

COMPROMISOS DE CALIDAD

Asegurar una disponibilidad mínima de los servicios críticos de un 99%

El plazo de resolución ante incidencias de carácter crítico será, como máximo, de 24 horas laborables.

El plazo de primera respuesta a incidencias y peticiones de servicio será, como máximo, de 24 horas laborables.

Resolución del 70% de las peticiones e incidencias tramitadas en un plazo inferior a 36 horas laborables.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Unidad responsable de la Carta de Servicios:

- **Unidad de Gestión de Servicios TIC**
Edificio CTIC. Calle Altagracia, 50. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 902 204 100

Unidad Gestión TIC Campus de Albacete

Edificio José Prat
Plaza de la Universidad, s/n. 02071 Albacete
Teléfono: 967 599 200, extensión 92012

Unidad Gestión TIC Campus de Ciudad Real

Edificio Bernardo Balbuena
Avda. Camilo José Cela, s/n. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 926 295 300, extensión 92013

Unidad Gestión TIC Campus de Cuenca

Vicerrectorado. Edificio Antonio Saura
Santa Teresa Jornet s/n. 16071-Cuenca
Teléfono: 969 179 100, extensión 92014

Unidad Gestión TIC Campus de Toledo

- **Casco Histórico**
Edificio San Pedro Mártir
Cobertizo de San Pedro Mártir, s/n. 45071 Toledo
- **Fábrica de Armas**
Edificio 6. Campus Tecnológico Antigua Fábrica de Armas
Avda. Carlos III, s/n. 45071 Toledo
Teléfono: 925 268 800, extensión 92015

Unidad Gestión TIC Talavera de la Reina

Avda. Real Fábrica de Seda, s/n
45600 Talavera de la Reina. Toledo
Teléfono: 925 721 010

Horarios:

El horario habitual de atención de los servicios TIC es:
De lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.

Los recursos y servicios en línea son accesibles 24 horas al día, 7 días por semana.

<http://area.tic.uclm.es/>



**Carta
de Servicios**
**Universidad de
Castilla-La Mancha**

**Tecnología
y Comunicaciones**

La misión del Área de Tecnología y Comunicaciones es diseñar, planificar, coordinar, administrar y asegurar las infraestructuras y servicios TIC prestados a la comunidad universitaria en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión administrativa.

SERVICIOS

Soporte TIC a la docencia

Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de las infraestructuras y servicios TIC dedicados a facilitar las tareas docentes tanto presenciales en aulas como remotas en las plataformas de campus virtual.

Soporte TIC a la investigación

Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de las infraestructuras TIC institucionales orientadas a la investigación y la supercomputación.

Soporte TIC a la gestión universitaria

Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte a las aplicaciones de gestión universitaria.

Herramientas correo y colaboración electrónica

Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de herramientas que faciliten la comunicación y colaboración electrónicas a la comunidad universitaria.

Publicación web de contenidos digitales

Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de los servicios orientados a la publicación de contenido en Internet y difusión multimedia de la información.

Soporte a equipamiento de puesto de usuario

Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte del equipamiento TIC proporcionado por la UCLM

USUARIOS

Los servicios incluidos en esta Carta de Servicios se prestan a los siguientes grupos de usuarios:

- Comunidad universitaria de la UCLM.
- Empresas, asociaciones e instituciones públicas y privadas, según lo establecido en la normativa de servicios TIC.
- Ciudadanos en general, según lo establecido en la normativa del Área.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

El usuario de los servicios que se prestan desde el Área de Tecnología tiene los siguientes canales de participación:

- Centro de Atención al Usuario (CAU), accesible electrónicamente mediante la dirección <http://cau.uclm.es> o telefónicamente a través de la extensión 93900.
- Escrito, llamada telefónica, fax, correo electrónico a dirigir a las direcciones especificadas en esta carta.
- Encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realicen entre todos los usuarios.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y CONSULTAS

Modos de presentación:

- Electrónico:
 - Accediendo al centro de atención al usuario en <https://cau.uclm.es/>
 - A través del Registro Telemático, accesible mediante la sede electrónica de la UCLM en <https://www.sede.uclm.es/>
- Presencial en cualquiera de los Registros Auxiliares que conforman el Registro Oficial de la UCLM y cualquier otro Registro Oficial de la Administración Pública.
- Postal: mediante escrito dirigido a alguna de las direcciones indicadas en esta Carta.

Vías de información:

- Mediante medio electrónico a través del Centro de Atención al Usuario en <https://cau.uclm.es> o a través de cualquiera de las direcciones indicadas en esta carta.
- En caso de usuarios ajenos a la UCLM, se podrá indicar en la solicitud el medio por el que opta para la respuesta a su tramitación.
- Plazos: antes de 5 días hábiles tras su recepción.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

El Director del Área de Tecnología y Comunicaciones dará respuesta, con la máxima celeridad posible, sobre los defectos, quejas o reclamaciones que, por parte del usuario, se efectúen en relación con la prestación de los servicios, informando mediante comunicación personalizada, por los medios establecidos, del estado de dicha subsanación, la cual recogerá, si procede, una explicación personalizada por parte del responsable.

AÑO DE PUBLICACIÓN, REVISIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios se realizará anualmente y sus resultados se publicarán junto con la misma en la dirección <http://area.tic.uclm.es>

Esta Carta de Servicios entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la UCLM y tendrá una vigencia de dos años.

Para más información consulte el documento extenso de esta Carta de Servicios: <http://www.uclm.es/cartaservicios/>