



CRUE

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

**Marco de referencia para la elaboración de cartas
de servicios TIC universitarios**

**DOCUMENTO/ARCHIVO**

Título: Marco de Referencia para la elaboración de Cartas de Servicios TIC Universitarios
Código: CRUE-GT-SER-002
Fecha: Octubre de 2012
Versión: 1.0
Ubicación: Sitio web Sectorial TIC CRUE

REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Motivo del cambio
1.0	25.10.2012	Priera versión presentada a la Sectorial TIC

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
Ejecutiva Sectorial TIC CRUE



Índice

Marco de referencia para la elaboración de cartas de servicios TIC universitarios.....	1
I. Objeto	4
II. Principios Generales	4
Presentación	4
Marcos Normativos	4
Definiciones	5
III. Estructura y contenido	5
Formato	5
Bloque I: Objetivos	5
Bloque II: Servicios ofertados al usuario.....	7
Bloque III: Normativa	7
Bloque IV: Compromisos	8
Bloque V: Indicadores de calidad	9
Bloque VI: Sugerencias y reclamaciones	9
Bloque VII: Datos identificativos	10
IV. Bibliografía	10



I. Objeto

El objetivo de este documento es describir un marco de referencia para la elaboración de cartas de servicios 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

Las Cartas de Servicios de una organización son documentos que informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestiona y sobre los compromisos de calidad a la vez que permiten evidenciar la efectividad de sus propios principios de funcionamiento.

En este sentido, las cartas de servicios TIC universitarios persiguen un doble objetivo:

1. Facilitar información a los usuarios sobre sus cometidos y sobre el nivel de calidad que pueden esperar de los servicios TIC ofertados en la universidad.
2. Comprobar el grado de cumplimiento por parte del servicio TIC de los compromisos que asume y fomentar la mejora de la calidad continua a partir del grado de satisfacción de los usuarios.

Marcos Normativos

La elaboración de las guías de servicios está basada en el marco normativo existente a nivel estatal en materia de Cartas de Servicios, y en la normalización propuesta por organismos técnicos, adaptando las directrices marcadas por la legislación a las características propias de cada Universidad.

Normativa Jurídica

- REAL DECRETO 1259/1999 de 16 de Julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado (BOE nº 190, de 10 de agosto de 1999).
- REAL DECRETO 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE nº 211, de 3 de septiembre de 2005).
- Corrección de errores, REAL DECRETO 951/2005 de 29 de julio. (BOE nº 227, de 22 de septiembre de 2005).
- RESOLUCIÓN de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad establecido en el real decreto 951/2005, de 29 de Julio. (BOE nº 50, de 28 de febrero de 2006)

Normalización Técnica

El diseño de la estructura y contenidos que se proponen a lo largo de este documento ha tomado como referencia el cumplimiento de la norma UNE 93200:2008 "Cartas de Servicios. Requisitos".



Definiciones

El R.D. 915/2005, de 29 de julio, define las cartas de servicios como "documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre compromisos de calidad en su prestación".

De una forma más cercana a la prestación de Servicios TIC en las universidades podríamos definir "Carta de Servicios TIC" como el documento que informa a los usuarios de estos servicios de la razón de ser de un Servicio TIC Universitario, de qué hace, cómo, cuándo y dónde; qué compromisos de calidad establece con sus usuarios y cómo va a medir el cumplimiento de los mismos, todo ello derivado de la reflexión que hace el personal TIC sobre lo que son capaces de hacer y ofrecer a sus usuarios en base a lo que la Universidad demanda del mismo.

III. Estructura y contenido

Las Cartas de Servicios se redactarán en términos claros y fácilmente comprensibles para los usuarios y ciudadanos, mostrando exclusivamente aquellos servicios que son prestados de forma directa al usuario.

Los apartados en los que se estructura la Carta de Servicios vienen a cumplir los recomendado en la norma UNE 93200:2008.

Formato

Se propone un formato tipo tríptico que podrá ser complementado por su publicación electrónica accesible vía web. Esta doble vía de promoción junto con el ejercicio de concisión que requiere el propio formato maximiza el valor de la propia carta.

Bloque I: Objetivos

Este bloque define las bases estratégicas de los servicios TIC universitarios. Dada la similitud de estructuras y estrategias se propone compartir el bloque de Misión y adaptar el bloque de visión a la especificidad de cada universidad.

En cuanto a los fines, se propone compartir un bloque básico y adaptar el resto a las cuestiones particulares de cada universidad.

Misión

Se propone compartir la siguiente definición de Misión de los Servicios TIC universitarios:

Diseñar, Planificar, Gestionar, Administrar y Asegurar las infraestructuras y servicios basados en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) prestados a la comunidad universitaria en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión administrativa.

Visión

La visión se entiende como un elemento diferenciador en la estrategia de gestión de los servicios TIC universitarios. En este sentido, se propone una reflexión interna sobre el contenido de este bloque y se ponen, a modo de ejemplo, lo expuesto por varias universidades de este grupo de trabajo



- UCLM:
Las TIC se han convertido en un eje vertebrador para una universidad regional con la distribución geográfica de la Universidad de Castilla –La Mancha (UCLM). La innovación y mejora continua en las infraestructuras y servicios TIC posibilitan a la UCLM ofrecer a la comunidad universitaria unos servicios eficientes con una calidad contrastada.
- ULL:
Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han convertido en un aspecto fundamental de la vida diaria de los miembros de la comunidad universitaria. La mejora continua de los servicios prestados, la incorporación de nuevas funcionalidades, el incremento de la fiabilidad, la mejora de prestaciones y la sencillez en el acceso y utilización, son 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 en sus centros y desde fuera de ellos a través de Internet.
- UBU:
*Enfoque basado en servicios: ofrecemos un catálogo de servicios planificados, medidos y continuamente mejorados basándonos en la opinión de nuestros usuarios.
Orientación al cliente: escuchamos y damos respuesta a las necesidades de la Comunidad Universitaria estableciendo acuerdos de nivel de servicio.
Profesionalidad: poseemos conocimientos, preparación y experiencia que compartimos y desarrollamos mediante el trabajo en equipo y la formación continua.
Alianzas internas y externas: trabajamos junto con otras unidades de la Universidad y con nuestros socios tecnológicos, estableciendo procedimientos encaminados a conseguir una mayor eficacia en nuestro trabajo.
Buen clima laboral: compartimos un entorno de trabajo agradable y creativo, colaborando entre nosotros y con nuestros usuarios de una forma constructiva.
Proactividad: formulando recomendaciones al equipo de dirección cuando resulte adecuado introducir cambios o mejoras en los sistemas e infraestructuras existentes.
Responsabilidad social: contribuyendo al desarrollo y mejora de la sociedad mediante iniciativas medioambientales y sociales.*

Fines

El bloque de fines se propone como bloque optativo en forma de enumeración de los objetivos clave de la prestación de servicios TIC en las universidades. En este sentido, se realiza una propuesta para que pueda ser utilizada de forma compartida, parcial o completamente.

- *Ofrecer Soporte Tecnológico al diseño, planificación e implantación del Sistema de Información de la [UNI], organizando y optimizando el acceso, seguridad y facilidad de explotación de la información.*
- *Planificar, gestionar y asegurar las infraestructuras TIC de la [UNI], gestionando el mantenimiento, monitorización y administración de las mismas y garantizando su seguridad.*
- *Asegurar la calidad de la atención directa al usuario de Servicios TIC, gestionada a través del [Centro de Atención a Usuarios (C.A.U.)]*
- *Diseñar, desarrollar e implantar las plataformas tecnológicas que permitan optimizar los procesos internos y distribuir la gestión de los contenidos e información en las diferentes plataformas web de la [UNI].*
- *Ofrecer apoyo tecnológico a Profesores, Centros y Departamentos en el uso de los servicios TIC ofertados para aumentar la productividad en el desarrollo de su actividad, incluyendo las herramientas de docencia virtual, los sistemas de colaboración, los medios audiovisuales, software especializado, y la organización de eventos.*



Bloque II: Servicios ofertados al usuario

Este bloque deberá reflejar una enumeración ordenada de los principales servicios TIC que se prestan en la universidad. Debido al elevado número de servicios prestados así como la necesidad de concisión para realizar una propuesta en un formato tipo tríptico, se propone una clasificación del catálogo de servicios TIC universitarios a varios niveles. La carta de servicios mostrará, al menos en su formato tríptico, el primer nivel de clasificación propuesto, que se plantea de forma compartida a las universidades.

La agrupación de servicios propuesta a primer nivel, se correspondería con el contenido de este bloque de la carta de servicios TIC, en el orden de aparición propuesto:

1. Soporte TIC a la Docencia.

Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de las infraestructuras y servicios TIC dedicados a facilitar las tareas docentes tanto presenciales en aulas como remotas en las plataformas de campus virtual.

2. Soporte TIC a la Investigación.

Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de las infraestructuras TIC institucionales orientadas a la investigación y la supercomputación.

3. Soporte TIC a la Gestión Universitaria.

Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte a las aplicaciones de gestión universitaria.

4. Herramientas correo y colaboración electrónica.

Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de herramientas que faciliten la comunicación y colaboración electrónicas a la comunidad universitaria

5. Publicación web de Contenidos Digitales.

Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de los servicios orientados a la publicación de contenido en Internet y difusión multimedia de la información.

6. Soporte a Equipamiento de Puesto de Usuario:

Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte del equipamiento TIC proporcionado por la [UNI] para su utilización en el puesto de trabajo.

7. Servicios de Comunicaciones

Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de los servicios de comunicaciones fijos y móviles.

8. Gestión de Identidades.

Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de los servicios que garanticen la identidad del usuario en el uso de las infraestructuras y servicios TIC de la [UNI].

Al final de este bloque se incluirá alguna información para el acceso a información ampliada sobre los servicios que permita enlazar con la información detallada en formato electrónico.

Puede solicitar, acceder o ampliar la información en relación a los servicios prestados accediendo a [Web servicios TIC]

Bloque III: Normativa

Este bloque debe enumerar una relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios TIC. De la misma forma que casos anteriores, para la normativa aplicable a los servicios TIC se propone una referencia base con normativa de carácter estatal compartida por las universidades y que, en cada caso, se podrá ampliar con otras normativas de ámbito más cercano, tanto autonómico como universitario (como los estatutos de la universidad o reglamentos internos).

Para el bloque de normativa compartida se proponen las siguientes:



- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE 27 de noviembre)
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE 24/12/2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, (BOE 13/04/2007).
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (BOE 12 de julio).
- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (BOE 4 de noviembre).
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (BOE 20 de diciembre).
- Texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (BOE 22 de abril de 1996).
- RD 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (BOE 29 de noviembre).
- Ley 11/2007 de 22 de junio (BOE 150 de 23 de junio), de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos
- Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (BOE 29 de enero de 2010).
- Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (BOE 29 de enero de 2010).

Bloque IV: Compromisos

Este apartado deberá expresar aquellos objetivos que se pretenden cumplir con un compromiso de calidad en cualquiera de los aspectos de los servicios TIC que se consideren relevantes y se esté en condiciones de facilitar a los usuarios.

La declaración de compromisos de calidad del servicio constituye el elemento verdaderamente distintivo de las Cartas de Servicios siendo el contenido que aporta un valor añadido a estos documentos sobre lo establecido por la normativa vigente y que señala metas para la mejora continua del servicio o unidad administrativa.

La relación entre compromisos de calidad e indicadores debe ser directa. De esta forma, la aparición de un compromiso de calidad debe vincularse a la existencia de indicadores que certifiquen su cumplimiento.

Como en casos anteriores, se propone una enumeración de tipos de compromisos con el objetivo de que puedan ser compartidos por las universidades de forma parcial, completa o con la adaptación que se considere necesaria en cada caso.

La propuesta de compromisos se enumera a continuación:

- **Disponibilidad** mínima de los servicios **críticos**: XX,XX %
- **Resolución** ante **incidencias** de carácter **crítico** inferior a XX horas (*).
- **Primera respuesta** a incidencias y peticiones de servicio inferior a XX horas (*).
- **Resolución** del XX% de las **peticiones e incidencias** tramitadas en un plazo inferior a YY horas (*).
- Establecer XX **acciones** para mejorar el **nivel de satisfacción** percibido por los usuarios respecto a los servicios prestados.

(* *Horario laboral (HH:MM a HH:MM L-V)*

(* *Excluyendo festivos y fines de semana*



Bloque V: Indicadores de calidad

En este bloque se habrán de señalar los parámetros mediante los que se van a evaluar y verificar los compromisos propuestos. Los indicadores deberán estar relacionados directamente con los compromisos adquiridos, ya que a través de su medición en periodos sucesivos, nos darán a conocer la situación con dichos compromisos.

En el mismo sentido que en el caso de los compromisos se propone el siguiente bloque de indicadores comunes para su uso compartido de forma completa o parcial por las universidades.

- **Disponibilidad de Servicios Críticos**
La disponibilidad podrá medirse en función del catalogo de servicios críticos de cada universidad presentando diferentes parámetros como el porcentaje de tiempo en el que estos servicios son utilizables por los usuarios o el número interrupciones del servicio que superan un umbral de tiempo o alcance determinado.
- **Tiempo medio de resolución**
Tiempo medio transcurrido desde la entrada de una incidencia sobre un servicio crítico hasta su resolución.
- **Tiempo medio de respuesta**
Tiempo medio transcurrido desde la entrada de una petición y/o traslado de incidencias hasta la primera respuesta en el proceso de atención de las mismas.
- **Porcentaje de peticiones e incidencias atendidas en plazo**
Porcentaje de las peticiones e incidencias que han sido atendidas en el plazo de tiempo de resolución comprometido en el bloque anterior, entendiendo como tiempo medio de resolución el transcurrido desde la entrada de una petición hasta su resolución.
- **Grado de satisfacción con los servicios.**
En nivel de 1 a 5, percepción del usuario respecto a los servicios prestados.
- **Número de acciones de mejora**
Numero de acciones destinadas a mejorar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios respecto a los servicios prestados.

Bloque VI: Sugerencias y reclamaciones

Este bloque está reservado para la incorporación de información personalizada y en orden priorizado sobre los distintos medios por los que los usuarios de los servicios pueden comunicar sus sugerencias y reclamaciones.

Se presenta, a modo de ejemplo, los contenidos en las cartas de servicios de algunas de las universidades del grupo de Trabajo:

- UCLM
Para formular consultas, reclamaciones, quejas y sugerencias en relación a los servicios prestados por el Área TIC, puede utilizar los siguientes medios:
Presencial:
Presentando escrito en el Registro General de la Universidad.
Correo postal:
Dirigido a la atención del Área de Tecnología y Comunicaciones de la UCLM.
Teléfono: +34 902.204.100
Fax: +34 902.204.130
Correo electrónico: gerencia.tic@uclm.es
Página web: area.tic.uclm.es
Sede Electrónica: www.sede.uclm.es
- ULL
Para formular consultas, reclamaciones, quejas y sugerencias en relación a los servicios prestados por el STIC, se pueden utilizar los siguientes medios:
Presencial:
Presentando escrito en nuestras oficinas o en el Registro General de la Universidad.

**Correo postal:**

Dirigido a la atención del Área de Soporte al Usuario y Gestión de la Calidad.

Fax: +34 922 31 9259

Correo electrónico: stic.calidad@ull.es

Página web: www.stic.ull.es/calidad

Administración Electrónica: www.ull.es/procedimientos

Bloque VII: Datos identificativos

Este apartado deberá contener los datos relativos a la denominación, órgano de adscripción, dirección, teléfono, fax, correo electrónico y horario de atención al público. También de forma independiente se reflejarán los datos referentes a las ubicaciones de las distintas dependencias de los servicios TIC en el contexto universitario.

De manera opcional se recomienda incluir algún **plano de situación** de las dependencias del servicio así como la incorporación de un **código BIDI** que haga referencia a la dirección web correspondiente. También se recomienda **incluir una imagen** con la que el lector pueda identificar al servicio, o a la institución en su conjunto, en función de si se dispone o no de una directriz interna para la elaboración de cartas de servicio.

IV. Bibliografía

- UNE-ISO/IEC 20000-1:2005 Tecnología de la Información. Gestión del Servicio. Parte 1. Especificaciones.
- UNE 93200. Cartas de Servicio. Requisitos
- "Certificación de normas y especificaciones en el ámbito de las administraciones publicas. Cartas de Servicio." AENOR.