

	<p>CARTA DE SERVICIOS DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA</p>		 Escuela Politécnica
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_UTI	

CARTA DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Revisado y Aprobado por: Administrador/a del Centro
Fecha: 11 de febrero de 2025
Firma:
M ^a Belén Corchero Gil

	CARTA DE SERVICIOS DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		 Escuela Politécnica
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_UTI	

INDICE

1.- DATOS IDENTIFICATIVOS	3
2.- MISIÓN DEL STIEPCC.....	3
3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS	4
4.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.....	5
5. - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.....	5
6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	6
7.- COMPROMISOS DE CALIDAD	7
8.- INDICADORES	7
9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	8
10.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	9

	CARTA DE SERVICIOS DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		 Escuela Politécnica
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_UTI	

1.- DATOS IDENTIFICATIVOS

El Unidad Técnica Informática de la Escuela Politécnica de Cáceres, en adelante UTIEPCC, es un servicio general de la Universidad de Extremadura de la ya referida Escuela Politécnica en Cáceres, de apoyo a la docencia, investigación y gestión, que depende de la Administración de la misma Escuela y está formado por personal técnico informático cualificado.

Entre sus funciones destacan:

- Proporcionar soporte informático a los grupos de interés de acuerdo con los parámetros establecidos por los órganos de gobierno de la universidad.
- Apoyo a las tareas de gestión en el ámbito de las tecnologías de la información y de la comunicación en todos los ámbitos de la actividad universitaria, con especial hincapié en la docencia, la investigación y la gestión administrativa en todos sus niveles.

2.- MISIÓN DEL STIEPCC

Visión:

- Dentro de la política de calidad de enseñanza de la Universidad de Extremadura, podemos afirmar que las TIC son un eje vertebrador para la consecución de esta.
- En esta línea, la innovación y mejora continua en las infraestructuras y servicios TIC permite a la UEx ofrecer nuestra comunidad universitaria unos servicios eficientes con una calidad contrastada.
- Es por ello nuestra misión contribuir a que la Escuela Politécnica de Cáceres sea un referente en los ámbitos de docencia, investigación y gestión, mediante un uso avanzado y generalizado de las TIC.

Valores:

- **Fiabilidad:** Desarrollo de sistemas basados en las mejores tecnologías disponibles, buscando productos lo más óptimos y eficaces posible, minimizando el posible número de incidencias.
- **Disponibilidad:** planificación de servicios para su uso de forma ininterrumpida.
- **Innovación:** Aplicación de soluciones tecnológicas novedosas para la mejora de la infraestructura TI existente
- **Seguridad:** garantía de integridad del servicio prestado aplicando la legislación vigente en materia de seguridad y las mejores prácticas del momento.
- **Efectividad:** diseño y desarrollo de actividades centrándose en los usuarios, atendiendo a sus necesidades y expectativas.
- **Optimización:** uso racional y responsable de los recursos disponibles
- **Aprendizaje permanente:** detección de necesidades formativas en el ámbito de las TIC, así como la consiguiente realización de las actividades asociadas.
- **Calidad:** gestión orientada a la calidad y mejora continua de los procesos.

	CARTA DE SERVICIOS DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		 Escuela Politécnica
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_UTI	

3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS

Soporte: Proporcionando apoyo directo al uso y explotación de los sistemas microinformáticos de la Universidad, ofreciendo al personal (PTGAS y PDI) servicios de asesoramiento, instalación, conectividad y resolución de incidencias

- Soporte TIC a la Docencia: gestión, asesoramiento y soporte de las infraestructuras para facilitar las tareas docentes, tanto en aulas presenciales como equipos docentes asignados a la figura del PDI.
- Soporte a la Investigación: soporte a las infraestructuras TIC institucionales y aplicaciones dedicadas a la investigación.
- Soporte TIC a la Gestión: atención técnica a los equipos de la administración. Gestión y soporte a las aplicaciones de gestión universitaria.
- Soporte a usuarios: atención a las salas informáticas, incluyendo tanto servidores como puestos de trabajo, proporcionando atención a usuarios finales y estableciendo vías de comunicación donde pueden expresar sus quejas.
- Soporte microinformático: mantenimiento, configuración e instalación de los equipos de microinformática, así como identificación y resolución de problemas.
- Gestión de las compras de material informático: tanto para inventario como consumibles en conjunción con los respectivos departamentos solicitantes.

Desarrollo: Promoviendo el uso de las tecnologías de información en todas las áreas de gestión de la Universidad, con el objetivo de facilitar el desempeño diario de las.

- Publicación Web: planificación, administración, gestión, mantenimiento y soporte de los servicios orientados a la publicación y difusión de contenido en Internet. Mantenimiento de la página Web de la Escuela y su coordinación con los Departamentos.
- Implementación, mantenimiento y gestión del equipamiento alojado en el CPD, asegurando de esta manera el soporte tecnológico básico a la actividad universitaria, al prestar servicios de valor añadido a las personas usuarias.

Seguridad: Protegiendo los activos TI de la Escuela, tales como sistemas informáticos, dispositivos digitales, datos del acceso no autorizado.

- Realizar tareas de monitorización y acciones tanto preventivas como reactivas en el ámbito de la seguridad de los sistemas de información en los niveles adecuados.

	CARTA DE SERVICIOS DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		 Escuela Politécnica
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_UTI	

4.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Formas de participación del usuario: Cada usuario tiene reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el UTIEPCC, mediante escrito razonado y dirigido a los responsables de la Unidad utilizando los siguientes formatos:

- Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Escuela Politécnica UEx:
<https://uex30.unex.es/QuejasSugerencias/>
- Mediante correo electrónico a la dirección: iepcc@unex.es

En todos los casos, el responsable a quien se dirija las quejas, sugerencias y felicitaciones informará a la persona usuaria de las causas por las cuales no se ha cumplido el compromiso y de las medidas adoptadas.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

5.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Derechos establecidos por la propia unidad como por la legislación jurídica vigente

- A ser atendidos con respeto y profesionalidad por parte del personal del UTIEPCC.
- A tener al alcance recursos TIC de calidad, orientados en su uso prioritario al aprendizaje, la docencia, la investigación y la propia gestión de la Escuela Politécnica.
- A recibir apoyo técnico por parte del personal del UTIEPCC sobre los servicios recogidos en esta Carta.
- A recibir información y asesoramiento sobre localización y acceso a los recursos TIC así como información básica sobre utilización de servicios y aplicaciones institucionales
- A recibir respuesta acerca de servicios solicitados dentro de un plazo aceptable.
- A expresar su opinión acerca del servicio a través de la presentación de sugerencias y quejas.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes formuladas al UTIEPCC
- A participar en propuestas de mejora de los servicios que se ofrecen.
- A disponer de información que facilite el uso de los servicios ofertados.
- A evaluar la prestación de servicio a través de las encuestas de satisfacción.
- A la confidencialidad de los datos personales, según la legislación vigente.
- Cualquier otro derecho derivado de la normativa vigente.

	CARTA DE SERVICIOS DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		 Escuela Politécnica
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_UTI	

Deberes establecidos por la propia Unidad como por la legislación jurídica vigente.

- Custodiar las credenciales proporcionadas para su identificación tanto en los equipos a los que accedan como a gestión de aulas o espacios de docencia o administración.
- Seguir todas las recomendaciones de seguridad que elabore la UEx para garantizar la integridad y desempeño del equipamiento informático.
- Respetar las leyes y la normativa vigente en materia de administración electrónica, procedimiento administrativo y todas aquellas inherentes al uso de los recursos TIC
- Respetar y cuidar de los espacios, instalaciones y todos los recursos TIC provistos Escuela Politécnica de Cáceres, contribuyendo a mantener un entorno de trabajo adecuado en todo momento y un uso eficiente de los recursos.
- No acceder a los sistemas y recursos de la Escuela Politécnica de Cáceres para desarrollar actividades que persigan o tengan como consecuencia:
 - La degradación de los servicios.
 - La destrucción premeditada o modificación no autorizada de información.
 - La violación de la intimidad, del secreto de las comunicaciones y del derecho a la protección de los datos personales.
 - El deterioro intencionado de trabajo o recursos informáticos, propios o ajenos.
 - El uso de los sistemas de información para fines ajenos a los de UEx
 - Incurrir en cualquier otra actividad ilícita, del tipo que sea.
- Comportarse con corrección con el personal la Unidad de Informática y seguir en todo momento sus indicaciones.
- Cualquier otro deber derivado de la normativa vigente.

6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Se aplicarán a la actividad cotidiana del UTIEPCC las siguientes leyes o normativas:

- RD 1720/2007, de 21 de diciembre, aprueba el Reglamento de despliegue de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Reglamento (UE) 2016/679 del PE, de 27 de abril de 2016, de protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de e-commerce
- RD 951/2015, de 23 de octubre, modif. del RD 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Estatutos de la Universidad de Extremadura, aprobados por Decreto 65/2003, de 8 de mayo, y modificados por el Decreto 190/2010, de 1 de octubre.

	CARTA DE SERVICIOS DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		 Escuela Politécnica
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_UTI	

7.- COMPROMISOS DE CALIDAD

Calidad del servicio establecido con los clientes. Compromisos:

- Atención inmediata de recepción de solicitudes de servicio a través de Soporte.
- Solucionar en el periodo de tiempo más breve posible las incidencias recepcionadas, contactando antes de la finalización del siguiente día laborable con el solicitante de una intervención de este tipo.
- Restablecer imágenes de equipos plenamente operativas en plazo debido, de tal forma que no afecte al desempeño docente.
- Revisión periódica de las aulas dependientes de la Unidad Técnica Informática, con el compromiso de no perder ninguna clase por incidencias con los equipos.
- Garantizar la disponibilidad de los siguientes servicios por encima del 95%:
 - Web de centro.
 - Infraestructuras de Servidores de Proyectos.
 - Aulas de Informática para docencia reglada.
 - Aplicación de Soporte para atención a incidencias del servicio.
 - Atención telefónica en el horario establecido en este documento.

8.- INDICADORES

- Nº total de incidencias recibidas.
- Tiempo de respuesta medio a las personas usuarias para la resolución de incidencias (horas).
- Media de valoración de los usuarios en la encuesta de servicios prestados.
- Porcentaje de clases efectuadas en las Aulas de Informática que se den con normalidad (ausencia de incidencias) respecto al total de estas.

	CARTA DE SERVICIOS DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		 Escuela Politécnica
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_UTI	

9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Dirección y formas de acceso:

Dirección postal: Edificio Informática de la Escuela Politécnica

Avda. de las Letras s/n CP: 10003 - Cáceres

Acceso: (Autobuses urbanos): Líneas L3, LC y RC <https://caceres.vectalia.es/>

Personal de atención al público: <https://epcc.unex.es/secretaria/atencion-al-publico/>

Teléfono: 927 257 201

Correo Electrónico: iepcc@unex.es

Web: <https://epcc.unex.es/>

Ubicación en Google Maps : <https://maps.google.es/maps?q=escuela+politecnica+caceres>

Horario de atención al público:

HORARIO	
LUNES A VIERNES	8:15 a 14:30
MARTES Y JUEVES	16:00 a 18:00

10.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

El responsable de la Unidad deberá elaborar un plan de seguimiento que permita realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y del grado de satisfacción de los usuarios, así como el establecimiento de acciones de mejora en el caso de que no se alcancen los objetivos propuestos.

EDICIÓN		FECHA		
Nº Reclamaciones por incumplimiento:		Resultado de encuestas de satisfacción:		
Compromiso	Indicador	Resultado	Causas de desviación (en su caso)	Medidas/acciones de mejora