



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

**ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIEROS INDUSTRIALES**



INFORME SERVICIOS INFORMÁTICOS (año 2014)

INFORME PARA LA COMISIÓN DE SERVICIOS SOBRE LAS PETICIONES REALIZADAS A LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS A TRAVÉS DE INDUSTRIALES ATIENDE

Los Servicios Informáticos de la Escuela tienen dividido en secciones las distintas peticiones que los usuarios pueden realizar a través de Industriales Atiende. Estas secciones corresponden con distintos grupos de servicios ofrecidos y asignados a un determinado técnico o técnicos dentro del servicio.

Dichas secciones son las siguientes:

Sección	Descripción
Microinformática	Instalación y Mantenimiento de Equipos de Usuario
Redes/Comunicaciones	Red de Datos, Red Inalámbrica y Telefonía IP
Servidores/Sistemas	Sistemas y Servidores, así como, Servicios sobre éstos
Sin sección	Sin Sección Específica
INDUSNET	Portal Web Institucional
Web Industriales	Web Institucional y Alojamiento Web
Aulas/Salas	Instalación y Mantenimiento de Equipos de Aulas/Salas
PGA/Actas	Programa de Gestión Académica de la Escuela

Desde la fecha de puesta en marcha de Industriales Atiende hasta la fecha se han recibido y cerrado un total de 97 peticiones divididas en dos grupos:

- (1) Incidencias y Solicitudes que habitualmente llevan asociadas intervenciones del personal técnico.
- (2) Sugerencias, Quejas y Agradecimientos que normalmente no requieren de intervención de personal técnico.

En la siguiente tabla se muestra como se reparten dichas peticiones, tanto a nivel de sección, como a nivel de grupo de usuarios que realiza dicha petición. Así mismo, las estadísticas están diferenciadas en totales, incidencias y solicitudes, y sugerencias, quejas y agradecimientos.

	(1)+(2)	(1)+(2)%	(1)%	(2)%
Total	97	100.00%	50.52%	49.48%
Por Sección				
Aulas/Salas	25	25.77%	18.56%	7.22%
INDUSNET	16	16.49%	2.06%	14.43%
Sin sección	15	15.46%	9.28%	6.19%
Web Industriales	12	12.37%	5.15%	7.22%
Microinformática	10	10.31%	4.12%	6.19%
Redes/Comunicaciones	9	9.28%	5.15%	4.12%
Servidores/Sistemas	8	8.25%	5.15%	3.09%
PGA/Actas	2	2.06%	1.03%	1.03%

En la siguiente tabla se muestra la relación entre las distintas secciones y que tipo de grupo de usuarios las realizan :

	Alumnos	Departamentos	Servicios Generales
Total	44.33%	13.40%	42.27%
Por Secciones/Usuarios			
Aulas/Salas	6.19%	3.09%	16.49%
INDUSNET	14.43%	2.06%	
Microinformática	1.03%	1.03%	8.25%
PGA/Actas	2.06%		
Redes/Comunicaciones	3.09%	3.09%	3.09%
Servidores/Sistemas	3.09%	1.03%	4.12%
Sin sección	6.19%	2.06%	7.22%
Web Industriales	8.25%	3.09%	1.03%

Evaluación de los datos obtenidos:

1. Una cuarta parte de las peticiones son relativas a **incidencias producidas en las aulas** con equipamiento informático. Fundamentalmente, es un mecanismo empleado por **Conserjería** para hacer llegar las incidencias en las distintas aulas, o bien por **Biblioteca** en el caso de problemas con recursos informáticos puestos a disposición de los alumnos. También, se emplea por los **Alumnos** para comunicar incidencias, fundamentalmente en el Aula 23 (aula de libre acceso sin custodia).
2. Igualmente, cabe destacar el número de sugerencias o quejas recibidas por los **Alumnos** con respecto a **Indusnet**. La mayoría de estas peticiones suelen ir asociadas a problemas asociados a la publicación de las notas de las distintas asignaturas.
3. Por último, es importante destacar que la mayoría de las peticiones son realizadas por **Alumnos** y **Servicios Generales**. En este último caso, gran parte relativa a problemas originados en servicios ofrecidos a los Alumnos.

Acciones de mejora:

1. Mejorar los servicios ofrecidos a los Alumnos, fundamentalmente en la cobertura de la Red Inalámbrica y en la posibilidad de implantar un sistema robusto de impresión y escaneado.
2. Aumentar el uso de Industriales Atiende por parte de los usuarios de la escuela, fundamentalmente al personal de los departamentos que no pertenecen Servicios Generales.

Servicios Informáticos

Madrid, 8 de abril de 2014