



## **ACG50/47: Modificación de carta de servicios: Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones**

---

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

**CARTA DE SERVICIO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y REDES DE  
COMUNICACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

**PRÓLOGO**

La Carta de Servicios del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada 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.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

**A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

**I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

**I.I. Datos Identificativos del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada.**

El Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada es un Servicio que depende del Delegado del Rector para Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Universidad de Granada.

**I.II. Misión del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada.**

El Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada tiene como misión desarrollar, mejorar y potenciar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, dando soporte a la docencia, investigación y gestión de manera eficiente, e impulsando la innovación y la calidad dentro del marco estratégico de la Universidad de Granada.

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

El Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

### **I.IV. Formas de colaboración y participación con el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada.**

Las personas usuarias de los servicios que presta el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Cumplimentación de encuestas de Satisfacción que se realizan sobre los servicios prestados.
2. Envío de Quejas/Sugerencias a través del buzón (correo electrónico) indicado en la web del CSIRC: <http://csirc.ugr.es>
3. Mensajes a direcciones de correo electrónico específicas de servicios concretos, publicadas en la Web del CSIRC: <http://csirc.ugr.es>
4. Carta dirigida al Director o email ([direccioncsirc@ugr.es](mailto:direccioncsirc@ugr.es)).
5. Participación en reuniones y seminarios organizados por el CSIRC.

## **II. SERVICIOS**

### **II.1. Relación de Servicios que presta**

Al Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

- S.1. Diseñar, desarrollar y realizar el mantenimiento de aplicaciones informáticas para la gestión universitaria.
- S.2. Administrar las Bases de Datos corporativas.
- S.3. Gestionar Redes de datos.
  - s.3.1. Diseñar e Implementar Redes.
  - s.3.2. Monitorizar y Administrar la Red Troncal.
  - s.3.3. Conectar la Red UGR a Internet.

- S.4 Gestionar y realizar el mantenimiento de la Conexión Wifi (campus virtual inalámbrico).
- S.5. Gestionar el Correo electrónico UGR.
  - s.5.1. Gestionar Listas de Distribución.
  - s.5.2. Gestionar el servicio Webmail.
- S.6. Gestionar el Servicio Web (servicio de alojamiento de páginas de usuario/a de la UGR)
- S.7. Gestionar las Aulas de informática de apoyo a la docencia.
- S.8. Adquirir, preparar y repartir el material ofimático para administración UGR.
  - s.8.1. Asesorar en la adquisición de material informático.
  - s.8.2. Gestionar pedidos, instalación y puesta en funcionamiento de equipos.
  - s.8.3. Gestionar reparaciones.
- S.9. Salvaguardar y recuperar la información de usuario.
  - s.9.1. Gestionar peticiones del PAS.
  - s.9.2. Gestionar peticiones del PDI.
- S.10. Gestionar el Servidor de archivos para administración UGR.
- S.11. Gestionar la Secretaría virtual UGR (acceso identificado).
- S.12. Administrar y prestar servicio de Supercomputación.
- S.13. Gestionar Incidencias y Averías de los equipos de administración (GIA).
- S.14. Seguridad informática preventiva y proactiva.
- S.15. Gestionar, administrar y dar soporte de Redes y Servicios de Telefonía Fija.
- S.16. Proporcionar servicio de Videoconferencias.
- S.17. Distribuir software comercial y controlar sus licencias.
- S.18. Gestionar denuncias de seguridad informática.
- S.19. Servicio de resolución de nombres de dominio y de ordenadores (DNS y direccionamiento IP).
- S.20. Administrar el Tablón de docencia.
- S.21. Gestionar el préstamo de dispositivos electrónicos (Tableta PC, portátiles, proyectores, ...)
- S.22. Proporcionar servicio de lectura óptica de marcas para la corrección de exámenes y lectura de formularios estadísticos
- S.23. Gestionar y mantener el sistema de control de accesos electrónicos

## **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada**

### **General:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario (BOE de 31/12/2010)

**Específica:**

- Normativa de uso de los recursos informáticos de la Universidad de Granada.
- 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 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

### **III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

#### **III.I. Derechos de los usuarios y usuarias**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho,

entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Recibir información de los servicios de su interés y de las operaciones de mantenimiento de los mismos.
9. Utilizar las aulas de informática y salas multimedia.
10. Recibir servicios de calidad.
11. Acceso a la red informática de la Universidad de Granada
12. Disponer de buzón de Quejas/Sugerencias.
13. Expresar su grado de satisfacción a través de las encuestas establecidas.
14. Conectarse a servicios personalizados.
15. Realizar procedimientos administrativos a través de la Secretaría Virtual del CSIRC.
16. Usar de forma responsable los recursos informáticos de la Universidad de Granada.
17. Ser formados sobre la utilización de los servicios ofrecidos.
18. Obtener el derecho general a la igualdad de oportunidades mediante el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación.
19. Realizar peticiones de servicios a través de las vías establecidas.

### **III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias**

1. Mantener el debido respeto con el personal que presta sus servicios en el CSIRC.
2. Cuidar y colaborar con el mantenimiento de las instalaciones y hacer un correcto uso de los servicios, equipos y recursos ofrecidos por el CSIRC. Ver normativas aplicables (<http://csirc.ugr.es/informatica/destacados/Normativas/>).
3. Respetar los derechos de las demás personas usuarias guardando el debido orden,

respeto y compostura.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

1. Las personas usuarias del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

### **IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas**

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>

### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo.

Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

## **V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO**

### **V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas**

Para contactar con los distintos servicios del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Centralita de atención telefónica: 958241010.

Teléfono de atención interna de la Universidad de Granada de incidencias y averías: 36000.

Fax: 958244221.

Correo electrónico: [csirc@ugr.es](mailto:csirc@ugr.es)

Dirección de Internet: <http://csirc.ugr.es>

CSIRC - SEDE CENTRAL Edificio Mecenas. Campus de Fuentenueva, s/n. 18071, Granada.

SEDE SANTA LUCÍA C/ Santa Lucía, s/n. 18071, Granada.

SEDE CARTUJA Facultad de Filosofía y Letras. Campus Universitario de la Cartuja, s/n. 18071, Granada.

SEDE DERECHO Facultad de Derecho. Plaza de la Universidad, 1. 18071, Granada.

SEDE MEDICINA Facultad de Medicina. Avda. de Madrid, 11. 18071, Granada.

SEDE FUENTENUEVA Edificio Mecenas. Campus de Fuentenueva, 18071,



Granada.

SEDE HOSPITAL REAL Cuesta del Hospicio, s/n. 18071, Granada.

SEDE MELILLA Campus Universitario de Melilla. Carretera Alfonso XIII s/n, 52005, Melilla.

## **V.II. Formas de acceso y transporte**

1. Al Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

SEDE CENTRAL/FUENTENUEVA: líneas U, 5, 10, 11, 21 y 22.

SEDE SANTA LUCÍA: líneas 1, C, F, 3, 4, 6, 8, 11 y 13.

SEDE HOSPITAL REAL: líneas C y 8.

SEDE MELILLA: líneas 3 y 5.

SEDE CARTUJA: líneas U, C, 8 y 20.

SEDE MEDICINA: líneas 1, C, 8 y 13.

SEDE DERECHO: líneas 5 y U.

2 Plano de situación:



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

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

#### **I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Finalizar y entregar el 90% de las aplicaciones informáticas en el periodo acordado con el usuario/a.
2. Tramitar el 95% de las incidencias de bases de datos corporativas en un plazo máximo de 2 días.
3. Garantizar la disponibilidad de la conectividad a Internet al menos el 99% del tiempo.
4. Garantizar la disponibilidad de conexión a la red inalámbrica (wifi) en al menos el 90% de los centros de la UGR.
5.
  1. Mantener el servicio de correo electrónico institucional disponible al menos en un 95% del tiempo.
  2. Activar cuenta de correo al 100% del personal y alumnos/as de la UGR que lo soliciten, con una capacidad de al menos 3 Gbytes para PAS/PDI y 500 Mbytes para alumnos/as.
6. Mantener el servicio Web disponible durante el 95% del tiempo.
7. Garantizar que el 90% de las peticiones de instalación de software en el aula se realizan en un plazo máximo de 18 días, siempre y cuando la persona interesada entregue el software en el tiempo y forma establecidos en la página web del CSIRC.
8. Tramitar el 90% de las solicitudes de adquisición, preparación y reparto de material ofimático de administración como máximo en 7 días.
9. Resolver al menos el 95% de las peticiones de salvaguarda y recuperación de información de usuario/a realizadas.

10.

1. Mantener el servidor de archivos de administración UGR activo al menos el 95% del tiempo.
2. Garantizar que el 100% de los ordenadores de la Red Administrativa con Windows XP, contienen un mínimo de 5 aplicaciones de software libre.

12.

1. Garantizar la disponibilidad del 80% de los núcleos de proceso de Supercomputación el 90% del tiempo.
2. Facilitar el acceso a los Servicios de Supercomputación al 100% de los grupos de investigación de universidades andaluzas que lo soliciten.

13.

1. Resolver las incidencias recibidas por los equipos de administración como máximo en 3 días en el 94% de los casos.
2. Resolver las averías hardware de los equipos de administración en un máximo de 15 días en el 95% de los casos.

14. Resolver el 90% de las incidencias de seguridad preventiva y proactiva en un máximo de 5 días.

15. Resolver el 95% de las averías en telefonía fija en un máximo de 10 días.

16. Resolver al menos el 94% de las demandas de videoconferencia solicitadas.

17. Entregar el software solicitado en un máximo de 10 días en el 95% de los casos.

19. Mantener el servicio DNS (servidor de nombres de dominio) activo con al menos el 66% de los servidores durante el 95% del tiempo.

20.

1. Mantener el tablón de docencia activo al menos un 95% del tiempo.
2. Resolver al menos el 95% de las incidencias y demandas de información del tablón de docencia planteadas.

21. Garantizar la disponibilidad del servicio de préstamos de dispositivos electrónicos en el 95% de los casos.

## II. INDICADORES

### II.1. Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada:

1. Porcentaje de aplicaciones informáticas finalizadas en el periodo acordado con el usuario/a.
2. Porcentaje de incidencias de bases de datos corporativas tramitadas en un máximo de dos días.
3. Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet.
4. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica (wifi) en los centros de la UGR.
5.
  1. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional.
  2. Porcentaje de solicitudes de activación de cuentas de correo de PAS/PDI de 3 GB y de alumnos/as de 500MB concedidas anualmente.
6. Porcentaje de disponibilidad del servicio Web.
7. Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en un máximo de 18 días.
8. Porcentaje de solicitudes de adquisición, preparación y reparto de material ofimático tramitadas en un máximo de siete días.
9. Porcentaje de resolución de peticiones de salvaguarda y recuperación de información realizadas por el PAS/PDI.
10.
  1. Porcentaje de disponibilidad del servidor de archivos.

2. Porcentaje de ordenadores de la Red Administrativa con Windows XP que contienen como mínimo 5 aplicaciones de software libre.
- 12.
1. Porcentaje de disponibilidad de los núcleos de supercomputación.
  2. Porcentaje de solicitudes de acceso al Servicio de Supercomputación concedidas a los grupos de investigación de Universidades Andaluzas.
- 13.
- i. Porcentaje de incidencias de los equipos de administración resueltas en un máximo de tres días.
  - ii. Porcentaje de averías hardware de los equipos de administración resueltas en un máximo de quince días.
14. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva resueltas en un máximo de cinco días.
15. Porcentaje de averías de telefonía fija resueltas en un máximo de 10 días.
16. Porcentaje de demandas de videoconferencia resueltas.
17. Porcentaje de peticiones de entrega de software resueltas en un máximo de diez días.
19. Tiempo de disponibilidad del servicio DNS.
- 20.
- a. Porcentaje de disponibilidad del tablón de docencia.
  - b. Porcentaje de incidencias sobre el tablón de docencia resueltas.
21. Porcentaje de disponibilidad del servicio de préstamo de dispositivos electrónicos.

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

#### **I.I. Horarios de atención al público**

- Horario de Atención General al Público de 8:00 a 15:00 horas.
- Horario de Atención Telefónica del personal de Centralita de Atención al Usuario (nº interno 36000): de 8:00 a 21:00 horas.
- Se mantiene un servicio de soporte 24x7 para los servicios críticos del CSIRC.

## **I.II. Otros datos de interés:**

El CSIRC dispone de una página web (<http://csirc.ugr.es>) con información exhaustiva sobre cada uno de los servicios ofertados, con solicitudes y condiciones de uso, normativas a cumplir, los medios de contacto con personal del Centro y la forma de llegar a sus sedes.

El CSIRC Dispone del certificado de Calidad según norma ISO 9001:2008 concedido el día 17 de diciembre de 2008 por SGS y cuyo alcance abarca todos los procesos y servicios que se desarrollan en el centro.

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

El CSIRC presta apoyo tecnológico y mantiene una especial colaboración con el resto de Servicios TIC dependientes del Delegado del Rector para las TIC, a saber:

- Oficina del Software Libre. El CSIRC fomenta el uso de este tipo de software y emplea y ofrece cada vez más herramientas y aplicaciones tanto de forma interna como para los usuarios de sus servicios.
- Centro de Enseñanzas Virtuales. El CSIRC da apoyo a sus servicios de docencia, sus infraestructuras tecnológicas, conectividad, acceso a datos académicos, etc.
- Oficina Web UGR. El CSIRC le presta asesoramiento, apoyo de servicios de red, de equipamientos y de infraestructuras, etc.