



POLITÉCNICA



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIEROS INDUSTRIALES

Informe del Servicio Servicios Informáticos 2019

Fecha de elaboración: 3/12/2020

Responsable: Juan Bautista Gómez San Segundo

Fecha de presentación en la Comisión de Servicios: 4/12/2020 (aprobación 24 de marzo de 2021)



INFORME DEL SERVICIO SERVICIOS INFORMÁTICOS

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los Servicios Informáticos de la ETSI Industriales es la unidad encargada de prestar los servicios relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) a la comunidad universitaria de la escuela en los ámbitos de la docencia, investigación y gestión administrativa. Igualmente, estar en coordinación con los Servicios TIC Centrales de la Universidad, ya que algunos de los servicios son comunes a toda la UPM (Infraestructura de Red Inalámbrica, Servicio de Telefonía IP, Aplicaciones Corporativas UPM, ...).

Un resumen de los servicios prestados puede consultarse en el siguiente enlace:

https://www.industriales.upm.es/la_escuela/organizacion/servicios/ssii/index.es.htm

2. DATOS DE INTERÉS

Una de las particularidades de los Servicios Informáticos de la Escuela con respecto a otras de la Universidad, reside en el diseño, desarrollo y explotación de diversas aplicaciones corporativas (Indusnet, PGA, podAPP, encuestas...). Esta circunstancia obliga a tener personal dedicado en exclusiva a estas funciones, así como, a soporte a nivel de sistemas sobre los cuales funcionan dichas aplicaciones u otros servicios (Alojamiento Web, Alojamiento Servidores, Servicio de Correo Electrónico, ...).

En la actualidad, los Servicios Informáticos de la Escuela, está compuesto por cinco personas.

3. RESULTADOS DE INDUSTRIALES ATIENDE

UNIDAD	Asignados en 2019	Tiempo promedio contestación 2019 (horas)	Asignados en 2018	Tiempo promedio contestación 2018 (horas)	Asignados en 2017	Tiempo promedio contestación 2017 (horas)
Servicios Informáticos	205	190,6	250	272,7	232	195,2

En el siguiente enlace, pueden visualizarse las estadísticas de incidencias resueltas por los Servicios Informáticos desde la implantación de Industriales Atiende, dependiendo de sección y tipo de usuario:

https://www.industriales.upm.es/la_escuela/organizacion/servicios/ssii/atencion_usuarios.es.htm

4. ACCIONES DE MEJORA

- **Recursos Humanos:**

- **Cobertura de las vacantes de la RPT de PAS Informático.**

Cobertura de plazas de Técnicos Auxiliares (PAS Funcionario) o Técnicos Especialistas (PAS Laboral) que realizarían funciones de atención a usuarios, priorizando la cobertura de plazas en jornada de tarde, ya que en la actualidad no hay personal informático con ese turno.



- **Recursos Tecnológicos:**

- **Mejora de la Red de Datos Cableada de la Escuela.**

La actual instalación de la red cableada de la escuela es de 1998, que proporciona enlaces de 1Gbps entre distintas zonas de la Escuela y puntos de red a los usuarios que en gran parte son a 100Mbps. Los planes de la Universidad, a medio plazo, pasan por incorporar tecnologías de Escritorio Virtual (VDI), tanto a los Servicios Generales como a los alumnos.

Estas tecnologías necesitan de mayores anchos de banda en la red. Por lo tanto, sería conveniente abordar el aumento de dichos anchos de banda, tanto en la troncalidad de la red (10Gbps), como en los puntos de red a los usuarios (1Gbps). En el caso de la Escuela, implicaría la renovación de la electrónica de red y los enlaces entre las distintas zonas para poder soportar dichos anchos de banda.

Así mismo, con la implantación de la Telefonía IP, la gran mayoría de usuarios tienen conectado su puesto de trabajo al propio teléfono. Éste proporciona un ancho de banda de 100Mbps. Debido a esta situación, sería conveniente aumentar el número de puntos de red con el fin de duplicarlos por usuario (uno para puesto de trabajo y otro para el teléfono IP).

- **Implantación de Servicio Centralizado de Impresión y Escaneado de documentos.**

Debido a la problemática reciente relativa a la renovación de los contratos de mantenimiento de las distintas impresoras multifunción existentes en la Escuela, así como, la variedad del parque existente, desde los Servicios Informáticos proponemos la instalación de un Servicio Centralizado de impresión y escaneado de documentos. Este servicio estaría dirigido no solo a los Servicios Centrales, sino también a los distintos Departamentos de la Escuela.

Consistiría en la instalación de diversos equipos multifunción en diversas ubicaciones de la Escuela (dependiendo del número de usuarios próximos a cada equipo) con autenticación de usuario, única y personal, para operaciones de impresión o escaneado. Además, permitiría realizar una única licitación tanto para la adquisición como su posterior mantenimiento por un período de varios años.