



UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA



# Metodología para la Gestión de Términos y Condiciones de Uso de los Servicios.

## Centro de Informática.

Fecha de emisión: 30/06/16

Código: CI-UCM-D04

Versión: 1.0

## 1. PROPÓSITO.

El presente documento recopila las acciones y actividades que deben ejecutarse para administrar y gestionar todos y cada uno de los Términos y Condiciones de Uso de los Servicios del Centro de Informática de la Universidad de Costa Rica.

## 2. ALCANCE.

Todos los servicios que brinda el Centro de Informática de la Universidad de Costa Rica.

## 3. RESPONSABLES.

- Es responsabilidad de la Unidad de Calidad y Mejora Continua (UCM) actualizar el presente documento y velar por su cumplimiento, así como apoyar el desarrollo y revisión de los Términos y Condiciones de Uso de los Servicios.
- Es responsabilidad del Coordinador de cada área o unidad, desarrollar, revisar, actualizar, aprobar y vigilar el cumplimiento de los Términos y Condiciones de los Servicios que su área o unidad tiene a cargo.
- Es Responsabilidad de la Dirección revisar y dar visto bueno de todos los Términos y Condiciones de los Servicios del Centro de Informática.
- Es responsabilidad del usuario de los servicios el mantenerse informado de lo que se establece en los Términos y Condiciones, así como de las actualizaciones en los mismos.

## 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- Plantilla para la Elaboración de términos y condiciones de uso de los servicios (CI-XXX-T##).
- Bitácoras.

## 5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

**Formato:** Diseño o configuración física del documento, incluye aspectos como tipo y tamaño de letra, márgenes de páginas, alineación, espaciado etc.

**Documento controlado:** Se considera “documento controlado” toda aquella información original actualizada y vigente, de uso restringido para el personal, y cuyas copias se tienen disponibles para aquellos puestos de trabajo que la requieren para el cumplimiento de sus funciones.

**Documentos internos:** Son aquellos que describen el quehacer de Centro de Informática y que son generados al interior de la dependencia, tales como: Manual de calidad, Procedimientos, Formularios, Guías e Instructivos.

## 6. DESCRIPCIÓN.

### 6.1 Actualización del Catálogo de Servicios del CI.

La Unidad de Calidad y Mejora Continua (UCM), al menos una vez al año, solicita a los coordinadores de las Unidades y Áreas la lista actualizada de los servicios que brindan a la comunidad universitaria, mediante la revisión y actualización del Catálogo de Servicios, incluyendo nombre, descripción y responsable.

Además, en los casos en que se determine el ingreso de nuevos servicios para el Centro de Informática o cuando así sea necesario, la UCM realizará una actualización de los datos del catálogo de servicios.

También, cuando un área o unidad responsable de un servicio considere que el mismo ya no debe formar parte del catálogo de servicios del CI, debe solicitar su salida y presentar una justificación, la cuál será validada por la Dirección del CI antes de ajustar el catálogo de servicios.

### 6.2 Elaboración, actualización y mejoramiento de los Términos y Condiciones de Uso de los Servicios.

Una vez que el catálogo de servicios se encuentra actualizado y aprobado por la Dirección del Centro de Informática, deben ser revisados y actualizados los términos y condiciones de uso de cada uno de ellos, esto en los casos de los servicios que poseen un documento elaborado. En el caso de aquellos servicios recién creados, es necesario elaborar el documento respectivo mediante la plantilla para la elaboración de Términos y Condiciones de Uso de los Servicios (CI-XXX-T##).

Cuando la revisión realizada evidencia la necesidad de mejorar un documento ya existente, o cuando un servicio nuevo requiere la elaboración de un documento de términos y condiciones de uso, la Unidad o Área encargada deberá desarrollar o ajustar los términos y condiciones de uso del servicio donde se establecen los lineamientos a seguir por el usuario para disponer y mantener el uso del servicio; así como las obligaciones o compromisos del CI en la dotación del mismo.

La UCM puede apoyar la elaboración o ajuste de los términos y condiciones de uso, si es requerido por la Unidad o Área encargada, pero la responsable es la Unidad encargada de este, ya que son los que tienen el conocimiento técnico requerido para establecerlos.



En los casos en que el responsable de un servicio determine que el documento de términos y condiciones de uso no es requerido para ese servicio, el mismo deberá aportar la debida justificación, para que sea evaluada y validada por la Dirección del CI.

### **6.3 Revisión y formato.**

Posteriormente a la revisión y actualización de los documentos de términos y condiciones de uso, o cuando un nuevo documento ha sido elaborado, el coordinador responsable deberá remitirlos a UCM para que este los revise en cuanto a forma, formato (incluyendo la asignación de la versión y el código) y la integración de las mejoras en la documentación o el desarrollo adecuado del nuevo documento.

Si el documento requiere ajustes lo remite a la Unidad Área responsable para las modificaciones, en caso contrario remite un correo con el documento a la Dirección para su aprobación.

### **6.4 Aprobación de la Dirección.**

En caso que la Dirección realice observaciones o mejoras al documento UCM remite el documento a la Unidad o Área responsable del servicio, si lo ajustes son de contenido; el caso de que sean de forma o formato UCM aplica los ajustes.

Si no requiere ajustes la Dirección remite a UCM el visto bueno, para que posteriormente se realicen las firmas correspondientes.

### **6.5 Publicación.**

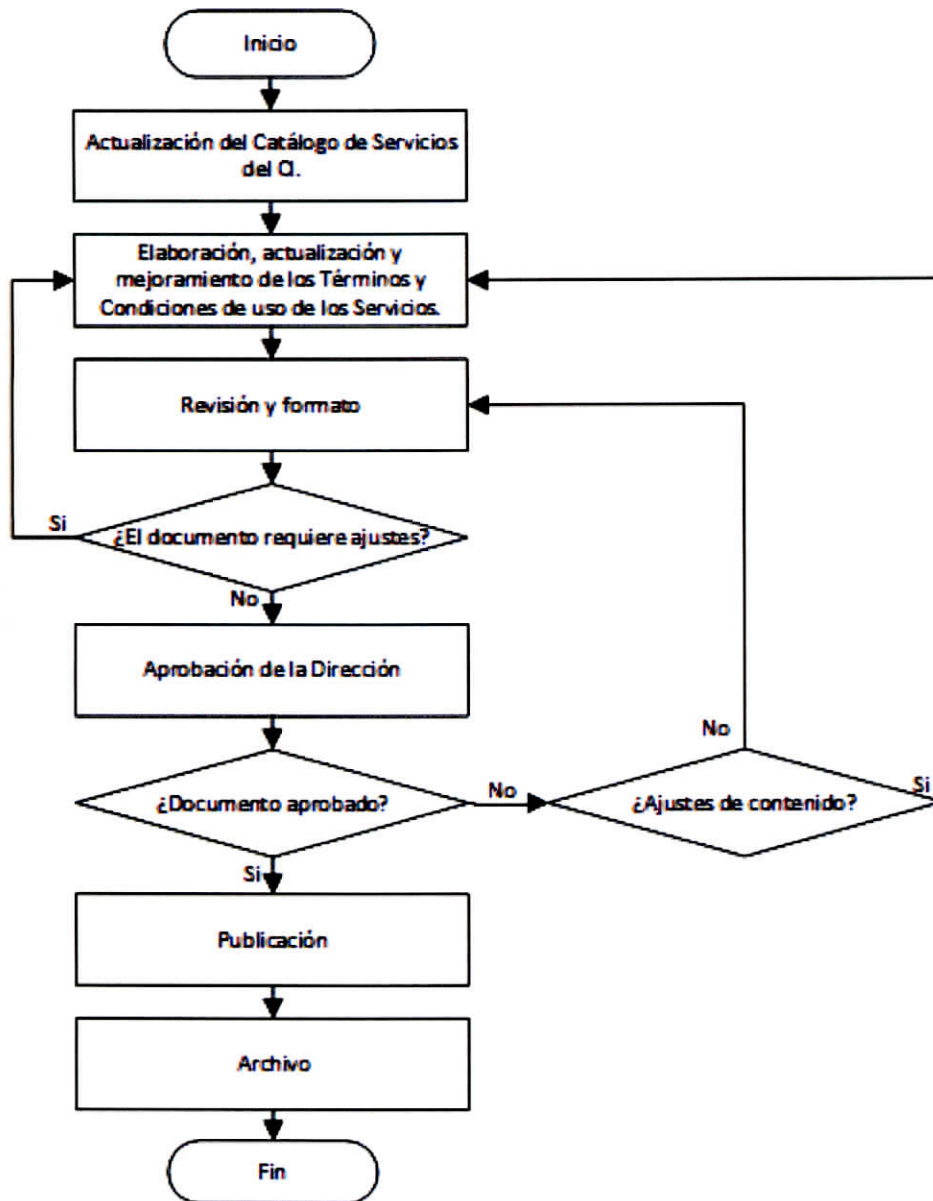
Una vez con la aprobación de la Dirección del CI y las firmas correspondientes, se remiten los documentos en PDF y en versión editable a la Unidad encargada del servicio se responsabiliza de la coordinación con el Área de Captación y Promoción (ACP) para realizar la publicación adecuada del documento de términos y condiciones de uso, mediante la pagina web del Centro de Informática y de los medios de publicación hacia la comunidad Universitaria y público meta.

Luego ACP establece los medios óptimos de publicación de los términos y condiciones según sea la necesidad de divulgación del servicio, ejecutando las acciones necesarias en conjunto con la unidad o área responsable del servicio. En caso de ajustes o modificaciones a documentos de términos y condiciones de uso existentes, se deberán establecer además los medios adecuados para comunicarle a los usuarios actuales de las modificaciones o actualizaciones que ha sufrido el servicio o los términos y condiciones de su uso.

### 6.6 Archivo.

Una vez aprobado y publicado un documento de Términos y Condiciones de Uso de un servicio, el mismo debe de ser almacenado por parte de UCM, en su versión abierta y en formato PDF, así como registrada la versión en los listados documentales, agregada a información en el consecutivo de documentos de la Unidad o Área correspondiente.

### 7. DIAGRAMA.





## 8. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

- Total de servicios del Centro de Informática/ Servicios del Centro de Informática con términos y condiciones vigentes. (Semestral)
- Total de Unidades y Áreas de Centro de Informática con servicios a su cargo/ Total de revisiones de los términos y condiciones. (Anual)

## 9. CONTROL DE REGISTROS.

Nombre del Registro.	Responsable de Archivo.	Lugar de Archivo.	Tiempo de Retención.
Bitácoras.	Coordinador UCM.	Archivo físico.	3 años.
Correos de Visto Bueno.	Coordinador UCM.	Carpeta electrónica.	3 años.
Consecutivos de documentos por Unidad y Área.	Colaborador UCM.	Carpeta electrónica.	Permanente.

## 10. APROBACIÓN.

Actividad.	Responsable.	Fecha.	Firma.
Elaboración	Heylin Pacheco	30-6-2016	<i>Heylin P.</i>
Revisión	Alonso Alvarado	30-6-2016	<i>Alonso Alvarado</i>
Aprobación	Alonso Castro	30-6-2016	<i>A. Castro</i>

## 11. ANEXOS.

No aplica.