

III. Otras Resoluciones

Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad

722 *Secretaría General Técnica.- Resolución de 23 de febrero de 2016, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios correspondiente al CiberCentro de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.*

Mediante Resolución de 1 de octubre de 2013, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad (BOC nº 195, de 9.10.13), se aprobó la Carta de Servicios correspondiente al CiberCentro de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

Teniendo en cuenta el rápido avance en las tecnologías de la información y la comunicación corresponde aprobar la actualización de una nueva Carta de Servicios para el CiberCentro de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

El artículo 6 del Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, modificado en su redacción por el Decreto 33/2010, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas, y a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos, establece que tales cartas y sus posteriores actualizaciones sean aprobadas por resolución de la Secretaría General Técnica del departamento de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma competente en la materia.

En su virtud, previo informe favorable de la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios, de fecha 14 de enero de 2016, sobre la propuesta de la Carta de Servicios del CiberCentro de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, a tenor de lo dispuesto en el artículo 6.1 del citado Decreto 220/2000, de 4 de diciembre,

RESUELVO:

Primero.- Aprobar la actualización de la Carta de Servicios correspondiente al CiberCentro de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías cuyo contenido íntegro actualizado se acompaña como anexo a la presente Resolución.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta Resolución y del contenido de la Carta de Servicios aprobada en el Boletín Oficial de Canarias.

Tercero.- Remitir un ejemplar completo a la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios para su publicación en la página central del Gobierno, vía Internet y para su debida constancia.



Cuarto.- Dejar sin efecto la Resolución de 1 de octubre de 2013, de la Secretaria General Técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad que queda sustituida por la presente Resolución.

Santa Cruz de Tenerife, a 23 de febrero de 2016.- La Secretaria General Técnica, Berta Pérez Hernández.

ANEXO**Datos identificativos de la unidad****Denominación**

CiberCentro de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

Consejería

Presidencia, Justicia e Igualdad.

Dirección:

- **Santa Cruz de Tenerife:** calle San Máximo esquina Avenida La Libertad, Edificio Santa Berta, Los Majuelos, 38108-La Laguna, Tenerife.

Horario de atención al usuario:

- **Horario de Atención al usuario:** 24 horas al día los 365 días del año.

Acceso web:

- www.gobiernodecanarias.net/cibercentro/sirvete

Correo electrónico:

- cibercentro@gobiernodecanarias.org

Teléfono:

- Teléfono Interno : 912
- Teléfono Externo : 902 111 912 - 922 922 912 - 928 117 912

Fax:

- Fax red interna: 922 474 880 (24880) - 928 307 880 (87880)

Página web:

- <http://www.gobiernodecanarias.org/cibercentro>
- <http://www.gobiernodecanarias.net/cibercentro>

Finalidad:

Ofrecer un punto único de atención para gestionar las incidencias y peticiones relacionadas con los Servicios TIC de los usuarios del Gobierno de Canarias.

Servicios que se ofrecen al usuario

- **Soporte a Usuarios:** atención integral de servicios, aplicaciones y herramientas TIC
- **Microinformática:** servicios de usuario
 - Correo electrónico y Agenda
 - Impresión de documentos y equipos Multifunción
 - Listas de Distribución
 - Servicio de Ficheros en Red
 - Gestión Hardware y Ofimática
 - Servicio de Asistencia Remota
- **Aplicativos:** gestión, mantenimiento y soporte de:
 - Aplicaciones Departamentales y Transversales

- **Telefonía:** gestión y mantenimiento de la infraestructura telefónica
 - Red Privada de Voz: fija y móvil
 - Control de tráfico y categorizaciones
 - Envío de SMS
 - Contact Center
 - TETRA
 - Videoconferencia
- **Bases de datos:** servicios de gestión y mantenimiento
- **Infraestructura TIC:** servicios de gestión integral
 - Control de Accesos
 - Centro de Proceso de Datos
- **Metodologías ITIL de procesos TIC:** servicios basados en procesos de la “Librería de Infraestructura TI”
- **Redes de comunicaciones:** servicios de acceso, conexión y gestión
 - Comunicación internas y extensas
 - Internet
 - Conexiones remotas de usuario (VPN)
 - Wifi
 - Radioenlaces Interinsulares
 - Red SARA (Red Interadministrativa española)
- **Seguridad:** gestión y control de la Seguridad de la Información
 - Copias de Seguridad y Restauración
 - Gestión de Identidades y Directorio Corporativo
 - Certificación de Seguridad de Aplicaciones
 - Certificados de Servidor
 - Firewall, antivirus, antispam
 - Arquitectura Web Securizada
 - Acceso seguro
- **Sistemas:** gestión y mantenimiento de sistemas informáticos
 - Infraestructura y Alojamiento de Aplicaciones
 - Almacenamiento de Datos
 - Monitorización y estadísticas
 - Actualizaciones y configuraciones de sistemas
 - Provisión de contenidos a través del protocolo FTP, Traducción de nombre (DNS) , sincronización horaria (NTP)

Nuestros compromisos

- Ser rápidos y eficientes con el usuario. Una muestra de nuestro compromiso es el trabajo que se realiza con las incidencias recibidas. Para nosotros prima la buena atención que permite al usuario retomar sus labores cuanto antes, nos comprometemos a atender en primer nivel al menos al 70% del total de peticiones (solicitudes de alta, baja, modificaciones y/o consultas) y el 60% del total de problemas (averías, fallos y/o errores) con los servicios prestados.
- Ofrecemos un servicio de atención multicanal (web, correo electrónico, teléfono) y nos comprometemos a potenciar el canal web a través de SIRVETE tramitando la incidencia en los primeros 15 minutos de su recepción.
- El compromiso adquirido para la atención telefónica es atender antes de 9 segundos al menos el 90% de las llamadas. Además el tiempo medio de espera para ser atendidos telefónicamente no superará los 15 segundos.
- Nos comprometemos a medir anualmente la percepción de la calidad de nuestros servicios, obteniendo un 9 en el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Nos comprometemos a atender en un plazo máximo de 7 días las sugerencias y reclamaciones del usuario. El total de reclamaciones producidas por quejas, no superará el 0,015%.
- Nos comprometemos a mantener actualizado y publicado en nuestra web el catálogo de servicios.
- Mantenemos el compromiso de Calidad adquirido por medio del proceso de renovación y mejora continua de los sistemas de Gestión de la Calidad ISO 20.000, ISO 27.001 e ISO 22.301
- El uso de ITIL como base para una gestión de las TI con Calidad, ya que activamente apoya los objetivos de la organización, ofreciendo servicios que están basados en principios de eficiencia y sostienen los requerimientos del gobierno.

Indicadores de la calidad del servicio

- Los parámetros de Calidad para el servicio de atención al usuario:

Medibles	Umbral
Porcentaje de peticiones (solicitudes de alta, baja, modificaciones y/o consultas) resueltas en un primer contacto	> 70%
Porcentaje de problemas (averías, fallos y/o errores) resueltas en un primer contacto	> 60%
Porcentaje de incidencias atendidas antes de 15 minutos	> 85%
Porcentaje de llamadas atendidas antes de 9 segundos	>= 90%
Tiempo medio de espera de los usuarios antes de ser atendidos telefónicamente	< 15 segundos
Encuesta satisfacción	>= 9
Nº de reclamaciones producidas por quejas o insatisfacción en el servicio recibido	< 0'015%
Porcentaje de sugerencias/reclamaciones contestadas en un plazo no superior a los 7 días	100%
Catálogo actualizado trimestralmente	100%
Renovación anual de los Sistemas de Gestión de la Calidad	100%

Técnicos que resuelven las incidencias certificados en ITIL	> 80 %
--	--------

- CiberCentro dispone de unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que podrá consultar en la web que se muestra a continuación, dentro de cada Servicio se indica el nivel de cumplimiento acordado:

<http://www.gobiernodecanarias.net/cibercentro/servicios/>

Necesitamos su opinión: Sugerencias y Reclamaciones

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Puede acceder al sistema a través de los siguientes canales: presentación telemática (<https://www.gobiernodecanarias.org/presentasugrec/>), correo electrónico (sugrec.cpjs@gobiernodecanarias.org), escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro y en las sedes de la Oficina Canaria de Información. También podrá acceder verbalmente a través del Servicio de Atención Telefónica del Gobierno de Canarias (012) o en las sedes de la Oficina Canaria de Información.

En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios.

La Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones deberá dirigirlas a la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS), conforme a lo establecido en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo (BOC nº 78, de 16/06/99), modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio (BOC nº 88, de 18/07/01).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.