

Datos identificativos y objetivos

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se han convertido en un eje vertebrador para una universidad regional con la distribución geográfica de la Universidad de Castilla –La Mancha (UCLM). La innovación y mejora continua en las infraestructuras y servicios TIC posibilitan a la UCLM ofrecer tanto a alumnos, profesores, investigadores, personal de administración y a la sociedad en general, unos servicios eficientes con una calidad contrastada.

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 para su utilización en el puesto de trabajo.

- **Servicios de comunicaciones.**

Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de los servicios de comunicaciones fijos y móviles.

- **Gestión de identidades.**

Planificación, administración, gestión, mantenimiento, y soporte de los servicios que garanticen la identidad del usuario en el uso de las infraestructuras y servicios TIC de la UCLM.

Usuarios

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

- Estudiantes de la UCLM.
- Personal docente e investigador de la UCLM.
- Personal de administración y servicios de la UCLM.
- Empresas, asociaciones e instituciones públicas y privadas, según lo establecido en la normativa de servicios TIC.
- Órganos de gobierno y Administración de la UCLM.
- 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 en la dirección mediante <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 este Carta.

- **Vías de información:**

- Mediante medio electrónico a través del Centro de Atención al Usuario en <https://cau.uclm.es> o correo electrónico 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.

Compromisos de calidad	Indicador	Valor anual
Asegurar una disponibilidad mínima de los servicios críticos de un 99%	Disponibilidad de servicios críticos	99% de horas totales anuales de atención
El plazo de resolución ante incidencias de carácter crítico será, como máximo, de 24 horas laborables.	Tiempo medio de resolución de incidencias críticas	24 horas laborables
El plazo de primera respuesta a incidencias y peticiones de servicio será, como máximo, de 24 horas laborables.	Tiempo medio de primera respuesta	24 horas laborables
Resolución del 70% de las peticiones e incidencias tramitadas en un plazo inferior a 36 horas laborables.	Porcentaje de peticiones e incidencias resueltas en un plazo inferior a 36 horas laborables	70%

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.

Información complementaria

- **Dirección electrónica.**
<http://area.tic.uclm.es/>
- **Direcciones postales y teléfonos.**
 - 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. Fax: 902 204 130
 - Unidad Gestión TIC Campus de Albacete.
 - Edificio José Prat
 - Plaza de la Universidad, s/n. 02071-Albacete
 - Teléfono: 902 204 100. Fax: 902 204 130
 - Unidad Gestión TIC Campus de Ciudad Real
 - Edificio Bernardo Balbuena
 - Avda. Camilo José Cela, s/n. 13071-Ciudad Real
 - Teléfono: 902 204 100. Fax: 902 204 130
 - Unidad Gestión TIC Campus de Cuenca
 - Vicerrectorado. Edificio Antonio Saura
 - Camino del Pozuelo s/n. 16071-Cuenca
 - Teléfono: 902 204 100. Fax: 902 204 130
 - Unidad Gestión TIC Campus de Toledo- Casco Histórico
 - Edificio San Pedro Mártir
 - Cobertizo de San Pedro Mártir, s/n. 45071-Toledo
 - Unidad Gestión TIC Campus de Toledo- Fábrica de Armas
 - Edificio 6.
 - Campus Tecnológico Antigua Fábrica de Armas
 - Avda. Carlos III, s/n. 45071-Toledo
 - Teléfono: 902 204 100. Fax: 902 204 130
 - Unidad Gestión TIC Talavera de la Reina
 - Avda. Real Fábrica de Seda, s/n
 - 45600 Talavera de la Reina. Toledo
 - Teléfono: 902-204100 Fax: 902-204130. Ext. 5603
- **Horarios.**

El horario habitual de atención de los servicios TIC es:

- Lunes a viernes: de 09:00 a 20:00.

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

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.