

BOLETÍN PARA EL USUARIO

INFORMACIÓN SOBRE HERRAMIENTAS CORPORATIVAS
BUENAS PRÁCTICAS SOBRE EL USO DE SERVICIOS
TRUCOS Y PREGUNTAS FRECUENTES
PERIODICIDAD CUATRIMESTRAL

Nº8 - Abril 2020

CONTENIDO DEL BOLETÍN

CALIDAD CERTIFICADA

NUEVA VERSIÓN SÍRVETE

CARTA DE SERVICIO: COMPROMISOS DE CALIDAD

NOTIFICA: INCIDENCIAS DE MANTENIMIENTO



CALIDAD CERTIFICADA

CiberCentro, como **centro de gestión, administración, diagnóstico y atención a usuarios**, desarrolla las actividades precisas para ofrecer los servicios [ofertados en el Catálogo](#) y aumentar la disponibilidad general de los sistemas, formando una **plataforma integrada para tramitar todas las solicitudes** requeridas por los usuarios. Desde sus inicios ha trabajado dentro de un marco con **metodologías y estándares de Calidad de prestigio**, habiendo obtenido las siguientes certificaciones:



Certificación ITIL. *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*, es un marco de trabajo de buenas prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información.



International Organization for Standardization



Certificaciones ISO. AENOR (Agencia Española de Normalización) es la entidad encargada de realizar las certificaciones de normas internacionales estandarizadas. CiberCentro ha obtenido:

- **Norma ISO 27001 Seguridad de la Información:** tratamiento de la información garantizando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- **Norma ISO 22301 Gestión Continuidad Negocio:** capacidad para planificar y responder a desastres e interrupciones del negocio con el fin de continuar con sus operaciones críticas.
- **Norma ISO 20000-1 Gestión Servicios TI:** en esta norma se especifican procesos relacionados con la configuración de sistemas así como la gestión y la solución de problemas de TI.



Certificación SCRUM. Conjunto de buenas prácticas para trabajar de forma colaborativa y en equipo para obtener el mejor resultado posible de un proyecto.



Certificación LEAN. Centra el valor en escuchar “la voz del cliente”, eliminando todo aquello que no proporciona valor. Se optimizan los procesos TIC para prestar servicios de manera más rápida y con mejor calidad.

NUEVA VERSIÓN SÍRVETE

La DGTNT, en su esfuerzo por facilitar el uso de **SÍRVETE**, ofrece una nueva versión más sencilla e intuitiva con mejoras importantes en la usabilidad para el usuario, lo que llevará a un servicio más efectivo desde CyberCentro. Entre las **novedades más destacadas** se encuentran:

- **Optimización del buscador** a través de palabras clave y metadatos, que facilitan la localización del formulario para realizar el trámite adecuado.
- **Vídeo ayuda:** se pone a disposición del usuario para explicar el nuevo entorno y las funcionalidades más relevantes de la nueva versión y la potencia del buscador.
- **Adaptación para tablets y móviles**, permitiendo al usuario gestionar sus **peticiones e incidentes** desde todos sus dispositivos en cualquier momento.



- **100% peticiones canal SÍRVETE:** se han habilitado **las peticiones** de cualquier trámite **que se prestan según el [Catálogo de Servicios](#) desde CyberCentro** y, en cada uno, se solicitan únicamente, aquellos datos y/o información que se precisa para ese tipo de caso.
- **Servicio operativo 24 horas al día los 7 días de la semana.**
- **Ayuda en línea:** se habilita esta vía a través de **chat**, permitiendo al usuario consultar cualquier duda acerca de cómo realizar una petición determinada en **SÍRVETE** en tiempo real. Este servicio estará disponible, en una primera fase, de lunes a viernes de 7:30 a 19:30.
- **Información centralizada:** es un punto de referencia con información centralizada de los servicios, aplicaciones corporativas y departamentales, y soporte a gestiones particulares, ofreciendo enlaces directos a manuales, normativas, guías, vídeos y también, enlace directo a aplicaciones, convirtiéndose por ello en una herramienta de conocimiento global.

Por todas estas ventajas le invitamos al uso de **SÍRVETE**. Ayúdenos con sus aportaciones a través de **[Sugerencias](#)** para continuar mejorando con sus propias propuestas.



Nos reafirmamos en nuestro compromiso de **resolver antes de 1 hora el 50% de las "peticiones" que gestiona el CAU CyberCentro** debido a que las solicitudes se **categorizan automáticamente** y se derivan de modo instantáneo al equipo técnico encargado de realizar la gestión.

CARTA DE SERVICIO: COMPROMISOS DE CALIDAD

La nueva [Carta de Servicio de CiberCentro](#), que se publicará próximamente en el BOC, refleja el compromiso en **mejorar la calidad del servicio** que se ofrece a los usuarios del Gobierno. Los **detalles más destacados** son los siguientes:

CiberCentro ofrece **diferentes canales de atención** mediante los cuales los usuarios pueden registrar sus **peticiones** (solicitudes de información, de alta, baja, modificaciones y/o consultas acerca de un servicio o aplicación) e **incidentes** (interrupción inesperada de un servicio o aplicación por avería, fallo o error), de la forma indicada a continuación:

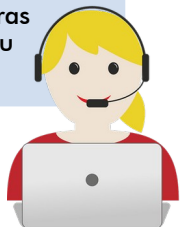
CANAL SÍRVETE

PETICIONES:

- El 100% de las PETICIONES a través de este canal.
- Resolución del 50% de las en menos de 1 hora.

INCIDENTES:

- Resolución de al menos el 50% antes de 4 horas desde el inicio de su gestión.



CANAL TELÉFONO

INCIDENTES:

- Inicio de gestión en menos de 15 minutos desde su recepción para el 80% de los INCIDENTES.



CANAL CORREO

INCIDENTES:

- Inicio de gestión en menos de 8 horas desde su recepción para el 80% de los INCIDENTES.



En caso de **situación de continuidad**, el nivel de atención telefónico será superior al 75%.

Satisfacción del usuario: nos comprometemos a poner en marcha las **propuestas de mejora** en el primer semestre desde su detección. Esto se aplicará para el 80% de las mejoras.

Sugerencias y quejas del usuario: nuestro compromiso es atender en un **plazo máximo de 7 días** las sugerencias y quejas del usuario. Además, el total de **reclamaciones producidas por queja no superará el 0,015%**.

Para ofrecer un **servicio de calidad**, apostamos por la **calidad certificada** basándonos principalmente en **normas ISO** y en buenas prácticas de **ITIL**:



Renovación y mejora continua de los sistemas de Gestión de la Calidad:

- ISO 20.000
- ISO 27.001
- ISO 22.301



Es la base para una gestión de las Tecnologías de la Información con Calidad, ofreciendo servicios basados en principios de eficiencia.

NOTIFICA: INCIDENCIAS DE MANTENIMIENTO

Debido a la necesidad de la **Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia** y la **Dirección General de Patrimonio** de poder llevar un control de las incidencias relacionadas con el mantenimiento de los edificios, se ha implementado una plataforma específica para dicha gestión.

La herramienta en cuestión es [NOTIFICA: INCIDENCIAS DE MANTENIMIENTO](#) y permite a los usuarios finales la creación de peticiones e incidencias sirviéndose de un diseño simple basado en formularios web.



Incidencias de Mantenimiento

A través de este icono se podrán generar incidencias de mantenimiento generales (ascensores, jardinería, electricidad, climatización...)



Instalación de Archivos Móviles

En esta sección se puede solicitar este tipo de estanterías para albergar todo tipo de documentación en Sedes Judiciales.



Limpieza

Para la solicitud de limpieza puntual u otras incidencias relacionadas con limpieza.



Puertas automáticas y de parking

Si existe algún tipo de avería con puertas automáticas, la incidencia se generará desde aquí.



Incidencias de Mobiliario

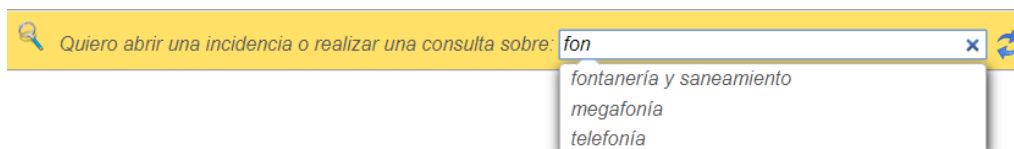
En caso de existir alguna incidencia relacionada con armarios, mesas, cajoneras u otro tipo de mobiliario.



incidencias TIC (SÍRVETE)

Para incidencias relacionadas con servicios corporativos de informática y telecomunicaciones.

Si existe alguna duda sobre la incidencia a registrar, NOTIFICA: INCIDENCIAS DE MANTENIMIENTO cuenta con un **buscador** que ayuda al usuario para dirigirlo al formulario correspondiente.



Quiero abrir una incidencia o realizar una consulta sobre:

- fontanería y saneamiento
- megafonía
- telefonía