

UNIVERSIDAD DE JAÉN

*Servicio de Informática*

CARTA DE SERVICIOS  
DEL SERVICIO  
DE INFORMÁTICA

<<JUNIO 2009>>



# ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN .....	3
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA .....	7
II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS .....	11
III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS .....	15
IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS .....	17
V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS .....	18
VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	22
VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO .....	25
VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO .....	31
IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	34
X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS .....	38
XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES.....	39
XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....	42
XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS.....	44

## 0. PRESENTACIÓN

El actual sistema universitario español exige de la Universidad una decidida apuesta por la mejora permanente para conseguir mayores niveles de excelencia y crear las condiciones favorables de cara a su integración en el espacio europeo común de la enseñanza superior. Por consiguiente, 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.

La Universidad de Jaén ha asumido este reto en su Plan Estratégico (2003-2010)<sup>1</sup>, y en su “Visión” concibe una gestión “que persigue la satisfacción de sus usuarios”, con un objetivo orientado a “fomentar la cultura de la calidad”, que se concretan en las líneas estratégicas de “orientar los servicios a los usuarios, planificando, evaluando y mejorando la calidad de los mismos” e “implantar nuevos mecanismos de comunicación efectiva al usuario y mejorar los existentes<sup>2</sup>.”

El despliegue del Plan Estratégico Institucional se hace operativo en el ámbito de la gestión mediante la implantación de los principios de excelencia del Modelo EFQM y un proceso de mejora a través de una secuencia de actuaciones necesarias para avanzar en los niveles de madurez de calidad, incluyendo la elaboración y difusión de la Carta de Servicios.

---

<sup>1</sup> Aprobado por Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, en su sesión del día 5 de marzo de 2003.

<sup>2</sup> Línea estratégica 12.1 y 9.1, respectivamente.

El documento que presentamos forma parte del sistema de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén que lo concibe como un instrumento eficaz y útil para que la Universidad, a través de cada una de sus unidades, informe a las personas usuarias y grupos de interés en particular y a la ciudadanía en general de los servicios que presta, de las condiciones en que se prestan, de los compromisos de calidad que se ofrecen en su prestación, así como los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios.

Además de este carácter informativo, las Cartas de Servicios son un compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de los servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el posterior seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido.

Con la implantación del Sistema de Cartas de Servicio y la publicación de la presente Carta, la Universidad de Jaén y el Servicio de Informática pretende:

Facilitar a los usuarios y usuarias el ejercicio efectivo de sus derechos y un mecanismo de participación activa, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios universitarios y administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.

Fomentar la mejora continua de la calidad de los servicios universitarios y administrativos, disponiendo los gestores de éstos de una herramienta para conocer —de forma consciente, realista y objetiva— cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.

Hacer explícitas las responsabilidades de los servicios universitarios y administrativos con respecto a la satisfacción de las personas usuarias y ante los órganos de gobierno de la Universidad de Jaén.

En definitiva, el principio que rige esta Carta de Servicios no es otro que servir a los usuarios y usuarias incrementando su grado de satisfacción respecto a los

servicios prestados por el Servicio de Informática de la Universidad de Jaén, mediante la mejora y optimización de los recursos y procesos de trabajo.

Este documento de Carta de Servicios ha sido estructurado de acuerdo con la Normativa para la Elaboración de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén, teniendo como referente la regulación que de las mismas se ha establecido en el ámbito de la Administración General del Estado (Real Decreto 951/2005, de 29 de julio) y en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía y sus Organismos Autónomos (Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, y Decreto 177/2005, de 19 de julio).

Tras una descripción en el contexto de la Universidad de Jaén del Servicio de Informática titular de la Carta de Servicios, se hace una mención explícita a los fines y funciones que le corresponden. La información proporcionada se inicia con la relación detallada de los servicios prestados por la Unidad y a continuación se especifica la relación de derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias en relación con dichos servicios. Igualmente se indican los mecanismos y canales que el Servicio de Informática tiene establecidos a disposición de las personas usuarias para hacer posible su participación y colaboración, especialmente, en los procesos de revisión y mejora.

Seguidamente se dedica un apartado a explicitar la normativa vigente más relevante reguladora de los procedimientos y servicios prestados. A continuación, y con una especial significación en el contexto del sistema de Cartas de Servicios, se detalla toda la información necesaria para ejercer el derecho de presentación de quejas y sugerencias de acuerdo con el procedimiento general establecido por la Universidad de Jaén, mecanismo que impulsará la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado y proporcionará información de las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios, así como de los compromisos incumplidos asociados a éstos.

Se completa esta información con los medios de contacto, en donde se incluyen las direcciones postales, telefónicas y telemáticas del Servicio de Informática, así como el horario de atención al público, su ubicación en el Campus Las Lagunillas y Escuela Politécnica Superior de Linares y medios de acceso y transporte

Los tres siguientes apartados incorpora los elementos que distinguen una Carta de Servicios, por un lado los compromisos de calidad en la prestación del servicio y la relación enumerada de indicadores seleccionados para medir el cumplimiento de dichos compromisos, por otro, las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación por el de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta.

Para concluir, los siguientes apartados proporcionan información respecto aspectos que facilitan la prestación del servicio, las actuaciones, medidas o procesos adoptados por el Servicio de Informática que aseguran la normalización de la gestión de calidad, y una referencia explícita al responsable de esta Carta de Servicios, especialmente, respecto al cumplimiento de los compromisos proclamados y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Esta primera edición de la Carta de Servicios del Servicio de Informática ha sido aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión del 28 de Julio de 2009.

## I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA

La Universidad de Jaén, en sus estatutos (decreto 230/2003, de 29 de julio) define el Servicio de Informática como servicio universitario de apoyo a la docencia, la investigación y la gestión.

Concretamente, en su artículo 177, especifica:

*Art. 177. Servicio de Informática.*

*1. El Servicio de Informática de la Universidad es el encargado de la organización general para los sistemas automatizados de información como apoyo a la docencia, la gestión, la investigación y el estudio.*

*2. Son funciones de este servicio la planificación y gestión de la red informática de la Universidad y los elementos informáticos en la medida en que sean conectados a la misma, la prestación de soporte informático a la gestión de la Universidad y la atención a sus miembros, como usuarios de bienes informáticos de titularidad de la Universidad.*

*3. El Servicio de Informática dependerá del Rector o Vicerrector en quien delegue [a saber, Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación].*

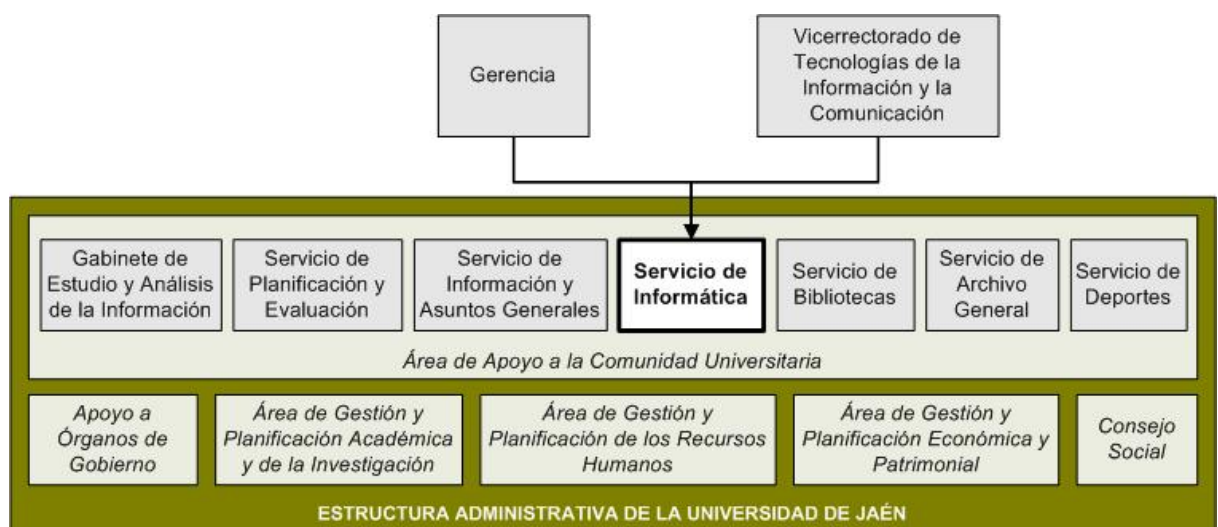
*4. La organización del Servicio, a través de su Reglamento, pondrá en práctica las medidas oportunas para velar por la seguridad de los datos personales que obren en su poder de acuerdo con las directrices emanadas por el Consejo de Gobierno en el marco de la legislación vigente.*

No obstante, como servicio universitario que es, su gestión se encuentra entre las competencias del Gerente de la Universidad según el Artículo 61, Subsección 4ª, Sección 2ª, Capítulo III del Título II:

“Corresponden al Gerente las siguientes competencias:

*Gestionar los servicios administrativos, económicos y coordinar la administración de los demás servicios de la Universidad para facilitar su buen funcionamiento y el ejercicio por los órganos de gobierno de sus competencias.”*

En consecuencia, el Servicio de Informática depende orgánicamente del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación y, funcionalmente, de la Gerencia, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:



La dirección compete al Jefe de Servicio, que depende a su vez funcionalmente del Gerente y orgánicamente del Vicerrector de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

### **Estructura del Servicio de Informática**

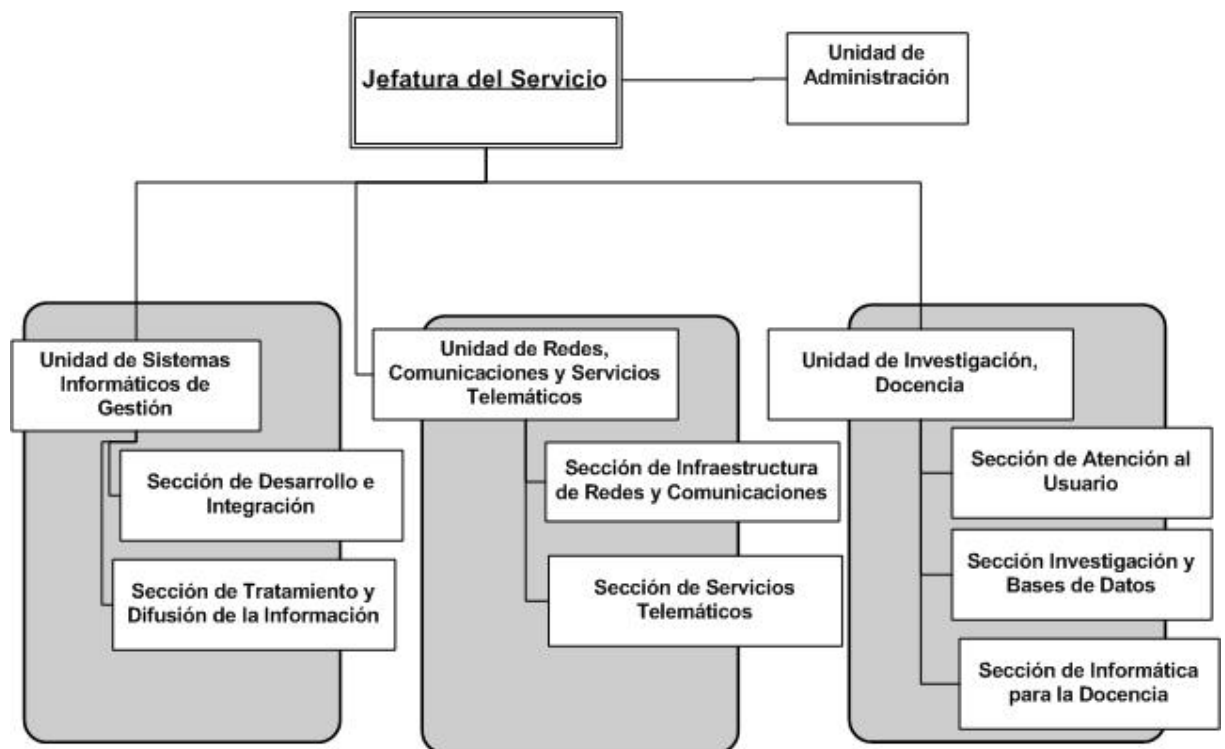
El Servicio de Informática se encuentra estructurado en cuatro unidades:

- ✓ Unidad de Redes, Comunicaciones y Servicios Telemáticos. Responsable de la infraestructura de red, servicios de comunicaciones de voz y datos y servicios telemáticos.
- ✓ Unidad de Investigación y Docencia. Responsable de dar apoyo y ofrecer soluciones informáticas en el campo de la investigación y la docencia



universitaria, incluidas las bases de datos documentales y las aulas de informática. También se encarga de ofrecer un primer nivel de soporte a los miembros de la Universidad,

- ✓ Unidad de Sistemas Informáticos de Gestión. Responsable de ofrecer soluciones en el campo de la Gestión Universitaria.
- ✓ Unidad de Administración. Encargada de las labores administrativas asociadas al funcionamiento habitual del Servicio.



## Misión

El Servicio de Informática da apoyo a la docencia, investigación, innovación y gestión a la Comunidad Universitaria, facilitando el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de forma integral mediante la mejora continua y la búsqueda de la excelencia, gestionando eficaz y eficientemente los recursos puestos a su disposición.

## Visión

- ✓ Un Servicio que contribuya a que la Universidad sea un referente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que permita mejorar, optimizar y apoyar sus actividades: docencia, investigación, innovación y gestión.
- ✓ Un Servicio que persigue la satisfacción de las personas usuarias internas y externas.
- ✓ Un Servicio con una plantilla altamente cualificada, fuertemente motivada e ilusionada con el desempeño de su trabajo y dimensionada para la actividad que desarrolle.
- ✓ Un Servicio con infraestructuras adecuadas, competitivas y tecnológicamente actualizado.
- ✓ Un Servicio que se relaciona y colabora con su entorno interno y externo (provincial, autonómico, nacional e internacional).
- ✓ Un Servicio incentivado y reconocido por la Universidad.
- ✓ Un Servicio de excelencia, gestionado por procesos y con una plantilla que actúa por competencias.

## II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

La lista de servicios prestados desde el Servicio de Informática es extensa. Se podrían clasificar en dos grupos que corresponden a su vez con los dos procesos clave del mapa de procesos del Servicio:

- ✓ Atención y soporte a la persona usuaria de servicios TIC
- ✓ Proyectos tecnológicos: Nuevos servicios o mejoras

A continuación se enumeran y describen los servicios del primer grupo:

### 1. Servicios orientados a la red de datos:

#### 1. Conexión a la red cableada (RIUJA)

Conexión a la red cableada desde las dependencias de la Universidad, permitiendo el acceso a los recursos y servicios disponibles tanto en ella como en las redes científicas a las que RIUJA pertenece.

#### 2. Conexión a la red inalámbrica (RIMUJA, RIMUJA-WEB, eduroam)

Conexión a la red inalámbrica, permitiendo el acceso a los recursos y servicios habilitados a través de la misma.

#### 3. Red Privada Virtual

Permite al PAS y PDI de la Universidad conectarse desde un ordenador externo a RIUJA. Esto permitirá que el ordenador forme parte a todos los efectos de esta red y pueda acceder a los recursos y servicios que RIUJA ofrece, aunque el equipo no se encuentre físicamente en las dependencias de la Universidad.

#### 4. Datos en movilidad

Permite conectarse a Internet desde un ordenador portátil a través de tarjetas del sistema de telefonía móvil (GPRS, UTMS).

#### 5. Nombres de dominio (DNS)

Permite a los usuarios y usuarias solicitar nombres para asignarlos a direcciones IP

oficiales de quipos específicos que actúan como servidores.

## **6. FTP**

Permite conectarse a un ordenador y transferir ficheros entre un PC y un equipo al que se conecta. Se ofrece además un servidor público con un repositorio de software de libre distribución más usado en la Universidad.

## **2. Servicios de comunicación mediante voz:**

### **1. Telefonía fija**

Proporciona la comunicación mediante extensiones o supletorios de telefonía fija corporativa.

### **2. Telefonía móvil**

Proporciona la comunicación mediante teléfonos móviles corporativos.

## **3. Servicios de infraestructura de microinformática:**

### **1. Mantenimiento correctivo**

Mantenimiento correctivo del parque microinformático de la UJA y del equipo lógico de base.

### **2. Dotación y renovación del parque microinformático**

Dotación y renovación de equipamiento microinformático de la UJA.

### **3. Instalaciones software**

Establecer mecanismos de distribución del software licenciado de la UJA.

## **4. Soporte a las aplicaciones de la gestión universitaria:**

### **1. Gestión de recursos humanos**

### **2. Gestión económica y patrimonial. Control de acceso a edificios**

### **3. Gestión académica: planificación docente, acceso a la Universidad, matrícula, gestión de expedientes, becas, títulos, etc..**

### **4. Gestión de la investigación**

### **5. Gestión de la Biblioteca**

### **6. Gestión de deportes**

### **7. Registro presencial y telemático**

### **8. Sistemas de tratamiento de información y ayuda a la Dirección**

## 5. Servicios de mensajería electrónica:

### 1. Correo electrónico

Es el sistema de mensajería electrónica de la Universidad de Jaén, proporciona direcciones (buzones y alias) para facilitar el intercambio de mensajes entre personas.

### 2. Listas de correo

Sistema de discusión/comunicación basado en el correo electrónico. Se utiliza para debatir sobre un tema de interés, difundir noticias, comunicados o circulares, discutir ideas y proyectos, etc.

### 3. Intercambio de ficheros grandes FATFILE

Permite enviar documentos (ficheros) de hasta 100Mb a cualquier dirección/es de correo electrónico.

## 6. Servicios Web:

Permite publicar información docente, de investigación y de los servicios administrativos y órganos de gobierno, a través de:

- ✓ **El servidor web institucional**
- ✓ **Los servidores web autorizados**
- ✓ **El hospedaje web personal**
- ✓ **Servicio de blogs**

## 7. Cálculo científico

Facilita al personal docente e investigador los mecanismos necesarios para la utilización de software científico.

## 8. Servicios de ayuda a la docencia:

### 1. Aulas de informática

Proporcionar espacios reales o virtuales donde los estudiantes, PDI y PAS puedan desarrollar sus actividades docentes y de formación.

### 2. Espacio en disco

Proporcionar un espacio en disco individual y privado donde almacenar ficheros, prácticas y documentos.

### **3. Adquisición del software para docencia**

Establecer un mecanismo para la adquisición de software de docencia.

### **4. Apoyo TIC en aulas de docencia**

Dotar a las aulas de docencia de material informático que ayude al profesorado a sus labores docentes.

### **9. Videoconferencia**

Permite reunir personas situadas en diferentes lugares geográficos para que puedan compartir ideas, conocimientos, información, utilizando técnicas audiovisuales sin los inconvenientes asociados a tener que realizar desplazamientos.

### **10. Campus Virtual**

Entorno web que proporciona de forma adaptada a cada miembro de la Universidad funcionalidades que facilitan los trámites y consultas más habituales en la gestión.

### **11. Servicios de identidad corporativa.Cuenta TIC:**

Automatiza la generación de los identificadores de usuario que permiten el acceso a los servicios TIC: correo electrónico, Campus Virtual, Docencia Virtual, Red Inalámbrica, espacio en disco,...

### III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

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:**

- ✓ Dirigirse al personal del Servicio de Informática con el debido respeto y consideración.
- ✓ 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.



## IV. 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:

- ✓ Quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- ✓ Encuestas periódicas que se realicen.
- ✓ Encuesta enviada con la resolución de la demanda registrada en el sistema de gestión propio del Servicio de Informática.
- ✓ Participación en grupos focales.
- ✓ Participación en grupos de trabajo para el establecimiento de mejoras de los servicios o implantación de nuevos servicios.
- ✓ Participación en la programación anual del Servicio.

## 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.

### Legislación General

- ✓ Constitución Española
- ✓ Estatuto de autonomía de Andalucía.
- ✓ Ley de la Función Pública 30/84.
- ✓ Estatuto de los Trabajadores
- ✓ Ley de Contratos de Administraciones Públicas.
- ✓ Ley Orgánica de Universidades 6/2001.
- ✓ Ley de Universidades de la comunidad Andaluza 15/2003.
- ✓ Ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad 51/2003.

### Datos de Carácter personal y medidas de seguridad

- ✓ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección General de Datos de Carácter Personal.
- ✓ 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.
- ✓ Real Decreto 195/2000, de 11 de febrero, por el que se establece el plazo para implementar las medidas de seguridad de los ficheros automatizados previstas por el Reglamento aprobado por el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio.
- ✓ Directiva 2002/58/CE, de 12 de julio de 2002 del Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, relativa al tratamiento de los datos personales

y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre privacidad y las comunicaciones electrónicas.

- ✓ Directiva 2006/24/CE, de 15 de marzo de 2006 del Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones y por la que se modifica la directiva 2002/58/CE.
- ✓ Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (Transposición de la Directiva 2002/58/Ce) sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas.
- ✓ 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.

### **Administraciones Públicas**

- ✓ Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, (BOE nº 285, de 27 de noviembre de 1992). Artículos 37, 38.3, 45.1, 59.1.
- ✓ Ley 13/1995, de 18 de mayo, de Contratos de las Administraciones Públicas. (BOE nº 119, de 19 de mayo de 1995). (Modificada por las leyes 9/1996, de 15 de enero; 11/1996 de 27 de diciembre, y 13/1996, de 30 de diciembre).

- ✓ Real Decreto 263/1996 de 16 de febrero, que regula la Ley 30/1992 de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común.
- ✓ Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación.
- ✓ Ley 4/1999, de 13 de enero, que modifica la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Dispone que los Registros de las Administraciones deberán llevarse en soportes informáticos.
- ✓ Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en el desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de la Contratación. (B.O.E. nº 313, de 31 de diciembre de 1999).
- ✓ Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- ✓ Ley 30/2007 de contratos del sector público.
- ✓ Real Decreto 366/2007, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
- ✓

### **Firma electrónica**

- ✓ Real Decreto-Ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica. (B.O.E. nº 224, de 18 de septiembre de 1999).
- ✓ Orden de 21 de febrero de 2000, por la que se aprueba el Reglamento de acreditación de prestadores de servicios de certificación de determinados productos de firma electrónica.
- ✓ Orden MAP/959/2003, de 11 de abril, por la que se aprueba la imagen promocional de las actividades de administración electrónica y se establecen criterios para su utilización.
- ✓ Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica (B.O.E. 304/45329).

- ✓ Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de diciembre de 1999 por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica.
- ✓ Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

### **Protección jurídica del software y de las bases de datos**

- ✓ Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (B.O.E. nº 281, de 24 de noviembre de 1995; corrección de errores en B.O.E. nº 54, de 2 de marzo de 1996).
- ✓ Real Decreto 1270/1997, de 24 de julio, con la normas reguladoras de la Oficina Española de Patentes y Marcas. (B.O.E. de 30 de agosto de 1997).
- ✓ Ley 5/1998, de 6 de marzo, de incorporación al Derecho español de la Directiva 96/9/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 1996, sobre la protección jurídica de las bases de datos.
- ✓ Real Decreto 281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual. (B.O.E. num. 75 de 28 de marzo de 2003).

### **Servicios a la Sociedad**

- ✓ Directiva 2003/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2000 relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- ✓ Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos. (BOE 28-02-2003).
- ✓ Decreto 72/2003, de Medidas de Impulso a la Sociedad del Conocimiento en Andalucía.

- ✓ 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.

### **Telecomunicaciones**

- ✓ Ley 31/1987 de 18 de diciembre de 1987 de Ordenación de las Telecomunicaciones. (L.O.T.).
- ✓ Ley 42/1995, de 22 de diciembre, de Telecomunicaciones por cable.
- ✓ Real Decreto Ley 6/1996, de 7 de junio, de Liberalización de las Telecomunicaciones. Modifica L.O.T..
- ✓ Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
- ✓ Real Decreto 401/2003, de 4 de abril por el que se aprueba el Reglamento regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación en el interior de los edificios y de la actividad de instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones.

### **Universidad de Jaén**

- ✓ Estatutos de la Universidad de Jaén. Decreto 230/2003, de 29 de julio, BOE nº 227 de 22 de septiembre.
- ✓ Ley 5/1993 de 1 de julio de creación de la Universidad de Jaén.
- ✓ Reglamento del Defensor Universitario.
- ✓ Normas de ejecución presupuestaria.
- ✓ Normativa para la elaboración de la Carta de Servicios.
- ✓ Reglamento de utilización del libro de quejas.

### **Normativas de condiciones de uso específicas del Servicio de Informática**

- ✓ Normativa de uso del servicio web en la Universidad de Jaén.
- ✓ Normativa para la utilización de las aulas de Informática de la Universidad de Jaén.
- ✓ Normativa de uso del servicio correo electrónico en la Universidad de Jaén.

- ✓ Normativa de uso del servicio de listas de correo electrónico en la Universidad de Jaén.

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 PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Universidad de Jaén, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios y usuarias de la Institución, ha establecido una vía de comunicación entre los servicios universitarios y sus personas usuarias, que permita acceder al conocimiento de sus derechos e impulsar su participación mediante la presentación de iniciativas y sugerencias orientadas a la mejorar de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado, así como las quejas que manifiesten las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios. Todo ello para llevar a cabo las acciones de mejoras necesarias en la prestación del servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios y usuarias.

Las personas usuarias de los Servicios de la Universidad de Jaén podrán ejercer el derecho a presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los mismos así como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios, a través del procedimiento establecido por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén de 13 de marzo de 2006, por el que se aprueba el Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén. Publicado en el BOUJA (núm. 57) y que se encuentra disponible en la página web: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>.

El Libro de Quejas y Sugerencias está localizado en el Registro General de la Universidad de Jaén (edificio Rectorado y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares. Su existencia está señalizada de forma visible y accesible en todos los Servicios.

Los usuarios y usuarias del Servicio de Informática que deseen presentar una queja o el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta, deberán identificarse a efectos de recibir la correspondiente respuesta, aunque en su tramitación quedará garantizada el anonimato, salvo que, por la naturaleza de la queja, la unidad o el órgano competente para la conclusión del asunto necesiten



conocer los datos que identifiquen a quién la formula, en cuyo caso se requerirá la previa autorización de éste.

Se ha de advertir que la presentación de las quejas no tendrá en ningún caso la calificación de recurso administrativo, por lo que no condicionan en modo alguno, el ejercicio de derechos y acciones que los interesados puedan ejercer de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento.

La presentación se puede realizar a través de los siguientes medios:

Mediante los formularios que en soporte papel se encuentran disponible en el Servicio de Información y Asuntos Generales (Edif. B-1 Rectorado) y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares.

A través del formulario web alojado en la dirección: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>. Así como en enlace que se encuentra en la página web del Servicio de Informática: <http://www.ujaen.es/sci/>

Mediante cualquier escrito en el que la persona usuaria manifieste su deseo de interposición de una queja y se presenten a través de los medios que se especifican en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

Los usuarios y usuarias del Servicio de Informática que deseen presentar una sugerencia o iniciativa, pueden realizarla, a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a la dirección de la unidad.

El compromiso de la Dirección de la Universidad de Jaén y del Servicio de Informática en el tratamiento de las quejas y sugerencias se manifiesta:

Toda queja y sugerencia que sea presentada por una persona usuaria identificada, se le cursará notificación en el plazo máximo de setenta y dos horas del inicio de su tramitación, así como el agradecimiento por su colaboración y participación en la mejora del servicio.

Todas las quejas, incluidas las referidas a los incumplimientos de los compromisos de calidad, así como las sugerencias e iniciativas, serán evaluadas inicialmente, procediéndose a recopilar la información pertinente a efectos de su investigación y ofrecer la respuesta que proceda.

Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas a la persona usuaria identificada en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

Las quejas que manifiesten un incumplimiento de un compromiso de calidad publicado en esta Carta, serán resueltas por el responsable del Servicio de Informática, comunicando a la persona usuaria identificada las medidas de subsanación que se explicitan en esta Carta, así como las acciones y decisiones adoptadas en el plazo máximo de 7 días naturales.

## VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO

### Vías de acceso al Servicio de Informática y horario de atención al público

- Vía web:
  - ✓ A través del portal corporativo, de lunes a domingo de 0h a 24h
  - ✓ Enlaces:
    - Servicio de Informática:* [www.ujaen.es/sci](http://www.ujaen.es/sci)
    - Atención al usuario:* [www.ujaen.es/sci/sau](http://www.ujaen.es/sci/sau)
    - Aulas de informática:* [www3.ujaen.es/aulas](http://www3.ujaen.es/aulas)
- Vía correo electrónico:
  - ✓ A través del sistema de mensajería electrónica, de lunes a domingo de 0h a 24h
  - ✓ Enlaces:
    - Servicio de Informática:* [sciadm@ujaen.es](mailto:sciadm@ujaen.es)
    - Atención al usuario:* [sau@ujaen.es](mailto:sau@ujaen.es),
    - Unidad de audiovisuales:* [audiovisuales@ujaen.es](mailto:audiovisuales@ujaen.es)
- Vía presencial y telefónica:
  - ✓ En la Oficina de Atención al Usuario, de lunes a viernes de 9:00 hasta las 14:00 horas (excepto línea VIP que será de 8:00 a 15:00 en el teléfono 953 213000).

*Teléfono 953 212000. Fax 953 212274.*
  - ✓ En las aulas de informática, de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas, excepto periodos de reducción de jornada o vacacionales que será:
    - Del 15 de junio al 15 de julio de 9:00h a 14:00h y de 15:00h a 20:00h.
    - Del 16 de julio al 31 de agosto de de 9:00h a 14:00h.
    - Del 1 al 15 de septiembre de 9.00h a 14:00h y de 15:00h a 20:00h.

*Aulas Campus Las Lagunillas. Teléfonos 953 212383 y 953 212363.*

*Aulas Escuela Politécnica Superior de Linares. Teléfono 953 658596.*

- ✓ En la Unidad de audiovisuales, de lunes a viernes de 9:00 hasta las 14:00 horas.

*Teléfonos 953 212610, 953 213386*

- ✓ En el Servicio de Informática.

*Teléfono 953 212108. Fax 953 212274.*

## **Direcciones postales**

**Servicio de Informática:** Campus Las Lagunillas, Edificio D-1 Zabaleta. Plantas Semisótano, baja y segunda. Dependencias: 8205, 8006, 8009, 8915, 8919. CP 23071 Jaén.

**Oficina de Atención al Usuario:** Campus Las Lagunillas, Edificio D-1 Zabaleta. Planta Baja. Dependencia 8009. CP 23071 Jaén.

**Unidad de audiovisuales:** Campus Las Lagunillas, Edificio A2. Planta cuarta. Dependencia 407. CP 23071 Jaén.

## **Aulas de informática:**

- ✓ Campus Las Lagunillas, Edificio A4 Cesario Rodríguez Aguilera. Plantas baja, primera, segunda y tercera. Aulas I-1, I-2, I-3, I-4, I-11, I-12, I-13, I-14, I-21, I-22, I-23, I-24, I-31, I-32, I-33, I-34. CP 23071 Jaén.
- ✓ Campus Las Lagunillas, Edificio B2 Biblioteca. Dependencia B2-225. Planta Segunda. Aula CP 23071 Jaén.
- ✓ E.P.S. Linares, Edificio A. Planta Baja. Dependencia A-009-A, A-009-C. Calle Alfonso X “El Sabio”, 28. CP 23700 Linares.
- ✓ E.P.S. Linares, Edificio B. Planta Primera. Dependencia B-116. Calle Alfonso X “El Sabio”, 28. CP 23700 Linares.



Autobuses próximos al Campus de Las Lagunillas:

Línea 4.La Glorieta-Universidad-Centro-Centro Comercial La Loma.

Primera salida: 7:10

Ultima salida: 21:45

Frecuencia: 30 minutos

Línea 7.Centro-Polígono del Valle-Universidad.

Primera salida: 7:00

Ultima salida: 22:45

Frecuencia: 10 minutos

Línea 9.Tiro Nacional-Circunvalación-Polígono del Valle-Universidad.

Primera salida: 8:15

Ultima salida: 20:15

Frecuencia: 30 minutos

Línea 12.Centro-Universidad-Centro Comercial La Loma.

Primera salida: 8:45

Ultima salida: 21:45

Frecuencia: 30 minutos

Línea 14.Fuentezuelas-Peñamefecit-Universidad-Centro Comercial La Loma.

Primera salida: 8:00

Ultima salida: 22:00

Frecuencia: 60 minutos

Línea 17.Azahar-Fuentezuelas-Universidad-Polígono de los Olivares.

Primera salida: 7:00

Ultima salida: 21:00

Frecuencia: 60 minutos

## Acceso a la Escuela Politécnica Superior de Linares



Una vez en la ciudad de Linares, para llegar a la Escuela Politécnica Superior, en la que se ubican las aulas de informática, se puede recurrir al transporte privado.

También es posible el acceso por transporte público como el taxi:

Teletaxi (Parada Santa Margarita): 953 650222

O las líneas de autobuses urbanos:

Teléfono de información: 953 693657

Autobuses próximos a la Escuela Politécnica Superior:

Línea 6.Villalonga-Geriátrico-Villalonga

Primera Salida: 7:10

Última salida: 23:30



### CAMPUS LAS LAGUNILLAS



### Escuela Politécnica Superior (Linares)



Aulas Informática



## VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

La relación de servicios prestados por el Servicio de Informática y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad.

- ✓ La disponibilidad del servidor de web institucional (<http://www.ujaen.es>) será, al menos, del 90% sobre la totalidad del tiempo (24 horas de los 7 días de la semana).
- ✓ La disponibilidad del servicio de correo electrónico será, al menos, del 90% sobre la totalidad del tiempo (24 horas de los 7 días de la semana).
- ✓ Los servicios demandados mediante solicitud serán resueltos antes de 5 días, al menos, para un 80 % de los casos.
- ✓ Analizar las expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios y usuarias, a través de consultas directas con los mismos, al menos, una vez al año, además de las encuestas.
- ✓ Tiempo medio de respuesta ante una queja y sugerencia no superior a 7 días.

## IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Al fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por el Servicio de Informática:

- ✓ Porcentaje de tiempo disponible del servicio de web corporativo frente a la totalidad del tiempo (las 24 horas de los 7 días de la semana), obtenido de los sistemas de monitorización.
- ✓ Porcentaje de tiempo disponible del servicio de correo electrónico frente a la totalidad del tiempo (las 24 horas de los 7 días de la semana), obtenido de los sistemas de monitorización.
- ✓ Porcentaje de demandas registradas resueltas en un plazo igual o inferior a 5 días.
- ✓ Número de reuniones realizadas anualmente con los grupos de interés.
- ✓ Número promedio de días transcurridos en responder a una queja o sugerencia.

## **X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS**

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta se analizará la causa que origine el incumplimiento del compromiso y se adoptarán las medidas de subsanación que establezca la Universidad.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la unidad responsable de la carta de Servicios a través del sistema del libro de Quejas y Sugerencias, tal como se ha explicitado en el apartado VI de esta Carta.

## **XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES**

El personal que presta servicios en el Servicio de Informática asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a las personas usuarias. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los usuarios y usuarias sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Estos valores se extremarán en la atención a las personas usuarias que tengan algún tipo de discapacidad.

La Universidad pone a disposición de los todos los miembros de la comunidad universitaria, y otras posibles y potenciales personas usuarias externas, información que les facilita visualizar la situación de accesibilidad del Campus, consultar recorridos accesibles de los viales, edificios y sus dependencias a través del Sistema de Información de Medios Accesibles (SIGMA) publicado en <http://www.accesigma.com/>).

## **XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

El Servicio de Informática participa del Plan de Mejora y Calidad de los Servicios de la Universidad de Jaén, mediante el compromiso por la calidad asumido por todos los integrantes del Servicio. El sistema de calidad y mejora continua se ha fundamentado en los siguientes elementos:

Diagnóstico y evaluación del sistema de calidad del Servicio en referencia al Modelo EFQM de Excelencia, en el marco del Programa de Evaluación Institucional de los Servicios Universitarios de la Agencia Andaluza de Evaluación.

Diseño e implantación de un plan de mejora con apoyo institucional de la Universidad, que comporta las siguientes líneas básicas de actuación:

- ✓ Plan de Comunicación.
- ✓ Plan de seguimiento de resultados de clientes/grupos de interés, personas de la unidad y sociedad en general.
- ✓ Plan de gestión por procesos.
- ✓ Plan de gestión por competencias.
- ✓ Sistema de Carta de Servicios.
- ✓ Sistema de quejas y sugerencias.

En el marco de la Carta de Servicios y gestión por procesos, el Servicio de Informática ha asumido el compromiso para el seguimiento y evaluación de los niveles de calidad y de los compromisos asumidos.

El Servicio de Informática, respecto al medioambiente y prevención de riesgos, se comprometerá a disponer de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental y de seguridad que se adopten por la Universidad de Jaén.

### **XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS**

El Servicio de Informática se implica de manera proactiva con sus clientes. Y para ello analiza tanto los datos de uso de los servicios, como las necesidades y satisfacción de los clientes. El análisis de estos datos ha conducido en numerosas ocasiones a implantar mejoras en los servicios prestados.

Por otra parte el Servicio de Informática incorpora elementos de alta disponibilidad a los servicios que presta, con el objetivo de garantizar la continuidad y minimizar los puntos de fallo.

En el espacio web del Servicio de Informática se puede consultar, las 24 horas de los 7 días de la semana, las Preguntas y Respuestas más Frecuentes (FAQ), información detallada de cada uno de los servicios ofertados, guías prácticas, solicitudes, condiciones de uso y normativas, así como enviar peticiones e incidencias.

El Servicio de Informática elabora una memoria anual de la actividad realizada y el grado de avance de los proyectos, publicada en la página web del servicio (<http://www.ujaen.es/sci>). También se muestran los datos más relevantes sobre la actividad del Servicio.

Asimismo, participa en proyectos de accesibilidad e infoaccesibilidad universal desarrollados por la Universidad.

Como ya se indica en el apartado normativas, existe una serie de normativas y condiciones de uso para algunos de los servicios prestados desde el Servicio de Informática, que se pueden consultar junto con la información específica de cada servicio



El Servicio de Informática, a través de su titular, será el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

La dirección central es:

Servicio de Informática  
Campus Las Lagunillas, Edificio D-1 Zabaleta.  
23071 Jaen  
España

Esta Carta ha sido elaborada por un grupo de trabajo creado al efecto y compuesto por (en orden alfabético):

Manuel Aranda Fontecha (Resp. de la Unidad de Redes, Comunicaciones y Servicios Telemáticos)

Rosario Armero García (Responsable de la Unidad de Sistemas Informáticos de Gestión)

Adelaida Cabrero Bueno (coordinadora) (Jefa de Servicio)

Rosario Ramos Díaz (Responsable de la Unidad de Investigación y Docencia)