

## NUESTRA MISIÓN

El Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Universidad de Almería (STIC) tiene como misión la innovación y organización eficiente de los sistemas de información y comunicaciones para el apoyo de las tareas de docencia, investigación y gestión de la Universidad.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Proporcionamos a la comunidad universitaria puntos de información para comunicación de incidencias.
- 2 Desarrollamos, implantamos y mantenemos las aplicaciones informáticas de soporte a la gestión universitaria.
- 3 Proporcionamos apoyo técnico TIC e infraestructura tecnológica para el desarrollo de la actividad docente.
- 4 Proporcionamos apoyo técnico TIC e infraestructura de apoyo al estudio para la realización de prácticas docentes.
- 5 Proporcionamos la infraestructura necesaria para el acceso y la configuración de servicios de voz y datos.
- 6 Gestionamos las incidencias software y hardware del parque microinformático de la UAL.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Atendemos el 95% de las solicitudes de servicio gestionadas por el CAU en un tiempo inferior a 30 minutos
- 2 Resolvemos los incidentes en un tiempo medio inferior a 10 horas laborables.
- 3 Alcanzamos una eficacia superior al 85% de solicitudes de reserva aulas de informática.
- 4 Atendemos y resolvemos tu solicitud de reserva de aulas de informática en menos de 5 días.
- 5 Garantizamos que un alumno pueda utilizar un ordenador de la UAL a lo largo de la jornada lectiva
- 6 Resolvemos los problemas de índole informático en un tiempo inferior a 7 días laborables.
- 7 Comenzamos la resolución de tu problema en un tiempo inferior a 6 h. laborables.
- 8 Respondemos al 70% de las solicitudes de puesta en marcha o modificación de sistemas TIC de nuestros usuarios en un tiempo medio inferior a 6 días laborables.

## COLABORACIÓN, SUGERENCIAS Y QUEJAS

Los usuarios del Área/Servicio en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el Área/Servicio o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Quienes deseen **formalizar una queja o sugerencia** disponen de:

- Soporte electrónico a través de **Campus Virtual** para los miembros de la comunidad universitaria.
- **Formulario web** para resto de usuarios.

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Obtener información en cuestiones relacionadas con los servicios que ofrece el STIC.
- Disponer de aulas de informática y recursos multimedia para la docencia.
- Acceder a los recursos informáticos y de comunicaciones que la Universidad de Almería pone a disposición de los
- Tener acceso a un ordenador con conexión a la red de la UAL e Internet.

## LOCALIZACIÓN

- Edificio Científico Técnico de Informática y Comunicaciones (CITIC).
- Teléfonos, fax y mail:
- Administración:
- Telf. 950 214321 Fax 950 214322 stic@ual.es
- Centro de Atención al Usuario:
- Telf. 950 015999
- <http://cau.ual.es>
- Dirección de internet:
- <http://www.ual.es/stic>



## HORARIOS

- Las 24 horas del día, todos los días del año al Centro de Atención a Usuarios a través de la web <http://cau.ual.es>.
- Para el PDI o PAS, el horario de atención presencial es de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas y 16:00 a 20:00 horas en horario habitual y en periodos de horario reducido de 9:00 a 13:00 h. y de

## CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

- **Certificado ISO 9001:2015**  
Actividad administrativa y de servicios en la UAL

## IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



## PLANO DE UBICACIONES

Enlace web

<https://www.ual.es/como-llegar>

[Pulse aquí para visualizar](#)



- Los **Trípticos de las Cartas de Servicio** del sector de Administración y Servicios se encuentran publicadas en:

<http://www.ual.es/CarSer/Trípticos>

- Los **Informes de Resultados** en los Compromisos declarados en las Cartas de Servicios se publican en:

<http://www.ual.es/CarSer/Informes>

- El **Registro Electrónico** de la Universidad de Almería permanecerá abierto todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día.

<http://www.ual.es/registro>.

Esta Carta de Servicios ha sido **APROBADA** por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería

Aprobada en Almería a 17 de diciembre de 2020



# Carta de Servicios

## Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones



el servicio público,  
nuestro compromiso