



CRUE

TIC Comisión Sectorial de las Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones

**Marco de referencia para la elaboración de
Reglamento de Servicios TIC universitarios**

**DOCUMENTO/ARCHIVO**

Título: Marco de Referencia para la elaboración de Reglamento de Servicio TIC Universitarios
Código: CRUE-GT-SER-¿???
Fecha: Octubre 2013
Versión: 1.0
Ubicación: Sitio

REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Motivo del cambio
1.0	23.10.2013	Primera versión presentada al grupo de trabajo para estudio y discusión

DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre	Universidad
Andrés Prado	UCLM
Vicente Matellán	ULE
Adelaida Cabrero	UJA
Zulema Furones	UBU
José Carlos González	ULL
Juan Camarillo	US
Carmen Pastor	UNIZAR

CONTROL DEL DOCUMENTO

ELABORADO
Grupo de Trabajo CRUE-TIC Catálogo de Servicios TIC Universitarios

ACEPTADO

Índice

Marco de referencia para la elaboración de Reglamento de Servicios TIC universitarios	1
I. Objeto	4
II. Principios Generales	4
Presentación	4
Marcos Normativos	4
III. Estructura y contenido	5
Formato	5
Apartado 0: Preámbulo	5
CAPÍTULO I. Funciones y Competencias.	5
CAPÍTULO II. Organización y Estructura.	5
CAPÍTULO III: Órganos de Dirección y Asesoramiento.	5
CAPÍTULO IV: Personal y presupuesto.....	5
CAPÍTULO V: Usuarios y servicios	6
CAPÍTULO VI: Incumplimiento del Reglamento.	6
CAPÍTULO VII: Reforma del Reglamento.	6
Disposiciones finales.	6
Resumen.	6



I. Objeto

El objetivo de este documento es describir un marco de referencia para la elaboración de reglamentos de Servicios TIC o Áreas de Gestión TIC universitarios. El ámbito de aplicación alcanza al conjunto de universidades que componen el Grupo de Trabajo para la generación de una propuesta de Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC) en el Sistema Universitario Español (en adelante SUE) y se propone como marco de referencia aplicable al resto de universidades incluidas en el SUE.

II. Principios Generales

Presentación

Los Reglamentos de Servicios TIC o Áreas de Gestión TIC de una organización son documentos marco que expresan el régimen de funcionamiento, competencias y ámbitos de gestión y normas generales de aplicación a los servicios ofrecidos desde los propios Servicios TIC.

En este sentido, los reglamentos de Servicios TIC universitarios persiguen un doble objetivo:

1. Ser un documento oficial que da validez institucional al Servicio TIC o Área de Gestión TIC indicando sus principales características y cometidos.
2. Fijar las líneas básicas de estructura organizativa y de gestión del Servicio TIC.
3. Exponer las normas generales de aplicación a todos los servicios TIC ofrecidos a la Comunidad Universitaria.
4. Definir las directrices básicas del reglamento sancionador ante el incumplimiento de las normas de utilización de los Servicios TIC.

Marcos Normativos

La elaboración de los reglamentos de servicios TIC está vinculada a múltiples normativas jurídicas que les son de aplicación.

Normativa Jurídica

- Normativas propias de la institución en cuanto a la creación, gestión y definición de servicios universitarios.
- Normativas aplicables al ámbito de las Cartas de Servicios TIC.
- Normativas aplicables al tratamiento de información (LOPD).
- Normativas aplicables a la seguridad de la información (ENS).
- Normativas aplicables al intercambio de información entre instituciones (ENI).



III. Estructura y contenido

Los Reglamentos de Servicios TIC se redactarán siempre acordes con las políticas institucionales para la elaboración, aprobación, publicación y comunicación de los reglamentos internos de definición y gestión de los servicios que conforman las instituciones.

La estructura que se expone en el presente documento muestra una guía ilustrativa de los apartados y contenidos que pueden formar parte de un reglamento de un Servicio TIC.

Formato

Se propone un formato tipo documento continuo donde figurarán en la parte superior los identificativos universitarios relacionados con la institución y con el Vicerrectorado o área de gestión del que depende el Servicio TIC.

Apartado 0: Preámbulo

Este bloque define la razón por la que existe el Servicio TIC o Área de Gestión TIC y expone los antecedentes más relevantes para la creación del reglamento del Servicio TIC.

CAPÍTULO I. Funciones y Competencias.

Este bloque deberá reflejar la misión del Servicio TIC, los medios materiales y humanos que lo conforman y las funciones generales que tiene asignadas.

Deberá fijar también las competencias en materias de seguridad y normativas técnicas específicas de los servicios.

CAPÍTULO II. Organización y Estructura.

Este bloque debe describir la estructura organizativa del servicio TIC (Dirección, Áreas Técnicas, Áreas de Gestión, Áreas de Soporte, Áreas Administrativas, etc.).

También deberá describir la unidad de gestión interna de más alto nivel, el Comité Directivo, y la unidad externa que deberá velar por que se cumplan los intereses generales de la institución, La Comisión TIC.

CAPÍTULO III: Órganos de Dirección y Asesoramiento.

En este bloque se detallan más concretamente las distintas funciones relacionadas con los órganos directivos.

En una sección se ha de describir y detallar las competencias y funciones de la dirección del servicio.

En otra sección se ha de describir y detallar las competencias y funciones del Comité Directivo u órgano de dirección colegiada similar.

Por último en este capítulo se deberá abrir una sección para describir y detallar las competencias y funciones de la Comisión TIC u órgano de máximo nivel en tomar decisiones relacionadas con las TIC.

CAPÍTULO IV: Personal y presupuesto

Este capítulo describe y ubica los recursos humanos y económicos que tiene asignados el Servicio TIC o unidad de gestión TIC. De esta forma se vincula a los recursos existentes para el desarrollo TIC dentro de los recursos universitarios globales.



CAPÍTULO V: Usuarios y servicios

Dentro del apartado TIC y enlazado con las Cartas de Servicio este bloque define un marco para identificar a los usuarios de los Servicios TIC ofertados en la institución.

El marco definido en este capítulo recogerá también los conceptos básicos y principales para el desarrollo posterior de las fichas de servicios, reglamentos técnicos de servicio y sistemas de acceso a los servicios.

Es fundamental recoger en este apartado los deberes y derechos de los usuarios de una forma genérica.

CAPÍTULO VI: Incumplimiento del Reglamento.

En este capítulo se incluirá la base del régimen disciplinario que se aplicará a los usuarios que no utilicen los servicios de una forma adecuada.

Se deben definir los comportamientos sancionables y los tipos de sanciones que se aplicarán en su caso y a quien corresponde aplicarlas.

CAPÍTULO VII: Reforma del Reglamento.

Es importante recoger en este apartado el procedimiento que se ha de seguir para realizar cualquier modificación sobre el contenido del reglamento.

Disposiciones finales.

El apartado final se deja para otro tipo de consideraciones a tener en cuenta de forma adyacente o particular para el reglamento en cuestión que se está definiendo.

Se puede incluir el periodo de vigencia del reglamento o consideraciones especiales coyunturales con los distintos estamentos relacionados con el Servicio TIC o unidad de Gestión TIC.

Resumen.

Es bueno en la parte final del reglamento incluir un resumen de un par de páginas que resalte lo más importante del mismo y que de una visión rápida de la composición y formato del reglamento en cuestión.