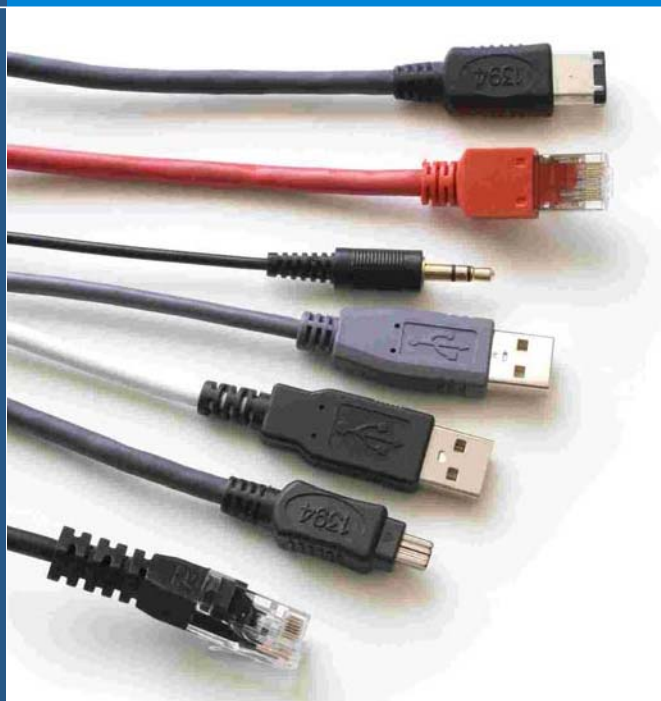




CARTA DE SERVICIOS

compromiso coa calidade

Servicios de gestión y soporte de las infraestructuras corporativas informáticas y de telecomunicaciones



Dirección General de Calidad y
Evaluación de las Políticas Públicas



CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA,
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y
JUSTICIA

XUNTA DE GALICIA

Edición nº 1, año 2008
Nº de ejemplares de la edición:
1500 (Gallego) - 1000 (Castellano)



Índice

Propósito de esta carta de servicios	3
Principales servicios que ofrecemos	4
Normativa reguladora de los servicios	7
a) Normativa estatal	
b) Normativa autonómica	
Nuestros compromisos de calidad	7
Y si no cumplimos esos compromisos	14
Indicadores de calidad de los servicios	15
a) indicadores de evaluación de compromisos	15
b) indicadores de evaluación de las medidas de compensación	20
Conozca los resultados de nuestra carta	21
Colabore con nosotros	22
1. Formas de colaboración	22
2. Sistemas de consulta y participación	23
3. Sistemas de sugerencias, quejas y reclamaciones	23
Datos identificativos y de contacto	26



Propósitos de esta carta de servicios

Las cartas de servicios son una herramienta de gestión de calidad cada vez más empleadas tanto en las organizaciones públicas como privadas, ya que al mismo tiempo que permiten ofrecer información sobre qué servicios prestan (ya sean servicios orientados a usuarios externos o internos de la misma organización), cuáles son los responsables de su prestación y su normativa reguladora, los derechos que tienen los usuarios, etc., también permiten incorporar una característica esencial y diferenciadora con respecto a otras herramientas de gestión de la calidad: la identificación de compromisos de calidad en la prestación de los servicios que adquiere la organización responsable de prestarlos, de tal manera que las cartas de servicios constituyen una garantía para los usuarios de los servicios y un referente a seguir por el personal de la organización responsable de su prestación.

Esta carta de servicios tiene por objeto la mejora de los servicios corporativos que nosotros ofrecemos, en general, a la organización de la Administración autonómica gallega y más particularmente, a los trabajadores de la Xunta de Galicia, como usuarios de los mismos, destacando el hecho de que, a través de esta carta de servicios, por primera vez, hacemos públicos unos niveles de calidad que nos comprometemos a ofrecer en cada uno de los servicios que prestamos, así como garantizar unas medidas de subsanación en caso de incumplimiento y el establecimiento de mecanismos concretos para evaluar y hacer público su nivel de cumplimiento.

Asumimos los compromisos expresados en esta carta a sabiendas de que para mejorar los servicios que ofrece nuestra dirección general siempre quedará mucho por hacer, pero también convencidos de que realizando una evaluación continua de los mismos y teniendo presente sus expectativas y necesidades, como usuarios de nuestros servicios, podremos avanzar por nuevos caminos que nos permitan continuar trabajando para que ustedes puedan recibir servicios públicos que cada vez tengan mayor calidad, y obtengan por esto una mayor satisfacción.

Juan José Gómez Romero

Director General de Calidad y Evaluación
de las Políticas Públicas

Principales servicios que ofrecemos

Entre los servicios que desarrolla la Subdirección General de Infraestructuras Informáticas y de Telecomunicaciones de la Dirección General de Calidad y Evaluación de las Políticas Públicas (DGCEPP), se encuentran los siguientes:

SERVICIOS DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y ASESORAMIENTO

1.- Atención de consultas y solicitudes de asesoramiento e información formuladas por usuarios o departamentos de la Xunta de Galicia en materia de red, servicios o sistemas corporativos informáticos, de datos y comunicaciones a través de los siguientes centros, medios de comunicación y horarios de atención:

- A través del teléfono:
 - Centro de Gestión de Redes (CGR): a través del teléfono 981 54 52 50, las 24 horas todos los días del año.
 - Centro de Atención a Usuarios (CAU): a través del teléfono 981 54 52 88 los días laborables en horario de 8:00 a 18:00 horas de lunes a jueves, y de 8:00 a 15:00 horas los viernes.
- A través de los correos electrónicos: cxr@xunta.es y cau@xunta.es, las 24 horas del día.
- Presencial: de 9:00 a 14:00 horas en días laborables.

SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

2.- Gestión y/o resolución de incidencias en materia de telefonía fija y móvil, de red e infraestructuras informáticas y de datos corporativos que gestione la DGCEPP y que son formuladas por otros CAU, CGR o usuarios de dicha red corporativa.

SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE AVERÍAS

3.- Resolución de averías en equipos informáticos y en la red de área local (cableado estructurado: rosetas y latiguillos) y en equipos de comunicaciones (conmutadores y enrutadores, etc.) dependientes de la DGCEPP.

4.- Resolución de averías de líneas o de terminales de telefonía fija o móvil corporativas y de la red corporativa de telefonía fija.

SERVICIOS EN MATERIA DE TELEFONÍA, CONSISTENTES EN LA GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN, INSTALACIÓN, INTEGRACIÓN, INCORPORACIÓN, MODIFICACIONES, ALTAS Y BAJAS

- 5.- Resolución de altas de líneas de telefonía fija y móvil corporativas.
- 6.- Concesión de nuevos terminales de telefonía móvil corporativa que la DGCEPP tenga en stock.
- 7.- Gestión de solicitudes de cambios, traslados o bajas de líneas de telefonía fija y móvil.
- 8.- Resolución de solicitudes de cambios de categoría o de límite de consumo para terminales de telefonía móvil.
- 9.- Resolución de solicitudes de cambios de ámbito o de programaciones para terminales de telefonía fija.
- 10.- Gestión de medios y programación para implantar e instalar telefonía fija sobre líneas de datos (telefonía IP) para centros diferenciados (colegios, centros sociales...).

SERVICIOS EN MATERIA DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y DE LA RED DE COMUNICACIONES Y DATOS, CONSISTENTES EN LA GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN, INSTALACIÓN, INTEGRACIÓN, INCORPORACIÓN, MODIFICACIONES, ALTAS Y BAJAS

- 11.- Gestión de altas de líneas de datos y de altas en equipos informáticos (asignación de dirección IP) en la red corporativa, ejecución de servicios de configuración y/o instalación de equipos de comunicaciones de dicha red, así como, gestión de préstamo temporal de equipos de comunicaciones (conmutadores y enrutadores) a departamentos de la Xunta de Galicia que no dispongan de equipos adecuados.
- 12.- Gestión y ejecución de solicitudes de cambios de velocidad o de bajas de líneas de datos y bajas de equipos informáticos conectados a la red (baja en las direcciones IP).
- 13.- Gestión y ejecución de altas, bajas y cambios de accesos a internet a través de la red cableada o de la red wifi y altas de conexión remota a la red corporativa.



SERVICIOS DE SEGURIDAD DE APLICACIONES, DATOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

14.- Análisis y auditoría de vulnerabilidades de la seguridad tecnológica y de datos de las aplicaciones y de los sistemas informáticos corporativos de los que es responsable la DGCEPP.

15.- Gestión y mantenimiento del sistema antivirus y de actualizaciones de parches de seguridad de la plataforma de equipos y dispositivos informáticos personales de la red corporativa.

SERVICIOS DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER CONFIDENCIAL

16.- Gestión ante la Agencia Española de Protección de Datos de las solicitudes de creación y registro de ficheros y bases de datos de carácter personal confidencial formuladas por departamentos u organismos de la Xunta de Galicia.

17.- Gestión y mantenimiento de una base de datos informatizada de los ficheros de los departamentos de la Xunta de Galicia declarados ante la Agencia Española de Protección de Datos, disponible para su consulta a través de la intranet las 24 horas de los 365 días del año y garantizando su exactitud.



Normativa reguladora de los servicios

La principal normativa reguladora de los servicios objeto de esta carta es la siguiente:

a) Normativa estatal:

- Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Real decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, general de telecomunicaciones.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

b) Normativa autonómica:

- Decreto 37/2007, de 15 de marzo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia.



Nuestros compromisos de calidad

En relación con los servicios identificados en esta carta de servicios, la DGCEPP asume los siguientes compromisos concretos de calidad en su prestación, teniendo en cuenta que en el caso de compromisos relativos a plazos de ejecución del servicio, esos plazos harán referencia a tiempos de horas o días laborables y que se asumen en todo caso desde el momento de la recepción en la DGCEPP de la solicitud del servicio respectivo correctamente formalizada:

COMPROMISOS EN SERVICIOS DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y ASESORAMIENTO

1.- Asegurar la disponibilidad y funcionamiento del servicio de atención de consultas y asesoramiento telefónico tanto del CGR como del CAU, en el 100% del horario y de los días de atención telefónica establecidos para los teléfonos del CGR (981 54 52 50) y del CAU (981 54 52 88). S1

2.- En el 100% de las consultas que se formulen al CGR o al CAU en materia de red, servicios o sistemas corporativos informáticos de datos y comunicaciones, el tiempo máximo de espera para ser atendido será el siguiente:

- Vía telefónica: 2 minutos;
- Vía correo electrónico: 2 días desde su recepción. S1

3.- En el 90% de las consultas que se les formulen anualmente vía telefónica, telemática o presencial, en materia de red, servicios o sistemas corporativos informáticos de datos y comunicaciones, el CGR o el CAU darán una respuesta definitiva en un tiempo máximo de 3 días, y el 10% restante de las consultas formuladas se responderán en un tiempo máximo de 15 días desde la recepción de la consulta en la DGCEPP. S1

COMPROMISOS EN SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

4.- Resolver el 90% de las incidencias anuales en materia de infraestructuras informáticas y de datos corporativos en un plazo máximo de 15 horas desde su comunicación al CGR o al CAU y el 10% restante en un tiempo máximo de 10 días. S2

5.- Resolver el 95% de las incidencias anuales en materia de telefonía corporativa fija y móvil en un plazo máximo de 72 horas desde su comunicación al CGR o al CAU y el 5% restante en un plazo máximo de 20 días. S2

6.- En relación con las incidencias de la red y de los sistemas y servicios corporativos que afecten a otros CAU o centros diferenciados de la Xunta de Galicia, y que sean resueltas por el CAU de la DGCEPP, en el 100% de los casos de las incidencias resueltas, la DGCEPP se compromete a notificar a dichos otros CAU la resolución de incidencias en un plazo máximo de 24 horas desde su resolución. S2



7.- Del total de las incidencias en la red y sistemas informáticos corporativos que tengan que atender, el CGR y el CAU se comprometen a que el 90% de las incidencias mencionadas se resuelvan satisfactoriamente y que el porcentaje de las incidencias que no se hayan resuelto adecuadamente y que se conviertan en repetitivas no superen el 10% de las incidencias anuales atendidas. S2

COMPROMISOS EN SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE AVERÍAS

8.- Resolver el 100% de las averías de equipos informáticos dependientes de la DGCEPP en un plazo máximo de 2 días desde la solicitud de la reparación de la avería. S3

9.- Resolver el 95% de las averías en la red de área local (cableado estructurado: rosetas y latiguillos) y en equipos de comunicaciones (conmutadores, enrutadores, etc.) dependientes de la DGCEPP en un plazo máximo de 2 días, y el 5% restante en un plazo máximo de 15 días desde su comunicación a la DGCEPP. S3

10.- Resolver el 90% de las averías de las líneas o de la red corporativa de telefonía fija en un plazo máximo de 1 día y el 10% restante en un plazo máximo de 15 días desde la recepción de la solicitud de reparación de la avería en la DGCEPP. S4

11.- Resolver el 100% de las averías de terminales de telefonía fija o móvil corporativas en un plazo máximo de 3 días desde la recepción de la solicitud de reparación de la avería en la DGCEPP. S4

COMPROMISOS EN SERVICIOS DE CONFIGURACIÓN, INSTALACIÓN, INTEGRACIÓN, INCORPORACIÓN, MODIFICACIONES, ALTAS Y BAJAS EN MATERIA DE TELEFONÍA

12.- Resolver el 95% de las solicitudes de altas de línea de telefonía fija en un plazo máximo de 20 días desde la recepción de las solicitudes en la DGCEPP; el 5% restante de las solicitudes serán resueltas en un plazo máximo de 50 días. S5



13.- Resolver el 90% de las solicitudes de altas de líneas de telefonía móvil en un plazo máximo de 6 días hábiles; el 10% restante de las solicitudes serán resueltas en un plazo máximo de 20 días. S5

14.- El 100% de las solicitudes de concesión de nuevos terminales de telefonía móvil corporativa que la DGCEPP tenga en stock, se gestionará en un plazo máximo de 4 días. S6

15.- En el área de telefonía móvil, resolver el 80% de las solicitudes de cambios de titularidad de las líneas o de cambios de terminal en un plazo máximo de 5 días; el 20% restante de las solicitudes serán resueltas en un plazo máximo de 40 días. S7

16.- Resolver el 95 % de las solicitudes de traslados de líneas de telefonía fija en un plazo máximo de 25 días; el 5% restante de las solicitudes serán resueltas en un plazo máximo de 40 días. S7

17.- Resolver el 90% de las solicitudes de baja de líneas de telefonía fija corporativa en un plazo máximo de 3 días; el 10% restante de las solicitudes serán resueltas en un plazo máximo de 6 días. S7

18.- Resolver el 100% de las solicitudes de baja de líneas de telefonía móvil corporativa en un plazo máximo de 2 días. S7

19.- Resolver el 95% de las solicitudes de cambios de categoría o de límite de consumo para terminales de telefonía móvil en un plazo máximo de 1 día y el 5% restante de las solicitudes en un plazo máximo de 3 días. S8

20.- Resolver el 95% de las solicitudes de cambios de ámbito o de programaciones para terminales de telefonía fija en un plazo máximo de 4 días y el 5% restante de las solicitudes en un plazo máximo de 8 días. S9

21.- Garantizar que el 100% de las nuevas líneas de telefonía fija corporativa en centros diferenciados están en disposición de ser implantadas en tecnología IP. S10

COMPROMISOS EN SERVICIOS DE CONFIGURACIÓN, INSTALACIÓN, INTEGRACIÓN, INCORPORACIÓN, MODIFICACIONES, ALTAS Y BAJAS DE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y DE LAS REDES DE COMUNICACIONES DE DATOS

22.- Resolver el 90% de las solicitudes de alta de líneas de datos en la red corporativa en un plazo máximo de 50 días y el 10% restante de las solicitudes en un plazo máximo de 130 días. S11

23.- Resolver el 95% de las solicitudes de alta de equipos informáticos (asignación de dirección IP) en la red corporativa en un plazo máximo de 3 horas y el 5% restante de las solicitudes en un plazo máximo de 1 día. S11

24.- Ejecutar el 95% de los servicios de configuración e instalación de nuevos equipos de comunicaciones de la red corporativa adquiridos por la DGCEPP (conmutadores y enrutadores) en un plazo máximo de 4 días, y el 5% restante de los servicios en un plazo máximo de 7 días. S11

25.- Resolver el 85% de las solicitudes de configuración de equipos de comunicación de datos no adquiridos por la DGCEPP, incluyendo su alta en la red corporativa de la Xunta de Galicia, en un plazo máximo de 2 días, y el 15% restante de las solicitudes, en un plazo máximo de 7 días. S11

26.- Proporcionar en un plazo máximo de 4 días, en préstamo temporal, equipos de comunicaciones (conmutadores, enrutadores...) a departamentos de la Xunta de Galicia que, por razones de urgencia y mientras no adquieran o dispongan de los equipos adecuados, necesiten dichos equipos para dar continuidad a servicios de la red corporativa de comunicaciones y datos que dependen de los mismos, siempre que exista disponibilidad de los equipos en la DGCEPP. S11

27.- Resolver el 90% de las solicitudes de cambios de velocidad de líneas de datos en un plazo máximo de 30 días y el 10% restante de las solicitudes en un plazo máximo de 50 días. S12

28.- Resolver el 100% de las solicitudes de baja de líneas de datos de la red corporativa en un plazo máximo de 2 días. S12

29.- Resolver el 100% de las solicitudes de baja de equipos informáticos (direcciones IP) de la red corporativa en un plazo máximo de 1 hora. S12

30.- Resolver el 95% de las solicitudes de alta de accesos a internet a través de la red cableada, en un plazo máximo de 1 día, y el 5% restante de las solicitudes en un plazo máximo de 2 días. S13

31.- Resolver el 100% de las solicitudes de alta como usuarios de la red wifi de comunicación de datos en los plazos máximos de tiempo que desde su solicitud a la DGCEPP se indican a continuación y siempre y cuando se disponga de la infraestructura wifi instalada:

- Alta como usuario con certificado digital y para acceso esporádico: plazo máximo de 2 horas.
- Alta como usuario con certificado digital y con acceso continuado: plazo máximo de 1 día. S13

32.- Resolver el 100% de las solicitudes de baja de accesos a internet en un plazo máximo de 2 días. S13

33.- Resolver el 90% de las solicitudes de alta de conexión remota a la red corporativa en un plazo máximo de 2 días y el 10% restante de las solicitudes en un plazo máximo de 5 días. S13

COMPROMISOS EN SERVICIOS DE SEGURIDAD DE APLICACIONES, DATOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

34.- Realizar mensualmente un análisis de vulnerabilidades de la seguridad tecnológica de las aplicaciones y sistemas informáticos corporativos de los que es responsable la DGCEPP, remitiendo por correo electrónico el informe resultante de dicho análisis a cada departamento de la Xunta de Galicia usuario de los sistemas corporativos mencionados. S14

35.- Realizar en el 100% de los días laborables una búsqueda y prueba de actualizaciones de seguridad del sistema operativo del parque de ordenadores personales dependientes de la DGCEPP y demás dispositivos de la red microinformática corporativa, garantizando su distribución y disponibilidad en la red corporativa en un plazo máximo de 1 día a partir de la fecha en la que se hagan públicas las actualizaciones mencionadas. S15

COMPROMISOS EN SERVICIOS DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER CONFIDENCIAL

36.- Dar respuesta en un plazo máximo de 4 días al 100% de las consultas y solicitudes de información y asesoramiento formuladas por departamentos de la Xunta de Galicia en materia de protección de datos de carácter personal confidencial, siempre y cuando no requieran la petición y emisión de un informe por parte de la Asesoría Jurídica General. S16 y S17

37.- Gestionar, ante la Agencia Española de Protección de Datos y en un plazo máximo de 4 días, el 100% de las solicitudes de creación y registro de ficheros o bases de datos de carácter confidencial formuladas por departamentos y organismos de la Xunta de Galicia. S16

38.- Gestionar y mantener, a través de la intranet de la Xunta de Galicia, en un soporte informático consultable por los departamentos y organismos de la Administración autonómica las 24 horas de los 365 días del año, un registro de bases de datos y ficheros de la Xunta de Galicia declarados ante la Agencia Española de Protección de Datos. S17

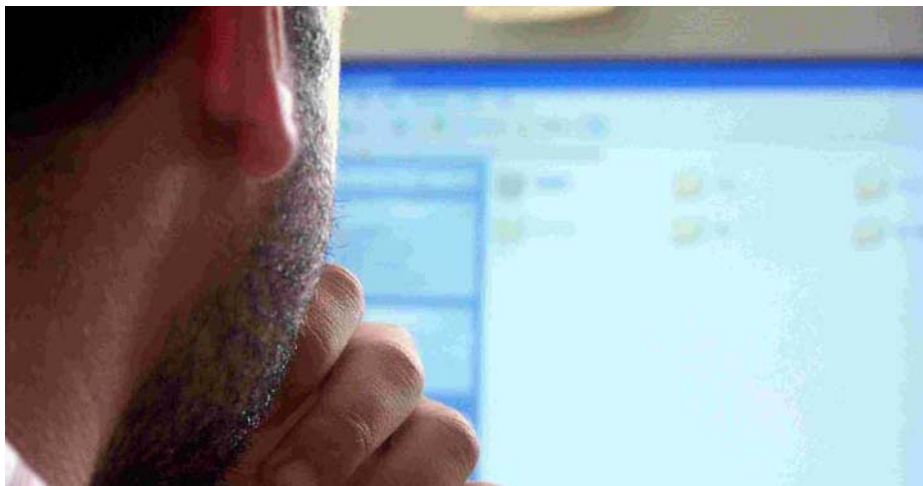
39.- En la primera quincena de cada cuatrimestre, informar a todas las secretarías generales de los departamentos de la Xunta de Galicia sobre el estado de mantenimiento, modificación o baja de la declaración de protección de ficheros o bases de datos de carácter personal confidencial que dependen de los mismos. S17



Y si no cumplimos esos compromisos...

Para los supuestos en que se produzca un incumplimiento de los compromisos que fueron identificados en esta carta de servicios, la DGCEPP asume las medidas de compensación que se detallan a continuación:

1.- En los casos de incumplimiento del compromiso nº 8 de reparación de averías en equipos informáticos dependientes de la DGCEPP en un plazo máximo de 2 días, se entregará de forma temporal un equipo sustitutivo en un plazo máximo de 2 días tras el incumplimiento del compromiso. C8



2.- En los casos de incumplimiento del compromiso nº 11, relativo a la reparación de averías de terminales de telefonía fija o móvil corporativas en un plazo máximo de 3 días, se entregará un terminal sustitutivo en un plazo máximo de 24 horas desde el incumplimiento del compromiso. C11

3.- En los casos de incumplimiento de los compromisos restantes de esta carta de servicios, el director general de Calidad y Evaluación de las Políticas Públicas, en un plazo máximo de tres días hábiles, informará a los afectados sobre las causas del incumplimiento.



Indicadores de calidad de los servicios

Con el fin de valorar el grado de cumplimiento de los compromisos y de las medidas de compensación y subsanación asumidos en la presente carta de servicios, la DGCEPP tendrá en cuenta los resultados de los indicadores de seguimiento que se detallan a continuación:

A) INDICADORES DE EVALUACIÓN DE COMPROMISOS

ATENCIÓN DE CONSULTAS Y ASESORAMIENTO

1.- % anual de horas de disponibilidad y funcionamiento del servicio de atención telefónica 981 54 52 00 de consultas y asesoramiento del CGR, con respecto al total de horas anuales en las que tendría que estar operativo (atendiendo a su horario de funcionamiento). C1

2.- % anual de horas de disponibilidad y funcionamiento del servicio de atención telefónica 981 54 52 88 de consultas y asesoramiento del CAU, con respecto al total de horas anuales en las que tendría que estar operativo (atendiendo a su horario de funcionamiento). C1

3.- % anual de consultas formuladas telefónicamente al CGR o al CAU en materia de red, servicios o sistemas corporativos informáticos, de datos y comunicaciones, atendidas con un tiempo de espera no superior a los 2 minutos. C2

4.- % anual de consultas formuladas al CGR o al CAU por correo electrónico en materia de red, servicios o sistemas corporativos informáticos, de datos y comunicaciones, atendidas en un plazo máximo de 2 días desde su recepción. C2

5.- % anual de consultas formuladas al CGR o al CAU por cualquier canal y en materia de red, servicios o sistemas corporativos informáticos, de datos y comunicaciones, con respuesta definitiva en un plazo máximo de 3 días, o en un plazo superior a 3 e inferior a 15 días. C3

RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

6.- % anual de incidencias en materia de infraestructuras corporativas informáticas y de datos resueltas en un plazo máximo de 15 horas, y % anual de incidencias resueltas entre 15 horas y 10 días. C4

7.- % anual de incidencias en materia de telefonía corporativa fija y móvil resueltas en un plazo máximo de 72 horas, y % anual de incidencias resueltas entre 72 horas y 20 días. C5

8.- % anual de incidencias resueltas por el CAU de la DGCEPP que cuentan con una resolución que se notifica a los otros CAU interesados en un plazo no superior a 24 horas desde su resolución. C6

9.- % anual de incidencias en la red y en los sistemas informáticos corporativos que no se hayan resuelto de forma adecuada y resulten repetitivas. C7

RESOLUCIÓN DE AVERÍAS

10.- % anual de averías de equipos informáticos dependientes de la DGCEPP resueltas en un plazo máximo de 2 días. C8

11.- % anual de las averías en la red de área local (cableado estructurado: rosetas y latiguillos) y en equipos de comunicaciones (conmutadores, enrutadores, etc.) dependientes de la DGCEPP y resueltas en plazos máximos de 2 días o entre 3 y 15 días. C9

12.- % anual de averías de líneas o de la red corporativa de telefonía fija resueltas en plazos máximos de 1 día o entre 2 y 15 días. C10

13.- % anual de averías de terminales de telefonía corporativa fija o móvil resueltas en un plazo máximo de 3 días. C11

CONFIGURACIÓN, INSTALACIÓN, INTEGRACIÓN, INCORPORACIÓN, MODIFICACIONES, ALTAS Y BAJAS EN MATERIA DE TELEFONÍA

14.- % anual de solicitudes de alta de línea de telefonía fija resueltas en un plazo máximo de 20 días o entre 21 y 50 días. C12

15.- % anual de solicitudes de alta de línea y concesión de terminales de telefonía móvil resueltas en un plazo máximo de 6 días o entre 7 y 20 días. C13

16.- % anual de solicitudes de concesión de nuevos terminales de telefonía corporativa móvil, en stock de la DGCEPP, resueltas en un plazo máximo de 4 días. C14

17.- % anual de solicitudes de cambios de titularidad de líneas o cambios de terminal de telefonía móvil resueltas en un plazo máximo de 5 días o entre 6 y 40 días. C15

18.- % anual de solicitudes de traslados de línea de telefonía fija resueltas en un plazo máximo de 25 días o entre 26 y 40 días. C16

19.- % anual de solicitudes de baja de línea de telefonía corporativa fija resueltas en un plazo máximo de 3 días o entre 4 y 6 días. C17

20.- % anual de solicitudes de baja de líneas de telefonía corporativa móvil resueltas en un plazo máximo de 2 días. C18

21.- % anual de solicitudes de cambios de categoría o de límite de consumo para terminales de telefonía móvil resueltas en un plazo máximo de 1 día o entre 2 y 3 días. C19

22.- % anual de solicitudes de cambios de ámbito o de programaciones para terminales de telefonía fija resueltas en un plazo máximo de 4 días o entre 5 y 8 días. C20

23.- % anual de nuevas líneas de telefonía corporativa fija implantadas sobre base IP en centros diferenciados. C21

CONFIGURACIÓN, INSTALACIÓN, INTEGRACIÓN, INCORPORACIÓN, MODIFICACIONES, ALTAS Y BAJAS EN MATERIA DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y DE LAS REDES DE COMUNICACIÓN Y DATOS

24.- % anual de solicitudes de alta de línea de datos en la red corporativa resueltas en un plazo máximo de 50 días o entre 51 y 130 días. C22

25.- % anual de solicitudes de alta de equipos informáticos (asignación de dirección IP) en la red corporativa resueltas en un plazo máximo de 3 horas o en un plazo superior a 3 horas e inferior a 1 día. C23

26.- % anual de servicios de configuración e instalación de nuevos equipos de comunicaciones de la red corporativa adquiridos por la DGCEPP (conmutadores y enrutadores) ejecutados en un plazo máximo de 4 días o entre 5 y 7 días. C24

27.- % anual de solicitudes de configuración y alta en la red corporativa de equipos de comunicación de datos no adquiridos por la DGCEPP, resueltas en un plazo máximo de 2 días o entre 3 y 7 días. C25

28.- % anual de solicitudes de préstamo temporal de equipos de comunicación de datos, formuladas por departamentos de la Xunta de Galicia y resueltas por la DGCEPP en un plazo máximo de 4 días, siempre que ésta tenga disponibles los equipos solicitados. C26

29.- % anual de solicitudes de cambios de velocidad de líneas de datos resueltas en un plazo máximo de 30 días o entre 31 y 50 días. C27

30.- % anual de solicitudes de baja de líneas de datos de la red corporativa resueltas en un plazo máximo de 2 días. C28

31.- % anual de solicitudes de baja de equipos informáticos (direcciones IP) de la red corporativa resueltas en un plazo máximo de 1 hora. C29

32.- % anual de solicitudes de alta de accesos a internet a través de la red cableada resueltas en un plazo máximo de 1 día o entre 1 y 2 días. C30

33.- % anual de solicitudes de alta como usuarios de acceso esporádico de la red wifi de comunicación de datos sin certificado digital resueltas en un plazo máximo de 2 horas, siempre y cuando se cuente con la infraestructura wifi instalada. C31

34.- % anual de solicitudes de alta como usuario de acceso continuado de la red wifi de comunicación de datos con certificado digital resueltas en un plazo máximo de 1 día, siempre y cuando se cuente con la infraestructura wifi instalada. C31

35.- % anual de solicitudes de baja de accesos a internet resueltas en un plazo máximo de 2 días. C32

36.- % anual de solicitudes de alta de conexión remota a la red corporativa resueltas en un plazo máximo de 2 días o entre 3 y 5 días. C33

SEGURIDAD DE APLICACIONES, DATOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

37.- % de análisis mensuales realizados en relación con las vulnerabilidades de la seguridad tecnológica de las aplicaciones y sistemas informáticos corporativos de los cuales es responsable la DGCEPP, y que son remitidas a los correspondientes departamentos de la Xunta de Galicia usuarios de dichos sistemas informáticos corporativos. C34

38.- % anual de los días laborables en los que la DGCEPP efectúa una búsqueda y prueba de actualizaciones de seguridad del sistema operativo del parque de ordenadores personales gestionados por ella, y de los demás dispositivos de la red microinformática corporativa, garantizando su distribución y disponibilidad en la red corporativa en un plazo máximo de 1 día a partir de la fecha en la que se hacen públicas las actualizaciones mencionadas. C35

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER CONFIDENCIAL

39.- % anual de consultas y solicitudes de información y asesoramiento formuladas por los departamentos de la Xunta de Galicia en materia de protección de datos de carácter confidencial atendidas en un plazo máximo de 4 días, siempre y cuando no requieran la petición y emisión de un informe por parte de la Asesoría Jurídica General. C36

40.- % anual de solicitudes formuladas por los departamentos de la Xunta de Galicia para la creación y registro de ficheros o bases de datos de carácter confidencial, gestionadas por la DGCEPP ante la Agencia Española de Protección de Datos en un plazo máximo de 4 días. C37

41.- % anual de notificaciones efectuadas por la DGCEPP a los departamentos y organismos de la Xunta de Galicia en relación con la inscripción de ficheros de datos de carácter personal en la Agencia Española de Protección de Datos, y comunicadas en un plazo máximo de 4 días, a partir de la recepción de la respectiva comunicación de dicha Agencia. C37

42.- % de horas anuales en las que el registro de bases de datos y ficheros de la Xunta de Galicia declarados ante la Agencia Española de Protección de Datos está operativo y consultable por los departamentos y organismos de la Administración autonómica a través de la intranet de la Xunta de Galicia. C38

43.- % de secretarías generales de departamentos de la Xunta de Galicia a las que, en la primera quincena cuatrimestral anual, la DGCEPP les remite el informe del estado de mantenimiento, modificación o baja de la declaración de protección de ficheros o bases de datos de carácter confidencial que dependen de ellos. C39

B) INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE COMPENSACIÓN O SUBSANACIÓN:

1.- % anual de los casos de incumplimiento del compromiso nº 8 de reparación de averías de equipos informáticos dependientes de la DGCEPP en un plazo máximo de 2 días, en los que se entregó de forma temporal un equipo sustitutivo en un plazo máximo de 2 días tras el incumplimiento. MC1

2.- % anual de los casos de incumplimiento del compromiso nº 11 de reparación de averías de terminales de telefonía fija o móvil corporativas en un plazo máximo de 3 días, que necesitaron la entrega temporal de un terminal sustitutivo en un plazo máximo de 24 horas desde el incumplimiento. MC2

3.- % anual de supuestos de incumplimiento de compromisos que no tengan asociada una medida concreta de compensación o subsanación y en el que el director general de Calidad y Evaluación de las Políticas Públicas informa a los usuarios afectados de las causas del incumplimiento.



Conozca los resultados de nuestra Carta

La DGCEPP considera de gran importancia la evaluación de la calidad de los servicios que ofrece, entendiendo que debe ser un proceso continuo y que asegure, ante los potenciales usuarios de estos servicios, una comunicación transparente de los resultados del nivel de calidad que consiguen dichos servicios, teniendo en cuenta los compromisos de calidad asumidos y los programas de mejora desarrollados, así como las expectativas de los usuarios de los servicios.

Con este fin la DGCEPP evaluará y comunicará anualmente el grado de cumplimiento de nuestros compromisos y de las medidas de compensación por incumplimiento de los mismos, de conformidad con los indicadores definidos en esta carta de servicios, al mismo tiempo que dará cuenta del porcentaje de reclamaciones presentadas sobre la prestación de nuestros servicios y del número de acciones correctoras adoptadas sobre el total de quejas presentadas.

Los resultados de dicha evaluación se harán públicos dentro de los dos primeros meses de cada año natural y, como mínimo, a través de la intranet corporativa **<http://dxcapp.xunta.es>**.



Colabore con nosotros

Para que la DGCEPP pueda ofrecer los servicios objeto de esta carta atendiendo a los criterios y niveles de compromiso que en la misma se definen, se necesita la colaboración de las personas y de los diferentes niveles organizativos de la Xunta de Galicia que son usuarios de nuestros servicios, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Formas de colaboración

- Cumplir los requisitos formales y los plazos que se establezcan para solicitar los servicios objeto de esta carta, con el fin de evitar solicitudes de servicios en formas y plazos imposibles de cumplir.
- Una vez detectada una “caída” de los servicios informáticos o de telecomunicaciones que dependen de la DGCEPP o simplemente una pérdida de su calidad, comunicar estas circunstancias cuanto antes, a través del CAU o del CGR y por medio de los canales de contacto que se hayan establecido.
- Dar a conocer su nivel de satisfacción con los servicios que ofrecemos en la DGCEPP y con esto contribuir a mejorar la calidad de nuestros servicios, cumplimentando las encuestas de satisfacción de usuarios que implante en cada caso la DGCEPP.
- Por parte de cada consejería de la Xunta de Galicia, mantener un inventario actualizado de los equipos informáticos que tiene instalados y, al mismo tiempo, contar con un procedimiento para la retirada y el tratamiento de equipos obsoletos y otros residuos informáticos.
- Sin contar con la debida autorización de la DGCEPP, no manipular ni hacer uso de los recursos de comunicaciones de las redes corporativas de datos y voz: recursos físicos (equipos de comunicaciones, cableado, rosetas, terminales móviles) o lógicos (direcciones IP).
- Comunicar al Centro de Gestión de Red de la DGCEPP cualquier variación de titularidad o situación de los puestos de trabajo que tienen asignados equipos de las redes corporativas de datos y voz.
- Sin una autorización expresa de la DGCEPP, no conectar a otras redes los equipos ya conectados a la red corporativa.
- Sin autorización de la DGCEPP, no compartir o ceder los recursos asignados a puestos de trabajo concretos. Esto incluye las rosetas de voz (teléfonos



supletorios), las de datos (hubs, switches), el correo electrónico, el acceso a internet (mediante proxies, NAT), etc.

- Asegurar que todos los equipos conectados a las redes corporativas de datos y voz dispongan de software antivirus correctamente instalado y actualizado.

2. Sistemas de consulta y participación

Los usuarios de los servicios que oferta la Dirección General de Calidad y Evaluación de las Políticas Públicas (DGCEPP) pueden colaborar en su mejora por medio de las siguientes vías:

- a) manifestando su opinión en las encuestas, estudios y análisis que realice la propia DGCEPP.
- b) realizando propuestas a través del correo electrónico cxr-iso9001@xunta.es.
- c) participando en los órganos colegiados y grupos de trabajo técnico que en relación con los servicios objeto de la presente carta la DGCEPP establezca y coordine.

3. Sistemas de sugerencias, quejas y reclamaciones

Para la mejora de la calidad de los servicios recogidos en esta carta de servicios, como usuario de dichos servicios, agradecemos la presentación de sugerencias y quejas que usted estime conveniente hacer llegar.

a) Como presentarlas:

Las sugerencias, quejas y reclamaciones podrán ser presentadas por los usuarios de los servicios cuando lo estimen oportuno a través de los siguientes medios:

- Por escrito dirigido a la Dirección General de Calidad y Evaluación de las Políticas Públicas.
- Por medios telemáticos, a través del correo electrónico: cartaservizos_sxiit@xunta.es.

Las sugerencias o quejas se pueden presentar empleando el modelo impreso que se recoge en el anexo VI del Decreto 164/2005, de 16 de junio, y deberán contener como mínimo los datos del interesado que formula la sugerencia o la queja, la identificación del departamento y, si se da el caso, la identificación del funcionario objeto de la sugerencia o queja, así como los hechos que la motivaron.

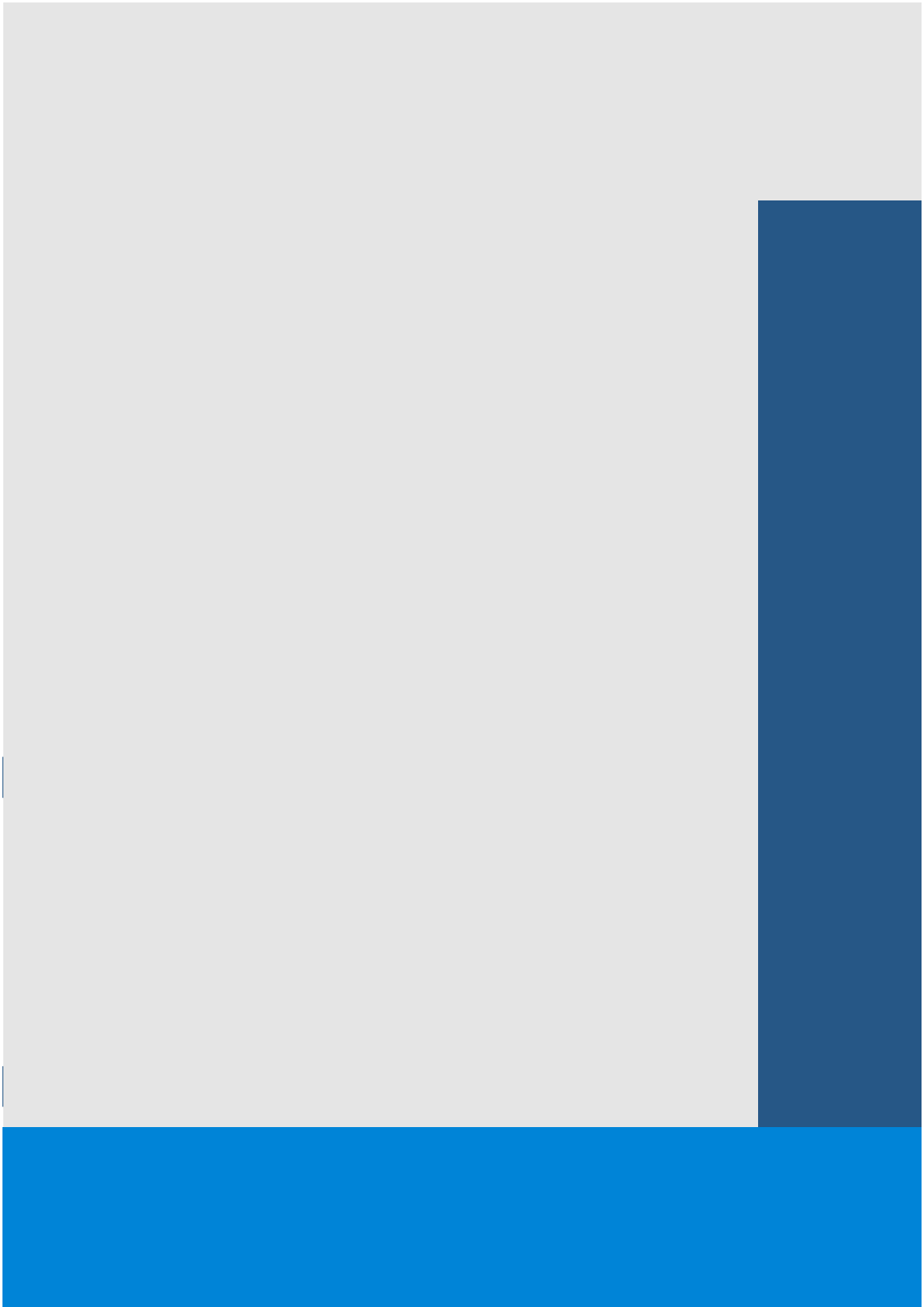
b) Dónde presentarlas:

De conformidad con lo recogido en los artículos 25 a 29 del Decreto 164/2005, de 16 de junio (DOG nº 121, de 24 de junio de 2005), las sugerencias y quejas se podrán presentar en cualesquiera de las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, o en los demás lugares previstos en el artículo 7 del citado Decreto 164/2005, de 16 de junio.

c) Cómo se resuelven:

En lo referente a las quejas, en el plazo máximo de 20 días desde su recepción, la Dirección General de Calidad y Evaluación de las Políticas Públicas notificará al interesado las actuaciones llevadas a cabo en relación con aquellas.





Datos identificativos y de contacto

ORGANIZACIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA:

Dirección General de Calidad y Evaluación de las Políticas Públicas

CONSEJERÍA A LA QUE PERTENECE:

Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia

ORGANIZACIÓN PRESTADORA DE LOS SERVICIOS DE LA CARTA:

Subdirección General de Infraestructuras Informáticas y de Telecomunicaciones (SGIIT)

Medios de contacto:

- Centro Único de Atención a Usuarios (CAU):

Tfno: 981 54 52 88 - Fax: 981 54 52 74

Correo electrónico: cau@xunta.es

Web: intranet.cau.xunta.es

- Centro de Gestión de Red (CGR):

Tfno: 981 54 52 50 - Fax: 981 54 52 74

Correo electrónico: cxr@xunta.es

Horarios de atención:

Telefónica: SGIIT: lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas

CAU: lunes a jueves, de 8:00 a 18:00 horas y viernes
de 8:00 a 15:00 horas

CGR: 24 horas todo el año

Telemática: por correo electrónico, las 24 horas todo el año

Presencial: de 9:00 a 14:00 horas en días laborables.

Dirección postal:

Edificio administrativo San Caetano. Bloque 7.

San Caetano s/n - C.P. 15781. Santiago de Compostela. A Coruña.



XUNTA DE GALICIA

CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E
XUSTIZA

Dirección Xeral de Calidade e
Avaliación das Políticas Públicas