

# **CARTA DE SERVICIOS**

**Servei d'Informàtica**

## **1. Misión**

El Servicio de Informática de la Universitat de València, tiene como misión diseñar, planificar, gestionar, administrar y asegurar las infraestructuras y servicios basados en Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) que se prestan en la comunidad universitaria en los ámbitos de docencia, investigación y gestión administrativa realizando las actividades siguientes:

- Desarrollar aplicaciones de gestión universitaria en todos sus ámbitos.
- Gestionar los entornos TIC para el apoyo a docencia e investigación.
- Garantizar la seguridad de la información de la UV, y gestionar las identidades corporativas de la comunidad universitaria.
- Administrar sistemas de información.
- Proveer apoyo de servidores e infraestructuras para redes de comunicaciones y almacenamiento de datos.
- Ofrecer y promover el uso de herramientas TIC de forma integral, asegurando un servicio de calidad y apoyo en la atención a las personas usuarias.
- Observar y atender a la innovación tecnológica y las estrategias de transformación digital de las administraciones públicas para su aplicación.
- Desarrollar las propuestas estratégicas de transformación digital de la Universitat de València.
- Proveer los recursos tecnológicos para el desarrollo de las competencias digitales de la comunidad universitaria.

## **2. Visión**

Conseguir que el SIVU sea un referente como servicio de apoyo transversal y global a todas las vertientes de la actividad universitaria. Un servicio innovador, dinamizador y dinámico, que trabaja en equipo, orientando y desarrollando su trabajo en la mejora continua, dando una amplia cobertura

de servicio y apoyo, considerando prioritaria la formación y motivación de su personal.

### **3. Valores**

Para llevar a término el cumplimiento de la misión del SIUV, se plantea seguir y cumplir con los siguientes valores:

- Orientación y atención prioritaria a las personas usuarias
- Transparencia en la gestión
- Imparcialidad y responsabilidad profesional
- Eficacia en la gestión y eficiencia en la utilización de los recursos TIC de la Universitat de València
- Orientación permanente a la mejora continua

## 4. Servicios, compromisos e indicadores

### Atención a las personas usuarias

*Servicio 1: Gestionar proyectos TIC institucionales desarrollando aplicaciones o servicios solicitados por el Consejo de Dirección y autoridades académicas y administrativas de la UV.*

Compromiso 1: Comunicar en 2 días hábiles la fecha de fin del proyecto TIC solicitado una vez analizado el alcance y los recursos necesarios.

Indicador 1: Porcentaje de comunicaciones realizadas en 2 días hábiles relativa a la fecha de finalización de proyectos TIC

### Atención a las personas usuarias

*Servicio 2: Atender y resolver las demandas de soporte TIC y de información formuladas por la comunidad universitaria y la ciudadanía para el acceso a los recursos y servicios TIC prestados por el SIUV a través del área de Calidad y Atención a las personas usuarias*

Compromiso 2: Atender el 100% de las peticiones formuladas en el Centro de Soporte TIC.

Indicador 2: Porcentaje de peticiones en el Centro de Soporte TIC resueltas

### Divulgación y documentación TIC

*Servicio 3: Divulgar y documentar las aplicaciones, herramientas y servicios TIC corporativas en la comunidad universitaria.*

Compromiso 3: Elaborar objetos documentales sobre el funcionamiento de las aplicaciones TIC corporativas.

Indicador 3: Porcentaje de objetos documentales elaborados respecto a los proyectos TIC finalizados.

## **Divulgación y documentación TIC**

*Servicio 4: Proporcionar asesoramiento y apoyo técnico a los órganos de gobierno, comité de gestión y coordinación de la seguridad de la información de la Universitat de València para la elaboración de normas internas y protocolos de actuación en el marco del cumplimiento normativo de las TIC y la LOPD.*

Compromiso 4: Emitir un informe técnico por cada petición de asesoramiento o cambio normativo relativo al cumplimiento TIC y LOPD.

Indicador 4: Porcentaje de informes técnicos emitidos relativos al cumplimiento TIC y LOPD.

## Aplicaciones

*Servicio 5: Proveer de apoyo tecnológico, aplicaciones y servicios TIC al PDI, al PAS y al alumnado para garantizar los procesos de gestión académica y de matrícula de la Universitat de València:*

- *Portal del alumnado*
- *Gestión del Calendario Académico*
- *Gestión de Planes de Estudio de Grado, Posgrado y Doctorado*
- *Oferta Licenciaturas y Títulos propios*
- *Oferta de Estudios de Grado, Posgrado y Doctorado*
- *Plan de ordenación docente (POD)*
- *Ficha Técnica de los módulos*
- *Guía Docente de las asignaturas*
- *Gestión para la cita de matrícula*
- *Matrícula y Automatrícula de Grado, Posgrado y Doctorado*
- *Matrícula de Licenciatura y títulos propios*
- *Gestión acadèmica*
- *Certificados de estudios académicos*
- *Gestión de expedientes y actas*
- *Gestión de la tarjeta universitaria inteligente*
- *Gestión de Becas*
- *Gestión de recibos*
- *Gestión de Movilidad y Relaciones Internacionales*
- *Gestión de Prácticas externas*
- *Gestión de Trabajos de Fin de estudios*
- *Gestión de Tesis y documentos de actividades*
- *Gestión de Masters interuniversitarios*

Compromiso 5: Garantizar el funcionamiento de aplicaciones en marcha de Gestión Académica, y en caso de incidencias atenderlas en un plazo máximo de 24 horas dependiendo del alcance.

Indicador 5: Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión académica.

## Aplicaciones

*Servicio 6: Proveer de aplicaciones y servicios TIC a las personas investigadoras de la Universitat de València, con el fin de facilitar la gestión del trabajo investigador:*

- Gestión de la investigación (GREC)
- Gestión de infraestructuras de investigación (SABIO)
- Memoria de investigación (AvalGREC)
- Adscripción de personas investigadoras (AdscriWeb)
- Fondo de investigación universitaria (FIU)
- Gestión de convocatorias y ayudas en la investigación (MECENAS)
- Índice de producción científica (IPC)
- Gestión de proyectos de investigación (PACTUM)

Compromiso 6: Garantizar el funcionamiento de aplicaciones en marcha de la Gestión de investigación, y en caso de incidencias atenderlas en un plazo máximo de 24 horas dependiendo del alcance.

Indicador 6: Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión de la investigación.

## Aplicaciones

*Servicio 7: Facilitar al PAS, PDI y alumnado, herramientas, aplicaciones y servicios TIC con el objetivo de posibilitar y agilizar los procesos de gestión administrativa de la Universitat de València:*

- Gestión de la dedicación de recursos humanos a la docencia, la investigación y la administración (GDI / GDH)
- Recursos Humanos
- Nóminas y Seguridad Social
- Gestión de la Tarjeta Universitaria inteligente
- Gestión de la contratación
- Asesoría Jurídica
- Escrutinio electrónico
- Gestión de Órganos Colegiados (GOC)

Compromiso 7: Garantizar el funcionamiento de aplicaciones en marcha de la Gestión Administrativa, y en caso de incidencias atenderlas en un plazo máximo de 24 horas dependiendo del alcance.

Indicador 7: Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión administrativa.

## Aplicaciones

*Servicio 8: Proporcionar aplicaciones, herramientas y servicios TIC solicitados por el Vicerrectorado con competencias en materia económica y la Gerencia de la Universitat de València para la implementación de los procesos llevados a cabo por las unidades responsables de la gestión económica:*

- *Contabilidad Analítica de organismos autónomos (CANOA)*
- *Servicio contable (SICUV)*
- *Aplicaciones de carga externa en SICUV desde aplicaciones satélites para la integración de susbsistemas de información*
- *Gestión y devolución de tasas*
- *Gestión y facturación de ingresos (GTI)*
- *LICIT@ y perfil del contratante*

Compromiso 8: Garantizar el funcionamiento de aplicaciones en marcha de la Gestión Económica en marcha, y en caso de incidencias atenderlas en un plazo máximo de 24 horas dependiendo del alcance.

Indicador 8: Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión económica.

## Aplicaciones

*Servicio 9: Ofrecer recursos TIC para el desarrollo de las actividades formativas no regladas gestionadas por:*

- *Servicio de Lenguas y Política Lingüística (SLPL)*
- *Servicio de Formación Permanente e Innovación Educativa (SFPIE)*
- *Servicio de Deportes*
- *Extensión Universitaria*
- *Expediente Generalizado*

Compromiso 9: Garantizar el funcionamiento de aplicaciones en marcha de la Gestión de actividades formativas no regladas, y en caso de incidencias atenderlas en un plazo máximo de 24 horas dependiendo del alcance.

Indicador 9: Porcentaje de incidencias atendidas en de 24 h relativas a la gestión de actividades formativas no regladas.

## Aplicaciones

*Servicio 10: Dotar de apoyo y desarrollo TIC para la Gestión de Infraestructuras y Espacios de la Universitat de València:*

- *Gestión de infraestructuras de mantenimiento*
- *Espacios*
- *Reservas*
- *UBICA*
- *Gestión de puntos de entrada físicos (garajes, puertas y tornos)*

Compromiso 10: Garantizar el funcionamiento de aplicaciones en marcha de la Gestión de infraestructuras y Espacios, y en caso de incidencias atenderlas en un plazo máximo de 24 horas dependiendo del alcance.

Indicador 10: Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión de infraestructuras y espacios.

## Aplicaciones

*Servicio 11: Desarrollar y poner a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, el acceso a la administración por vía electrónica con el fin de garantizar la interoperabilidad de actos administrativos con la Universitat de Valènci :*

- SEDE Electrónica Universitat de València (procedimientos, registro, firma electrónica, verificación de documentos y notificaciones)
- Portal de Transparencia
- Solicitudes de convocatorias de investigación, y de recursos humanos PDI y PAS
- Valija electrónica
- Tramitación electrónica
- Tablón de anuncios
- Perfil de Contratante
- Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones
- Factura electrónica (FACE)

Compromiso 11: Garantizar el funcionamiento de aplicaciones en marcha de Gestión de la Administración Electrónica, y en caso de incidencias atenderlas en un plazo máximo de 24 horas dependiendo del alcance.

Indicador 11: Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión de la administración electrónica.

## **Herramientas TIC colaborativas**

*Servicio 12: Poner a disposición herramientas y servicios TIC para que la comunidad universitaria disponga de canales de comunicación y difusión digitales tanto de ámbito interno de la Universitat de València como para la sociedad.*

Compromiso 12: Garantizar el funcionamiento de aplicaciones en marcha de las herramientas TIC colaborativas y, en caso de incidencias, atenderlas en un plazo máximo de 24 horas dependiendo del alcance.

Indicador 12: Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a herramientas TIC colaborativas.

## **Herramientas TIC colaborativas**

*Servicio 13: Proveer espacios de almacenamiento de datos remotos y herramientas TIC a la comunidad universitaria que permitan el control de acceso compartido de ficheros en un entorno seguro.*

- *nUVol (<https://nuvol.uv.es>)*
- *DISC (<https://disc.uv.es>)*

Compromiso 13: Atender las peticiones de recuperación de datos en 2 días hábiles desde la entrada de la petición.

Indicador 13: Porcentaje de peticiones de recuperación de datos atendidos en 2 días hábiles.

## **Herramientas TIC colaborativas**

*Servicio 14: Proporcionar en la comunidad universitaria herramientas y servicios digitales:*

- *Salas de reuniones virtuales y videoconferencia*
- *Plataforma de contenidos multimedia*
- *Apoyo a la grabación, difusión y edición de contenidos multimedia*

Compromiso 14: Facilitar en 24 horas las peticiones de asesoramiento correspondiente, siempre que se solicite con una antelación mínima de 1 día laborable a la fecha prevista.

Indicador 14: Porcentaje de peticiones de asesoramiento relativas al funcionamiento del servicio digital atendidas en 24 horas

## **Redes y comunicaciones**

*Servicio 15: Gestionar las instalaciones, los puntos de conexión y las intervenciones en la infraestructura física de la red propiedad de la Universitat de València, con el fin de garantizar la conectividad para el uso de la comunidad universitaria.*

Compromiso 15: Resolver en 2 días hábiles las solicitudes de conexión en la red de dispositivos institucionales.

Indicador 15: Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo de 2 días hábiles en materia de conectividad a la red.

## **Redes y comunicaciones**

*Servicio 16: Diseñar, mantener y poner a disposición de uso la infraestructura lógica de la red de transmisión de datos de la Universitat de València, para garantizar la eficacia, la continuidad, la optimización de recursos y la seguridad de la información de las personas usuarias.*

Compromiso 16: Resolver en un plazo de 1 hora desde su conexión física todas las solicitudes de alta, modificación o baja en la base de datos de dispositivos de red de la UV (UVALRED).

Indicador 16: Porcentaje de solicitudes resueltas en 1h en materia de alta de dispositivo conectado en la red a la base de datos UVALRED.

## **Redes y comunicaciones**

*Servicio 17: Facilitar servicios de red para el servicio de telefonía IP para el uso en las comunicaciones de voz de la comunidad universitaria.*

Compromiso 17: Resolver en 2 días hábiles las solicitudes de conectividad de red para el servicio de telefonía IP.

Indicador 17: Porcentaje de solicitudes resueltas en 2 días hábiles en materia de conectividad para el servicio de telefonía IP.

## **Gestión de licencias de software para uso institucional**

*Servicio 18: Poner a disposición de la comunidad universitaria un catálogo de programas adaptado a cada colectivo, para que puedan desarrollar la actividad institucional que les corresponda (<http://software.uv.es>).*

Compromiso 18: Resolver en 2 días hábiles las solicitudes de adquisición de licencias de programas ofrecidos en el catálogo de distribución de software.

Indicador 18: Porcentaje de solicitudes resueltas en un plazo de 2 días hábiles en materia de adquisición de licencias de programas.

**Infraestructura de apoyo a la docencia y la investigación**

*Servicio 19: Proveer de una plataforma TIC (<http://aulavirtual.uv.es>) para el desarrollo de la docencia virtual, en la cual se configuran cursos y comunidades virtuales, tanto para complementar la docencia presencial, como para el desarrollo del trabajo colaborativo de la comunidad universitaria.*

Compromiso 19: Crear en un plazo de 2 días hábiles comunidades y cursos solicitados o necesarios en el aula Virtual.

Indicador 19: Porcentaje de solicitudes resueltas en 2 días hábiles relativas a la creación de comunidades y cursos en el aula virtual.

**Infraestructura de apoyo a la docencia y la investigación**

*Servicio 20: Proporcionar a la comunidad universitaria puestos de ordenador para su uso en aulas informáticas de libre acceso (con reserva) y de uso docente (con software específico).*

Compromiso 20: Garantizar el correcto funcionamiento de los puestos de ordenador situados en las aulas informáticas.

Indicador 20: Número de incidencias relativas al correcto funcionamiento de los puestos de ordenador de las aulas informáticas de la UV.

**Infraestructura de apoyo a la docencia y la investigación**

*Servicio 21: Poner recursos de supercomputación y cálculo científico a disposición del personal investigador de la Universitat de València y la Red Española de Supercomputació (RES), con el fin de facilitar su labor investigadora.*

Compromiso 21: Resolver en un plazo de 2 días hábiles las solicitudes de creación de colas y asignación de prioridades en materia de trabajos de cálculo científico y supercomputación.

Indicador 21: Porcentaje de solicitudes resueltas en un plazo 2 días hábiles en materia de trabajos de cálculo científico y supercomputación.

## **Seguridad de la información**

*Servicio 22: Gestionar la seguridad de la información que custodia el SIUV en su ámbito de trabajo, preservando su confidencialidad, integridad y disponibilidad. Dotar de las medidas de protección necesarias, infraestructura y acceso a los apoyos de información, dispositivos, sistemas y puestos de trabajo TIC de la comunidad universitaria según la legalidad vigente en materia de seguridad de la información.*

Compromiso 22: Disminuir el número de incidencias en materia de seguridad de la información y, cuando sucedan, comunicarlas lo antes posible.

Indicador 22: Número de incidencias en materia de seguridad de la información.

## **Apoyo TIC al puesto de trabajo**

*Servicio 23: Poner en marcha puestos de trabajo TIC operativos para el personal de la UV, con el fin de desarrollar las tareas institucionales, configurando por todo esto:*

- Software de uso institucional licenciado
- Equipamiento informático
- Dispositivos autorizados para su conexión en red y uso compartido
- Medidas de protección para asegurar la información

Compromiso 23: Resolver en un plazo de 5 días hábiles las solicitudes de puestos de trabajo TIC operativos.

Indicador 23: Porcentaje de solicitudes resueltas en 5 días hábiles relativas a los puestos de trabajo TIC.

## **Administración de datos y sistemas informacionales**

*Servicio 24: Suministrar datos institucionales a petición de las unidades organizativas de la Universitat de València, que no están accesibles en las aplicaciones corporativas, así como automatizar procesos relacionados con la obtención de esos datos.*

Compromiso 24: Comunicar al solicitante en un máximo de 2 días hábiles del plazo de entrega de los datos demandados al solicitante.

Indicador 24: Porcentaje de comunicaciones realizadas en 2 días hábiles relativas a demandas de datos institucionales.

## **Administración de datos y sistemas informacionales**

*Servicio 25: Diseñar informes para órganos y responsables de la UV orientados a contenidos de uso estratégico y proveer acceso a resúmenes estadísticos de los datos producidos por las aplicaciones internas de la gestión universitaria (Datawarehouse).*

Compromiso 25: Facilitar en un máximo de 3 días hábiles los informes del Datawarehouse dependiendo del alcance de los datos solicitados.

Indicador 25: Porcentaje de informes del Datawarehouse realizados en 3 días hábiles.

## **Administración de datos y sistemas informacionales**

*Servicio 26: Prestar apoyo TIC a la comunidad universitaria sobre los siguientes repositorios de información:*

- Gestor de contenidos web de la UV (Content Server - Web Institucional)
- Producción científica de la UV (RODERIC)
- Recursos de información suscritos o adquiridos por el Servicio de Bibliotecas de la UV
- Aplicación para dispositivos móviles Uvapp

Compromiso 26: Responder en 24 horas el plazo de resolución de la disponibilidad del repositorio de información.

Indicador 26: Porcentaje de respuestas realizadas en 24 horas el en materia de repositorio de información.

## **Sistemas**

*Servicio 27: Ofrecer espacio y alojamiento de servidores físicos y virtualizados, solicitado por las unidades organizativas de la UV, en el centro de proceso de datos del Servicio de Informática (CPD) para garantizar las condiciones óptimas de suministro eléctrico, ambientales, de seguridad y de conectividad (Hosting), dentro de las disponibilidades del SIUV.*

Compromiso 27: Informar en un plazo máximo de 3 días hábiles sobre la viabilidad del alojamiento solicitado.

Indicador 27: Porcentaje de comunicaciones hechas en 3 días relativas a la viabilidad de alojamiento.

**Acceso de las personas usuarias a servicios TIC**

*Servicio 28: Poner a disposición de la comunidad universitaria un portal único y personalizable para poder gestionar su cuenta, disponer y configurar de forma centralizada enlaces a los servicios y aplicaciones institucionales (<https://portal.uv.es>).*

Compromiso 28: Aumentar el número de accesos en el Portal UV de las personas usuarias de la UV.

Indicador 28: Número de accesos en el Portal UV anualmente

**Acceso de las personas usuarias a servicios TIC**

*Servicio 29: Gestionar identidades y credenciales de las personas usuarias de la UV con el fin de asociarles el uso de servicios básicos (directorio, correo, blog, tarjeta, web, disco...).*

Compromiso 29: Aumentar el número de prestaciones de los servicios básicos asociados a las cuentas de las personas usuarias de la UV.

Indicador 29: Número de servicios básicos incorporados a las cuentas de usuarios

## 5. Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias de los servicios que presta esta unidad tienen los derechos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y especialmente los derechos a:

- Disponer de espacios, infraestructuras y acceso a los recursos TIC de la Universitat de València, de acuerdo con la normativa vigente.
- Disfrutar de un amplio horario de atención.
- Tener al alcance recursos TIC de calidad, orientados en su uso prioritario al aprendizaje, la docencia, la investigación y la propia gestión de la Universitat de València.
- Recibir información y asesoramiento sobre localización y acceso a los recursos TIC.
- Recibir información básica sobre utilización de servicios y aplicaciones institucionales.
- Ser atendidos de manera correcta y profesional por todo el personal del Servicio de informática.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes formuladas al SIUV.
- Presentar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estimen oportunas en relación a los servicios prestados por el SIUV, en los que sean parte interesada.
- Confidencialidad de los datos personales, según la legislación vigente.
- Cualquier otro derecho derivado de la normativa vigente.

## 6. Deberes de las personas usuarias

- Respetar e ir con cuidado de los espacios, las equipaciones, las instalaciones y todos los recursos TIC provistos por la Universitat de València, contribuyendo a mantener un entorno de trabajo adecuado en todo momento y un uso eficiente de los recursos
- Evitar comportamientos que puedan interferir en la actividad de otras personas usuarias en los espacios TIC de la Universitat de València.
- Respetar las leyes y la normativa vigente en materia de administración electrónica, procedimiento administrativo y todas aquellas inherentes al uso de los recursos TIC.
- Conocer las disposiciones que regulan los servicios y aplicaciones ofrecidos por el Servicio de informática, especialmente las que afectan al uso de aulas informáticas y la utilización de recursos TIC en general.
- Comportarse con corrección con el personal del Servicio de informática y seguir en todo momento sus indicaciones.
- Cualquier otro deber derivado de la normativa vigente.

## 7. Legislación aplicable

### Normativa general

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el cual se aprueba el Reglamento de despliegue de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades y Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la cual se modifica la Ley 6/2001.
- Estatutos de la Universitat de València, aprobados por Decreto 128/2004, de 30 de julio, del Consell de la Generalitat Valenciana y modificados por Decreto 45/2013, de 28 de marzo.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana de la Comunidad Valenciana.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el cual se aprueba el Texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comun
- Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad

### **Normativa específica**

- Política de seguridad de la información en la utilización de medios electrónicos de la Universitat de València. (CG 21-Y-2014).

<Https://links.uv.es/Politica SEG>

- Política de Firma y Sello Electrónicos y de Certificados de la Universitat de València.
- [https://links.uv.es/Politica\\_Signatura\\_i\\_Segell\\_Electronics](https://links.uv.es/Politica_Signatura_i_Segell_Electronics)
- Reglamento de seguridad de la información en la utilización de medios electrónicos de la Universitat de València (CG 22-XII-2014).

<Https://links.uv.es/Normativa SEG>

- Reglamento de uso de los recursos relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones de la Universitat de València. (CG 26-VII-2016). [https://links.uv.es/Reglament\\_Recursos\\_TIC](https://links.uv.es/Reglament_Recursos_TIC)
- En general el Servicio de Informática, se encuentra sometido en toda la legislación vigente de aplicación en materia de seguridad de la información, protección de datos, administración electrónica y procedimiento administrativo.

## 8. Formas de participación y colaboración

Para colaborar en la mejora de la prestación del servicio, los usuarios y las usuarias de la unidad podrán:

- > Recibir atención relacionada con las necesidades de información, dudas, preguntas, etc., que se les planteen en relación con los servicios que presta la unidad.
- > Dar su opinión sobre la calidad percibida respecto a los servicios que ofrece la unidad.
- > Formular cualquier sugerencia que nos ayude a mejorar.
- > Plantear quejas y reclamaciones si los servicios ofrecidos no resultan satisfactorios.

Las quejas y las sugerencias recibidas en la unidad se contestarán en un plazo máximo de un mes.

### Vías de comunicación

Atención telefónica: 96 354 43 10

Dirección postal: Calle Dr. Moliner, 50. 46100 Burjassot

Dirección electrónica: Servei.Informatica@uv.es

Atención personal: En las dependencias en horario de 9:00 a 14:00 h de lunes a viernes.

Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones: <http://www.uv.es/bustia>

Encuesta: <http://www.uv.es/enquestescau>

## 9. Medidas de subsanación

Las personas usuarias que consideren que la unidad incumple los compromisos que se declaran en la Carta de Servicios pueden formular sus quejas mediante el Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (<http://www.uv.es/bustia>) o el Registro General de la Universitat de València.

En caso de incumplimiento, el responsable de la carta informará a la persona usuaria de las causas por las cuales no se ha cumplido el compromiso y de las medidas adoptadas. El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

## 10. Vigencia

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por Joaquín Aldás-Manzano, Vicerrector de Estrategia, Calidad y Tecnologías de la Información.

La vigencia de la carta será de cuatro años a partir del día 01/08/2021, salvo que variaciones importantes de sus contenidos aconsejen anticipar su revisión.

Esta carta estará accesible en la web de la unidad: <http://www.uv.es/siuv>

## 11. Localización

### **Dirección:**

Calle Dr. Moliner, 50

46100 Burjassot

### **Teléfono:**

96 354 43 10

### **E-mail:**

Servei.Informatica@uv.es

### **Web:**

<http://www.uv.es/siuv>

## 12. Horario de atención

En las dependencias en horario de 9:00 a 14:00 h de lunes a viernes.

## 13. Medios de transporte públicos

### **Metro:**

Línea 4 (Campus Burjassot y Vicent A. Estellés)

### **Autobuses:**

Líneas 62 y 63

### **Valenbisi:**