



Proceso de Servicio de Informática y Comunicaciones

CÓDIGO	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/3/005	17/10/08		00

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre	Juan José Gómez Alfageme	Javier Hernández Bermejo	César Sanz Álvaro
Puesto	Subdirector de Calidad y Alumnos	Subdirector de Ordenación Académica	Director EUITT
Firma			

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Servicio de Informática y Comunicaciones			
CÓDIGO PR/SO/3/005	FECHA DE ELABORACIÓN 17/10/08	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

1. Objeto:

El objeto de este procedimiento es abordar las actividades llevadas a cabo por el servicio de informática y comunicaciones.

2. Alcance:

Servicios Informáticos, PDI, PAS, Alumnos.

3. Propietario:

Responsable de Servicios Informáticos.

4. Entradas:

Solicitud nueva cuenta de correo electrónica (nuevo alumno matriculado o personal nuevo en plantilla), nueva entrada en la página web institucional del Centro, necesidad de instalación o reparación de equipos.

5. Salidas:

Datos de la cuenta de correo: usuario, cuenta correo y contraseña. Web actualizada. Equipo reparado (con o sin necesidad del Servicio Técnico de la marca) o instalado.

6. Cliente:

Personal de Centro (PDI, PAS, Departamentos), Alumnos.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Servicio de Informática y Comunicaciones			
CÓDIGO PR/SO/3/005	FECHA DE ELABORACIÓN 17/10/08	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

7. Proveedor:

Servicios Informáticos.

8. Inicio:

- A) Se necesita una cuenta de correo electrónico.
- B) Nueva entrada en la página web.
- C) Instalación o Reparación de Equipos.

9. Fin:

- A) Se proporcionan los datos de la cuenta y se accede a ella.
- B) Se informa de la actualización web.
- C) Se informa de que el equipo ha sido separado o instalado adecuadamente.

10. Etapas del Proceso:

El servicio informático de comunicaciones realiza las siguientes actividades clave:

- Creación de cuenta de correo a PDI, PAS y resto personal.
 Cuando una persona se incorpora a la Escuela como trabajador, el responsable del área en la que ejercerá su actividad cursa una solicitud vía correo electrónico dirigida al responsable del SICO, en la que se solicita la cuenta de usuario. Con esta cuenta de usuario, tendrá correo electrónico, servicio de disco en red, y acceso a la zona interna de la web de la Escuela. El SICO creará la cuenta de correo electrónico con el dominio @euitt.upm.es, @sec.upm.es, @diatel.upm.es, @ics.upm.es, ó @diac.upm.es según el departamento al que pertenezcan, y le dará los privilegios adecuados según

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Servicio de Informática y Comunicaciones			
CÓDIGO PR/SO/3/005	FECHA DE ELABORACIÓN 17/10/08	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

la vinculación (PAS/PDI acceden a más recursos que los becarios). Los datos generados de usuario/contraseña se devuelven por correo electrónico al responsable de área, que los entregará al interesado.

- Creación de cuentas de usuario a alumnos.

En el proceso de matrícula, y de forma automática, el alumno recibe una cuenta de usuario. Con esta cuenta tiene, además de correo electrónico en el dominio @alumnos.euitt.upm.es, acceso a los recursos telemáticos de la Escuela, como espacio en disco, acceso a los ordenadores de los laboratorios, y acceso a la intranet para consultar notas y solicitar revisiones.

Al tratarse de un proceso automatizado, no requiere intervención por parte del personal del SICO, aunque este recibe avisos por correo electrónico cada vez que se crea una cuenta.

- Mantenimiento de la web institucional de Centro www.euitt.upm.es, y de la zona interna de la web intra.euitt.upm.es.

El SICO es responsable del mantenimiento técnico y gestión de las actualizaciones de la información contenida en la web, pero la responsabilidad de mantener la información actualizada está repartida entre las distintas Subdirecciones. Cuando desde una Subdirección se detecta que hay información obsoleta en una sección web que les compete, tienen dos procedimientos posibles para actualizarla:

 1. Enviar la nueva información por correo electrónico al responsable web del SICO, con instrucciones detalladas, y que sea este el que lleve a cabo el cambio.
 2. En algunas secciones, existe un gestor de contenidos que permite al usuario introducir datos, y que estos se reflejen inmediatamente en la web sin necesidad de intermediarios.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Servicio de Informática y Comunicaciones			
CÓDIGO PR/SO/3/005	FECHA DE ELABORACIÓN 17/10/08	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

Los Servicios Informáticos del Centro no gestionan ni administran las páginas Web asociadas a Departamentos o Laboratorios o las páginas web personales de PDI/PAS. Estas pueden estar alojadas en el servidor del SICO, pero no son gestionadas.

- Instalación de equipo, hardware o software o solución de incidencia. La solicitud de soporte se realiza por cualquier método disponible, ya sea llamada telefónica, correo electrónico o visita a las instalaciones del SICO. En este caso se hacen distinciones entre el soporte que se ofrece según el usuario:
 - Si es un usuario de los Servicios Generales, Dirección, Subdirecciones y otros dependientes de forma directa del SICO, el nivel de soporte es total. El SICO gestiona la compra de los equipos, su instalación, puesta en marcha y mantenimiento.
 - Si es un usuario de un departamento pequeño de la Escuela, que no tenga personal informático propio, se le da soporte de instalación y mantenimiento.
 - Si el usuario es de otros departamentos, el soporte se reduce a proporcionar un punto de red en el que conectar el equipo. No obstante, la incidencia debe tenerse en cuenta e intentar resolverse por vía telefónica, ya que en ocasiones se trata de un simple asesoramiento.
- Proceso de instalación y mantenimiento de los equipos Informáticos de las aulas y laboratorios.

En este apartado nuevamente se hace distinción entre aquellos equipos sobre los que el SICO tiene una responsabilidad integral, y otros:

 - En el Aula Reina Sofía, aula docente 2004 y portátiles de préstamo de la Escuela, El SICO gestiona la compra de los equipos, su instalación, puesta en marcha y mantenimiento.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Servicio de Informática y Comunicaciones			
CÓDIGO PR/SO/3/005	FECHA DE ELABORACIÓN 17/10/08	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

- En los laboratorios de DIATEL y Matemáticas: EL SICO provee ciertos servicios de red a estos laboratorios, que simplifican la instalación y configuración de sus equipos. De la compra, instalación y mantenimiento se ocupan los departamentos.
- Gestión de infraestructura de red.
- Servicio de BackUp o copia de seguridad.

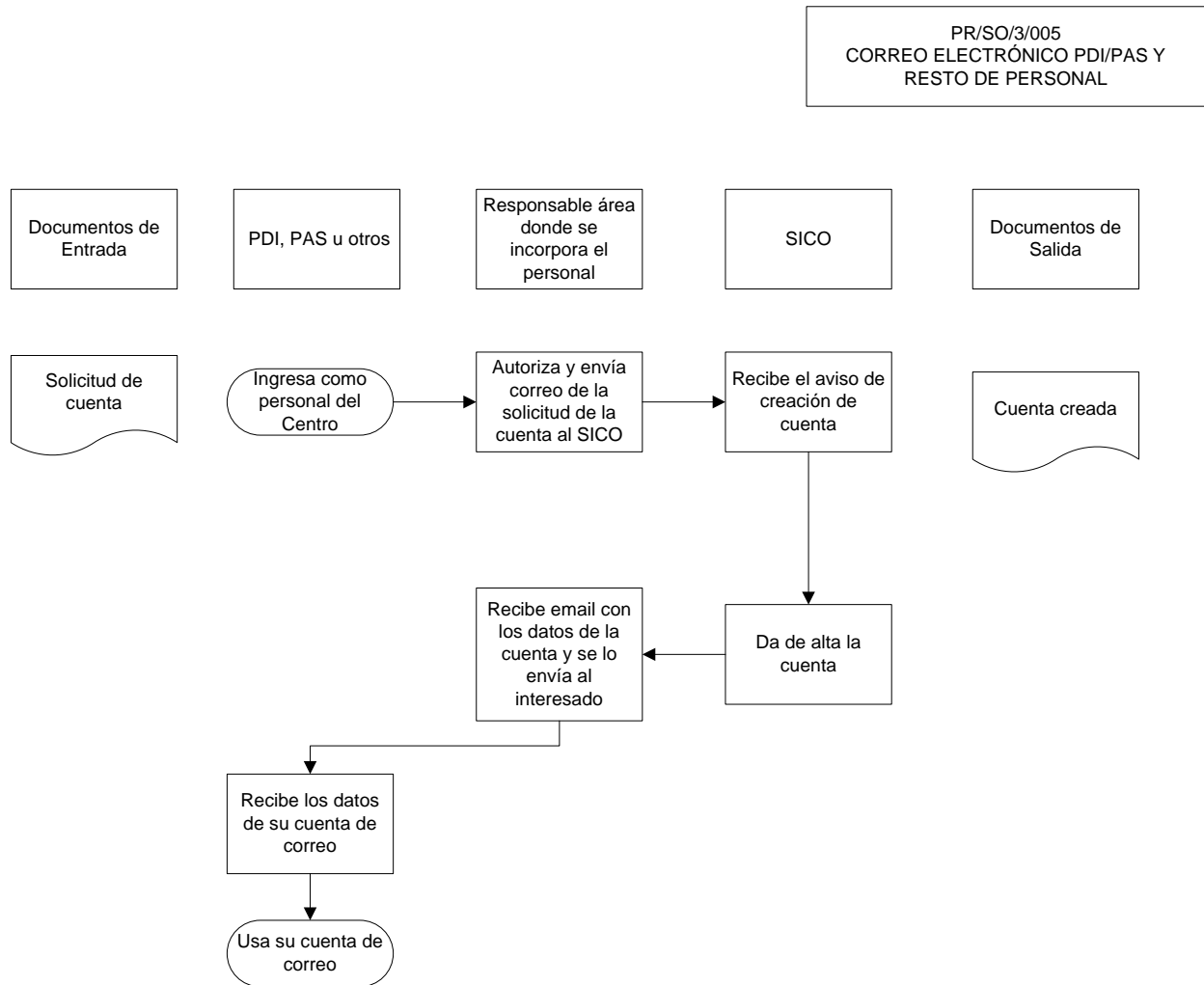
En el SICO se realizan copias de seguridad de todos los servidores. La información que más directamente afecta a los usuarios es el correo, y otros ficheros personales que almacenen en el servidor para tener garantizada una copia de seguridad. Los usuarios que desean tener ficheros incluidos en esa copia, pueden guardarlos en un disco compartido a través de la red a la que acceden mediante su cuenta.

La periodicidad de las copias de seguridad es diaria, y se garantiza su posible recuperación durante un mes. Si el usuario desea recuperar copias más antiguas, se almacena también una copia con periodicidad mensual hasta seis meses de antigüedad.

Cabe destacar también que el SICO se encargará del mantenimiento de la aplicación de asignación de laboratorios a los alumnos, una vez matriculados.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Servicio de Informática y Comunicaciones			
CÓDIGO PR/SO/3/005	FECHA DE ELABORACIÓN 17/10/08	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

11. Flujograma:





Proceso de Servicio de Informática y Comunicaciones

CÓDIGO	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/3/005	17/10/08		00



SICO

Alumnos
matriculados

La cuenta se
genera
automáticamente

Se genera usuario
y contraseña



Proceso de Servicio de Informática y Comunicaciones

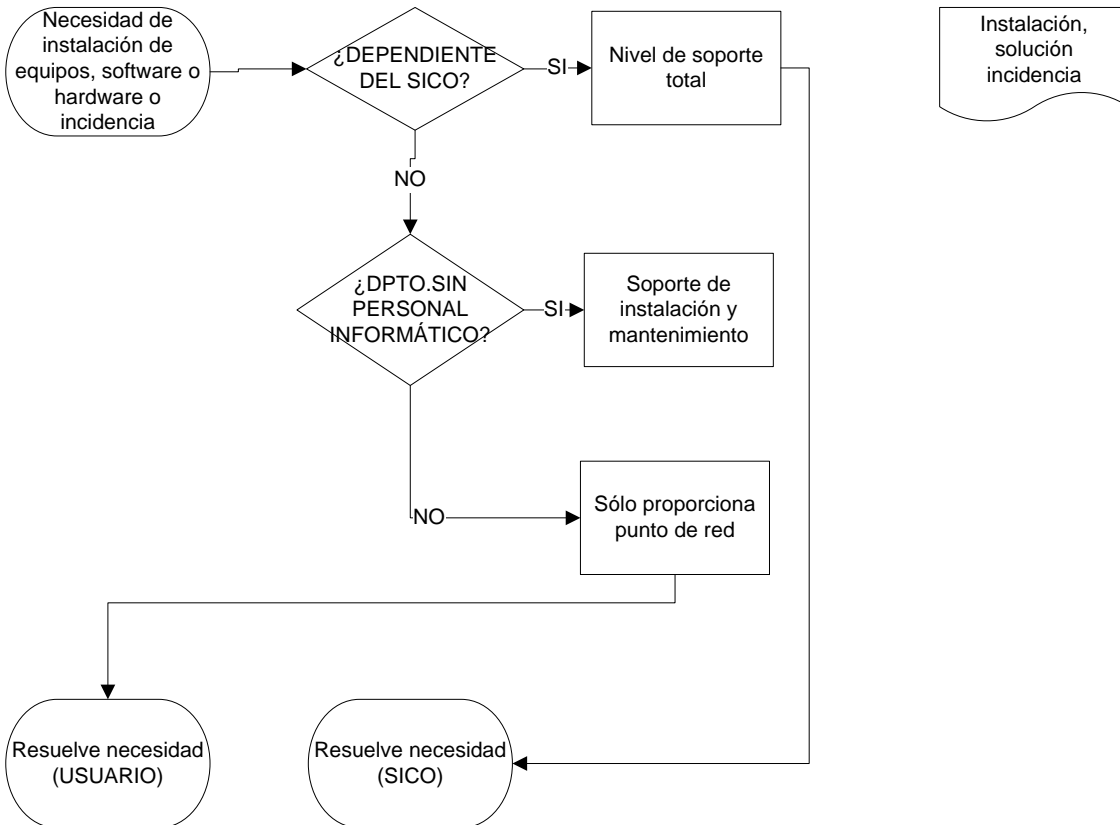
CÓDIGO	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/3/005	17/10/08		00

PR/SO/3/005
INSTALACIÓN DE EQUIPO, SOFTWARE
HARDWARE O SOLUCIÓN DE INCIDENCIA

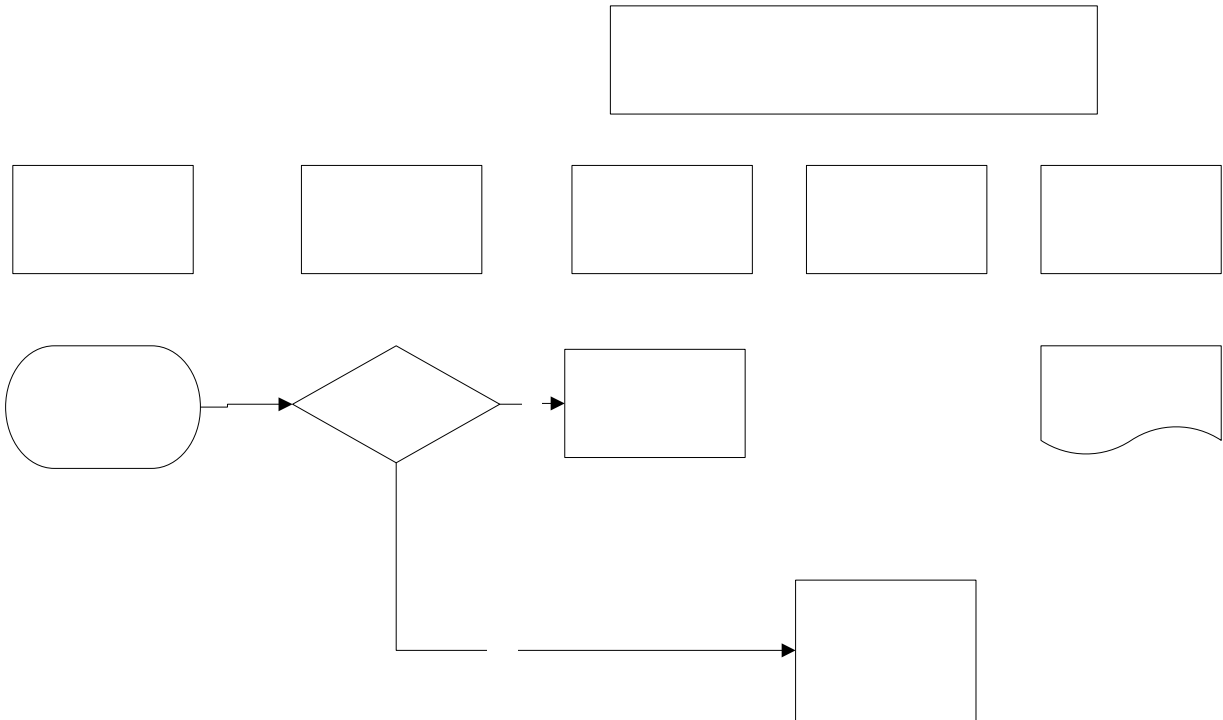
USUARIO

SICO

Documentos
(SALIDAS)



	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Servicio de Informática y Comunicaciones			
CÓDIGO PR/SO/3/005	FECHA DE ELABORACIÓN 17/10/08	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00



12. Documentos de referencia:

No procede.

USUARIO

SICO

13. Evidencias o registros:

Para el servicio de correo electrónico:

- Base de datos de usuarios.
- Registro de origen y destino de cada email con referencia temporal.

**Necesidad de
instalación/
mantenimiento
equipos
informáticos**

**¿DEPENDIENTE
DEL SICO?**

Si

Para el servicio de Backup:

- Número de archivos por usuario.
- Número de capacidad consumida por usuario.

**Niv
total**

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Servicio de Informática y Comunicaciones			
CÓDIGO PR/SO/3/005	FECHA DE ELABORACIÓN 17/10/08	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

14. Indicadores:

No procede.

15. Revisión procedimiento:

El procedimiento será revisado de acuerdo a las necesidades del Centro o de los usuarios citados en el documento para cada subproceso.

16. Definición de conceptos:

Backup: anglicismo usado para referirse a copias de seguridad o de respaldo de ficheros o aplicaciones disponibles en un soporte magnético, con el fin de poder recuperar la información y las aplicaciones en caso de una avería en el disco duro, un borrado accidental o un accidente imprevisto. Es conveniente realizar copias de seguridad a intervalos temporales fijos (una vez al mes, por ejemplo), en función del trabajo y de la importancia de los datos manejados.

17. Anexo:

No procede.