

**RESOLUCIÓN DE LA JUNTA DE GOBIERNO EN LA SESIÓN CELEBRADA
EL 24 DE JUNIO DE 2025 POR LA QUE APRUEBA LA MODIFICACIÓN DEL
REGLAMENTO DEL SERVICIO DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (STIC)**

TÍTULO I. DEFINICIÓN

Artículo 1º. Definición

El Servicio de Sistemas y Tecnologías de Información y Comunicaciones, en adelante STIC, tiene por objeto la gestión, mantenimiento y desarrollo, de forma segura y eficiente, de las infraestructuras, sistemas, aplicaciones y servicios tecnológicos que permitan el adecuado soporte a las actividades docentes, investigadoras y administrativas de la Universidad.

El STIC actuará como agente facilitador de la transformación digital de la Universidad, promoviendo el uso eficaz de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), y asegurando la calidad, seguridad, sostenibilidad y accesibilidad de los servicios que proporciona a toda la comunidad universitaria.

TÍTULO II. FUNCIONES

Artículo 2º. Funciones

Para el cumplimiento de su objeto, el STIC ejercerá las siguientes funciones, estructuradas en tres grandes ámbitos:

1. Gestión de infraestructuras y recursos tecnológicos:
 - a) Informar o, en su caso, proponer la adquisición, renovación y mantenimiento del equipamiento informático, de comunicaciones y de medios audiovisuales de la Universidad.
 - b) Diseñar, desplegar, gestionar y mantener la infraestructura de redes y comunicaciones internas de la Universidad, así como los sistemas de interconexión con redes externas.
 - c) Garantizar el funcionamiento óptimo y seguro de los sistemas informáticos, servidores, bases de datos, plataformas audiovisuales y otros recursos tecnológicos destinados al soporte de la docencia, investigación y gestión administrativa.
 - d) Gestionar y mantener las aulas informáticas y otros espacios tecnológicos puestos a disposición de estudiantes, docentes, investigadores y Personal de Administración y Servicios (PAS).
2. Prestación de servicios tecnológicos a centros, unidades y usuarios:
 - a) Proporcionar asistencia técnica general a los usuarios, incluyendo soporte informático, resolución de incidencias y atención a consultas relacionadas con el uso de los sistemas tecnológicos institucionales.
 - b) Garantizar el acceso fiable, seguro y eficiente a la información y los recursos disponibles a través de la red corporativa universitaria.
 - c) Administrar y mantener, en colaboración con los servicios de marketing y comunicación, el sitio web institucional.
 - d) Prestar apoyo técnico y funcional a las webs de facultades, centros e iniciativas universitarias.

VICERRECTORADO DE RELACIONES INSTITUCIONALES, ORGANIZACIÓN Y SECRETARÍA GENERAL

Alberto Aguilera, 23. 28015 Madrid. Tel. +34 91 542 28 00 (ext. 2919). info_secre@comillas.edu



- e) Proveer y gestionar plataformas tecnológicas de apoyo a la docencia presencial, semipresencial y a distancia, incluyendo sistemas de gestión del aprendizaje (LMS), videoconferencia, aulas virtuales, etc.
 - f) Desarrollar, implantar y mantener aplicaciones informáticas y servicios digitales que respondan a las necesidades funcionales de las distintas unidades académicas y administrativas.
 - g) Colaborar con la Oficina de Gobierno e Inteligencia del Dato (OGID) en la elaboración de estadísticas, informes técnicos y estudios analíticos, tanto sobre el uso y el rendimiento de los sistemas de información, como sobre los datos que estos sistemas generan en relación con la actividad académica, investigadora y administrativa de la Universidad, con el fin de facilitar una toma de decisiones institucional fundamentada y estratégica.
 - h) Colaborar activamente con la Oficina de Inteligencia Artificial (OIA) en el despliegue, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica necesaria para la integración de soluciones basadas en inteligencia artificial en la Universidad, prestando apoyo técnico en la evaluación, adquisición y operación de plataformas y herramientas de IA; facilitando el acceso a recursos adecuados; y participando en el desarrollo, implementación y seguimiento de casos de uso estratégicos, garantizando su alineación con los estándares de seguridad, interoperabilidad, sostenibilidad y gobernanza tecnológica de la Universidad.
3. Política de seguridad de la información y protección de datos:
- a) Diseñar e implementar medidas de seguridad lógica y física que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información institucional.
 - b) Administrar servicios de protección perimetral, como *firewalls*, sistemas de detección de intrusiones y filtrado de tráfico, así como mecanismos de control de accesos.
 - c) Establecer, mantener y supervisar políticas y procedimientos de copia de seguridad (backup) y recuperación ante desastres.
 - d) Velar por el uso responsable, ético y seguro de los recursos tecnológicos, promoviendo la concienciación y formación de los usuarios en materia de ciberseguridad.

TÍTULO III. ORGANIZACIÓN

Artículo 3º

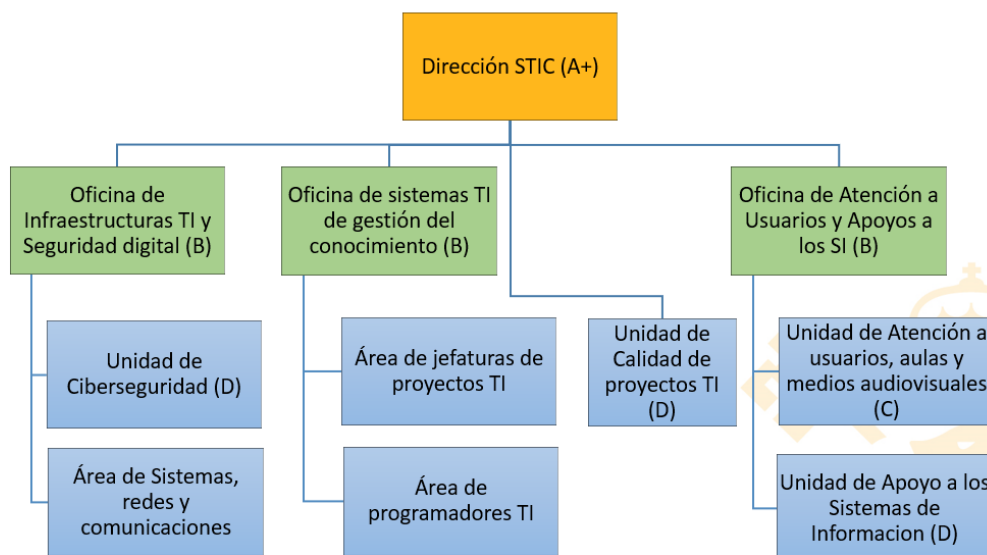
El STIC está dividido en oficinas y unidades, adaptándose éstas a las necesidades de la Universidad. Al frente del Servicio habrá un Director que podrá estar asistido por un Subdirector.

Artículo 4º. Áreas funcionales

Para cumplir adecuadamente sus funciones el Servicio se divide actualmente en las siguientes oficinas y unidades:



Organigrama STIC



comillas.edu

1. Oficina de Infraestructuras TI y Seguridad Digital

- El Director/a será nombrado por el Rector, a propuesta del Vicerrector de Profesorado, Investigación e Inteligencia Artificial, oído al Director del Servicio
- Son funciones del Director/a de la Oficina:
 - Garantizar los niveles adecuados de seguridad, alta disponibilidad y desempeño de las infraestructuras TIC de la universidad.
 - Establecer las políticas requeridas para garantizar la seguridad TIC y auditar el cumplimiento de estas en la universidad, incluyendo las relativas a materia de ciberseguridad y protección de datos.
 - Planificar, supervisar y coordinar el trabajo de los administradores de sistemas y técnicos asignados a Infraestructuras y seguridad.
 - Promover la implantación de un proceso de certificación ISO 27001, o similar.
 - Planificar, coordinar y, en su caso, supervisar la implementación de los cambios y mejoras en la infraestructura TIC.
 - Diseñar y mantener actualizados los planes de backup y planes de seguridad y contingencia que permitan mantener una continuidad en los servicios TIC que se ofrecen en la universidad.
 - Asistir al Director del STIC en la elaboración de los planes de contingencia que pongan en riesgo la seguridad de los sistemas de información de la universidad.
 - Realizar una supervisión adecuada los proyectos externalizados dependientes de la oficina. Reportar a los proveedores de servicio y áreas relacionadas con TI cualquier incidente, anomalía técnica, operativa o de seguridad, asegurando su debido seguimiento y solución.

2. Oficina de Sistemas TI y de Gestión del Conocimiento

- El Director/a será nombrado por el Rector, a propuesta del Vicerrector de Profesorado, Investigación e Inteligencia Artificial, oído al Director del Servicio
- Son funciones del Director/a de la Oficina:



- Organizar, supervisar y gestionar el equipo de desarrollo de sistemas de información, procurando el uso óptimo y eficiente de recursos. Resultados esperados en tiempo, coste y forma.
- Planificar y ejecutar de la cartera de proyectos, dentro de los plazos establecidos con el cliente final, según los estándares de calidad definidos.
- Reportar periódicamente con indicadores e informes el cumplimiento de la cartera de proyectos STIC.
- Negociar con el cliente interno, analizar sus necesidades y traducirlas en un proyecto para crear o adquirir el software conveniente.
- Ofrecer información sobre la evolución de los desarrollos de proyectos, así como también de sus posibles desviaciones.
- Organizar la formación del cliente una vez se ha entregado el software.
- Supervisar el correcto avance de los proyectos externalizados dependientes de esta oficina.
- Asegurar, en colaboración con la Unidad de Calidad TI, la estandarización de los procesos y documentación a nivel de arquitectura, análisis, diseño y seguridad de los aplicativos desarrollados en la oficina. Experiencia de usuario/usabilidad.
- Garantizar, en colaboración con la Unidad de Calidad TI, y con el director de la Oficina de Infraestructuras y Seguridad, que todos los sistemas de información que salen a producción cumplen con los estándares de seguridad y de protección de datos.
- Reportar y ayudar al Director del STIC en el diseño, implementación y puesta en explotación de los distintos sistemas de información de la universidad.

3. Oficina de Atención a Usuarios y Apoyo a Sistemas de Información

- El Director/a será nombrado por el Rector, a propuesta del Vicerrector de Profesorado, Investigación e Inteligencia Artificial, oído al Director del Servicio
- Son funciones del Director/a de la Oficina:
 - Diseñar e implementar políticas y procesos de soporte alineados con la estrategia institucional.
 - Supervisar y coordinar el Centro de Atención a Usuarios (CAU N0), asegurando una correcta categorización, asignación y resolución de incidencias.
 - Establecer y mantener un sistema de métricas clave (KPI, por sus señas en inglés) e informes periódicos para Dirección.
 - Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos (SLA, por sus señas en inglés), y velar por la coherencia y trazabilidad de los procesos soportados tecnológicamente.
 - Mantener actualizado el inventario de activos tecnológicos.
 - Planificar adquisiciones de hardware, software, materiales y medios audiovisuales.
 - Evaluar e incorporar mejores prácticas (ITIL, ISO 20000, etc.) y nuevas soluciones tecnológicas.
 - Implantar mecanismos de escucha y evaluación de la satisfacción de los usuarios.
 - Establecer canales eficaces de comunicación del STIC con el resto de servicios universitarios.
 - Colaborar en proyectos transversales donde la atención al usuario y los sistemas de información resulten críticos. Recoger y canalizar sugerencias de mejora, contribuyendo al diseño de soluciones centradas en la experiencia del usuario y en la eficiencia institucional.

4. Unidad de Ciberseguridad

- El Director/a será nombrado por el Rector, a propuesta del Vicerrector de Profesorado, Investigación e Inteligencia Artificial, oído al Director del Servicio
- Son funciones del Director/a de la Unidad:
 - Desarrollar y supervisar la aplicación de las políticas de seguridad, normativas y procedimientos derivados, supervisar su efectividad y llevar a cabo auditorías periódicas de seguridad.



- Prevenir, detectar y analizar vulnerabilidades en la red y en los sistemas de información.
- Responder rápidamente ante incidentes que pongan en riesgo la seguridad informática del negocio.
- Apoyar al Director de Infraestructuras y Seguridad digital en los procesos de certificación de la seguridad (ISO 27001, ENS,...).
- Llevar a cabo el descubrimiento electrónico y las investigaciones forenses digitales.
- Actuar como promotor y formador de unas buenas prácticas en la organización en materia de ciberseguridad.
- Concienciar y sensibilizar a la organización en materia de seguridad de la información y RGPD.
- Recibir, interpretar y supervisar la aplicación de las instrucciones y guías publicadas por la autoridad competente, tanto para operativa habitual como para la subsanación de las deficiencias observadas.

5. Unidad de Calidad de Proyectos TI

- El Director/a será nombrado por el Rector, a propuesta del Vicerrector de Profesorado, Investigación e Inteligencia Artificial, oído al Director del Servicio
- Son funciones del Director/a de la Unidad:
 - Definir las políticas de calidad y buenas prácticas para el desarrollo de los sistemas de información de la Universidad y velar por su cumplimiento durante todo el ciclo de vida del software.
 - Impulsar la usabilidad de los sistemas de información que se desarrollen.
 - Velar por el aseguramiento del rendimiento la usabilidad de los sistemas de información.
 - Validar por diseño que los sistemas a desarrollar estén conforme a lo definido y especificado en el documento de requerimientos y que cumple con las políticas establecidos por la Universidad en términos de seguridad y RGPD.
 - Evaluar el rendimiento y la usabilidad de los sistemas actuales y proponer cambios para mejorarlos.
 - Ayudar a los miembros del equipo del proyecto a construir y ejecutar planes de calidad del proyecto y pruebas unitarias que aseguren el correcto funcionamiento del código desarrollado.
 - Realizar auditorías de calidad del software.
 - Hacer seguimiento y redefinir anualmente los objetivos de calidad y mejora continua de los sistemas TI.
 - Organizar y evaluar las encuestas de satisfacción del cliente sobre la calidad de los desarrollos TI.

6. Unidad de Atención a Usuarios, Aulas y Medios Audiovisuales

- El Director/a será nombrado por el Rector, a propuesta del Vicerrector de Profesorado, Investigación e Inteligencia Artificial, oído al Director del Servicio.
- Son funciones del Director/a de la Unidad:
 - Coordinar al personal técnico de soporte (atención a usuarios, técnicos de aula, especialistas en medios audiovisuales y técnicos funcionales) de manera efectiva.
 - Planificar y supervisar la evolución tecnológica de aulas y medios audiovisuales en colaboración con los responsables de cada unidad.
 - Proponer la adquisición, gestión y mantenimiento de equipos del personal de Comillas.
 - Dar soporte y resolver las incidencias técnicas de los usuarios relacionadas con el equipamiento informático (hardware, software y medios audiovisuales).
 - Apoyar, desde el punto de vista técnico, a los eventos y conferencias celebrados en Comillas.
 - Grabación y emisión en directo de actos y conferencias.



7. Unidad de Apoyo a los Sistemas de Información

- El Director/a será nombrado por el Rector, a propuesta del Vicerrector de Profesorado, Investigación e Inteligencia Artificial, oído al Director del Servicio.
- Son funciones del Director/a de la Unidad:
 - Prestar asistencia técnica y funcional a usuarios finales de los sistemas corporativos (ERP, CRM, SIS académico, campus virtual, portal de admisión, portal de intercambio, etc.), resolviendo incidencias, consultas y peticiones relacionadas con su uso.
 - Gestionar y canalizar las incidencias de segundo nivel hacia los equipos técnicos correspondientes, realizando un seguimiento proactivo hasta su resolución.
 - Elaborar y mantener documentación funcional y guías de uso destinadas a usuarios administrativos, docentes y estudiantes.
 - Actuar como punto de enlace entre los usuarios funcionales de los sistemas de información y los responsables técnicos del STIC, contribuyendo a la mejora continua de los procesos institucionales digitalizados.
 - Impulsar acciones de formación específicas y sesiones informativas dirigidas a usuarios finales para fomentar un uso eficaz y responsable de las herramientas corporativas.

CAPÍTULO 1. DIRECTOR DEL SERVICIO

Artículo 5º. Nombramiento del Director

El Director de STIC es nombrado por el Rector, oída la Junta de Gobierno.

El Director/a del Servicio dependerá orgánica y funcionalmente del Vicerrector de Profesorado, Investigación e Inteligencia Artificial.

Artículo 6º

El Director es responsable de la planificación, organización, administración y buen funcionamiento del STIC.

Artículo 7º. Funciones del Director

- a) Representar al Servicio ante los órganos académicos, administrativos y de gobierno de la Universidad, así como en las relaciones externas con otras instituciones, organismos o entidades públicas y privadas.
- b) Dirigir, organizar y coordinar las actividades del STIC conforme a la planificación estratégica de la Universidad, asegurando la correcta ejecución de sus objetivos y el cumplimiento de sus funciones.
- c) Desarrollar y ejecutar la política de gestión del personal adscrito al STIC, de acuerdo con las directrices establecidas por el vicerrectorado correspondiente, incluyendo la asignación de funciones, la supervisión del desempeño y la propuesta de acciones formativas y de desarrollo profesional.
- d) Evaluar, autorizar e informar, según proceda, acerca de las solicitudes de adquisición de equipamiento informático, infraestructuras tecnológicas, herramientas de software, sistemas de comunicación y otros recursos tecnológicos necesarios para la operativa universitaria. Supervisar y asegurar el funcionamiento de las instalaciones y equipos asignados al Servicio.
- e) Impulsar programas de formación en competencias digitales y uso de sistemas de información, tanto de carácter general como específico, por iniciativa propia o en respuesta a solicitudes de los órganos académicos y del Vicerrector de Profesorado, Investigación e Inteligencia Artificial.
- f) Establecer y mantener relaciones con otros Servicios TIC de instituciones académicas y de investigación, proponiendo al Rectorado la formalización de convenios o acuerdos de colaboración cuando se considere oportuno.



- g) Coordinar las relaciones institucionales con empresas proveedoras de productos y servicios tecnológicos, asegurando la adecuada interlocución técnica y funcional.
- h) Elaborar el presupuesto anual del Servicio, proponerlo al Vicerrector de Profesorado, Investigación e Inteligencia Artificial, para trámite de aprobación y controlar la marcha del presupuesto aprobado.
- i) Proponer normas, protocolos y políticas de uso, desarrollo y seguridad de los sistemas TIC de la Universidad, así como velar por su correcta implantación y cumplimiento una vez aprobadas por los órganos competentes.
- j) Ejecutar cualesquiera otras que le encomiende el Rector.

CAPÍTULO 2. SUBDIRECTOR DEL SERVICIO

Artículo 8º

El Subdirector será nombrado por el Rector, a propuesta del Vicerrector de Profesorado, Investigación e Inteligencia Artificial, oído al Director del Servicio.

Artículo 9º

El Subdirector del Servicio ejercerá las funciones que el Director delegue en él y sustituirá al Director en los casos de ausencia, enfermedad o vacante.

CAPÍTULO 3. COMISIÓN DEL SERVICIO

Artículo 10º

La Comisión del Servicio de STIC se constituye como órgano colegiado de supervisión y asesoramiento para propiciar una mayor participación de los miembros de la Comunidad Universitaria en las tareas propias del Servicio. Esta Comisión asistirá al Rector o persona en quien éste delegue los asuntos de STIC en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 11º. Composición de la Comisión

La Comisión estará presidida por el Vicerrector de Profesorado, Investigación e Inteligencia Artificial, formando parte de ella el Director del Servicio de STIC que actuará como Secretario de la misma. Además compondrán la Comisión los siguientes miembros:

- a) Dos representantes del Personal del Servicio de STIC.
- b) Un representante de cada Facultad, Escuela.
- c) Representantes de los Institutos designados por el Rector.
- d) Un representante del Servicio de Gestión Académica y Títulos, un representante de los Servicios de Gestión Económica y Financiera y de Gestión de Recursos Humanos y un representante del resto de los Servicios generales de la Universidad.
- e) Dos representantes de los alumnos.
- f) Otros miembros de la comunidad universitaria que designe el Rector.

Artículo 12º

Los representantes de las diversas Facultades y Escuelas serán designados por el Decano o Director. Los representantes de los Servicios e Institutos serán designados por el Rector, oídos los directores correspondientes. Los representantes de los alumnos serán los miembros de la Junta de Gobierno.



Artículo 13°. Funciones de la Comisión del Servicio del STIC

- a) Proponer directrices generales para la planificación, organización y desarrollo de las actividades del STIC, en alineación con los objetivos institucionales de transformación digital.
- b) Informar sobre las necesidades tecnológicas, de información y soporte funcional identificadas en las distintas Facultades, Escuelas, Institutos y Servicios, con el fin de garantizar una adecuada atención a la diversidad de perfiles y procesos universitarios.
- c) Colaborar en la identificación, priorización y seguimiento de la cartera de proyectos, proponiendo criterios de evaluación basados en impacto institucional, urgencia, recursos disponibles y alineación estratégica.
- d) Facilitar la colaboración activa entre el STIC, la OIA y la OGID, promoviendo la coordinación de iniciativas conjuntas, la interoperabilidad de sistemas y el aprovechamiento compartido de infraestructuras y datos.
- e) Participar en la definición, seguimiento y evaluación de iniciativas conjuntas de innovación tecnológica, formación y gestión del conocimiento derivadas del uso avanzado de datos e inteligencia artificial.
- f) Además de las funciones anteriores, la Comisión será informada de:
 - 1. El Plan de inversiones y adquisiciones tecnológicas, atendiendo a criterios de sostenibilidad, eficiencia, innovación y cobertura de necesidades reales de la comunidad universitaria.
 - 2. Las directrices técnicas, normas internas y procedimientos operativos que contribuyan al correcto funcionamiento de los servicios tecnológicos, promoviendo la homogeneización, interoperabilidad y buenas prácticas institucionales.
 - 3. La integración progresiva y coherente de infraestructuras, aplicaciones y servicios informáticos en el sistema tecnológico general de la Universidad, con especial atención a los principios de seguridad, escalabilidad y sostenibilidad.
 - 4. El establecimiento y desarrollo de planes, normas técnicas y catálogos relativos a los servicios de seguridad informática de la Universidad, así como en el tratamiento automatizado de datos o prestaciones garantizadas por el Servicio.

Artículo 14°. Funciones del Presidente y del Secretario de la Comisión

Son funciones del Presidente:

- a) Convocar a la Comisión y establecer su orden del día.
- b) Presidir sus reuniones y dirigir sus debates, deliberaciones y trabajos.
- c) Canalizar las propuestas e informes elaborados por la Comisión.

Son funciones del Secretario:

- a) Elaborar el orden del día establecido por el Presidente y cursar las convocatorias de la Comisión.
- b) Asesorar a la Comisión sobre la normativa de la Universidad y general, en su caso, que corresponden al ámbito de su competencia.
- c) Elaborar las actas de las reuniones de la Comisión.
- d) Llevar y custodiar el Libro de Actas.

Artículo 15°. Normas de funcionamiento de la Comisión

- 1. El funcionamiento de la Comisión se regirá por las normas generales establecidas en el artículo 22 del Reglamento de la Universidad para los órganos colegiados de gobierno en lo referente a régimen de asistencia, convocatoria, validez de su constitución, procedimiento de votación y de elaboración de las actas, con las particularidades que se detallan en este artículo.
- 2. La Comisión se reunirá con carácter ordinario al menos dos veces al año académico, y las veces que sea necesario para el cumplimiento de las funciones que se le han encomendado.



3. La Comisión podrá constituir grupos de trabajo para elaborar ponencias, informes o propuestas o para tratar de forma especializada los asuntos que sean sometidos a su consideración.
4. Los grupos de trabajo no tendrán carácter fijo, sino que se constituirán conforme lo aconsejen las necesidades de la Comisión, y en su funcionamiento se regirán por las normas aplicables a ésta.
5. Asimismo, la Comisión, a propuesta del Presidente, podrá decidir la asistencia de personas no pertenecientes a la misma, con el fin de asesorarla o informarla en los asuntos que lo requieran.
Estas personas tendrán voz, pero no voto, en las reuniones de la Comisión o de sus grupos de trabajo en las que participen.
6. Los acuerdos de la comisión no tendrán carácter vinculante, razón por la cual los acuerdos que no lo sean por consenso serán adoptados por mayoría simple de los asistentes según el procedimiento establecido en el número 5 del artículo 22 del Reglamento General. Se entenderá que no existe consenso cuando alguno de sus miembros presentes manifieste de modo expreso su oposición al acuerdo propuesto.
7. Los miembros de la comisión están obligados a guardar la reserva y discreción que exija la índole de los asuntos tratados.

TÍTULO IV. USUARIOS

Artículo 16º

Son usuarios del Servicio todos los Centros, Servicios y Organismos dependientes de la Universidad, así como todas aquellas personas o grupos universitarios que para el desarrollo de su actividad universitaria necesiten la utilización de los recursos del Servicio. Los usuarios estarán representados a través de la Comisión del Servicio.

Artículo 17º

Las normas de uso de las instalaciones y equipos asignados al Servicio determinarán los procedimientos de acceso y control de la utilización, tiempos y horarios de la misma y eventuales responsabilidades y sanciones, teniendo en cuenta la diversidad de su naturaleza y exigencias técnicas, ubicación y servicios que deben prestar a los Centros y usuarios.

Disposición Derogatoria

Este Reglamento deroga el aprobado en la sesión de Junta de Gobierno del día 17 de diciembre de 2001 y modificado en sesión del día 29 de noviembre de 2010, así como la Resolución 17/2013, de 31 de enero, del Rector de la Universidad Pontificia Comillas, por la que se crea la Comisión de Supervisión del STIC y de la Web para desarrollar el proceso de reorganización interna del STIC de la Universidad Pontificia Comillas

