

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

Ser tratados con el debido respeto y consideración.

Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad del personal que tramitan los procedimientos.

Utilizar las aulas de informática y salas multimedia.

Tener acceso a internet y recursos de la red de La Salle Campus Madrid.

Ser formados sobre la utilización de los servicios ofrecidos.

Realizar peticiones de servicios a través de las vías establecidas.

## DEBERES DE LOS USUARIOS

Tratar al personal de este servicio con el debido respeto y consideración.

Comunicar de forma inmediata cualquier incidencia, vulnerabilidad, robo, defecto, error, etc. de los sistemas de información.

Atender las peticiones de personal del servicio referente a uso de los sistemas de información.

Expresar de forma respetuosa y descriptiva cualquier reclamación, queja o sugerencia.

Recurrir a la documentación de ayuda, puesta a su disposición, para resolver cualquier duda o incidencia de los servicios ofrecidos.

Activar su cuenta de correo @campuslasalle.es, si es alumno de La Salle Centro Universitario.

Emplear la cuenta @campuslasalle.es para cualquier comunicación con este servicio.

Actualizar correctamente sus equipos informáticos

Comunicar cualquier uso fraudulento de los sistemas de información.

Usar de forma responsable los recursos informáticos de La Salle Campus Madrid.

## SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Con el fin de mejorar la calidad del Servicio, los usuarios podrán formular reclamaciones y sugerencias a través las siguientes vías:

- El correo electrónico si@lasallescampus.es indicando de forma detallada la reclamación o sugerencia a este servicio, siempre mediante @campuslasalle.es, si es alumno de grado, @lasallescampus.es, si es personal de La Salle Campus o su correo registrado, si es alumnos de programas de posgrado.

- El buzón físico asignado al área de Desarrollo Tecnológico, presentando el modelo disponible en el Servicio de Información y Atención de La Salle Campus Madrid (SiA).

## DIRECCIÓN DEL SERVICIO

### Área de Desarrollo Tecnológico

C/ La Salle 10  
Madrid – 28023  
Edificio A

**Email:** si@lasallescampus.es

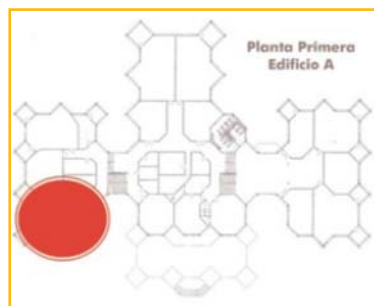
**Teléfono de contacto:** 91 740 19 80

**Extensiones telefónicas:**  
253 / 317 / 266 / 373

### Horario de atención:

De lunes a viernes de 8:30 a 21:00 y  
sábados de 8:30 a 14:30 (*Sesiones presenciales*)

### Ubicación



## MISIÓN

Apoyar la estrategia y la misión del Centro a través del desarrollo, aplicación y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, atendiendo las necesidades de soporte informático en las tareas de docencia, investigación y gestión de todos los miembros de la comunidad universitaria del CSEU La Salle.

## SERVICIOS QUE PRESTA

Prestar el apoyo informático a las tareas de docencia, investigación, documentación y gestión de la comunidad universitaria, dotándose para ello de las aplicaciones y sistemas corporativos necesarios.

Planificar, especificar, diseñar, instalar, operar y mantener la infraestructura y los servicios de comunicaciones de voz y datos.

Planificar, diseñar y ejecutar las adquisiciones de material informático (equipos, programas y servicios) del conjunto del Centro Universitario.

Planificar, diseñar y coordinar la instalación y operación de las aulas informáticas de La Salle Campus Madrid, facilitando al conjunto de alumnos el acceso a los sistemas y servicios informáticos.

Especificar, desarrollar, y mantener el portal de La Salle Campus Madrid, punto desde el cual se ofrece en red sus contenidos docentes y de investigación, así como toda clase de servicios de gestión académica.

Atender las consultas y demandas de intervención individualizada sobre el material informático y de comunicaciones (instalación, operación y mantenimiento de equipos, programas y servicios).

Participar, desde el punto de vista técnico, en la definición y ejecución de las políticas y proyectos que ponga en marcha La Salle Campus Madrid sobre Informática y Comunicaciones.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

Tramitar las incidencias de bases de datos corporativas en un plazo máximo de 4 días. Resolver las peticiones presentadas por vía telemática sobre actuaciones de cableado en Red (altas, bajas, traslados...) en un plazo medio de 18 días.

Resolver y comunicar a los usuarios las incidencias presentadas vía telemáticas referentes a la plataforma eLearning en un plazo de 48 horas.

Garantizar la disponibilidad de la conectividad a Internet salvo error comunicado o corte programado por el proveedor del servicio. Garantizar la disponibilidad de conexión a la red inalámbrica (wifi)

Mantener el servicio de correo electrónico institucional disponible

Activar cuenta de correo al personal y alumnos/as que lo soliciten, con una capacidad de al menos 2 Gbytes para PAS/PDI y 1 Gbytes para alumnos/as.

Mantener el servicio web disponible para los usuarios del Centro

Garantizar que las peticiones de instalación de software en el aula se realizan en un plazo máximo de 20 días.

Tramitar las solicitudes de adquisición, preparación y reparto de material informático como máximo en 7 días, salvo rotura de stock de los productos solicitados.

Resolver las incidencias recibidas por vía telemática de los usuarios como máximo en 7 días

Resolver las averías hardware de los equipos en un máximo de 14 días

Resolver las demandas de videoconferencia solicitadas.

Mantener el servicio DNS (servidor de nombres de dominio) activo

Garantizar que los ordenadores de la red con Windows XP, Windows Vista o Windows 7, contienen aplicación Ms Office y Antivirus corporativo



## INDICADORES

Porcentaje de las incidencias de bases de datos corporativas en un plazo máximo de 4 días. Tasa de eficacia igual o superior al 95%

Porcentaje de incidencias resueltas presentadas por vía telemática sobre actuaciones de cableado en Red Tasa de eficacia igual o superior al 95%

Porcentaje de solución de incidencias presentadas vía telemáticas referentes a la plataforma eLearning. Tasa de eficacia igual o superior al 95%

Porcentaje de la disponibilidad de la conectividad a Internet. Tasa de eficacia igual o superior al 80%

Porcentaje de la disponibilidad de conexión a la red inalámbrica (wifi). Tasa de eficacia igual o superior al 75%

Porcentaje del servicio de correo electrónico institucional disponible Tasa de eficacia igual o superior al 75%

Porcentaje de activación cuenta de correo. Tasa de eficacia igual o superior al 100%  
Porcentaje de la disponibilidad servicio web.

Tasa de eficacia igual o superior al 75%  
Porcentaje de las peticiones de instalación de software en el aula. Tasa de eficacia igual o superior al 90%

Porcentaje de tramitación de las solicitudes de adquisición, preparación y reparto de material informático. Tasa de eficacia igual o superior al 90%

Porcentaje de la resolución de incidencias recibidas por los usuarios vía telemática. Tasa de eficacia igual o superior al 90%

Porcentaje de la resolución las averías hardware de los equipos. Tasa de eficacia igual o superior al 90%

Porcentaje de las demandas de videoconferencia solicitadas. Tasa de eficacia igual o superior al 90%

Porcentaje del servicio DNS (servidor de nombres de dominio). Tasa de eficacia igual o superior al 75%

Porcentaje de los ordenadores de la red que contienen aplicación Ms Office y Antivirus corporativo. Tasa de eficacia igual o superior al 100%