

## MISIÓN

El Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) tiene por misión el diseño, planificación, coordinación, administración y aseguramiento de las infraestructuras y servicios basados en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que sirven de apoyo para la comunidad universitaria en sus ámbitos docente, investigador y de gestión administrativa.

## MARCO NORMATIVO

- Reglamento tipo de las Escuelas y Facultades de la Universidad Politécnica de Madrid. BOUPM nº 77 octubre- diciembre de 2005.
- Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Administrativos.
- Ley de Firma Electrónica.

## AYÚDANOS A MEJORAR

Colabora en la mejora de nuestros servicios a través de las encuestas de satisfacción que periódicamente se realicen.

Además, en cualquier momento tienes derecho a formular quejas, sugerencias y/o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

<https://www.etsisi.upm.es/buzon-sugerencias-reclamaciones-e-incidencias>

## DÓNDE ESTAMOS



**ETSISI - UPM**

**Calle Alan Turing s/n, 28031 MADRID**

CIC - BLOQUE I - Planta 0

**Teléfono: 91 06 73533**

**E-mail: [cic-etsisi@autolistas.upm.es](mailto:cic-etsisi@autolistas.upm.es)**

**Horario de atención al público:**

**De lunes a viernes de 09:00 a 21:00 h.**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID**

**ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE  
INGENIERÍA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

**CARTA DE SERVICIOS  
DE**

**CENTRO DE INFORMÁTICA  
Y COMUNICACIONES**



**ETSISI - UPM  
Calle Alan Turing s/n  
28031 Madrid**

**Web:**  
<https://cic.etsisi.upm.es>

## PRINCIPALES SERVICIOS

- Diseño, configuración y mantenimiento de infraestructuras de red cableada e inalámbrica
- Mantenimiento de la Telefonía IP (ToIP)
- Instalación, configuración y mantenimiento de servicios de red: DHCP, DNS, LDAP, PROXY, NAT, Samba, Web, CMS, GitLab, OwnCloud
- Mantenimiento del servidor Web de la Escuela (gestor de contenidos, políticas SEO, Google Analytics, Search Console, etc.)
- Mantenimiento del portal del CIC
- Servicio de “hosting web”
- Análisis, desarrollo e implantación de aplicaciones
- Impresión centralizada (PaperCut)
- Gestión de certificados digitales
- Servicio de Aulas Informáticas
- Servicio multimedia de aulas de docencia
- Soporte y resolución de incidencias informáticas a los servicios centrales de la Escuela
- Gestión de la distribución de software de la UPM para su instalación en máquinas del propio Centro, según las condiciones de las licencias de uso, cuando no esté disponible en Politécnica Virtual.
- Apoyo audiovisual e informático a la Sala de Grados y el Salón de Actos
- Apoyo informático, de comunicaciones y audiovisual a eventos

- Enlace con los Servicios Informáticos del Rectorado para la gestión de los servicios ofrecidos por la UPM (EduRoam, ToIP, Universitas XXI, Registro, etc.), así como las aplicaciones corporativas (Ágora, Unicorn, Sorolla, Copérnico, Moveon, etc.)
- Distribución de software centralizado y apoyo a usuarios en la instalación de las aplicaciones distribuidas por los Servicios Informáticos

## NUESTROS COMPROMISOS

- Mantener la disponibilidad de las aulas informáticas en un 90%
- Mantener la disponibilidad de la red y los servicios de red en un 90%
- Tiempo medio de respuesta ante una queja y sugerencia no superior a 7 días.

## INDICADORES DE CALIDAD

- Número de incidencias recibidas.
- Número de incidencias resueltas favorablemente.
- Grado de satisfacción de los usuarios del servicio.

## TUS DERECHOS

- Ser tratados con el debido respeto y consideración
- Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática o telemática
- Ser objeto de una atención directa y personalizada
- Tener garantías de confidencialidad y protección de datos personales.
- Ser partícipes de propuestas de mejora de los servicios ofrecidos.
- Obtener una respuesta de los servicios solicitados dentro de un plazo de tiempo adecuado.
- Tener a disposición una información que facilite el uso de los Servicios informáticos.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la Unidad responsable de la carta o, en su caso, a la Unidad Técnica de Calidad del Centro.