

Carta de Servicios

ÁTICA

Enero 2024

Contenido

Objetivos	3
Misión	3
Visión	3
Fines	3
Compromisos	4
Nuestros valores	5
Servicios ofertados	5
Normativa.....	11
Indicadores de calidad	12
Participación de los usuarios	14
Sugerencias y reclamaciones.....	14
Datos identificativos y de contacto	15



Objetivos

Misión

Diseñar, planificar, gestionar, administrar y asegurar las infraestructuras y servicios basados en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) prestados tanto a la comunidad universitaria en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión administrativa, como a la sociedad en general que haga uso de nuestros servicios.

Visión

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han convertido en aspecto fundamental en la vida diaria de los miembros de la comunidad universitaria. Por ello, la mejora continua de los servicios prestados a nuestros usuarios, la incorporación de nuevas funcionalidades, el incremento de la fiabilidad, la calidad y la sencillez en el acceso y la usabilidad son valores presentes en el día a día de ÁTICA.

En consonancia con nuestro espíritu universitario, en ÁTICA apostamos firmemente por la compartición del conocimiento, utilizando y desarrollando, siempre que es posible, software de fuentes abiertas y promoviendo la cooperación con instituciones tanto del ámbito público como privado de nuestro entorno nacional e internacional.

Fines

- Ofrecer Soporte Tecnológico al diseño, planificación e implantación del Sistema de Información de la Universidad de Murcia, organizando y optimizando el acceso, seguridad y facilidad de explotación de la información.
- Planificar, gestionar y asegurar las infraestructuras TIC de la Universidad de Murcia, gestionando el mantenimiento, monitorización y administración de las mismas y garantizando su seguridad.



- Asegurar la calidad de la atención directa al usuario de Servicios TIC, gestionada a través del Centro de Atención a Usuarios atiCAU.
- Diseñar, desarrollar e implantar las plataformas tecnológicas que permitan optimizar los procesos internos y distribuir la gestión de los contenidos e información en las diferentes plataformas web de la Universidad de Murcia.
- Ofrecer apoyo tecnológico a profesores, centros y departamentos en el uso de los servicios TIC ofertados para aumentar la productividad en el desarrollo de su actividad, incluyendo las herramientas de docencia virtual, los sistemas de colaboración, los medios audiovisuales, software especializado y la organización de eventos.

Compromisos

- Mejora continua.
- Información diligente y precisa.
- Compromiso con la calidad: Excelencia profesional y máxima satisfacción de nuestros usuarios y sus Derechos, concretados en:
 - Información actualizada y relevante en web y redes sociales.
 - Atención continuada al usuario de 8:00 a 20:00 h de lunes a viernes.
 - Respuestas a quejas y sugerencias:
 - atica@um.es
 - <https://general.um.es/general/atica.buzon>
- Nivel de satisfacción: Superior a 4 sobre 5.
- Uso responsable, sostenible, y proactivo de componentes informáticos, ahorro de energía, papel e impresión.
- Dentro del marco de la Estrategia en el Gobierno de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se dispone de una cartera de proyectos donde se presentan, analizan y priorizan los proyectos informáticos a llevar a cabo y desarrollar, durante el transcurso de un ejercicio presupuestario:
<https://www.um.es/web/atica/gobierno-ti/cartera-de-proyectos>.



Nuestros valores

- **Profesionalidad e Innovación:** Respuesta rápida, eficaz, y concreta a las necesidades cambiantes de nuestros usuarios y la sociedad en su conjunto.
- **Integridad:** Conducta profesional asegurando el buen uso de los recursos, información y su confidencialidad, en cumplimiento de las obligaciones inherentes a nuestra actividad.
- **Responsabilidad Social, e integración:** Ayudar a la sociedad general, a la accesibilidad e integración de las personas.
- **Eficiencia:** Actuar con eficacia, pero de la forma más eficientemente posible buscando la excelencia.
- **Respeto a los usuarios y al medio ambiente.**

Servicios ofertados

ÁTICA ofrece servicios de planificación, administración, gestión, mantenimiento y soporte en las siguientes áreas:

Categoría	URL	Descripción
Atención a usuarios	https://www.um.es/web/atica/cau	Desde el Centro de Atención a Usuarios (CAU) se da un servicio de atención a solicitudes e incidencias de los servicios informáticos de la Universidad de Murcia.
Cuenta y acceso	https://www.um.es/web/atica/servicios/cuentas-acceso	Puede obtener una cuenta de correo electrónico, acceder desde el portal único de entrada a todas las aplicaciones disponibles. Conectar por VPN desde fuera de la Universidad.



Tecnología en el
aula

<https://www.um.es/web/atica/servicios/tecnologia-aula>

Encontrar a cualquier miembro en el directorio corporativo, etc.

La implantación de la tecnología en el aula ha tenido un gran impacto en la educación. No podemos olvidar contar con unos medios e infraestructuras adecuadas que deben tener las aulas de docencia e informáticas para adaptar la educación a la nueva realidad. Aquí encontraremos la tecnología que hay disponible en las aulas.

Docencia y
aprendizaje

<https://www.um.es/web/atica/servicios/tecnologia-aula>

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han convertido en herramientas indispensables en la práctica académica. Su uso en el proceso de enseñanza-aprendizaje debe aprovechar los ambientes colaborativos y otras bondades que ofrece la Web 2.0. Aquí encontraremos los medios disponibles para una enseñanza-aprendizaje del siglo XXI.

Puesto de trabajo

<https://www.um.es/web/atica/servicios/puesto-trabajo>

La Universidad de Murcia quiere potenciar el uso de



Correo electrónico
y herramientas
colaborativas

	<p>las nuevas tecnologías de la información, y garantizar un buen uso de éstos de acuerdo con los fines últimos de la universidad: Docencia e investigación.</p> <p>Los recursos informáticos y de comunicaciones se usarán para tareas relacionadas con los fines de la misma y con los servicios administrativos que se han de prestar para su cumplimiento.</p>
<p>https://www.um.es/web/atica/servicios/correo-electronico-y-herramientas-colaborativas</p>	<p>El servicio de correo electrónico de la Universidad de Murcia permite a los distintos colectivos universitarios disponer de una dirección de correo electrónico y de un espacio de almacenamiento para los mensajes (buzón de correo).</p> <p>Las herramientas de trabajo colaborativas han cambiado la forma de trabajar y la manera en que nos reunimos, por lo que la comunidad universitaria puede mejorar la comunicación y el trabajo diario con las herramientas colaborativa que</p>



		mostramos a continuación.
Soporte a la gestión	https://www.um.es/web/atica/servicios/soporte-a-la-gestion	Aplicaciones y servicios de soporte a la gestión universitaria.
Red, telefonía y conectividad	https://www.um.es/web/atica/servicios/red-telefonía-y-conectividad	<p>El acceso a la red de la Universidad de Murcia a través de red cableada o con tecnología Wi-Fi proporciona a los usuarios la posibilidad de conectar sus dispositivos de trabajo y personales a la red corporativa. Desde aquí puede acceder a información para poder configurar sus dispositivos.</p> <p>La Universidad de Murcia dispone de un servicio de telefonía IP que dota de extensiones telefónicas y terminales al PAS, PDI y otros colectivos vinculados a la Universidad de Murcia.</p>
Infraestructura TI para investigación	https://www.um.es/web/atica/servicios/ti-para-investigacion	<p>La Universidad de Murcia, en su compromiso con la calidad I+D+i y la excelencia en sus grupos de investigación, pone un nuevo recurso a disposición sus investigadores: Infraestructura TI para Investigación.</p> <p>Se pretende mejorar la</p>



		<p>coordinación de servicios de ÁTICA para que los grupos de investigación puedan explotar al máximo los recursos informáticos y de computación que la Universidad de Murcia ha provisto para su quehacer diario.</p>
Formación TI	<p>https://www.um.es/web/atica/formacion</p>	<p>Acceda a la información sobre formación en Tecnologías de la Información (TI) que hay disponible para estudiantes, PDI, PAS, egresados de la Universidad de Murcia y personas interesadas en el tema.</p>
Seguridad	<p>https://www.um.es/web/atica/servicios/seguridad</p>	<p>Seguridad en Tecnologías de la Información (TI) enfocado en prevenir y evitar cualquier tipo de ataque. Se pone a disposición de los usuarios las aplicaciones y medidas que deben seguir para estar protegidos.</p>
Multimedia	<p>https://www.um.es/web/atica/servicios/multimedia</p>	<p>La Universidad de Murcia pone a disposición de la comunidad universitaria una serie de servicios multimedia que</p>



Mi campus

<https://www.um.es/web/atica/micampus>

pretenden dar respuesta a las necesidades en materia de audiovisuales que surgen dentro de la Universidad.

Algunos de los servicios ofertados son: Grabación de eventos, emisión en directo de contenidos, producción y publicación de contenidos digitales y videoconferencia.

Mi campus es una plataforma que permite a la comunidad universitaria acceder a información personalizada y al catálogo de aplicaciones, trámites y servicios de la Universidad de Murcia. Desde un mismo sitio, es posible consultar información de interés, iniciar procesos administrativos y ver en qué estado se encuentran, ver y actualizar el perfil, consultar notificaciones, etc.

UMUapp

<https://www.um.es/web/atica/umuapp>

UMUapp es la aplicación móvil oficial de la Universidad de Murcia desde la que puedes acceder a multitud de servicios de la UMU,



	entrar al Aula Virtual, recibir las alertas importantes, consultar tu horario de clase, revisar el correo electrónico, etc.
--	---

Normativa

Marco legal y normativo que rige a la administración pública, en general, y a las universidades, en particular. Y a los servicios ofertados por ÁTICA, la encontrará disponible en <https://sede.um.es/sede/normativa>.



Indicadores de calidad

Disponibilidad de Servicios. Un mínimo del 99,99% en porcentaje de disponibilidad de los siguientes servicios:

Indicador	Descripción
Soporte a la docencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aula virtual. ▪ Escritorios virtuales (EVA). ▪ Disco personal en red (UMUBox). ▪ Aulas de docencia e informáticas (ALAs/ADLAs).
Soporte a la investigación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bibliotecas. ▪ Acceso a revistas científicas. ▪ Servidores de cálculo científico.
Soporte a la gestión universitaria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plataforma de Administración universitaria Electrónica.
Herramientas de correo y colaboración electrónica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo Electrónico. ▪ Herramienta de trabajo colaborativo (Webmail).
Publicaciones web de contenidos digitales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Web.
Soporte a equipamiento en el puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impresión DALI. ▪ Servidores ofimáticos de red.
Servicios de comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Red de la Universidad de Murcia Telefonía IP. ▪ WIFI de la Universidad de Murcia.
Gestión de identidades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Portal de entrada de la Universidad de Murcia.



Centro de Atención a Usuarios
(CAU)

- Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU en menos de 20s. Objetivo > 90%.
- Porcentaje de llamadas atendidas (no perdidas). Objetivo > 92%.
- Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas. Objetivo <11s.
- Porcentaje de incidencias que en la cola genérica obtienen una primera respuesta en menos de 30m. Objetivo > 90%.
- Porcentaje de JIRAs resueltos en el CAU respecto a los gestionados por el SGS-CAU. Objetivo > 30%.
- Porcentaje de llamadas perdidas (no atendidas) devueltas. Objetivo > 50%.

Resolución de incidencias

- Porcentaje de peticiones de intervención de soporte directo a usuarios resueltas en menos de 1 día. Objetivo > 80%.
- Porcentaje de peticiones e incidencias resueltas en plazo. Objetivo > 90%.
- Porcentaje de incidencias de prioridad crítica y alta resueltas en menos de 2 horas. Objetivo > 50%.



Satisfacción de los usuarios

- Valor medio cuatrimestral de la satisfacción otorgada por los usuarios externos en la resolución de peticiones e incidencias”. El Objetivo se establece en 4,8 sobre 5.
- “Grado de satisfacción en las llamadas telefónicas al CAU”. Objetivo superior a 4,7 sobre 5.
- Satisfacción media de los usuarios con los servicios de ÁTICA (encuestas anuales). Objetivo superior a 4 sobre 5.

Participación de los usuarios

Todos los usuarios y personas interesadas que se dirijan al Área de Tecnologías de la información y las Comunicaciones Aplicadas podrán colaborar en la prestación del servicio a través de su participación en las encuestas que realice el área entre sus usuarios.

Se efectuará en todo caso un tratamiento profesional respetuoso y riguroso de los planteamientos, así como la total confidencialidad de estos.

Sugerencias y reclamaciones

Para formular reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones con relación a los servicios prestados por ÁTICA puede utilizar los siguientes medios:

- atica@um.es
- <https://www.um.es/web/atica/buzon>



Datos identificativos y de contacto

Horario	de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h
Correo postal	Edificio ÁTICA. N°33 Campus de Espinardo. (30100) Espinardo (Murcia)
Teléfono	868 88 4222
WhatsApp	690 94 67 28
Fax	868 88 83 37
Correo electrónico	dumbo@um.es
Web	https://www.um.es/web/atica/
Cómo llegar	Edificio ÁTICA. N°33 Campus de Espinardo. (30100) Espinardo (Murcia)

