



DOCUMENTO		
GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS		
Nº versión: 01	Nº revisión: 01	Página 1 de 5
INTERNO		FINAL

Gestión del Catálogo de Servicios

1.- Resumen de versiones

Número	Fecha	Modificación
1	17/05/2021	Creación del Documento

2.- Validación/aprobación

Clasificación:	INTERNO	Estado:	FINAL
Autor/origen	Juan José Pujante Bernal		17/05/2021
Revisión:	Joaquín López Martínez Cristina Pérez Hidalgo		21/05/2021
Aprobado:	Dirección ÁTICA		24/05/2021



DOCUMENTO		
GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS		
Nº versión: 01	Nº revisión: 01	Página 2 de 5
INTERNO		FINAL

Índice de contenidos

1.- Resumen de versiones	1
2.- Validación/aprobación	1
3.- Objeto	3
4.- Alcance	3
5.- Legislación y normativa aplicable	3
6.- Roles y Responsabilidades	4
7.- Cuerpo del documento	4
7.1 Servicios ofertados por ÁTICA	4
7.2 Servicios ofrecidos por el CAU	4



DOCUMENTO		
GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS		
Nº versión: 01	Nº revisión: 01	Página 3 de 5
INTERNO		FINAL

3.- Objeto

La organización debe crear y mantener uno o más catálogos de servicios. En particular el SGS-CAU debe ofertar, publicitar y mantener el suyo.

4.- Alcance

El catálogo o catálogos de servicios deben incluir información para la organización, los clientes, los usuarios y otras partes interesadas para describir los servicios, sus resultados esperados y las dependencias entre los servicios.

ÁTICA a través de su página web da acceso a su catálogo de servicios a su personal, alumnado y a la sociedad en general.

5.- Legislación y normativa aplicable

- UNE-ISO/IEC 20000-1:2018

Apartado: **8.2.4 Gestión del catálogo de servicios**

- <https://www.um.es/atica/normativa>



DOCUMENTO		
GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS		
Nº versión: 01	Nº revisión: 01	Página 4 de 5
INTERNO		FINAL

6.- Roles y Responsabilidades

ROL	ACCIÓN O VÍNCULO CON EL PROCEDIMIENTO
Responsable CAU	Coordinación y supervisión de los servicios prestados por el CAU tanto de forma proactiva como reactiva. Asimismo informar de cualquier problema o irregularidad detectado en otro servicio y que afecte al servicio prestado por el CAU.
Comité de calidad ÁTICA	Supervisión de los indicadores de la Carta de Servicio y establecimiento, en su caso, de acciones correctivas.
Dirección de ÁTICA	Supervisión y control de los distintos servicios con toma de decisiones sobre su modificación, supresión o creación de nuevos servicios.

7.- Cuerpo del documento

7.1 Servicios ofertados por ÁTICA

El Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas (ÁTICA) de la Universidad de Murcia es el Centro encargado de desarrollar, mantener y gestionar las aplicaciones de carácter general, estructura y servicios de red, y recursos informáticos del resto de Unidades y Departamentos de la propia Universidad sobre los cuales tienen que tener conocimiento el CAU para su tratamiento en primera instancia ante cualquier pregunta, solicitud, apoyo formativo o incidencia.

7.2 Servicios ofrecidos por el CAU

1. Atención telefónica a todo el colectivo universitario, y público en general, a través del número 4222.
2. Tramitación de consultas, incidencias y peticiones llegadas vía: correo electrónico, WhatsApp, JIRA.
3. Resolución directa de incidencias y peticiones que se presten a ello llegadas por las vías de comunicación anteriores.



DOCUMENTO		
GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS		
Nº versión: 01	Nº revisión: 01	Página 5 de 5
INTERNO		FINAL

4. Resolución directa de incidencias, in situ en las dependencias de ÁTICA o de forma remota a través de la herramienta de control remoto de la Universidad de Murcia.
5. Atención *in situ*, en edificio ÁTICA para:
 - i. Resolución de problemas para la conexión con la red de la Universidad en dispositivos electrónicos: Portátiles, tablets, móviles, etc.
 - ii. Gestión de cuentas de correo: cambio de contraseñas y login de correo.
 - iii. Configuración de cliente de correo en dispositivos móviles.
 - iv. Configuración y soporte a móviles corporativos: wifi, correo, copia de seguridad de datos, restauración de copias, etc.
6. Expedición, como Oficina de Registro, de certificado electrónico de las entidades de certificación: Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) y Agencia de Acreditación y Certificación Valenciana (ACCV): Solicitud, acreditación y descarga de certificados electrónicos.
7. Soporte en Tarjeta Inteligente Universitaria - TUI (PAS/PDI/Alumnos, transeúnte, convenios): consulta y solicitud, gestión y validación de fotos, recepción, entrega, devolución, activación, cambios de PIN, etc.
8. Soporte a la realización de videoconferencias de sala y web.
9. Apoyo y asistencia a las Jornadas de Información Universitaria/Feria de Servicios.
10. Atención telefónica de Aulas/ALAS (consultas, incidencias, control remoto a equipos, creación de usuarios externos, etc.)
11. Reservas de Aulas/ALAS: realización de reservas, validación, y anulación.
12. Gestión de Usuarios UMU y TICARUM: Altas, bajas, y modificaciones.
13. Servicio de asistencia para la configuración y uso de las distintas aplicaciones ofimáticas, telemáticas, y de gestión de la UMU.
14. Soporte, información/apoyo sobre el manejo, y Gestión/Administración de Aplicaciones UMU tales como: *Portafirmas*, *Cita Previa*, *Aula Virtual*, *Telemática* (fichas, grupos, listas), *Encuestas*: (alta y gestión de perfiles de usuarios/gestión de identidades).