

I. DISPOSICIÓNS XERAIS

CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E XUSTIZA

Orde do 21 de xullo de 2008 pola que se aproba a Carta de servizos de xestión e soporte das infraestruturas corporativas informáticas e de telecomunicacións.

Segundo o disposto no artigo 10.1º do Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia, cada carta de servizos da Xunta de Galicia terá que ser obxecto de aprobación final a través dunha orde da persoa titular da consellería da que depende o órgano responsable dos servizos obxecto da carta.

En virtude do anterior, contando co previo informe favorable do director xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas,

DISPOÑO:

Artigo 1º.-*Aprobación da carta.*

1. Apróbase, como carta de servizos destinada a usuarios internos da Xunta de Galicia, a Carta de servizos de xestión e soporte das infraestruturas corporativas informáticas e de telecomunicacións, cuxo contido íntegro se recolle no anexo desta orde.

2. A carta de servizos referida no anterior punto 1 apróbase tendo obtido o recoñecemento do nivel de calidade e o distintivo correspondentes á categoría de carta de servizos auditada, por canto no seu desenvolvemento se cumpriu cos requisitos mínimos recollidos para esa categoría de cartas de servizos no punto I.B) do anexo I do Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia.

3. No que atinxe á imaxe corporativa, foron tidos en conta os criterios e requisitos sinalados na Orde do 11 de xullo de 2008 pola que se aproba unha guía descritiva de elaboración de cartas de servizos na Xunta de Galicia e o Manual de identidade gráfica do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia.

Artigo 2º.-*Publicación da carta.*

A carta de servizos aprobada porase á disposición das persoas interesadas, como mínimo, a través das seguintes canles e versións divulgativas:

a) Versión electrónica, dispoñible no enderezo intranet <http://dxcapp.xunta.es> e na sección Cartas de servizos do enderezo da internet <http://cpapx.xunta.es/portal/calidade/index.htm>.

b) Cadernos divulgativos impresos, dispoñibles na sede da Subdirección Xeral de Infraestruturas Infor-

máticas e de Telecomunicacións da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, e nas dependencias centrais do Centro de Información Administrativa e Atención ao Cidadán da Xunta de Galicia, localizado no edificio administrativo San Caetano de Santiago de Compostela.

Artigo 3º.-*Rexistro da carta.*

A carta de servizos aprobada inscribírase no Rexistro xeral de cartas de servizos da Xunta de Galicia.

Disposición derradeira

Única.-Esta orde entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, 21 de xullo de 2008.

José Luís Méndez Romeu
Conselleiro de Presidencia, Administracións
Públicas e Xustiza

ANEXO

Carta de servizos de xestión e soporte das infraestruturas corporativas informáticas e de telecomunicacións

Categoría da carta: carta de servizos auditada da Xunta de Galicia.

Código identificativo: CS.001.08.A.PR01.

Edición: nº 1, ano 2008.

I. Datos identificativos e de contacto.

I.1. Identificación da organización:

Organización prestadora dos servizos da carta:

Subdirección Xeral de Infraestruturas Informáticas e de Telecomunicacións (SXIIIT).

Organización responsable da carta:

Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas.

Consellería a que pertence:

Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

I.2. 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 Xestión de Rede (CXR).

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

Correo electrónico: cxr@xunta.es

I.3. Horarios de atención:

Telefónica: SXIIIT: luns a venres, das 9.00 ás 14.00 horas.

CAU: luns a xoves, das 8.00 ás 18.00 horas e venres das 8.00 ás 15.00 horas.

CXR: as 24 horas, todo o ano.

Telemática: polos correos electrónicos cau@xunta.es e cxr@xunta.es, as 24 horas, todo o ano.

Presencial: das 9.00 ás 14.00 horas en días laborables.

I.4. Enderezo postal:

Edificio administrativo San Caetano, bloque 7, San Caetano s/n - C.P. 15781 Santiago de Compostela, A Coruña.

I.5. Plano de situación:



II. Propósitos desta carta de servizos.

As cartas de servizos son una ferramenta de xestión da calidade cada vez máis empregadas tanto nas organizacións públicas como privadas, dado que ao mesmo tempo que permiten ofrecer información sobre que servizos prestan (xa sexan servizos orientados a usuarios externos ou internos da mesma organización), cales son os responsables da súa prestación e a súa normativa reguladora, os dereitos que os usuarios teñen, etc., tamén permiten incorporar unha característica esencial e diferenciadora respecto doutras ferramentas de xestión da calidade: a identificación de compromisos de calidade na prestación dos servizos que adquire a organización responsable de prestalos, de tal maneira que as cartas de servizos constitúen unha garantía para os usuarios dos servizos e un referente a seguir polo persoal da organización responsable da súa prestación.

Esta carta de servizos ten por obxecto a mellora de servizos corporativos que nós ofrecemos, en xeral, á organización da Administración autonómica galega e, máis en particular, aos traballadores da Xunta de Galicia, como usuarios deles, destacando o feito de que, a través desta carta de servizos, por primeira vez, facemos públicos uns niveis de calidade que nos comprometemos a ofrecer en cada un dos servizos que prestamos, así como garantir unhas medidas

de emenda en caso de incumprimento e o establecemento de mecanismos concretos para avaliar e facer público o seu grao de cumprimento.

Asumimos os compromisos expresados nesta carta a sabendas de que para mellorar os servizos que ofrece a nosa dirección xeral sempre quedará moito por facer, pero tamén convencidos de que realizando unha avaliación continua deles e tendo presente as expectativas e necesidades de vostedes, como usuarios dos nosos servizos, poderemos avanzar por novos camiños que permitan continuar traballando para que vostedes poidan recibir servizos públicos que cada vez teñan maior calidade, e obteñan por isto unha maior satisfacción.

Juan José Gómez Romero, director xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas.

III. Principais servizos que ofrecemos.

Entre os servizos que desenvolve a Subdirección Xeral de Infraestruturas Informáticas e de Telecomunicacións da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas (DXCAPP), están os seguintes:

Servizos de atención de consultas e asesoramento.

1. Atención de consultas e solicitudes de asesoramento e información formuladas por usuarios ou departamentos da Xunta de Galicia en materia de rede, servizos ou sistemas corporativos informáticos, de datos e comunicacións a través dos seguintes centros, medios de comunicación e horarios de atención:

a) A través do teléfono:

-Centro de Xestión de Rede (CXR): a través do teléfono 981 54 52 50, as 24 horas de todos os días do ano.

-Centro Único de Atención a Usuarios (CAU): a través do teléfono 981 54 52 88 nos días laborables en horario das 8.00 ás 18.00 horas de luns a xoves e das 8.00 ás 15.00 horas os venres.

b) A través dos correos electrónicos:

cxr@xunta.es e cau@xunta.es, as 24 horas do día.

c) Presencial: das 9.00 ás 14.00 horas en días laborables.

Servizos de resolución de incidencias.

2. Xestión e/ou resolución de incidencias en materia de telefonía fixa e móbil, de rede e de infraestruturas informáticas e de datos corporativas que xestione a DXCAPP e que son formuladas por outros CAU, CXR ou usuarios da dita rede corporativa.

Servizos de resolución de avarías.

3. Resolución de avarías en equipamentos informáticos e na rede de área local (cableado estruturado: rosetas e látegos) e en equipamentos de comunicacións (conmutadores, encamiñadores, etc.) dependentes da DXCAPP.

4. Resolución de avarías de liñas ou de terminais de telefonía fixa ou móbil corporativas e da rede corporativa de telefonía fixa.

Servizos en materia de telefonía, consistentes na xestión de configuración, instalación, integración, incorporación, modificacións, altas e baixas.

5. Resolución de altas de liñas de telefonía fixa e móbil corporativas.

6. Concesión de novas terminais de telefonía móbil corporativa que a DXCAPP teña en stock.

7. Xestión das solicitudes de cambios, traslados ou baixas de liñas de telefonía fixa e móbil.

8. Resolución de solicitudes de cambios de categoría ou de límite de consumo para terminais de telefonía móbil.

9. Resolución de solicitudes de cambios de ámbito ou de programación para terminais de telefonía fixa.

10. Xestión de medios e programación para implantar e instalar telefonía fixa sobre liñas de datos (telefonía IP) para centros diferenciados (colexios, centros sociais ...).

Servizos en materia de infraestrutura informática e da rede de comunicacións e datos, consistentes na xestión de configuración, instalación, integración, incorporación, modificacións, altas e baixas.

11. Xestión de altas de liñas de datos e de altas de equipamentos informáticos (asignación de enderezo IP) na rede corporativa, execución de servizos de configuración e/ou instalación de equipamentos de comunicacións da dita rede, así como xestión de préstamo temporal de equipamentos de comunicacións (conmutadores e encamiñadores) a departamentos da Xunta de Galicia que non dispoñan dos equipamentos axeitados.

12. Xestión e execución de solicitudes de cambios de velocidade ou de baixas de liñas de datos e baixas de equipamentos informáticos conectados á rede (baixas de enderezos IP).

13. Xestión e execución de altas, baixas e cambios de accesos á internet a través da rede cableada ou da rede wifi e altas de conexión remota á rede corporativa.

Servizos de seguridade de aplicacións, datos e sistemas informáticos.

14. Análise e auditoría de vulnerabilidades da seguridade tecnolóxica e de datos das aplicacións e dos sistemas informáticos corporativos dos cales é responsable a DXCAPP.

15. Xestión e mantemento do sistema antivirus e de actualizacións de parches de seguridade da plataforma de equipamentos e dispositivos informáticos persoais da rede corporativa.

Servizos de protección de datos de carácter confidencial.

16. Xestión ante a Axencia Española de Protección de Datos das solicitudes de creación e rexistro de bases e ficheiros de datos de carácter persoal confidencial formuladas por departamentos ou organismos da Xunta de Galicia.

17. Xestión e mantemento dunha base de datos informatizada dos ficheiros dos departamentos da Xunta de Galicia declarados ante a Axencia Española de Protección de Datos, dispoñible para a súa consulta a través da intranet as 24 horas dos 365 días do ano e garantindo a súa exactitude.

IV. Normativa reguladora dos servizos.

A principal normativa reguladora dos servizos obxecto desta carta é a seguinte:

a) Normativa estatal:

-Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.

-Real decreto 1720/2007, do 21 de decembro, polo que se aproba o Regulamento de desenvolvemento da Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.

-Lei 34/2002, do 11 de xullo, de servizos da sociedade da información e de comercio electrónico.

-Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións.

-Lei 59/2003, do 19 de decembro, de sinatura electrónica.

-Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos.

b) Normativa autonómica:

-Decreto 37/2007, do 15 de marzo, polo que se establece a estrutura orgánica da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

V. Os nosos compromisos de calidade.

En relación cos servizos identificados nesta carta de servizos, a DXCAPP asume os seguintes compromisos concretos de calidade na súa prestación, tendo en conta que no caso de compromisos relativos a prazos de execución do servizo, eses prazos se referirán a tempos de horas ou días laborables e que se asumen en todo caso desde o momento da recepción na DXCAPP da solicitude do servizo respectivo correctamente formalizada:

Compromisos en servizos de atención de consultas e asesoramento

Compromisos que se asumen	Relación con servizo (S) nº (1, 2...)
1. Asegurar a dispoñibilidade e funcionamento do servizo de atención de consultas e asesoramento telefónico tanto do CXR como do CAU, no 100% do horario e dos días de atención telefónica establecidos para os teléfonos do CXR (981 54 52 50) e do CAU (981 54 52 88).	S1
2. No 100% das consultas que se formulen ao CXR ou ao CAU en materia de rede, servizos ou sistemas corporativos informáticos de datos e de comunicacións, o tempo máximo de espera para ser atendido será o seguinte: -Vía telefónica: 2 minutos. -Vía correo electrónico: 2 días desde a súa recepción.	S1
3. No 90% das consultas que se lles formulen anualmente vía telefónica, telemática ou presencial, en materia de rede, servizos ou sistemas corporativos informáticos de datos e de comunicacións, o CXR ou o CAU darán unha resposta definitiva nun tempo máximo de 3 días, e o 10% restante das consultas formuladas responderanse nun tempo máximo de 15 días desde a recepción da consulta na DXCAPP.	S1

Compromisos en servizos de resolución de incidencias

Compromisos que se asumen	Relación con servizo (S) nº (1, 2...)
4. Resolver o 90% das incidencias anuais en materia de infraestruturas informáticas e de datos corporativos nun prazo máximo de 15 horas desde a súa comunicación ao CXR ou ao CAU e o 10% restante nun tempo máximo de 10 días.	S2
5. Resolver o 95% das incidencias anuais en materia de telefonía corporativa fixa e móbil nun prazo máximo de 72 horas desde a súa comunicación ao CXR ou ao CAU e o 5% restante nun prazo máximo de 20 días.	S2
6. En relación coas incidencias da rede e dos sistemas e servizos corporativos que afecten a outros CAU ou centros diferenciados da Xunta de Galicia, e que sexan resoltas polo CAU da DXCAPP, no 100% dos casos das incidencias resoltas, a DXCAPP comprométese a notificar aos ditos outros CAU a resolución de incidencias nun prazo máximo de 24 horas desde a súa resolución.	S2
7. Do total das incidencias na rede e sistemas informáticos corporativos que teñan que atender, o CXR e o CAU comprométese a que o 90% das ditas incidencias serán resoltas satisfactoriamente e que a porcentaxe das incidencias non resoltas adecuadamente e que se convirten en repetitivas non superen o 10% das incidencias anuais atendidas.	S2

Compromisos en servizos de resolución de avarías

Compromisos que se asumen	Relación con servizo (S) nº (1, 2...)
8. Resolver o 100% das avarías de equipamentos informáticos dependentes da DXCAPP nun prazo máximo de 2 días desde a solicitude de reparación da avaría.	S3
9. Resolver o 95% das avarías na rede de área local (cableado estruturado: rosetas e látegos) e en equipamentos de comunicacións (conmutadores, encamiñadores, etc.) dependentes da DXCAPP nun prazo máximo de 2 días, e o restante 5% nun prazo máximo de 15 días desde a súa comunicación á DXCAPP.	S3
10. Resolver o 90% das avarías de liñas ou da rede corporativa de telefonía fixa nun prazo máximo de 1 día e o 10% restante nun prazo máximo de 15 días desde a recepción da solicitude de reparación da avaría na DXCAPP.	S4
11. Resolver o 100% das avarías de terminais de telefonía fixa ou móbil corporativas nun prazo máximo de 3 días desde a recepción da solicitude de reparación da avaría na DXCAPP.	S4

Compromisos en servizos de configuración, instalación, integración, incorporación, modificacións, altas e baixas en materia de telefonía

Compromisos que se asumen	Relación con servizo (S) nº (1, 2...)
12. Resolver o 95% das solicitudes de altas de liñas de telefonía fixa nun prazo máximo de 20 días desde a recepción das solicitudes na DXCAPP; o restante 5% das solicitudes serán resoltas nun prazo máximo de 50 días.	S5
13. Resolver o 90% das solicitudes de altas de liñas de telefonía móbil nun prazo máximo de 6 días hábiles; o restante 10% das solicitudes serán resoltas nun prazo máximo de 20 días.	S5
14. O 100% das solicitudes de concesión de novas terminais de telefonía móbil corporativa que a DXCAPP teña en stock, xestionarase nun prazo máximo de 4 días.	S6
15. Na área de telefonía móbil, resolver o 80% das solicitudes de cambios de titularidade das liñas ou de cambios de terminal nun prazo máximo de 5 días; o restante 20% das solicitudes serán resoltas nun prazo máximo de 40 días.	S7
16. Resolver o 95% das solicitudes de traslados de liñas de telefonía fixa nun prazo máximo de 25 días; o restante 5% das solicitudes serán resoltas nun prazo máximo de 40 días.	S7
17. Resolver o 90% das solicitudes de baixa de liñas de telefonía fixa corporativa nun prazo máximo de 3 días; o restante 10% das solicitudes serán resoltas nun prazo máximo de 6 días.	S7
18. Resolver o 100% das solicitudes de baixa de liñas de telefonía móbil corporativa nun prazo máximo de 2 días.	S7
19. Resolver o 95% das solicitudes de cambios de categoría ou de límite de consumo para terminais de telefonía móbil nun prazo máximo de 1 día e o restante 5% das solicitudes nun prazo máximo de 3 días.	S8
20. Resolver o 95% das solicitudes de cambios de ámbito ou de programación para terminais de telefonía fixa nun prazo máximo de 4 días e o restante 5% das solicitudes nun prazo máximo de 8 días.	S9
21. Garantir que o 100% de novas liñas de telefonía fixa corporativa en centros diferenciados están en disposición de seren implantadas en tecnoloxía IP.	S10

Compromisos en servizos de configuración, instalación, integración, incorporación, modificacións, altas e baixas da infraestrutura informática e das redes de comunicación e datos

Compromisos que se asumen	Relación con servizo (S) nº (1, 2...)
22. Resolver o 90% das solicitudes de altas de liñas de datos na rede corporativa nun prazo máximo de 50 días e o restante 10% das solicitudes nun prazo máximo de 130 días.	S11
23. Resolver o 95% das solicitudes de altas de equipamentos informáticos (asignación de enderezo IP) na rede corporativa nun prazo máximo de 3 horas e o restante 5% das solicitudes nun prazo máximo de 1 día.	S11
24. Executar o 95% dos servizos de configuración e instalación de novos equipamentos de comunicacións da rede corporativa adquiridos pola DXCAPP (conmutadores e encamiñadores) nun prazo máximo de 4 días, e o restante 5% dos servizos nun prazo máximo de 7 días.	S11
25. Resolver o 85% das solicitudes de configuración de equipamentos de comunicación de datos non adquiridos pola DXCAPP, incluíndo a súa alta na rede corporativa da Xunta de Galicia, nun prazo máximo de 2 días, e o restante 15% das solicitudes nun prazo máximo de 7 días.	S11
26. Proporcionar nun prazo máximo de 4 días, en préstamo temporal, equipamentos de comunicacións (conmutadores, encamiñadores...) a departamentos da Xunta de Galicia que, por razóns de urxencia e en canto non adquiren ou contén cos equipamentos axeitados, necesiten os ditos equipamentos para dar continuidade a servizos da rede corporativa de comunicacións e datos deles dependentes, sempre que exista dispoñibilidade dos equipamentos na DXCAPP.	S11
27. Resolver o 90% das solicitudes de cambios de velocidade de liñas de datos nun prazo máximo de 30 días, e o restante 10% das solicitudes nun prazo máximo de 50 días.	S12
28. Resolver o 100% das solicitudes de baixa de liñas de datos da rede corporativa nun prazo máximo de 2 días.	S12
29. Resolver o 100% das solicitudes de baixa de equipamentos informáticos (enderezos IP) da rede corporativa nun prazo máximo de 1 hora.	S12
30. Resolver o 95% das solicitudes de alta de accesos á internet a través da rede cableada, nun prazo máximo de 1 día, e o restante 5% das solicitudes nun prazo máximo de 2 días.	S13
31. Resolver o 100% das solicitudes de alta como usuario da rede wifi de comunicación de datos nos prazos máximos de tempo que desde a súa solicitude á DXCAPP se indican a continuación e sempre e cando se conte coa infraestrutura wifi instalada: -Alta como usuario con certificado dixital e para acceso esporádico: prazo máximo de 2 horas. -Alta como usuario con certificado dixital e con acceso continuado: prazo máximo de 1 día.	S13
32. Resolver o 100% das solicitudes de baixa de accesos á internet nun prazo máximo de 2 días.	S13
33. Resolver o 90% das solicitudes de alta de conexión remota á rede corporativa nun prazo máximo de 2 días, e o restante 10% das solicitudes nun prazo máximo de 5 días.	S13

Compromisos en servizos de seguridade de aplicacións, datos e sistemas informáticos

Compromisos que se asumen	Relación con servizo (S) nº (1, 2...)
34. Realizar mensualmente unha análise de vulnerabilidades da seguridade tecnolóxica das aplicacións e sistemas informáticos corporativos dos que é responsable a DXCAPP, remitindo por correo electrónico o informe resultante da dita análise a cada departamento da Xunta de Galicia usuario dos ditos sistemas corporativos.	S14
35. Realizar no 100% dos días laborables unha busca e proba de actualizacións de seguridade do sistema operativo do parque de ordenadores persoais dependentes da DXCAPP e demais dispositivos da rede microinformática corporativa, garantindo a súa distribución e dispoñibilidade na rede corporativa nun prazo máximo de 1 día a partir da data en que se fan públicas as ditas actualizacións.	S15

Compromisos en servizos de protección de datos de carácter confidencial

Compromisos que se asumen	Relación con servizo (S) nº (1, 2...)
36. Dar resposta nun prazo máximo de 4 días ao 100% das consultas e solicitudes de información e asesoramento formuladas por departamentos da Xunta de Galicia en materias de protección de datos de carácter persoal confidencial, sempre e cando non requiran a petición e emisión dun informe por parte da Asesoría Xurídica Xeral.	S16 e S17
37. Xestionar, ante a Axencia Española de Protección de Datos e nun prazo máximo de 4 días, o 100% das solicitudes de creación e rexistro de ficheiros ou bases de datos de carácter confidencial formuladas por departamentos e organismos da Xunta de Galicia.	S16
38. Xestionar e manter, a través da intranet da Xunta de Galicia, nun soporte informático consultable polos departamentos e organismos da Administración autonómica as 24 horas dos 365 días do ano, un rexistro de bases de datos e ficheiros da Xunta de Galicia declarados ante a Axencia Española de Protección de Datos.	S17
39. Na primeira quincena de cada cuadrimestre, informar todas as secretarías xerais dos departamentos da Xunta de Galicia do estado de mantemento, modificación ou baixa da declaración de protección de ficheiros ou bases de datos de carácter persoal confidencial deles dependentes.	S17

VI. E se non cumprimos eses compromisos...

Para os supostos en que se produza un incumprimento dos compromisos que foron identificados nesta carta de servizos, a DXCAPP asume as medidas de compensación que a continuación se detallan:

Medidas de compensación/emenda que se adoptará	Relación con compromiso (C) nº (1, 2...)
1. Nos casos de incumprimento do compromiso nº 8 de reparación de avarías en equipamentos informáticos dependentes da DXCAPP nun prazo máximo de 2 días, entregarase temporalmente un equipamento substitutivo nun prazo máximo de 2 días tras o incumprimento do compromiso.	C8
2. Nos casos de incumprimento do compromiso nº 11 de reparación de avarías de terminais de telefonía fixa ou móbil corporativas nun prazo máximo de 3 días, entregarase un terminal substitutivo nun prazo máximo de 24 horas desde o incumprimento do compromiso.	C11
3. Nos casos de incumprimentos dos restantes compromisos desta carta de servizos, o director xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, nun prazo máximo de tres días hábiles, informará os afectados sobre as causas do incumprimento.	Cos demais

VII. Indicadores de calidade dos servizos

Co fin de valorar o grao de cumprimento dos compromisos e das medidas de compensación e emenda asumidos nesta carta de servizos, a DXCAPP terá en conta os resultados dos indicadores de seguimento que se detallan a continuación:

VII.A) Indicadores de avaliación de compromisos**Atención de consultas e asesoramento**

Indicadores de avaliación de compromisos	Relación con compromiso (C) nº (1, 2...)
1. % anual de horas de dispoñibilidade e funcionamento do servizo de atención telefónica 981 54 52 50 de consultas e asesoramento do CXR, respecto do total de horas anuais en que deba estar operativo (atendendo ao seu horario de funcionamento).	C1
2. % anual de horas de dispoñibilidade e funcionamento do servizo de atención telefónica 981 54 52 88 de consultas e asesoramento do CAU, respecto do total de horas anuais en que deba estar operativo (atendendo ao seu horario de funcionamento).	C1
3. % anual de consultas formuladas telefonicamente ao CXR ou ao CAU en materia de rede, servizos ou sistemas corporativos informáticos, de datos e de comunicación, atendidas cun tempo de espera non superior a 2 minutos.	C2
4. % anual de consultas formuladas ao CXR ou ao CAU por correo electrónico en materia de rede, servizos ou sistemas corporativos informáticos, de datos e comunicacións, atendidas nun prazo máximo de 2 días desde a súa recepción.	C2
5. % anual de consultas formuladas ao CXR ou ao CAU por calquera canle e en materia de rede, servizos ou sistemas corporativos informáticos, de datos e de comunicacións, con resposta definitiva nun prazo máximo de 3 días, ou nun prazo superior a 3 e inferior a 15 días.	C3

Resolución de incidencias

Indicadores de avaliación de compromisos	Relación con compromiso (C) nº (1, 2...)
6. % anual de incidencias en materia de infraestruturas corporativas informáticas e de datos resoltas nun prazo máximo de 15 horas, e % anual de incidencias resoltas entre 15 horas e 10 días.	C4
7. % anual de incidencias en materia de telefonía corporativa fixa e móbil resoltas nun prazo máximo de 72 horas, e % anual de incidencias resoltas entre 72 horas e 20 días.	C5
8. % anual de incidencias resoltas polo CAU da DXCAPP que contan cunha resolución que se notifica aos outros CAU interesados nun prazo non superior a 24 horas desde a súa resolución.	C6
9. % anual de incidencias na rede e nos sistemas informáticos corporativos non resoltas axeitadamente e que se convirten en repetitivas.	C7

Resolución de avarías

Indicadores de avaliación de compromisos	Relación con compromiso (C) nº (1, 2...)
10. % anual de avarías de equipamentos informáticos dependentes da DXCAPP resoltas nun prazo máximo de 2 días.	C8
11. % anual de avarías na rede de área local (cableado estruturado: rosetas e látegos) e en equipamentos de comunicacións (conmutadores, encamiñadores, etc.) dependentes da DXCAPP e resoltas en prazos máximos de 2 días ou entre 3 e 15 días.	C9
12. % anual de avarías de liñas ou da rede corporativa de telefonía fixa resoltas en prazos máximos de 1 día ou entre 2 e 15 días.	C10
13. % anual de avarías de terminais de telefonía corporativa fixa ou móbil resoltas nun prazo máximo de 3 días.	C11

Configuración, instalación, integración, incorporación, modificacións, altas e baixas en materia de telefonía

Indicadores de avaliación de compromisos	Relación con compromiso (C) nº (1, 2...)
14. % anual de solicitudes de alta de liña de telefonía fixa resoltas nun prazo máximo de 20 días ou entre 21 e 50 días.	C12
15. % anual de solicitudes de alta de liña e concesión de terminais de telefonía móbil resoltas nun prazo máximo de 6 días ou entre 7 e 20 días.	C13
16. % anual de solicitudes de concesión de novas terminais de telefonía corporativa móbil, en stock da DXCAPP, resoltas nun prazo máximo de 4 días.	C14
17. % anual de solicitudes de cambios de titularidade de liñas ou cambios de terminal de telefonía móbil resoltas nun prazo máximo de 5 días ou entre 6 e 40 días.	C15
18. % anual de solicitudes de traslados de liñas de telefonía fixa resoltas nun prazo máximo de 25 días ou entre 26 e 40 días.	C16
19. % anual de solicitudes de baixa de liñas de telefonía corporativa fixa resoltas nun prazo máximo de 3 días ou entre 4 e 6 días.	C17
20. % anual de solicitudes de baixa de liñas de telefonía corporativa móbil resoltas nun prazo máximo de 2 días.	C18
21. % anual de solicitudes de cambios de categoría ou de límite de consumo para terminais de telefonía móbil resoltas nun prazo máximo de 1 día ou entre 2 e 3 días.	C19
22. % anual de solicitudes de cambios de ámbito ou de programación para terminais de telefonía fixa resoltas nun prazo máximo de 4 días ou entre 5 e 8 días.	C20
23. % anual de novas liñas de telefonía corporativa fixa implantadas sobre base IP en centros diferenciados.	C21

Configuración, instalación, integración, incorporación, modificacións, altas e baixas en materia de infraestrutura informática e das redes de comunicación e datos

Indicadores de avaliación de compromisos	Relación con compromiso (C) nº (1,2...)
24. % anual de solicitudes de alta de liña de datos na rede corporativa resoltas nun prazo máximo de 50 días ou entre 51 e 130 días.	C22
25. % anual de solicitudes de alta de equipamentos informáticos (asignación de enderezo IP) na rede corporativa resoltas nun prazo máximo de 3 horas ou nun prazo superior a 3 horas e inferior a 1 día.	C23
26. % anual de servizos de configuración e instalación de novos equipamentos de comunicacións da rede corporativa adquiridos pola DXCAPP (conmutadores e encamiñadores) executados nun prazo máximo de 4 días ou entre 5 e 7 días.	C24
27. % anual de solicitudes de configuración e alta na rede corporativa de equipamentos de comunicación de datos non adquiridos pola DXCAPP, resoltas nun prazo máximo de 2 días ou entre 3 e 7 días.	C25
28. % anual de solicitudes de préstamo temporal de equipamentos de comunicación de datos formuladas por departamentos da Xunta de Galicia e resoltas pola DXCAPP nun prazo máximo de 4 días, sempre que esta teña dispoñibilidade dos equipamentos solicitados.	C26
29. % anual de solicitudes de cambios de velocidade de liñas de datos resoltas nun prazo máximo de 30 días ou entre 31 e 50 días.	C27
30. % anual de solicitudes de baixa de liñas de datos da rede corporativa resoltas nun prazo máximo de 2 días.	C28
31. % anual de solicitudes de baixa de equipamentos informáticos (enderezos IP) da rede corporativa resoltas nun prazo máximo de 1 hora.	C29
32. % anual de solicitudes de alta de accesos á internet a través da rede cableada resoltas nun prazo máximo de 1 día ou entre 1 e 2 días.	C30
33. % anual de solicitudes de alta como usuario de acceso esporádico da rede wifi de comunicación de datos sen certificado dixital resoltas nun prazo máximo de 2 horas, sempre e cando se conte coa infraestrutura wifi instalada.	C31
34. % anual de solicitudes de alta como usuario de acceso continuado da rede wifi de comunicación de datos con certificado dixital resoltas nun prazo máximo de 1 día, sempre e cando se conte coa infraestrutura wifi instalada.	C31
35. % anual de solicitudes de baixa de accesos á internet resoltas nun prazo máximo de 2 días.	C32
36. % anual de solicitudes de alta de conexión remota á rede corporativa resoltas nun prazo máximo de 2 días ou entre 3 e 5 días.	C33

Seguridade de aplicacións, datos e sistemas informáticos

Indicadores de avaliación de compromisos	Relación con compromiso (C) nº (1, 2...)
37. % de análises mensuais realizadas en relación coas vulnerabilidades da seguridade tecnolóxica das aplicacións e sistemas informáticos corporativos dos cales é responsable a DXCAPP, e que son remitidas aos correspondentes departamentos da Xunta de Galicia usuarios dos ditos sistemas informáticos corporativos	C34
38. % anual de días laborables nos cales a DXCAPP efectúa unha busca e proba de actualizacións de seguridade do sistema operativo do parque de ordenadores persoais xestionados por ela, e dos demais dispositivos da rede microinformática corporativa, garantindo a súa distribución e dispoñibilidade na rede corporativa nun prazo máximo de 1 día a partir da data en que se fan públicas as ditas actualizacións.	C35

Protección de datos de carácter confidencial

Indicadores de avaliación de compromisos	Relación con compromiso (C) nº (1, 2...)
39. % anual de consultas e solicitudes de información e asesoramento formuladas por departamentos da Xunta de Galicia en materias de protección de datos de carácter confidencial atendidas nun prazo máximo de 4 días, sempre e cando non requiran a petición e emisión dun informe por parte da Asesoría Xurídica Xeral.	C36

Indicadores de avaliación de compromisos	Relación con compromiso (C) nº (1, 2...)
40. % anual de solicitudes formuladas por departamentos da Xunta de Galicia para a creación e rexistro de ficheiros ou bases de datos de carácter confidencial, xestionadas pola DXCAPP ante a Axencia Española de Protección de Datos nun prazo máximo de 4 días.	C37
41. % anual de notificacións efectuadas pola DXCAPP aos departamentos e organismos da Xunta de Galicia en relación coa inscrición de ficheiros de datos de carácter persoal na Axencia Española de Protección de Datos, e comunicadas nun prazo máximo de 4 días, a partir da recepción da respectiva comunicación da dita axencia.	C37
42. % de horas anuais nas cales o rexistro de bases de datos e ficheiros da Xunta de Galicia declarados ante a Axencia Española de Protección de Datos está operativo e consultable polos departamentos e organismos da Administración autonómica a través da intranet da Xunta de Galicia.	C38
43. % de secretarías xerais de departamentos da Xunta de Galicia ás que, na primeira quincena de cada cuatrimestre anual, a DXCAPP lles remite o informe do estado de mantemento, modificación ou baixa da declaración de protección de ficheiros ou bases de datos de carácter confidencial deles dependentes.	C39

VII.B) Indicadores de avaliación das medidas de compensación ou emenda:

Indicadores de avaliación de medidas de compensación ou emenda	Relación con medida compensación (MC) nº (1, 2...)
1. % anual de casos con incumprimento do compromiso nº 8 de reparación de avarías de equipamentos informáticos dependentes da DXCAPP nun prazo máximo de 2 días, nos cales se entregou temporalmente un equipamento substitutivo nun prazo máximo de 2 días tras o incumprimento.	MC1
2. % anual de casos con incumprimento do compromiso nº 11 de reparación de avarías de terminais de telefonía fixa ou móbil corporativas nun prazo máximo de 3 días, que precisaron da entrega temporal dun terminal substitutivo nun prazo máximo de 24 horas desde o incumprimento.	MC2
3. % anual de supostos de incumprimentos de compromisos que non teñan asociada unha medida concreta de compensación ou emenda e nos que o director xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas informa os usuarios afectados das causas do incumprimento.	MC3

VIII. Coñeza os resultados da nosa carta.

A DXCAPP considera de grande importancia a avaliación da calidade dos servizos que ofrece, entendendo que debe ser un proceso continuado e que asegure, ante os potenciais usuarios destes servizos, unha comunicación transparente dos resultados do nivel de calidade que os devanditos servizos acadan tendo en conta os compromisos de calidade asumidos e os programas de mellora desenvolvidos, así como as expectativas dos usuarios dos servizos.

Con tal fin a DXCAPP avaliará e comunicará anualmente o grao de cumprimento dos nosos compromisos e das medidas de compensación por incumprimento deles, conforme os indicadores definidos nesta carta de servizos, á vez que dará conta da porcentaxe de reclamacións presentadas sobre a prestación dos nosos servizos e do número de accións correctoras adoptadas sobre o total de queixas presentadas.

Os resultados da devandita avaliación faranse públicos nos dous primeiros meses de cada ano natural e, como mínimo, a través da intranet corporativa <http://dxcapp.xunta.es>.

IX. Colabore con nós.

Para que a DXCAPP poida ofrecer os servizos obxecto desta carta atendendo aos criterios e niveis de compromiso nela definidos, necesítase da colaboración das persoas e dos diferentes niveis organizativos da Xunta de Galicia que son usuarios dos nosos servizos, tendo en conta o seguinte:

IX.1. Formas de colaboración.

-Cumprir os requisitos formais e os prazos que se establezan para solicitar os servizos obxecto desta carta, para evitar solicitudes de servizos en formas e prazos imposibles de cumprir.

-Unha vez detectada unha caída dos servizos informáticos ou de telecomunicacións dependentes da DXCAPP ou simplemente unha perda da súa calidade, comunicar estas circunstancias canto antes, a través do CAU ou do CXR e polas canles de contacto establecidas.

-Dar a coñecer o seu nivel de satisfacción cos servizos que ofrecemos na DXCAPP e con isto contribuír a mellorar a calidade dos nosos servizos, cubrindo as enquisas de satisfacción de usuarios que implante en cada caso a DXCAPP.

-Por parte de cada consellería da Xunta de Galicia, manter un inventario actualizado dos equipamentos informáticos que ten instalados e ao mesmo tempo contar cun procedemento para a retirada e tratamento de equipamentos obsoletos e outros residuos informáticos.

-Sen contar coa debida autorización da DXCAPP, non manipular nin facer uso dos recursos de comunicacións das redes corporativas de datos e voz: recursos físicos (equipamentos de comunicacións, cableado, rosetas, terminais móbiles) ou lóxicos (enderezos IP).

-Comunicar ao Centro de Xestión de Rede da DXCAPP calquera variación de titularidade ou situación dos postos de traballo que teñen asignados equipamentos das redes corporativas de datos e voz.

-Sen unha autorización expresa da DXCAPP, non conectar a outras redes os equipamentos xa conectados á rede corporativa.

-Sen autorización da DXCAPP, non compartir ou ceder recursos asignados a postos de traballo concretos. Isto inclúe as rosetas de voz (teléfonos supletorios), as de datos (hubs, switches), o correo electrónico, o acceso á internet (mediante proxies, NAT) etc.

-Asegurar que todos os equipamentos conectados ás redes corporativas de datos e voz dispoñan de software antivirus correctamente instalado e actualizado.

IX.2. Sistemas de consulta e participación.

Os usuarios dos servizos que oferta a Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas (DXCAPP) poden colaborar na súa mellora a través das seguintes vías:

a) Manifestando a súa opinión nas enquisas, estudos e análises que realice a propia DXCAPP.

b) Facendo propostas a través do correo electrónico cxr-iso9001@xunta.es.

c) Participando nos órganos colexiados e grupos de traballo técnico que en relación cos servizos obxecto desta carta a DXCAPP estableza e coordine.

IX.3. Sistemas de suxestións, queixas e reclamacións.

Para a mellora da calidade dos servizos recollidos nesta carta de servizos, como usuario dos devanditos servizos, agradecemos a presentación de suxestións e queixas que vostede estime conveniente achegar.

a) Como presentalas:

As suxestións, queixas e reclamacións poderán presentalas os usuarios dos servizos cando o estimen oportuno e a través dos seguintes medios:

-Por escrito dirixido á Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas.

-Por medios telemáticos, a través do correo electrónico cartaservizos_sxiit@xunta.es.

As suxestións ou queixas pódense presentar empregando o modelo de impreso que se recolle no anexo VI do Decreto 164/2005, do 16 de xuño, e deberán conter como mínimo os datos do interesado que formula a suxestión ou a queixa, a identificación do departamento e, se é o caso, a identificación do funcionario obxecto da suxestión ou queixa, así como os feitos que a motivaron.

b) Onde presentalas:

Atendendo ao recollido nos artigos 25 a 29 do Decreto 164/2005, do 16 de xuño (DOG nº 121, do 24 de xuño), as suxestións e queixas poderán pre-

sentarse en calquera das oficinas de rexistro propias ou concertadas da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, ou nos demais lugares previstos no artigo 7 do citado Decreto 164/2005, do 16 de xuño.

c) Como se resolven:

No suposto de queixas, no prazo máximo de 20 días desde a súa recepción, a Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas notificará ao interesado as actuacións levadas a cabo en relación con aquelas.

CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA

Resolución do 3 de xullo de 2008, da Dirección Xeral de Formación Profesional e Ensinanzas Especiais, pola que se establece o perfil do programa de cualificación profesional inicial de mantemento de vehículos en Galicia.

O Real decreto 1228/2006, do 27 de outubro de 2006, estableceu, entre outras, as cualificacións profesionais de nivel 1 de operacións auxiliares de mantemento da carrozaría de vehículos e de operacións auxiliares de mantemento en electromecánica de vehículos, pertencente á familia profesional de transporte e mantemento de vehículos, así como os módulos formativos asociados ás unidades de competencia de que se compón.

A Orde do 13 de maio de 2008 pola que se regulan os programas de cualificación profesional inicial na Comunidade Autónoma de Galicia establece no seu artigo 8 que os currículos dos módulos específicos dos perfís profesionais que se establezan se desenvolverán por medio de resolución da Dirección Xeral de Formación Profesional e Ensinanzas Especiais, e que deberán tomar como referencia os módulos formativos asociados ás unidades de competencia que inclúa o perfil.

Na súa virtude, esta dirección xeral

RESOLVE:

Primeiro.-*Obxecto.*

Esta resolución ten por obxecto o establecemento do perfil profesional do programa de cualificación profesional inicial de mantemento de vehículos en Galicia.