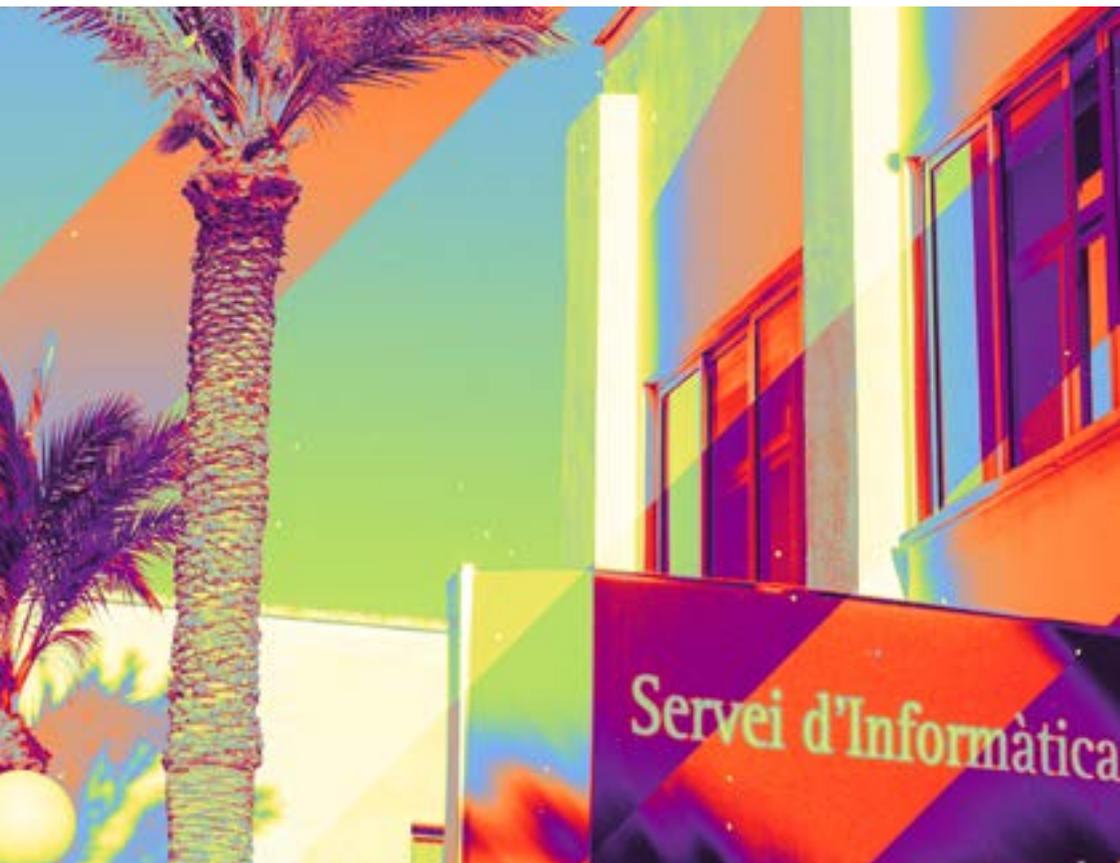




Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## Servicio de Informática

carta de servicios – edición 4 – junio 2020



# Nuestra misión

Nuestra misión es implantar, mantener y asegurar el funcionamiento de los sistemas TIC necesarios para facilitar la docencia, investigación y gestión administrativa con criterios de innovación, anticipación, planificación, eficiencia, mejora continua y promoviendo las potencialidades del elemento humano.

---



# Nuestros servicios

## y nuestros compromisos

### DOCENCIA

Facilitar y dar soporte TIC mediante la administración y mantenimiento de infraestructuras y aplicaciones, tanto para la docencia presencial en aulas como para la docencia on-line

---

*c Garantizar la disponibilidad al menos en el 99% del tiempo - i1*

### INVESTIGACIÓN

Facilitar y dar soporte TIC mediante la administración y mantenimiento de infraestructuras y aplicaciones

---

*c Garantizar la disponibilidad al menos en el 99% del tiempo - i1*

### GESTIÓN UNIVERSITARIA

Facilitar y dar soporte en las aplicaciones de:

---

- Recursos humanos
- Gestión económica y patrimonial
- Gestión académica y de la investigación
- Gestión de bibliotecas
- Registro presencial y telemático
- Sistemas de tratamiento de información
- Ayuda a la dirección y desarrollo de la administración electrónica
- Administración y mantenimiento de infraestructuras y aplicaciones
  - c Garantizar la disponibilidad al menos en el 99% del tiempo de las aplicaciones de recursos humanos - i1*
  - c Garantizar la disponibilidad al menos en el 99% del tiempo de las aplicaciones de gestión económica y patrimonial - i1*
  - c Garantizar la disponibilidad al menos en el 99% del tiempo de las aplicaciones de gestión académica y de la investigación - i1*

- 
- c Garantizar la disponibilidad al menos en el 99% del tiempo de las aplicaciones de gestión de bibliotecas - i1*
  - c Garantizar la disponibilidad al menos en el 99% del tiempo de las aplicaciones de registro presencial y telemático - i1*
  - c Garantizar la disponibilidad al menos en el 99% del tiempo de las aplicaciones de sistemas de tratamiento de información - i1*

### **Facilitar y dar soporte a los servicios de mensajería y comunicación electrónica**

---

- c Garantizar la disponibilidad al menos en el 99% del tiempo - i2*

### **Facilitar y dar soporte a la publicación de contenidos digitales en internet y a la difusión multimedia de la información**

---

- c Garantizar la disponibilidad al menos en el 99% del tiempo - i2*

### **Facilitar y dar soporte al usuario de los servicios TIC para su utilización en el puesto de trabajo**

---

- c Resolver las incidencias críticas en una hora - i3*

### **Facilitar y dar soporte a la gestión de identidades (gestión de credenciales y autenticación centralizada)**

---

- c Garantizar la disponibilidad al menos el 99% del tiempo - i4*
- c Dar una respuesta inicial a incidencias en 30 minutos - i5*

### **Además, nos comprometemos a**

- c Responder a las sugerencias, quejas y agradecimientos en el plazo de 2 días - i6*
- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i7*



# Los indicadores

- i1* Porcentaje de disponibilidad de infraestructuras y servicios
- i2* Porcentaje de disponibilidad de infraestructuras y aplicaciones
- i3* Porcentaje de peticiones atendidas en el plazo establecido
- i4* Porcentaje de disponibilidad de las infraestructuras y sistema de gestión de identidades
- i5* Porcentaje de respuestas en el plazo establecido
- i6* Porcentaje de sugerencias, quejas y agradecimientos respondidos en el plazo establecido
- i7* Índice de satisfacción con el servicio

# Tus derechos

Tienes derecho a...

- la política de seguridad de la información de la UA,
- la normativa reguladora de los derechos y obligaciones de las personas usuarias de servicios y recursos informáticos de la UA,
- las condiciones de uso de los recursos informáticos y de comunicaciones de la UA,
- la normativa específica y protocolos de uso.

# Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora...

- presentando tus quejas, incidencias, sugerencias y agradecimientos a través del Centro de Asistencia al Usuario ,
- mediante la participación en encuestas.

# ¿Dónde encontrarnos?

## SERVICIO DE INFORMÁTICA

Edificio nº 5

Campus de San Vicente del Raspeig

Apdo. de correos 99

E-03080 Alicante

TELÉFONO Administración - 965903474  
Centro de asistencia al usuario (CAU)- 965909393

FAX 965903499

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA [servei.informatica@ua.es](mailto:servei.informatica@ua.es)

WEB <https://si.ua.es/>

BLOG <https://blogs.ua.es/si/>

 <https://www.facebook.com/si.ua.es/>

 [https://twitter.com/si\\_ua](https://twitter.com/si_ua)

## Horario

Mañana: de lunes a viernes, de 9 a 14h

Tarde: martes, de 15 a 17h

Horario de verano: de lunes a viernes, de 9 a 14h



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante