



UNIVERSIDAD DE  
**MURCIA**

## **Servicio**

Gestión de peticiones e incidencias TIC

Área de Tecnologías de la Información y Comunicación Aplicadas

SR-000027

## 1.- Datos generales del trámite

<b>Sujeto a tasa o precio público</b>	No
<b>Periodicidad</b>	Continuo
<b>Título para el ciudadano</b>	Gestión de peticiones e incidencias TIC
<b>Descripción para el ciudadano</b>	Servicio de solicitud y resolución de peticiones e incidencias relacionadas con aplicaciones/servicios TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) corporativos de la Universidad de Murcia
<b>Unidad organizativa responsable</b>	Área de Tecnologías de la Información y Comunicación Aplicadas
<b>Unidad gestora del trámite</b>	Área De Tecnologías De La Información Y Comunicaciones Aplicadas
<b>Destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Becarios</li><li>● Estudiantes preuniversitarios</li><li>● Egresados</li><li>● Admon. Local</li><li>● Estudiantes universitarios (estudios no oficiales)</li><li>● Estudiantes universitarios (estudios oficiales)</li><li>● PDI</li><li>● Responsables de unidad de la UM</li><li>● PAS</li><li>● Admon. General del estado</li><li>● Empresas</li><li>● Otros ciudadanos</li><li>● Otros colectivos</li><li>● Admon. Autonómica</li></ul>

## 2.- Clasificación temática / Categorización

<b>Materias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Educación y formación</li><li>● Telecomunicaciones y Sociedad de la Información</li></ul>
-----------------	---

## 3.- Datos de acceso

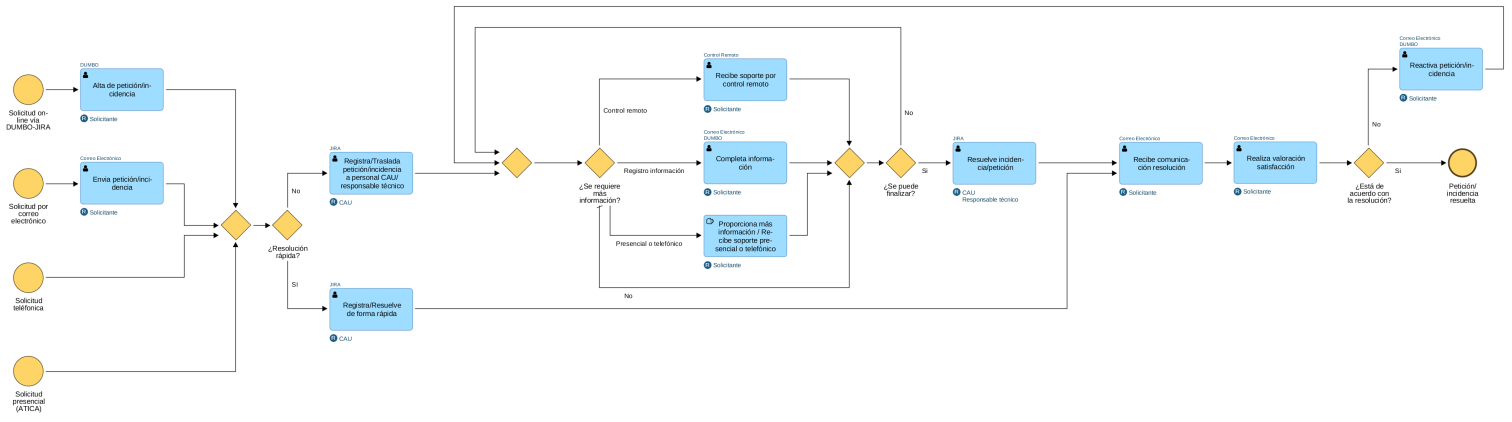
<b>Requisitos de iniciación</b>	
<b>Nivel de tramitación electrónica</b>	Nivel 4.2: Tramitación electrónica completa
<b>Canales de acceso al trámite</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Electrónico</li><li>● Telefónico</li><li>● Presencial</li></ul>
<b>Portal, sede o subsede</b>	CAU - Atención a Usuarios
<b>Enlace web del trámite</b>	<a href="http://www.um.es/web/atrica/dumbo">http://www.um.es/web/atrica/dumbo</a>
<b>Sistema de identificación</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No requiere autenticación</li> <li>• Cuenta UM</li> </ul>				
<b>Sistema de firma</b>					
<b>Formularios</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Título</th> <th>Enlace web</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DUMBO - Atención a Usuarios</td> <td><a href="https://dj.um.es/">https://dj.um.es/</a></td> </tr> </tbody> </table>	Título	Enlace web	DUMBO - Atención a Usuarios	<a href="https://dj.um.es/">https://dj.um.es/</a>
Título	Enlace web				
DUMBO - Atención a Usuarios	<a href="https://dj.um.es/">https://dj.um.es/</a>				

## 4.- Descripción del trámite

<b>Forma de inicio</b>	Electrónico, Presencial
<b>Descripción</b>	<p>Los usuarios de los servicios y aplicaciones de ÁTICA, disponen de cuatro vías distintas para solicitar una tarea (Petición/Incidencia):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Complimentando el formulario de solicitud a través de la aplicación DUMBO (<a href="https://dj.um.es/">https://dj.um.es/</a>). La incidencia se registra automáticamente en el sistema.</li> <li>- Enviando un correo electrónico a <a href="mailto:dumbo@um.es">dumbo@um.es</a> o <a href="mailto:cau-atica@um.es">cau-atica@um.es</a>.</li> <li>- Mediante una llamada telefónica al CAU (Centro de Atención de Usuarios) de ÁTICA (868 88 4222, ext. 4222 si llama dentro de la Universidad de Murcia).</li> <li>- Personándose en el CAU-ÁTICA.</li> </ul> <p>En todos los casos, el técnico del CAU puede:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender directamente la solicitud, y en caso de no venir por DUMBO registrarla en el sistema. El técnico se asignará la solicitud y se resolverá de forma rápida.</li> <li>2. Si la tarea no puede resolverse de forma inmediata, se registra y/o traslada la solicitud a un técnico del CAU, o al técnico responsable de la aplicación, para su posterior resolución.</li> </ol> <p>Dependiendo de la naturaleza de la tarea, es posible que, para su resolución, el técnico tenga que personarse en el despacho del usuario, solicitarle autorización para realizar un control remoto a su equipo, dar instrucciones telefónicas o bien solicitarle el registro de más información. En el caso de necesitar más información, el usuario la facilitará a través de las siguientes vías:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificando la tarea registrada en el sistema, en tal caso, se le notificará al usuario por correo electrónico. El usuario puede acceder a DUMBO y añadir la información solicitada, o contestando el correo recibido, siendo entonces, los técnicos del CAU los que registre dicha información.</li> <li>2. Contactando telefónicamente, registrando la información que nos facilita el usuario.</li> </ol> <p>Cuando el técnico finaliza la tarea, el usuario recibe un correo con los detalles de la resolución y una pregunta para valorar su grado de satisfacción de la misma. Si el usuario no está de acuerdo con la solución recibida, podrá rechazar la tarea, reactivándose ésta para ser de nuevo tratada.</p>

## 5.- Diagrama del trámite



## 6.- Regulación del procedimiento

<b>Órgano / unidad organizativa ante la que se inicia</b>	Otros
<b>Comunicación de final del trámite</b>	Teléfono, Electrónica
<b>Normativa</b>	