



# CARTA DE SERVICIOS

Servicios  
Informáticos

## 1 OBJETIVOS Y FINES

Proporcionar servicio y satisfacer las necesidades que tiene la comunidad universitaria de tratamiento y gestión de la información y las comunicaciones, en los ámbitos docente, administrativo e investigador.

## 2 DATOS IDENTIFICATIVOS

**Denominación:** Servicios Informáticos

**Dirección Postal:** Avda. de la Universidad s/n, Edificio Hélike, 03202 Elche (Alicante)

**Atención Telefónica:** 96 665 86 68 FAX: 96 665 87 46

**Dirección Internet:** [servicios.informaticos@umh.es](mailto:servicios.informaticos@umh.es)

**Formas de Acceso:**

<http://www.umh.es/localizacion>

**Medios de Transporte:**

Existen líneas de cercanías de RENFE, parada Elche-Parque, y autobuses urbanos hasta el Campus.

Si elige llegar a Elche por la autovía, de Alicante-Murcia, debe tomar la salida 73 (Elche-Monforte).

**Horario de atención al público:**

En el Centro de Atención al Usuario de lunes a viernes de 8:00h a 19:00h, a través de la web [cau.umh.es](http://cau.umh.es) o llamando al teléfono 96 665 85 82

## 3 FUNCIONES O SERVICIOS PRESTADOS

1. Soporte y resolución de incidencias informáticas
2. Equipamiento informático y de instalación de software corporativo
3. Aplicaciones y servicios para la gestión
4. Correo y colaboración electrónica
  - 4.1 Correo electrónico
  - 4.2 Listas de distribución
  - 4.3 Envío de archivos de gran tamaño por web
  - 4.4 Unidades de almacenamiento en red
5. Gestión de identidades
6. Telecomunicaciones
  - 6.1 Redes inalámbricas
  - 6.2 Red de la UMH
  - 6.3 Acceso remoto a la red de la UMH (VPN)
  - 6.4 Telefonía
  - 6.5 Videoconferencia
7. Gestión de espacios y portales web
8. Gestión de licencias campus y docentes
9. Gestión de aulas informáticas
10. Gestión de medios audiovisuales

## 4 DERECHOS DE LOS USUARIOS

En sus relaciones con Servicios Informáticos, los interesados o afectados por cualquier proceso en el que éste intervenga, tienen los derechos que a continuación se relacionan, sin perjuicio de los reconocidos en la legislación vigente:

- Ser informados del estado de los procesos que pudieran afectarles, dentro del respeto a la confidencialidad garantizada por la Ley Orgánica 15/99, de Protección de Datos.
- A que se les facilite por parte del personal del Servicio, el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, con un trato correcto y respetuoso.
- A exigir responsabilidades al personal técnico y por extensión a la Administración Universitaria, cuando se consideren perjudicados por sus actuaciones y así se establezca legalmente.
- A plantear cualquier tipo de queja o sugerencia, a través de los medios o canales establecidos a tal efecto.

## 5 NORMAS REGULADORAS

Toda la normativa disponible se encuentra en el sitio web de Servicios Informáticos en <http://si.umh.es/>

## 6 FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO

### Centro de Atención al Usuario:

- Web: [cau.umh.es](http://cau.umh.es)
- Teléfono: 96 665 8582

### Servicios Informáticos:

- Teléfono: 96 665 8668
- Correo electrónico: [servicios.informaticos@umh.es](mailto:servicios.informaticos@umh.es)
- Buzón de sugerencias:  
<http://si.umh.es/presentacion/buzon-de-sugerencias/>

## 7 FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

05/10/2017



## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1.- Disponibilidad del 85% del servicio de impresión centralizada.
- 2.- Disponibilidad del 85% del servicio de unidades de red.
- 3.- Disponibilidad del 85% del servicio de videoconferencia de escritorio de calidad.
- 4.- Disponibilidad del 85% del servicio de correo electrónico de calidad.
- 5.- Disponibilidad del 85% del servicio de blogs de calidad.
- 6.- Disponibilidad del 85% del servicio de listas de distribución de calidad.
- 7.- Disponibilidad del 85% del servicio de calidad de la SEDE electrónica.
- 8.- Disponibilidad del 95% del servicio de calidad en la red WIFI.
- 9.- Resolver el 80% de las incidencias con nivel de prioridad crítica antes de 3 horas laborales.
- 10.- Resolver el 85% de las incidencias con nivel de prioridad alta antes de 7 horas laborales.
- 11.- Resolver el 80% de las incidencias con nivel de prioridad media antes de 13 horas laborales.
- 12.- Resolver el 80% de las incidencias con nivel de prioridad baja antes de 36 horas laborales.
- 13.- Disponibilidad del 95% del servicio de calidad en la VPN.
- 14.- Mantener los niveles de satisfacción desde el punto de vista del usuario según la encuesta llevada a cabo por el Servicio de Calidad.



## INDICADORES DE LOS COMPROMISOS

- 1.- Porcentaje de disponibilidad del servicio de impresión.
- 2.- Porcentaje de disponibilidad de las unidades de red.
- 3.- Porcentaje de disponibilidad del servicio de videoconferencia de escritorio.
- 4.- Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico.
- 5.- Porcentaje de disponibilidad del servicio de blogs.
- 6.- Porcentaje de disponibilidad del servicio de listas de distribución.
- 7.- Porcentaje de disponibilidad de la SEDE electrónica.
- 8.- Porcentaje de disponibilidad de la red wifi.
- 9.- Porcentaje de incidencias con nivel de prioridad crítica resueltas antes de 3 horas laborables.
- 10.- Porcentaje de incidencias con nivel de prioridad alta resueltas antes de 7 horas laborables.
- 11.- Porcentaje de incidencias con nivel de prioridad media resueltas antes de 13 horas laborables.
- 12.- Porcentaje de incidencias con nivel de prioridad baja resueltas antes de 36 horas laborables.
- 13.- Porcentaje de disponibilidad de la VPN.
- 14.- Mantener la puntuación media en la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios del Centro de Atención al Usuario (puntuación 8).

“Una universidad pública  
con excelencia acreditada”



UNIVERSITAS

*Miguel Hernández*

[www.umh.es](http://www.umh.es)