



# 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 - 96 665 85 82

**E-mail:** [servicios.informaticos@umh.es](mailto:servicios.informaticos@umh.es)

**Página Web:** <http://si.umh.es/>

**Formas de Acceso:** Los Servicios Informáticos se encuentran ubicados en la primera planta del edificio Hélike del Campus de Elche. [Localización](#)

**Medios de Transporte:** Existen líneas de cercanías de RENFE, parada Elche-Parque, y autobuses urbanos hasta el Campus de Elche. 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 (CAU).
2. Equipamiento informático y software corporativo.
3. Aplicaciones y servicios para la gestión.
4. Correo y colaboración UMH.
5. Gestión de identidades UMH.
6. Servicios de Comunicaciones.
  - 6.1. Gestión de la red de telefonía.
  - 6.2. Red de la UMH
7. Web corporativa UMH y portales web gestión.
8. Gestión de licencias campus y docentes.
9. Gestión de aulas informáticas.
10. Gestión de medios audiovisuales.
11. Gestión del CPD y Servidores.
12. Administración electrónica y Seguridad.



Servicios

**Informáticos**

UNIVERSITAT  
*Miguel Hernández de Elche*

## 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 la Sede Electrónica. [Normativa](#)

## 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

Septiembre 2019

## 8 COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Disponibilidad del 95% del servicio de impresión centralizada.
2. Disponibilidad del 95% del servicio de unidades de red.
3. Disponibilidad del 95% del servicio de videoconferencia de escritorio de calidad.
4. Disponibilidad del 95% del servicio de correo electrónico de calidad.
5. Disponibilidad del 95% del servicio de blogs de calidad.

6. Disponibilidad del 95% del servicio de listas de distribución de calidad.
7. Disponibilidad del 95% del servicio de calidad de la SEDE electrónica.
8. Disponibilidad del 95% del servicio de calidad en la red WIFI.
9. Resolver el 90% de las incidencias con nivel de prioridad crítica antes de 8 horas laborales.
10. Resolver el 85% de las incidencias con nivel de prioridad alta antes de 16 horas laborales.
11. Resolver el 85% de las incidencias con nivel de prioridad media antes de 24 horas laborales.
12. Resolver el 90% de las incidencias con nivel de prioridad baja antes de 38 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.

## 9 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 8 horas laborables.
10. Porcentaje de incidencias con nivel de prioridad alta resueltas antes de 16 horas laborables.
11. Porcentaje de incidencias con nivel de prioridad media resueltas antes de 24 horas laborables.
12. Porcentaje de incidencias con nivel de prioridad baja resueltas antes de 38 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).



**UNIVERSITAS**  
*Miguel Hernández*

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