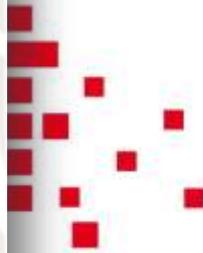


universidad
de león



Carta de Servicios

Servicio de Informática y Comunicaciones

Vicerrectorado de Campus



Índice	Pág
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta de Servicios	3
Funciones y objetivos del SIC	3
<i>Misión</i>	
<i>Visión</i>	
<i>Fines</i>	
Identificación del Servicio de Informática y Comunicaciones (SIC)	4
<i>Coordinador de los Servicios de Informática</i>	
<i>Área de Sistemas</i>	
<i>Área de Gestión</i>	
<i>Área de Comunicaciones</i>	
<i>Área de Seguridad y Calidad</i>	
<i>Área de apoyo a usuarios</i>	
<i>Administración</i>	
Servicios ofertados a la Comunidad Universitaria	5
<i>Correo electrónico</i>	
<i>Aulas de informática</i>	
<i>Acceso a la red</i>	
<i>Telefonía</i>	
<i>Publicaciones web</i>	
<i>Plataformas TIC de apoyo a la docencia</i>	
<i>Software microinformático</i>	
<i>Desarrollo de aplicaciones</i>	
<i>Apoyo TIC a la Administración</i>	
<i>Mantenimiento microinformático</i>	
<i>Alojamiento de servidores</i>	
<i>Centro de Atención a Usuarios (CAU)</i>	
Normativa reguladora del Servicio de Informática y Comunicaciones	7
<i>Legislación estatal</i>	
<i>Legislación autonómica</i>	
<i>Legislación de la Universidad de León</i>	
Sugerencias y reclamaciones	9
Datos identificativos	10
Fecha de entrada en vigor	12



Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta de Servicios

Los objetivos que pretenden esta Carta de Servicios son:

- Informar a la comunidad universitaria de los servicios TIC que están a su disposición.
- Facilitar el uso de los recursos disponibles.
- Facilitar el acceso a los diferentes procesos administrativos a través de las nuevas tecnologías.
- Mejorar los procedimientos y la eficacia del SIC como servicio público.

Funciones y objetivos del SIC

Misión

Diseñar, planificar, coordinar, 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

El SIC contribuye a que la Universidad de León sea un referente en TIC, buscando la excelencia en todas sus actividades y la satisfacción plena de los usuarios, tanto internos como externos, de la Universidad. Un Servicio que interactúe con su entorno más directo y con la sociedad en general, con el objetivo de servir a la comunidad universitaria para los fines encomendados de docencia, investigación y gestión pero también como colaborador activo del crecimiento tecnológico provincial.

Para ello se dispone de unas infraestructuras modernas, competitivas y tecnológicamente actualizadas.

El desarrollo futuro del Servicio de Informática debe quedar reflejado en un Plan Estratégico realizado con criterios de innovación, planificación y eficiencia. Para ello se deben analizar tanto las fortalezas y oportunidades de que está dotado el Servicio, como las debilidades y amenazas a las que puede estar sometido.

Fines

- Ofrecer soporte tecnológico al diseño, planificación e implantación del Sistema de Información de la ULE, organizando y optimizando el acceso, seguridad y facilidad de explotación de la información.
- Planificar, gestionar y asegurar las infraestructuras TIC de la ULE, 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 (CAU).
- 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 ULE.
- 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.



Identificación del Servicio de Informática y Comunicaciones (SIC)

El SIC es el servicio encargado de proporcionar soporte informático a la comunidad universitaria de acuerdo a las directrices de los órganos de gobierno de la Universidad de León (ULE), utilizando los recursos asignados por los mismos.

El personal del SIC se ubica en el edificio CRAI-TIC (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación) del Campus de Vegazana y depende funcionalmente del Vicerrectorado de Campus.

La **estructura** del Servicio es la siguiente:

- **Coordinador de los Servicios de Informática.**

Persona responsable de la coordinación y dirección de las diferentes áreas del SIC, de la planificación y priorización de los proyectos de la representación del SIC ante los diferentes órganos y servicios de la Universidad.

- **Área de Sistemas**

En el Área de Sistemas se integran los servicios de explotación de servidores, tanto hardware como software, así como el mantenimiento y parametrización de las aplicaciones en explotación.

Las funciones asignadas al área de Sistemas son las de instalación y mantenimiento físico y lógico de servidores, bases de datos, sistemas operativos, sistemas de almacenamiento, copias de seguridad y relacionados. Asimismo mantiene los servicios de correo electrónico, directorio activo y similares.

- **Área de Gestión**

Esta área es la encargada de realizar los análisis y la implantación de las aplicaciones con grandes demandas de mantenimiento, en particular las relacionadas con la gestión académica. Asimismo asume el desarrollo de nuevas aplicaciones que necesita la Universidad.

Dentro de esta área se integra también el mantenimiento del servicio web dado que prácticamente todos los accesos a las aplicaciones se realizan por este medio.

- **Área de Comunicaciones**

De esta área depende el control de las instalaciones e infraestructuras de redes inalámbricas y cableadas necesarias para mantener las comunicaciones tanto internas como externas de que dispone la Universidad de León. En este área se engloban los servicios de telefonía, infraestructuras de cableado y red de datos, en aras de conseguir una mayor convergencia en los sistemas de comunicaciones ofertados por la ULE.

- **Área de Seguridad y Calidad**

Supervisa y controla el cumplimiento de la legislación vigente en materia de seguridad física y lógica relacionada con las TIC. Asimismo define las directrices de calidad del SIC y los procedimientos funcionales.



- **Área de apoyo a usuarios.**

Esta área es la responsable de la gestión y mantenimiento del Centro de Atención a Usuarios (CAU), de la supervisión y gestión de las aulas de informática de libre acceso y aulas dedicadas a la docencia de la Universidad y del control de los becarios destinados al CAU y a las aulas de informática. Asimismo se supervisa el mantenimiento microinformático de la ULE y realiza tareas y procedimientos de apoyo TIC al personal de la Universidad, que por razones de operatividad no están incluidos en el resto de las áreas.

- **Administración.**

La administración del SIC tiene a su cargo la gestión de la documentación administrativa y correspondencia oficial, el apoyo administrativo al personal del Servicio, participa en la gestión económica del mismo y en la explotación de aplicaciones informáticas y realiza tareas de apoyo a la Dirección del Servicio y al resto del personal del mismo.

Servicios ofertados a la Comunidad Universitaria

Correo electrónico

El correo electrónico es el servicio básico de mensajería para la comunicación entre usuarios de la misma organización o pertenecientes a distintas organizaciones. En este contexto, la Comunidad Universitaria de la ULE dispone de un servicio de correo electrónico institucional destinado a los colectivos de PDI, PAS y estudiantes.

Aulas de informática

El SIC es el encargado de gestionar, mantener e instalar el hardware y software de las aulas ULE y del aulario del CRAI-TIC.

- **Aulas del CRAI-TIC:** gestión y mantenimiento de hardware y software de las del aulario informático del CRAI-TIC.
- **Aulas ULE:** destinadas a la docencia, con equipación multimedia distribuidas por los centros y de gestión compartida con los mismos.

Acceso a la red

El SIC proporciona acceso a la red mediante:

- **Comunicaciones cableadas:** interconexión de las dependencias universitarias
- **Comunicaciones inalámbricas:** conexión a la red de la ULE de forma inalámbrica.
- **Acceso remoto seguro:** conexión remota a la red de la ULE. Provee una forma de conexión remota estableciendo un túnel seguro a servicios que se ofertan internamente.

Telefonía

Se proporciona servicio telefónico a la comunidad universitaria.

- **Telefonía móvil:** presta servicio a los usuarios y servicios institucionales.
- **Telefonía fija:** Se proporciona servicio de telefonía fija analógica, digital, IP, tanto interna como la conexión a la red externa, así como de la facturación de la misma.

Publicaciones web

El SIC ofrece servicio de publicación web en diferentes modalidades:

- **Web institucional:** Sistema centralizado para la publicación de información institucional.
- **Departamentos, centros y servicios:** El SIC proporciona un sistema descentralizado de edición de sitios web independientes.
- **Blogs:** Servicio de blogs personales y para grupos de investigación.

Plataformas TIC de apoyo a la docencia

Se ofrecen plataformas de e-learning que facilitan la intercomunicación entre el personal docente y los alumnos, aprovechando las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías.

- **Plataformas para enseñanzas regladas.**
- **Plataforma para enseñanzas no regladas.**

Software microinformático

El SIC gestiona la adquisición y uso de software comercial para la comunidad universitaria.

Desarrollo de aplicaciones

El SIC es el encargado del análisis, desarrollo, implantación y mantenimiento de las distintas aplicaciones de desarrollo propio y que tienen como objetivo mejorar la calidad, la funcionalidad y la eficiencia de los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria y que proporcionan apoyo a la gestión, la docencia y la investigación de la ULE.

Apoyo TIC a la Administración

Gestión y mantenimiento de las aplicaciones corporativas de gestión y apoyo a los usuarios para su explotación.

Mantenimiento microinformático

El Servicio de Informática es el encargado de la gestión y coordinación del mantenimiento de los equipos microinformáticos de la ULE.

Alojamiento de servidores

El SIC ofrece a la comunidad universitaria un servicio de hospedaje de servidores físicos en el CPD del SIC (housing), así como un servicio de alojamiento mediante máquinas virtuales en los servidores físicos del SIC (hosting) para grupos de investigación o servicios universitarios.

Centro de Atención a Usuarios (CAU)

Servicio centralizado de gestión y mantenimiento de las incidencias de los usuarios de la ULE.



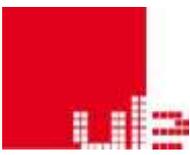
Normativa reguladora del Servicio de Informática y Comunicaciones

Legislación estatal.

- 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 15/99 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 14 de diciembre).
- Ley Orgánica 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).
- Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, de 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 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE 23 de junio).
- Ley 37/2007 de 16 de noviembre sobre Reutilización de la Información del Sector Público (BOE 17 de noviembre).
- Anteproyecto de Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno: <http://www.leydetransparencia.gob.es/anteproyecto/index.htm>
- 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).
- 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).
- Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, de corrección de errores (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).

Legislación autonómica

- LEY 3/2003, de 28 de marzo de Universidades de Castilla y León.



Legislación de la Universidad de León

- Estatutos de la Universidad de León
<http://bocyl.jcyl.es/boletines/2003/10/29/pdf/BOCYL-D-29102003-22.pdf>
- CRUE TIC: Documento Marco de Referencia para la elaboración de Cartas de Servicios TIC universitarios.
- Normativa sobre el uso del Carnet Universitario
http://www.unileon.es/modelos/archivo/norregint/20115301202281_n_carne_universitario_normativa_sobre_el_uso.pdf
- Reglamento de uso del aula informático del CRAI-TIC
http://crai-tic.unileon.es/procedimiento_reservas_aulas.pdf
- Reglamento de la Sede electrónica de la Universidad de León.
http://www.unileon.es/modelos/archivo/norregint/201112221329168_n_sede_electronica_de_la_universidad_de_leon._reglamento.pdf
- Firma electrónica. Normativa general de uso de la firma electrónica en la Universidad de León
<http://www.unileon.es/modelos/archivo/norregint/20080408114357FirmaelectronicaenlaUle.Normativageneraldeuso.rtf>
- Recursos informáticos de la ULE
<http://www.unileon.es/modelos/archivo/norregint/20080010121538RecursosInformaticosdeUle.rtf>
- Toda la normativa general de la Universidad de León se encuentra publicada en la página web:
<http://www.unileon.es/universidad/consejo-de-direccion/secretaria-general/normativa-de-regimen-interno>
- Condiciones de uso de correo electrónico:
<http://sic.unileon.es/email/#introduccion>
- Condiciones de uso de carpetas personales:
<http://sic.unileon.es/servicio-de-carpets-personales/>
- Condiciones de uso de carpetas compartidas:
<http://sic.unileon.es/servicio-de-carpets-compartidas/>
- Condiciones de uso de páginas web:
<http://sic.unileon.es/paginas-web/#informacion>
- Condiciones de uso de plataformas e-learning:
https://agora.unileon.es/custom/terms_and_conditions/terminos_y_condiciones_uso.html



Sugerencias y reclamaciones

Para formular consultas, reclamaciones, quejas y sugerencias en relación a los servicios prestados por el SIC, se pueden utilizar los siguientes medios:

Presencial:

Presentando escrito en el Área de Soporte a Usuarios del SIC o en el Registro General de la Universidad.

Correo postal:

Dirigido a:

Área de Soporte a Usuarios
Servicio de Informática y Comunicaciones
Edificio CRAI-TIC
Campus de Vegazana s/n
24071 LEÓN

Teléfono:

987.29.12.34

Fax:

987.29.11.58

Correo electrónico:

1234@unileon.es

Página web:

sic.unileon.es/CAU



Datos identificativos

Carta de Servicios



El Servicio de Informática y Comunicaciones depende orgánicamente del Vicerrectorado de Campus.

UNIVERSIDAD DE LEÓN

Servicio de Informática y Comunicaciones

Edificio CRAI-TIC

Campus de Vegazana s/n

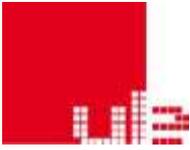
24071 LEÓN

Tfno.: 987.291.160

Fax: 987.291.158

E-mail: sic@unileon.es

Web: <http://sic.unileon.es>



Carta de Servicios



Toda la información sobre cómo llegar al Campus de Vegazana, donde se ubica el SIC, se puede encontrar en la página:

<http://www.unileon.es/universidad/localizacion-e-historia/como-llegar>



Fecha de entrada en vigor

Esta Carta de Servicios se elabora por el Área de Apoyo a Usuarios del SIC, durante el año 2012.

Su contenido se ha aprobado en Consejo de Gobierno del día 31 de enero de 2013.

La Carta de Servicios se revisará y actualizará periódicamente con el fin de ajustarse a los servicios ofrecidos por el SIC en cada momento.

Carta de Servicios

 **universidad
de León** Secretaría General

ACUERDOS DEL CONSEJO DE GOBIERNO

SECRETARIA GENERAL 31-01-2013

El Consejo de Gobierno de la Universidad de León, en sesión celebrada el día 31 de enero de 2013, en el punto 5.1. del Orden del Día relativo a la propuesta de aprobación de la carta de servicios del Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de León

ACORDÓ:

Aprobar por asentimiento la carta de servicios del Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de León.

Vº Bº
EL RECTOR

