

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Fomento

Resolución de 12/07/2016, de la Consejería de Fomento, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Área de Servicios Comunes TIC. [2016/7732]

La evolución de la sociedad actual en todos sus ámbitos ha venido caracterizada por la adopción de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en todos los procesos, incluidos las relaciones sociales. La Administración Regional no es ajena a ello y ha impulsado distintos procesos de modernización administrativa para ofrecer un servicio público de calidad y más eficiente.

El Área de Servicios Comunes TIC, constituida como unidad técnico administrativa adscrita a la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías de la Consejería de Fomento, ofrece servicios dirigidos a todos los trabajadores de los distintos organismos que componen la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y que sirven de soporte en las relaciones de la Administración Regional con la ciudadanía.

La economía competitiva que impera actualmente exige unas Administraciones Públicas eficientes, transparentes y ágiles. En cumplimiento de esos principios, la Carta de Servicios que ahora se aprueba es un documento para informar a la ciudadanía en general, y a los empleados públicos en particular, sobre los servicios que se prestan desde la citada unidad, los compromisos de calidad que se asumen en su prestación, así como las garantías en caso de incumplimiento de los mismos. Por último, es una herramienta de análisis para fomentar la mejora continua en la prestación de los servicios públicos.

El Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10 dispone que la Carta de Servicios establecerá un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un periodo de validez para la Carta de Servicios de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

De conformidad con el artículo 9.2 del referido Decreto 69/2012, de 29 de marzo, procede publicar en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha la resolución aprobatoria de la carta de servicios.

Por tanto, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 86/2015, de 14 de julio, por el que se establecen la estructura orgánica y las competencias de los distintos órganos de la Consejería de Fomento,

Resuelvo,

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Área de Servicios Comunes TIC, que a continuación se desarrolla.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla la Mancha.

Tercero. Difundir la Carta de Servicios del Área de Servicios Comunes TIC en aquellas dependencias que se estime oportuno y a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cuya dirección es www.jccm.es.

Cuarto. Facultar a la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías para que actualice la información contenida en la Carta de Servicios.

Toledo, 12 de julio de 2016

La Consejera de Fomento
ELENA DE LA CRUZ MARTÍN

Carta de servicios.

Nombre: Carta de Servicios del Área de Servicios Comunes TIC

Datos identificativos: El Área de Servicios Comunes TIC es una unidad técnico administrativa adscrita a la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías de la Consejería de Fomento de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Objetivo y Fines: Desde la entrada en vigor de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, el ciudadano tiene derecho a elegir como medio de relación con la Administración los medios electrónicos, siendo obligación de la Administración la provisión de los diferentes canales de comunicación. De entre todos ellos, Internet se ha instaurado en la sociedad como el medio preferido.

Sobre la citada red, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ha realizado un profuso despliegue de servicios que facilitan, además del cumplimiento de la normativa legal, avances en términos de calidad y eficiencia, lo cual pone de manifiesto que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son el medio idóneo para facilitar la transformación digital de la Administración que la sociedad demanda.

Para el desarrollo de estos avances, el Área de Servicios Comunes TIC tiene la misión de proporcionar a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha las infraestructuras necesarias para acercar la administración al ciudadano de forma segura. En su cumplimiento, y con la visión de ser innovadores, eficientes y un referente en la provisión de servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Área de Servicios Comunes TIC se dota de unos principios que presiden todas sus actuaciones: la innovación, la colaboración, la empatía y la eficiencia.

Los objetivos del área se ordenan en torno a tres ejes:

- Eje tecnológico, cuyos objetivos son la consolidación de servicios TIC del Gobierno de Castilla-La Mancha y el aseguramiento de la disponibilidad de los mismos.
- Eje económico-financiero, cuyo objetivo principal es la contención del gasto y la inversión en materia TIC.
- Eje organizativo, en el que se encuadran los objetivos de:
 - Transformación del modelo de servicios
 - El catálogo de servicios
 - Trabajo orientado a proyectos
 - Mejora en los tiempos de respuesta
 - Empoderamiento de los empleados TIC
 - Unificación de herramientas, sistemas de métricas e indicadores

Marco Legal:

- Decreto 57/2013 de 12 de agosto, para la prestación de servicios de los empleados públicos en régimen de teletrabajo.
- Orden 11/07/2012, Instrucción sobre el uso aceptable de medios tecnológicos en la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Decreto 12/2010, de 16 de marzo, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la actividad de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Los derechos y obligaciones de los usuarios se encuentran recogidos en las normas anteriormente referenciadas.

Servicios que se ofrecen.

Los servicios ofrecidos por el Área de Servicios Comunes TIC están dirigidos a todos los trabajadores de los distintos organismos que componen la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y que sirven de soporte a la relación de la Administración Regional con la ciudadanía.

- Servicios de Infraestructuras de CPD (CPDi).

Tras la migración, centralización y consolidación de todos los Centros de Procesos de Datos repartidos por todas las Consejerías en un único Centro de Proceso de Datos ubicado en la Consejería de Fomento, la responsabilidad en

términos de administración y gestión recae en la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, concretamente en el Área de Servicios Comunes TIC. Entre los servicios que se ofrecen podemos señalar:

- Gestión y Mantenimiento de las Infraestructuras del CPD.
- Gestión de la Continuidad Eléctrica del CPD.
- Gestión de la Seguridad Física del CPD.
- Control y Monitorización del CPD.

- Sistemas.

Una vez que los Sistemas de Información están en funcionamiento, se hace necesario disponer los recursos materiales y personales necesarios para mantener su operatividad con los niveles de servicio demandados por usuarios y ciudadanos. Dentro de esta área se engloban, entre otros, los siguientes servicios:

- Administración de los Sistemas de Información, gestión de la capacidad, análisis y monitorización del rendimiento de la infraestructura de servidores físicos.
- Gestión de la Infraestructura de virtualización, Sistemas operativos y Servidores de Aplicaciones.
- Gestión del correo electrónico y agenda corporativos.
- Gestión del almacenamiento, dispositivos de respaldo y recuperación de desastres (Backup/Restore).
- Gestión de Sistemas de Gestión de Bases de Datos, monitorización avanzada de los sistemas, gestión y trazabilidad de los registros de log.

- Comunicaciones.

Los servicios de comunicaciones proporcionan la conectividad necesaria que una organización moderna demanda y con los niveles de seguridad adecuados. Dicha conectividad incluye tanto servicios internos como externos, conectando esta organización con otras, internamente a los empleados, a la administración con los ciudadanos, a los estudiantes con recursos de internet, etc. Entre otros servicios que aquí se incluyen, podemos destacar la gestión de:

- Conectividad de área local, inalámbrica, remota, etc.
- Acceso hacia y desde Internet.
- Telefonía fija y móvil.
- Servicios de Multiconferencia y Videoconferencia.
- Soporte y Mantenimiento de las redes locales de los centros administrativos.
- Servicios de Seguridad Perimetral.

- Gestión de Contenidos en Internet de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Los distintos Organismos dependientes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha requieren la publicación de contenidos en Internet. Para que esta publicación pueda hacerse de manera sencilla y que su gestión pueda descentralizarse en los distintos servicios y departamentos de la Administración Regional, se hacen necesarios determinados servicios ofrecidos por el Área de Servicios Comunes TIC, entre ellos:

- Servicios para facilitar el acceso a los contenidos que la Administración Regional genera para Internet incluyendo la personalización que demanden los usuarios.
- Servicios para facilitar la gestión de los contenidos de la Administración Regional.
- Elaboración de estándares de diseño y guía de estilo para la aplicación adecuada de la imagen institucional de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, distribuida a través de Internet.

- Centro de Atención a Usuarios y Puesto de Trabajo (CAUPT).

Desde el área de Atención a Usuarios y Puesto de trabajo se proporcionan a los empleados públicos servicios relacionados con el equipamiento informático necesario para el acceso y utilización de los sistemas de información de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Cabe destacar como principales servicios:

- Suministro y gestión de dispositivos de acceso.
- Instalación y configuración de dispositivos de acceso.
- Gestión de Software Básico: Sistemas Operativos, Ofimática Estándar, Antivirus.
- Resolución de incidencias en dispositivos de acceso y periféricos.

Compromisos de calidad.

1. Se ofrecerá una disponibilidad plena en la operatividad de las infraestructuras del Centro de Proceso de Datos.
2. Se facilitará la operatividad de los Sistemas de Información.
3. Se garantizará la disponibilidad de la operatividad de los servicios de comunicaciones.

4. Se atenderán las peticiones e incidencias en el puesto de manera rápida, eficaz y satisfactoria para el usuario.
5. Se realizará un gestión rápida y eficaz de los contenidos Web, atendiendo las peticiones e incidencias de manera satisfactoria para la persona usuaria.



Indicadores del cumplimiento de los compromisos.

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados los indicadores que se contemplan en el anexo adjunto a esta Resolución, que permiten medir su consecución y grado de cumplimiento. En la sede electrónica www.jccm.es se pueden consultar los resultados de su cumplimiento que se actualizan con la periodicidad que se indica.

Formas de participación de los usuarios. iniciativas, quejas y sugerencias.

Ayúdenos a prestar un mejor servicio haciéndonos llegar sus iniciativas, quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:

- A través del modelo normalizado descargable en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11-10-2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (D.O.C.M. nº 211, de 27-10-2011).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:
Responsable de Seguridad y Calidad del Área de Servicios Comunes
Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías
Avda. Río Estenilla s/n
45071 Toledo

En ambos casos puede enviar dichos documentos por correo postal o presentarlos en cualquier oficina de registro de documentos (artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre).

- Mediante fax al 925 266 300
- Por correo electrónico a la dirección: syc.sertic@castillalamancha.es
- A través del formulario electrónico accesible desde la sede www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.
- De forma presencial en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en la aplicación.
- Llamando al teléfono 012, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.

Garantías. medios de subsanación.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, con independencia de la contestación regulada en el apartado anterior, el Coordinador del Área de Servicios Comunes TIC contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

Vigencia.

La carta de servicios surtirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años desde esa fecha.

Información de contacto con la organización prestadora del servicio.

Servicios Centrales: Avda. Río Estenilla, s/n - 45071 Toledo

Teléfono: 925 267 800 - Fax: 925 266 300 - Correo electrónico: syc.sertic@castillalamancha.es

Servicios Periféricos de la Consejería de Fomento:

Servicio Periférico de Fomento en Albacete:
Avda. de España, 8 B - 02071 Albacete.

Servicio Periférico de Fomento en Ciudad Real:
C/ Alarcos, 21 - 13071 Ciudad Real

Servicio Periférico de Fomento en Cuenca:
C/ Fermín Caballero, 20 Est. Autobuses - 16071 Cuenca

Servicio Periférico de Fomento en Guadalajara:
C/ Federico García Lorca, 14 - 19071 Guadalajara

Servicio Periférico de Fomento en Toledo:
Avda. Río Estenilla, s/n - 45071 Toledo

Horario de atención: De lunes a viernes: 9:00 – 14:00 horas. Los días 24 y 31 de diciembre no se prestará servicio de atención al público.

Anexo: Indicadores de Calidad

Servicio	Compromiso asociado	Indicador	Periodicidad
Infraestructuras de Centro de Proceso de Datos	Disponibilidad de la operatividad de las Infraestructuras de Centro de Proceso de Datos, comprometiéndonos a obtener un valor no inferior al 95%	Porcentaje de días que el servicio está operativo, sin interrupciones superiores a 1 hora.	Anual
Servicios de Sistemas	Disponibilidad de la operatividad de los Sistemas de Información, comprometiéndonos a obtener un valor no inferior al 95%	Porcentaje de días que el servicio está operativo, sin interrupciones superiores a 1 hora.	Anual
Servicios de Comunicaciones	Disponibilidad de la operatividad de los Servicios de Comunicaciones, comprometiéndonos a obtener un valor no inferior al 95%	Porcentaje de días que el servicio está operativo, sin interrupciones superiores a 1 hora.	Anual
Atención a Usuarios y Puestos de Trabajo	Solución de peticiones e incidencias rápida y eficaz, obteniendo una valoración del servicio nunca inferior a 3 puntos sobre 4.	Puntuación media en la valoración de las respuestas realizadas, en una escala de 0 a 4 (siendo 0 muy descontento y 4 muy satisfecho)	Anual
Gestión de Contenidos Web	Solución de peticiones e incidencias rápida y eficaz, obteniendo una valoración del servicio nunca inferior a 3 puntos sobre 4.	Puntuación media en la valoración de las respuestas realizadas, en una escala de 0 a 4 (siendo 0 muy descontento y 4 muy satisfecho)	Anual