

## CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (STIC)

### 1.- DATOS IDENTIFICATIVOS

#### Dirección:

Edificio Central  
Universidad de La Laguna  
Calle Delgado Barreto, s/n  
38071-San Cristóbal de La Laguna  
Santa Cruz de Tenerife  
España

Teléfono: +34 922 31 9180

Correo Electrónico: [stic.soporte@ull.es](mailto:stic.soporte@ull.es)

Horario de atención al público: 8:30-20:30 horas

Web: <http://soporte.ull.es/stic>

### 2.- FUNCIONES Y FINES

#### MISIÓN

El Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación (STIC) planifica, coordina y gestiona los recursos de comunicación e informáticos de carácter general que soportan técnicamente, en el campo de las TIC, las tareas de gestión universitaria, docentes e investigadoras. Estas actividades convierten al Servicio TIC en un servicio transversal íntimamente ligado con todos los ámbitos universitarios, facilitando y promocionando el acceso a las tecnologías de la información y gestionando los recursos y servicios tecnológicos en el ámbito de las TIC, a fin de contribuir a los objetivos de la Universidad de La Laguna.

#### VISIÓN

Pretende ser un servicio reconocido por la comunidad universitaria como garantía de la mejora continua de los servicios prestados, la incorporación de nuevas funcionalidades, el incremento de la fiabilidad, el aumento de las prestaciones y la sencillez en el acceso y utilización, como aspectos fundamentales para consolidar a la Universidad de La Laguna como una organización eficiente y moderna, accesible desde Internet, y con múltiples servicios TIC disponibles para los usuarios.

#### PRINCIPIOS Y VALORES.

El STIC asume como principios y valores

- Eficacia y Calidad.
- Equipo.
- Economía, Ahorro e Inversión.
- Cordialidad y Proximidad.
- Respeto.
- Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- Iniciativa.
- Ética y Moral.

### 3.- NORMATIVA

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI o LSSICE).
- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de La Laguna.
- Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE nº 150, de 23 de junio de 2007).
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Reglamento del Servicio TIC de la Universidad de La Laguna (BOC nº 079, de 19 de abril de 2011).

### 4.- SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL USUARIO

SOPORTE TIC A LA DOCENCIA. Gestión y soporte de las aulas y servicios dedicados a facilitar las tareas docentes.

SOPORTE TIC A LA INVESTIGACIÓN. Soporte y hospedaje de las infraestructuras TIC orientadas a la investigación y la supercomputación.

SOPORTE TIC A LA GESTIÓN. Mantenimiento, administración, desarrollo, gestión y soporte a las aplicaciones de gestión universitaria.

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN Y COLABORATIVAS. Implantación, gestión y soporte de herramientas que faciliten en los diferentes ámbitos universitarios el trabajo en grupo.

PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS DIGITALES. Despliegue y mantenimiento de los servicios y sistemas orientados a la publicación de contenido en Internet y difusión de la información.

SOPORTE TIC AL PUESTO DE TRABAJO. Planificación, administración, mantenimiento y soporte del equipamiento TIC de gestión.

INFRAESTRUCTURAS TI Y COMUNICACIONES. Planificación, gestión, mantenimiento y soporte de los centros de proceso de datos, salas de comunicaciones, sistemas, almacenamiento e infraestructuras de comunicaciones fijas y móviles.

GESTIÓN DE IDENTIDADES Y SEGURIDAD TIC. Gestión y despliegue de infraestructuras, servicios y aplicaciones orientadas a la mejora de la seguridad informática y de las comunicaciones.

### 5.- NUESTROS COMPROMISOS

- Disponibilidad mínima de los servicios críticos del 99%.
- Funcionamiento de la red central de la ULL garantizado en un 99%.
- Operatividad anual de la plataforma web de la ULL de, como mínimo, un 90%.

- Análisis de las expectativas y niveles de satisfacción, con los servicios prestados, al menos una vez al año, con una puntuación superior a 3 sobre 5.
- Ejecución de, al menos, un proyecto de mejora en relación al análisis de las quejas y sugerencias recibidas.
- Evolución e incorporación de nuevos servicios TIC en relación a la media de las universidades españolas.
- Mejora de la eficiencia energética y reducción del impacto ambiental en la prestación de servicios TIC.
- Acceso electrónico a la solicitud de servicios y comunicación de incidencias.

## 6.- INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

### Indicadores de percepción:

- Grado de satisfacción con los servicios prestados a los grupos de interés.
- Grado de satisfacción con la atención recibida y la resolución de los casos de soporte.
- Tiempo promedio de respuesta de la plataforma web en el acceso a los servicios.

### Indicadores de rendimiento:

- Disponibilidad de servicios críticos.
- Disponibilidad y capacidad de la red central de la ULL.
- Disponibilidad de la plataforma web de la ULL.
- Número de proyectos de mejora en relación al análisis de las quejas y sugerencias recibidas.
- Número de servicios mejorados y/o implantados.
- Reducción estimada de consumo eléctrico, de emisiones anuales y residuos tecnológicos.
- Número de usuarios únicos del portal de soporte.

## 7.- NECESITAMOS SU OPINIÓN: RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

La Universidad de La Laguna dispone de un sistema de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones a través del cual el/la usuario/a puede hacernos llegar su opinión sobre el funcionamiento de nuestra unidad y los servicios prestados.

Para ellos puede acceder al formulario electrónico mediante el enlace que encontrará en nuestra Web o directamente desde la Sede Electrónica de la ULL, también puede hacerlo mediante escrito simple dirigido al Responsable del STIC cumplimentando el formulario que encontrará en el Registro General de la ULL.

Recibirá contestación a su reclamación, queja o sugerencia en un plazo máximo de 20 días hábiles.

También puede dirigir sus sugerencias a la dirección de correo electrónico [stic.calidad@ull.es](mailto:stic.calidad@ull.es)

Asimismo puede colaborar en este proceso de mejora mediante la cumplimentación de la encuesta de satisfacción que encontrará en nuestra Web.