

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA

Fecha de elaboración: 22-5-2012

PRÓLOGO

El Servicio de Informática de la Universidad Católica “Santa Teresa de Jesús” de Ávila es un Servicio General de apoyo a la docencia y a la investigación que tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados, además de seleccionar, gestionar y mantener infraestructuras, proveer servicios, desarrollar proyectos y atender al usuario.

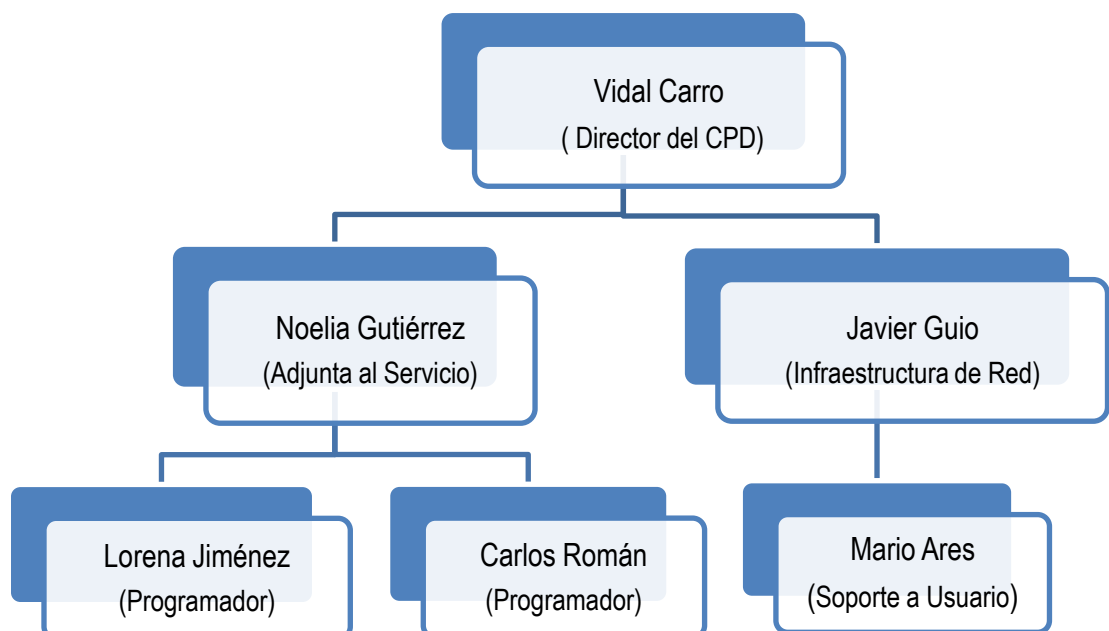
A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.1. Datos identificativos y descripción general del servicio (denominación, localización, horarios de atención al público, accesos, teléfono, organigrama, etc..)

Denominación: El Centro de Proceso de Datos (CPD) es un Servicio General de apoyo a la docencia y a la investigación, además de atención al usuario, de la Universidad Católica de Ávila.

Organigrama:



Horarios de atención al público:

Mañana: 8:30 h. a 15:00 h.

Tarde: lunes, martes y miércoles de 16:00 h a 18:30 h y jueves 16:00 h a 21:00 h.

- I. II. Dirección postal, telefónico o telemático de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios (forma de acceso, medios de transporte...)

Los datos de contacto del Centro de Proceso de Datos de la Universidad Católica de Ávila son los siguientes:

Dirección postal: C/ Canteros s/n 05005 Ávila

Teléfono: 920 251020 ext. 191, 153, 130, 131.

Fax: 920 251030

Página web:

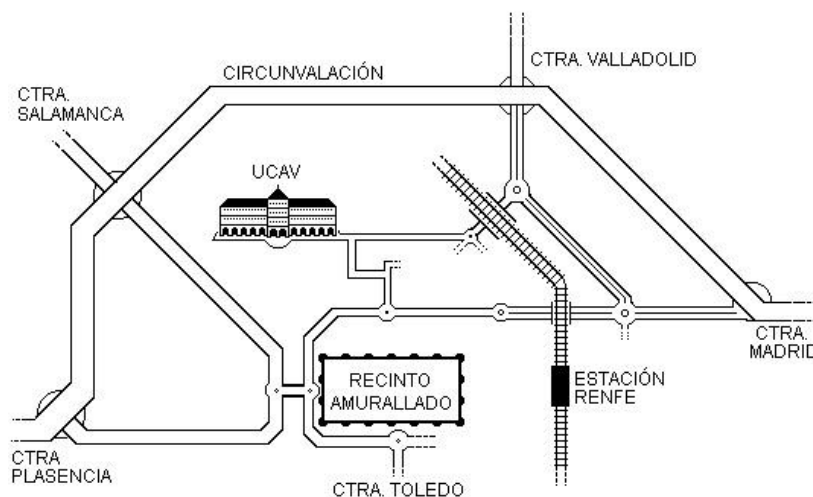
https://www.ucavila.es/index.php?option=com_content&view=article&id=1227&Itemid=294&lang=es

Correo Electrónico: cpd@ucavila.es

Formas de acceso y transporte

Al Centro de Proceso de Datos de la Universidad Católica de Ávila se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de la Línea 2. El servicio está ubicado en la 4ª planta del edificio.

Plano de situación:



I. III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Centro de Procesos de Datos de la Universidad Católica de Ávila es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I. IV. Misión de la unidad prestadora del servicio

El Centro de Proceso de Datos de la Universidad Católica “Santa Teresa de Jesús” de Ávila es un Servicio General de apoyo a la docencia y a la investigación que tiene como misión facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados, además de seleccionar, gestionar y mantener infraestructuras, proveer servicios, desarrollar proyectos y atender al usuario.

I.V. Canales de participación de los usuarios

Los usuarios de la CPD de la Universidad Católica de Ávila podrán colaborar en la mejora del servicio a través de:

- Página web: sugerencias y quejas mediante el apartado “Mádanos tu sugerencia”
- Correo electrónico.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Centro de Proceso de Datos.
- Encuestas sobre las condiciones de prestación de los diferentes servicios.

II. SERVICIOS

II. I. Relación de los servicios prestados y procedimientos que se usan son los siguientes:

Área de Administración de Sistemas y Soporte

- Instalación, configuración y actualización de elementos de hardware y software en los equipos cuya administración recae en el personal del Centro de Proceso de Datos¹.
- Soporte técnico y resolución de incidencias (red, hardware y software) del equipamiento cuya administración recae en el personal del Centro de Proceso de Datos².

¹ Incluye sistemas operativos, software con licencia y/o aprobado y supervisado por el CPD, o controladores de elementos de hardware.

² Incluye todo el equipamiento de hardware y software empleado por PAS, PDI o alumnos, así como los servidores, elementos de impresión, conmutación y otro equipamiento necesario par establecer los servicios de red. Excluye a todos aquellos equipos, periféricos, aplicaciones, etc. estrictamente personales de cualquier miembro de la comunidad universitaria, ya sea PAS, PDI o alumno, y también aquellos configurados o instalados por terceros, o que no tengan dependencia explícita del Servicio.

- Soporte a las aplicaciones corporativas y otro software licenciado y /o aprobado por el CPD.
- Gestión y mantenimiento del equipamiento informático y de red del aulario, las aulas de Informática y biblioteca³.
- Administración, gestión y mantenimiento de los elementos de hardware y software que proporcionan servicios de red y comunicaciones a los miembros de la comunidad universitaria⁴ (acceso a los diversos servicios de red interna e Internet, correo institucional, plataformas de enseñanza, telefonía, conexión wifi, etc.).
- Instalación, administración y mantenimiento de servidores.
- Gestión, ejecución y restauración de copias de seguridad de servidores en soportes adecuados y, en determinadas circunstancias (cambios de equipamiento de hardware), a usuarios.
- Gestión y contratación de licencias corporativas de software, para su posterior distribución en máquinas del propio Centro según las condiciones de uso de dichas licencias.
- Gestión y asesoramiento técnico en las compras de material informático no consumible⁵.
- Gestión y contacto con servicios de asistencia técnica de terceros (proveedores de hardware, software y servicios)
- Administración de la seguridad de la red (Antivirus, Firewall, etc.).
- Soporte informático y de comunicaciones en la celebración de eventos institucionales que así lo precisen (jornadas, congresos, seminarios, etc.).

Área de Aplicaciones informáticas

- Mantenimiento de la página Web de la Universidad Católica de Ávila.
- Diseño, implantación, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas para la gestión universitaria.
- Mantenimiento de aplicaciones de apoyo al sistema bibliotecario.
- Mantenimiento de aplicaciones de apoyo a los distintos servicios de la Universidad.
- Análisis, estudio y valoración de aplicaciones comerciales, como alternativa para la gestión de algunas áreas, departamentos y servicios de la Universidad..

II.II. Relación de la normativa reguladora

- Normativa de la UCAV.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del
- Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

³ No incluye las reposiciones de consumibles tales como baterías de dispositivos (teclados, ratones, micrófonos, mandos a distancia, etc.) ni los ajustes físicos (ubicación, enfoque, etc.) de elementos de proyección del aulario; tampoco gestionar el acceso a las aulas, horarios de apertura y cierre de dichas salas, etc., siendo todas las tareas que se citan en esta nota competencia exclusiva del Servicio de Mantenimiento.

⁴ Entendiendo por tales PDI, PAS y alumnado.

⁵ La adquisición de consumibles recae en el Servicio de Mantenimiento (CD,s papelería, cartuchos de tinta y tóner, etc.)

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1332/1994, de 20 de junio, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de los datos de carácter personal
- Ley de Firma Electrónica.

III. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio de la UCAV.

Podrán realizar sus sugerencias y/o reclamaciones a través de:

- Buzón de Sugerencias, vía web: <http://www.ucavila.es>
- Correo Electrónico: cpd@ucavila.es
- Teléfono: 920 25 10 20 ext. 191,153, 130, 1311 y fax: 920 25 10 30.
- Dirección postal: CENTRO DE PROCESO DE DATOS – UCAV C/ Canteros s/n 05005 Ávila.
- A través el Defensor Universitario

IV. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Recibir información de los servicios de su interés y de las operaciones de mantenimiento de los mismos.
- Utilizar las aulas de informática y salas multimedia.
- Recibir servicios de calidad.
- Acceso a la red informática de la Universidad.
- Disponer de buzón de Quejas/Sugerencias.
- Expresar su grado de satisfacción a través de las encuestas establecidas
- Usar de forma responsable los recursos informáticos de la UCAV.
- Realizar peticiones de servicios a través de las vías establecidas.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Niveles de calidad que se ofrecen. (Compromisos de calidad)

- Finalizar y entregar el 90% de las aplicaciones informáticas en el periodo acordado con el usuario/a.
- Tramitar el 95% de las incidencias de bases de datos corporativas en un plazo máximo acordado.
- Garantizar la disponibilidad de la conectividad a Internet al menos el 99% del tiempo.
- Garantizar la disponibilidad de conexión a la red inalámbrica (wifi) en al menos al 75%.
- Mantener el servicio de correo electrónico institucional disponible al menos en un 95% del tiempo.
- Activar cuenta de correo al 100% del personal y alumnos/as de la UCAV que lo soliciten.
- Mantener el servicio web disponible durante el 90% del tiempo.
- Resolver las incidencias recibidas por los equipos de administración.
- Revisar semanalmente las aulas dependientes de los Servicios Informáticos.
- (Nuestro compromiso es que no se pierda ninguna clase por incidencias con los equipos. Equipos en permanente disposición).
- Restablecer copias de seguridad en un plazo de 8 horas en los siguientes equipos: registro, préstamo bibliotecario. En el resto de equipos se restablecerán en un plazo máximo de 48 horas.

II. Indicadores de seguimiento y evaluación de calidad.

- Porcentaje de incidencias atendidas antes de 24 horas.
- Nº de quejas recibidas por incidencias con los equipos de las aulas de
- Informática que han impedido impartir la clase.
- Nº total de incidencias recibidas.
- Nº total de incidencias resueltas favorablemente.

III. Sistemas que aseguren la calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad y la higiene.

POLÍTICA AMBIENTAL

En el departamento de Relaciones Internacionales cumplimos con la Política Ambiental de la Universidad Católica de Ávila que fue aprobada en Junta Plenaria de Gobierno el 22 de Diciembre de 2005.

La Universidad Católica de Ávila, fiel a la misión que tiene encomendada de enseñar e investigar, teniendo en cuenta los valores humanos y cristianos, que la Iglesia Católica promueve por medio de su doctrina social; de acuerdo con su opción por el desarrollo personal de cada ser humano; comprometida con el desarrollo de la sociedad presente, pleno y a la vez sostenible, de manera que no ponga en peligro el desarrollo propio de futuras generaciones; consciente de que la naturaleza y sus recursos han sido puestos por Dios al servicio del hombre y bajo su responsabilidad, no para que los explote una generación, sino para que puedan sostener a sucesivas generaciones del planeta Tierra; reconociendo expresamente la necesidad de proteger el medio ambiente, tanto por su valor propio, como por su indisoluble relación con la calidad de la vida: manifiesta su compromiso de orientar todas sus actuaciones, de acuerdo con los principios de política ambiental que a continuación se exponen.

1. *Cumplir de manera continua la normativa medioambiental vigente, tanto de ámbito local y comunitario, como estatal y universal.*

2. *Ofrecer una formación e información ambiental continua y de calidad tanto a la comunidad universitaria, como a la sociedad en general. Para ello, se facilitará una colaboración constante con las administraciones públicas y con aquellas entidades privadas, que requieran la aportación de la Universidad, mediante conferencias, cursos, debates y cualquier otra actividad formativa.*
3. *Sensibilizar especialmente a los alumnos de la Universidad en todo lo relativo al medio ambiente, manteniendo y, si es preciso, ampliando la actual oferta de titulaciones y materias relacionadas con él.*
4. *Gestionar de manera adecuada los residuos de nuestro centro, llevando a cabo un adecuado tratamiento, que incluya su clasificación, reutilización y reciclaje, con la meta última de ir reduciéndolos de manera real y progresiva.*
5. *Utilizar racionalmente el agua, estableciendo los medios técnicos que contribuyan a una reducción razonable de su uso e implantando un sistema de seguimiento específico y concreto de su consumo.*
6. *Prohibir rigurosamente el vertido de sustancias contaminantes o degradantes del medio acuático, buscando soluciones no contaminantes para su eliminación.*
7. *Prevenir, detectar y reducir las emisiones contaminantes, que puedan alterar o deteriorar la calidad del aire que nos rodea, especialmente las que generen actividades técnicas formativas.*
8. *Fomentar el mejor uso de materias primas, mediante el empleo de tecnologías limpias y de procesos que ocasionen el menor impacto ambiental posible.*
9. *Utilizar racionalmente la energía, procurando el establecimiento de instalaciones y programas que permitan un uso óptimo de ella.*
10. *Prevenir, controlar y minimizar los efectos que la actividad educativa, investigadora y gestora de la Universidad pueda generar en la naturaleza de nuestro entorno. Con este fin se procurará implantar las tecnologías más adecuadas; se efectuará su seguimiento y evaluación por medio de un sistema riguroso de auditorías internas, teniendo siempre en cuenta que la adecuada gestión ambiental es de capital importancia en el Plan Estratégico de la Universidad.*

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Otros datos de interés