

## 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
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 inferior a 2 días 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, asociado a un servicio prioritario, en un tiempo inferior a 4 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, así como 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 distintos colectivos de la comunidad universitaria.

Tener acceso a un ordenador con conexión a la red de la UAL e Internet.

# LOCALIZACIÓN

- Dirección:  
Universidad de Almería.  
Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Edificio Científico Técnico de Informática y Comunicaciones (CITIC) (Edif. 4 del Plano).  
Carretera Sacramento, s/n.  
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- 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://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/stic/index.htm>



## 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 8:30 a 20:00 en el despacho 0.02 del Edf. CITIC o llamando al 950 01 59 99.
- Para los alumnos, 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 16:00 a 19:00 horas en la Sala de Libre Acceso de la Biblioteca y en el despacho 1.11 del Edf. CITE III.
- 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 11 de junio de 2019

## PLANO DE UBICACIÓN



## Carta de Servicios

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



el servicio público,  
nuestro compromiso



Servicio coordinador de las Cartas de Servicios de la Administración de la UAL



CALIDAD EN  
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

