

## Objetivo y Alcance

Regulación sobre jornada de trabajo, permisos, licencias y conciliación de la vida laboral y familiar, para prevenir el establecimiento de procedimientos de la prestación del servicio de este tipo de jornada para garantizar el funcionamiento de los servicios críticos.

Aplicable a aquellos empleados del STIC que ocupen puestos con responsabilidad en el funcionamiento de los servicios críticos definidos por la Universidad, los cuales, a parte de su jornada habitual se comprometen voluntariamente a:

1. **Disponibilidad por teléfono** móvil y/o email fuera de la jornada laboral habitual en los periodos de guardia definidos más abajo.
2. **Realización fuera del horario laboral habitual** de aquellas tareas de mantenimiento de los servicios TIC que de ser efectuadas dentro del horario laboral ordinario afectarían a su correcto funcionamiento o rendimiento, y de aquellas tareas necesarias para resolver las incidencias acaecidas sobre los servicios TIC críticos enumerados en este documento.

## Servicios TIC críticos

Los siguientes servicios TIC se consideran de carácter crítico para la productividad global de la universidad, por lo que cualquier tipo de incidencia sobre ellos se considera de prioridad máxima y se deberán aplicar todos los recursos necesarios para resolverlo cuanto antes.

1. **MOODLE:** Sistema de gestión de la enseñanza-aprendizaje o LMS.
  - a. Periodo crítico máximo: Arranques de semestre y exámenes.
2. **ADMISIONES ONLINE:** Plataforma online para registro y seguimiento de solicitudes de admisión de futuros alumnos.
  - a. Periodo crítico máximo: Durante campañas de grado y postgrado.
3. **MATRICULA ONLINE:** Plataforma online para el registro de matrículas de alumnos.
  - a. Periodo crítico máximo: 25 mayo a 31 de julio y 24 de agosto a 30 septiembre (aprox. Dependiendo del calendario académico-laboral)
4. **GA+:** Sistema de Gestión Académica (Matriculas, Certificados, Notas, Expedientes, Actas, Títulos)
  - a. Periodo crítico máximo: No se establecen. Se relacionan con los periodos de los servicios anteriores que dependan de este para su correcto funcionamiento.
5. **WEB CORPORATIVA:** Web con la información principal de estudios.
  - a. Periodo crítico máximo: Durante campañas de grado y postgrado.
6. **CORREO ELECTRÓNICO:** Sistema de mensajería online.
  - a. Periodo crítico máximo: No se establecen. Se relacionan con los periodos de los servicios anteriores que dependan de este para su correcto funcionamiento.
7. Todas aquellas **infraestructuras y servicios TIC** necesarios para que funcionen los anteriores.

La lista de servicios TIC críticos podrá ser modificada por la dirección del STIC atendiendo a las necesidades de la Universidad.

## Periodos con guardias

### 1. Periodos no Vacacionales

#### a. Entre semana

- i. Periodo: General. Fuera de horario
  1. De 19:00 a 22:00Hrs en Jornada de Invierno
  2. De 15:00 a 22:00Hrs en Jornada de Verano
- ii. Periodo: Matriculas. Fuera de horario
  1. De 15:00 a 20:00Hrs

#### b. Fines de semana o días festivos

- i. Viernes
  1. \*De 15:00 a 18:00Hrs
  2. \*De 18:00 a 22:00Hrs
- ii. Sábado y Domingo, día de fiesta
  1. De 10:00 a 22:00Hrs

### 2. Periodos Vacacionales

#### a. Día Navidad, día Año Nuevo, Jueves y Viernes Santo

- i. No hay ningún tipo de guardia.

#### b. Periodo apertura SGAT-Matriculas

1. \*De 9:00 a 15:00Hrs
2. De 10:00 a 20:00Hrs

#### c. Periodo restante

1. \*De 9:00 a 15:00Hrs
2. De 10:00 a 22:00Hrs

\*Presencial en Comillas

***Nota: No se establece ningún periodo de guardia nocturno entre las 22:00 horas y las 10:00 horas del día siguiente. Las incidencias o notificaciones en ese periodo iniciarán su resolución al día siguiente, a no ser que se consideren de "Causa mayor".***

Las notificaciones de las incidencias críticas se realizarán a través de los canales de teléfono y email que se comunicarán (vía listas email y web STIC) en cada periodo a las partes implicadas. Siendo en último término como canal extraordinario la notificación al director general o al director del STIC.

Solo se atenderán incidencias relacionadas con los servicios TIC críticos enumerados en este documento. El resto de incidencias se resolverán con el procedimiento habitual en jornada laboral habitual.

Dirección Servicio STIC

Madrid 19 de julio de 2016