

## CARTA DE SERVICIOS

### 1.- PRESENTACIÓN

Los Servicios Informáticos CPD (Centro de Proceso de Datos) tienen como objetivo poner en marcha, gestionar y mantener actualizados los sistemas informáticos y la estructura de comunicación de la Universidad de Salamanca, así como la planificación, desarrollo e implantación de nuevas herramientas informáticas. Dado el nivel de dependencia que en la actualidad existe de las herramientas informáticas tanto a nivel de docencia, como de investigación y administración este servicio debe mantenerse en un estado óptimo de forma continuada. Para ello, además de gestionar el hardware y software existente tiene que mantener mecanismos que permitan incorporar a la Universidad todas aquellas herramientas que sean necesarias para aumentar su productividad y estar a la vanguardia tecnológica.

Este servicio asesorará tanto al Equipo de Gobierno de la Universidad, como al resto de sus miembros a la hora de incorporar y gestionar sistemas informáticos. El servicio se organizará internamente en función del personal que disponga y de acuerdo con los servicios que preste, contando para ello con un alto grado de flexibilidad en la gestión y organización interna.

Los Servicios Informáticos establecerán todos aquellos requisitos necesarios tanto para la incorporación de nuevas herramientas como para el uso de las mismas, teniendo siempre como prioridad proporcionar un servicio ágil y eficaz a la comunidad universitaria. El servicio velará por el cumplimiento de las normas de seguridad informática, así como por la eficiencia de las inversiones en adquisiciones y mantenimiento de nuestra institución

Los cambios tecnológicos suponen un reto para todos nosotros y en este sentido el CPD hará un esfuerzo en establecer políticas de comunicación que faciliten el uso de sus sistemas informáticos y redes de comunicación, al mismo tiempo que proporcionará un sistema de soporte eficiente.

Juan Manuel Corchado Rodríguez

Vicerrector de Investigación y Transferencia

## 2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los Servicios Informáticos CPD, en adelante SICPD, son un servicio general de la Universidad de Salamanca de apoyo a la docencia, investigación y gestión que depende del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia. Es el servicio encargado de proporcionar soporte informático a la comunidad universitaria de acuerdo a las directrices de los órganos de gobierno de la universidad, por tanto, de prestar servicios en el ámbito de las tecnologías de la información y de la comunicación desde el punto de vista de la docencia, de la investigación y de la gestión administrativa.

## 3.- PRINCIPALES SERVICIOS QUE OFRECE

El SICPD ofrece servicios de administración, gestión, mantenimiento y soporte a las siguientes áreas:

- Soporte TIC a la Docencia: gestión, asesoramiento y soporte de las infraestructuras para facilitar las tareas docentes, tanto en aulas presenciales como virtuales.
- Soporte a la Investigación: soporte a las infraestructuras TIC institucionales y aplicaciones dedicadas a la investigación.
- Soporte TIC a la Gestión: dedicados a administrar, desarrollar, gestionar y dar soporte a las aplicaciones de gestión universitaria.
- Comunicaciones: planificación, administración, gestión, mantenimiento y soporte de los servicios de red de comunicaciones cableadas e inalámbricas.
- Soporte a equipamiento del puesto de trabajo: mantenimiento, configuración y actualización e instalación de los equipos de microinformática, así como identificación y resolución de problemas de los equipos.
- Correo y Colaboración: planificación, administración, gestión, mantenimiento y soporte de las herramientas que faciliten la comunicación y la colaboración electrónicas a la comunidad universitaria.
- Gestión de Identidades: planificación, administración, gestión, mantenimiento y soporte de los servicios que garanticen la identidad del usuario en el uso de las infraestructuras y servicios TIC de la Universidad de Salamanca.

- Publicación Web: planificación, administración, gestión, mantenimiento y soporte de los servicios orientados a la publicación y difusión de contenido en Internet, así como de la difusión multimedia de la información.

#### 4.- COMPROMISOS

- Atención inmediata de recepción de solicitudes de servicio a través de Soporte.
- Tiempo de solución en incidencias de hardware y software en 8 horas.
- Mantener el grado de percepción del usuario respecto a los servicios prestados en un nivel superior al 4 sobre 5.
- Garantizar la disponibilidad de los siguientes servicios por encima del 95%:
  - Red de Comunicaciones USAL.
  - Web Institucional.
  - Studium.
  - Correo Electrónico.
  - Servicio de autenticación y autorización idUSAL.
  - Portal de servicios MiUSAL.
  - Aplicación Boletín de Acuerdos de Secretaría General.
  - Aplicación de Preinscripción y matrícula de Formación Permanente.
  - Alojamiento de Páginas Web de Servicio/Departamento/Congreso.
  - Infraestructuras de Servidores de Proyectos.
  - Aulas de Informática para docencia reglada.
  - Aplicación de Soporte para atención a incidencias del servicio.
  - Atención telefónica CAU (Centro de Atención al Usuario) en el horario establecido en este documento.

Asimismo, compromiso de realizar un uso eficiente de los recursos, de aplicar del Plan de Igualdad y de cumplir el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Salamanca, así como el procedimiento de gestión interna de residuos de equipos eléctricos y electrónicos.

## 5.- INDICADORES

- Porcentaje de envío de correos electrónicos con la confirmación de recepción ante una solicitud en Soporte respecto a las solicitudes enviadas.
- Porcentaje de incidencias de hardware y software atendidas dentro de plazo.
- Media de valoración de los usuarios en la encuesta de servicios prestados.
- Porcentaje de tiempo disponible de la Red de Comunicaciones USAL.
- Porcentaje de tiempo disponible de la Web Institucional.
- Porcentaje de tiempo disponible de Studium.
- Porcentaje de tiempo disponible de correo electrónico.
- Porcentaje de tiempo disponible del servicio de autenticación y autorización idUSAL.
- Porcentaje de tiempo disponible del portal de servicios MiUSAL.
- Porcentaje de tiempo disponible de la Aplicación Boletín de Acuerdos de Secretaría General.
- Porcentaje de tiempo disponible de la Aplicación de Preinscripción y matrícula de Formación Permanente.
- Porcentaje de tiempo disponible del Alojamiento de Páginas Web de Servicio/Departamento/Congreso.
- Porcentaje de tiempo disponible de las infraestructuras de Servicios de Proyectos.
- Porcentaje de clases efectuadas en las Aulas de Informática que se den con normalidad (ausencia de incidencias) respecto al total de las mismas.
- Porcentaje de tiempo disponible del servicio de Soporte.
- Número de quejas recibidas sobre la atención telefónica en el CAU (Centro de Atención al Usuario).

## 6.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

### Derechos:

- A ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal del SICPD.
- A recibir apoyo técnico por parte del personal del SICPD sobre los servicios recogidos en esta Carta.
- A expresar su opinión acerca del servicio a través de la presentación de sugerencias y quejas.
- A evaluar la prestación de servicio a través de las encuestas de satisfacción.

**Deberes:**

- Custodiar las credenciales que se le proporcionen y seguir todas las recomendaciones de seguridad que elabore la Universidad de Salamanca para garantizar que aquellas no puedan ser utilizadas por terceros.
- No acceder a los sistemas y recursos de la Universidad de Salamanca para desarrollar actividades que persigan o tengan como consecuencia:
  - El uso intensivo de recursos de proceso, memoria, almacenamiento o comunicaciones, para usos no profesionales.
  - La degradación de los servicios.
  - La destrucción o modificación no autorizada de la información, de manera premeditada.
  - La violación de la intimidad, del secreto de las comunicaciones y del derecho a la protección de los datos personales.
  - El deterioro intencionado del trabajo de otras personas.
  - El uso de los sistemas de información para fines ajenos a los de la Universidad de Salamanca, salvo aquellas excepciones que contempla la presente Normativa.
  - Dañar intencionadamente los recursos informáticos propios o ajenos.
  - Incurrir en cualquier otra actividad ilícita, del tipo que sea.

**7.- NORMATIVA REGULADORA GENERAL**

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio y por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y otras modificaciones.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Estatutos de la Universidad de Salamanca, aprobados por Acuerdo 19/2003, de 30 de enero, modificados por Acuerdo 38/2011, de 5 de mayo, de la Junta de Castilla y León.
- Plan Estratégico General (PEG) de la Universidad de Salamanca 2013-2018.
- RD 1720/007, de 21 de diciembre, Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 208/2005, de 25 de febrero, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos.
- Reunión de la Sectorial CRUE-TIC de 4 y 5 de Abril de 2014.

- Plan de Prevención de Riesgos Laborales, aprobado en Consejo de Gobierno de 31 de Octubre de 2013.
- Plan Integral de Igualdad entre Mujeres y Hombres, aprobado en Consejo de Gobierno de 30 de Abril de 2008.
- Normativa de Aulas de Informática. Aprobada en Consejo de Gobierno de 30 de Abril de 2008.
- Normativa de uso de campus virtual Studium. Aprobada Consejo de Gobierno de 26 de Septiembre de 2012.
- Normativa de uso del correo electrónico. Aprobada en Consejo de Gobierno de 26 de septiembre de 2012.
- Normativa de uso de los Sistemas de Información de la USAL. Aprobada en Consejo de Gobierno de 18 de Diciembre de 2013.

Otras instrucciones de uso interno:

- Procedimiento de gestión interna de residuos de equipos informáticos (RAEE) (Oficina de Prevención de Riesgos Laborales y Calidad Ambiental) de 30 de abril de 2014.
- Normativa de Housing. Revisada en agosto de 2013.

## **8.- ACCESO AL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS**

Cualquier usuario tiene a su disposición, para exponer sus sugerencias, quejas o mejoras del SICPD, el buzón de Sugerencias/Quejas:

<https://www.usal.es/sugerenciasquejas>

## **9.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO**

En el caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta de servicios, los usuarios de los SICPD podrán formular las reclamaciones correspondientes a través de las vías establecidas en la sección de Sugerencias y Quejas en el punto 8 de esta Carta de Servicios.

En el caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en la carta, los SICPD, a través de su Dirección, se comprometen a analizar las causas del incumplimiento aplicando acciones correctivas para evitar que se vuelvan a repetir, incluyendo en su caso la correspondiente carta de disculpa.

## **10.- DÓNDE ESTAMOS**

Edificio Facultad de Derecho, Planta Sótano  
Campus Miguel de Unamuno  
Paseo de Francisco Tomás y Valiente  
37007 Salamanca



Teléfono: 923 29 45 00 ext.: 1111

Email: [atencionsi@usal.es](mailto:atencionsi@usal.es)

Horario de atención al público:

De lunes a jueves:

*Mañanas: 8:30 a 14:30*

*Tardes: 16:00 a 18:00*

*Viernes:*

*mañana de 8:30 a 14:00*