

MISIÓN

El Servicio de Informática de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica, Alimentaria y de Biosistemas tiene por misión el diseño, la administración, la gestión y el mantenimiento de las infraestructuras informáticas, proveer de servicios a quien lo requiera, desarrollar proyectos informáticos y atender al usuario cuando sea necesario.

MARCO NORMATIVO

- Reglamento tipo de las Escuelas y Facultades de la Universidad Politécnica de Madrid. BOUPM nº 77 octubre- diciembre de 2005.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016. relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, RGPD)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- En lo que no se oponga a la normativa anterior: Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. (Texto consolidado. Última modificación: 8 de marzo de 2012).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Administrativos.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, 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](#)

DÓNDE ESTAMOS



ETSIAAB –UPM

Avda. Puerta de Hierro nº 4, 28040 Madrid
Informática – Edificio B, Planta 1ª

Teléfono: 91 06 70781

E-mail: informatica.etsiaab@upm.es

Horario de atención al público

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIERÍA AGRONÓMICA, ALIMENTARIA Y DE
BIOSISTEMAS

CATÁLOGO DE SERVICIOS

SECCIÓN DE INFORMÁTICA



ETSIAAB -UPM

Avda. Puerta de Hierro nº 2-4
28040 Madrid

Web:

<http://www.etsiaab.upm.es/Centro/ServiciosGenerales/ServiciosInformaticos>

PRINCIPALES SERVICIOS

Las funciones de la Sección de Informática de la ETSIAAB son:

- Soporte a Departamentos.
- Mantenimiento e instalación de los equipos y herramientas informáticas de los Servicios Centrales.
- Instalación y mantenimiento de los equipos de las aulas informáticas.
- Instalación y mantenimiento de los equipos de préstamo de la Biblioteca de la ETSIAAB.
- Mantenimiento de la Telefonía IP.
- Desarrollo e Intranet.
- Gestión y administración de la red Ethernet.
- Gestión e implementación de reglas de filtrado y enrutamiento.
- Gestión de las cuentas de correo institucionales, listas de distribución y gestión de certificados digitales asociados a etsiaab.upm.es
- Servicio de DHCP, DNS, gestión y administración de direccionamiento.
- Gestión de incidencias e implantación de medidas preventivas que afecta a la ciberseguridad, resolución de notificaciones del Centro Criptológico Nacional.
- Implantación y mantenimiento de servidores de reservas de aulas, intranet y plataforma de encuestas.
- Mantenimiento de la red WIFI, creación de eventos.
- Apoyo a los usuarios en la instalación de software.
- Instalación y mantenimiento del equipo del profesor en las aulas de docencia.

NUESTROS COMPROMISOS

- Contactar con el solicitante de una intervención en hardware con celeridad y antes de la finalización del siguiente día laborable.
- Revisar periódicamente las aulas dependientes de los Servicios Informáticos para evitar la pérdida de clase por incidencias en los equipos, y así los equipos estén a disposición de los usuarios siempre que los necesiten.
- Tiempo de respuesta ante una queja o sugerencia no superior a 5 días laborables.

TUS DERECHOS

- La atención cordial y respetuosa.
- 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 del catálogo o a la Unidad de Calidad del Centro, a través del buzón de quejas, sugerencias y/o felicitaciones de la página web

[Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones](#)

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en este catálogo, la Subdirección de Patrimonio e Infraestructuras, responsable del Servicio de Informática contestará por escrito. En la contestación informará de las causas que han provocado el incumplimiento y comunicará, a su vez, las medidas adoptadas para su corrección.