



UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Carta de Servicios ÁTICA

22/01/2020



Contenido

Objetivos.....	3
Misión	3
Visión	3
Fines	3
Compromisos	4
Nuestros valores	4
Servicios ofertados.....	5
Normativa	8
Indicadores de calidad	9
Participación de los usuarios.....	10
Sugerencias y reclamaciones	10
Datos identificativos	11



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:

Derechos:

- 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 en 24 horas.
atica@um.es <https://www.um.es/web/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, es preciso establecer una cartera de proyectos donde se presenten, analicen y prioricen 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 en



- 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
Cuentas 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. Encontrar a cualquier miembro en el directorio corporativo, etc.
Tecnología en el aula	https://www.um.es/web/atica/servicios/tecnologia-aula	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/docencia-aprendizaje	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



		<p>la Web 2.0.</p> <p>Aquí encontraremos los medios disponibles para una enseñanza-aprendizaje del siglo XXI.</p>
Puesto de trabajo	https://www.um.es/web/atica/servicios/puesto-trabajo	<p>La Universidad de Murcia quiere potenciar el uso de 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>
Correo electrónico y herramientas colaborativas	https://www.um.es/web/atica/servicios/correo-electronico-y-herramientas-colaborativas	<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 mostramos a continuación.</p>
Soporte a la gestión	https://www.um.es/web/atica/servicios/soporte-a-la-gestion	<p>Aplicaciones y servicios de soporte a la gestión universitaria.</p>
Red, telefonía y	https://www.um.es	<p>El acceso a la red de la</p>



conectividad	s/web/atica/servicios/red-telefonía-y-conectividad	<p>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 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	https://www.um.es/web/atica/servicios/formacion	<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	https://www.um.es/web/atica/servicios	<p>Seguridad en Tecnologías de la Información (TI)</p>



	ios/seguridad	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.
Multimedia	https://www.um.es/web/atica/servicios/multimedia	La Universidad de Murcia pone a disposición de la comunidad universitaria una serie de servicios multimedia que 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.
Portales de servicio	https://www.um.es/web/atica/servicios/portales-de-servicio	Acceso a los portales de servicio disponibles en la Universidad de Murcia. Algunos de esos portales de servicio son la Sede Electrónica, Servicios de la Universidad de Murcia Abiertos (SUMA), hospedaje web, servicios web, etc...
Atención a usuarios	https://www.um.es/web/atica/contacto	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.

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	<ol style="list-style-type: none">1. Aula virtual2. Escritorios virtuales (EVA)3. Disco personal en red (UMUBox)4. Aulas de docencia e informáticas (ALAs/ADLAs)
Soporte a la investigación	<ol style="list-style-type: none">1. Bibliotecas2. Acceso a revistas científicas3. Servidores de cálculo científico
Soporte a la gestión universitaria	<ol style="list-style-type: none">1. Plataforma de Administración Electrónica2. Portal de servicios SUMA
Herramientas de correo y colaboración electrónica	<ol style="list-style-type: none">1. Correo Electrónico2. Herramienta de trabajo colaborativo (Webmail)
Publicaciones web de contenidos digitales	<ol style="list-style-type: none">1. Web
Soporte a equipamiento en el puesto de trabajo	<ol style="list-style-type: none">1. Impresión DALI2. Servidores ofimáticos de red
Servicios de comunicaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Red de la Universidad de Murcia2. Telefonía IP3. WIFI de la Universidad de Murcia
Gestión de identidades	<ol style="list-style-type: none">1. Portal de entrada de la Universidad de Murcia
Atención y primera respuesta	<ol style="list-style-type: none">1. Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU en menos de 20s. Objetivo > 90%2. Porcentaje de llamadas atendidas (no perdidas). Objetivo > 92%3. Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas
Resolución de incidencias	<ol style="list-style-type: none">1. Porcentaje de peticiones de intervención de soporte directo a usuarios resueltas en menos de 1 día. Objetivo > 80%2. Porcentaje de peticiones e



incidencias resueltas en plazo.
Objetivo > 90%

3. Porcentaje de incidencias de prioridad crítica y alta resueltas en menos de 1 hora. Objetivo > 50%
4. Porcentaje de incidencias que en la cola genérica obtienen una primera respuesta en menos de 30m. Objetivo > 75%.

Satisfacción de los usuarios

1. Valor medio cuatrimestral de la satisfacción otorgada por los usuarios externos en la resolución de peticiones e incidencias". El Objetivo se establece con resultados de valores 'Bueno' y 'Muy bueno' mayores o igual al 95%.
2. "Grado de satisfacción en las llamadas telefónicas al CAU". Objetivo superior a 4,7 sobre 5.
3. Satisfacción media de los usuarios con los servicios de ÁTICA (encuestas). 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.

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

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

Sugerencias y reclamaciones

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



Presencial:	Presentando escrito en el Registro General de la Universidad de Murcia.
Correo postal:	Dirigido a la atención del Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas de la Universidad de Murcia.
Teléfono:	868 88 42 22
Fax:	868 88 83 37
Correo:	dumbo@um.es
Web:	http://www.um.es/web/atICA/buzon/
Sede electrónica:	https://sede.um.es/sede/buzon/inicio.seam

Datos identificativos

Horario:	De lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h
Correo postal:	Edificio ÁTICA. Nº 33 Campus de Espinardo. (30100) Espinardo (Murcia)
Teléfono:	868 88 42 22
WhatsApp:	690 94 67 28
Fax:	868 88 83 37
Correo:	atica@um.es
Web:	http://www.um.es/web/atica
Cómo llegar:	http://www.accessia.es/#%C3%81TICA_(Areas_de_la_Tecnolog%C3%ADa_de_la_Infomaci%C3%B3n_y_las_Comunicaciones_Aplicadas_)

