

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA



EVALUACIÓN Y REVISIÓN

**MEMORIA GESTIÓN DE
SERVICIOS TIC DEL CIC:**
Curso 2010/2011



• CENTRO DE INFORMÁTICA Y
COMUNICACIONES

**VICERRECTORADO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**



Hoja de Control.

Título	Evaluación Revisión		
Entregable	Informe Memoria de gestión de Servicios TIC del CIC curso 2010/2011		
Nombre del Fichero	DOC_CIC_Memoria20092010.doc		
Autor	CIC		
Versión/Edición	v1r0	Fecha Versión	15/06/2011
Aprobado por	Comisión de Garantía Interna de Calidad	Fecha Aprobación	15/06/2011

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área	Nº Copias
Comisión de Garantía Interna de Calidad	Responsable de Calidad y Planificación	CIC	
Vicerrector TIC	Vicerrector	VRTIC	
Secretaría General	Secretario	Secretaría	
Personal CIC		CIC	



Índice:

VI.10 INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES. Introducción.

VI.10.1. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

VI.10.2. APLICACIONES DE GESTIÓN CORPORATIVA.

VI.10.3. REDES Y SERVICIOS DE TELEFONÍA Y MULTIMEDIA

VI.10.4. APOYO TECNOLÓGICO A LA INNOVACIÓN ACADÉMICA

VI.10.5. Centro de Servicios al Usuario (CSU), Equipamiento y Aulas

VI.10.6. Seguridad en el DATACENTER Principal y Centro de respaldo.

VI.10.7. Relaciones externas. Foros y Seminarios en los que ha participado como ponente el CIC.



VI.10 INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES. Introducción.

La universalización de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en los últimos años han propiciado nuevas fórmulas de generar, gestionar y transmitir el conocimiento, la cultura y el saber; así como nuevas formas de administrar los recursos de la institución empleando las tecnologías como soporte del entorno de enseñanza-aprendizaje entre las que se encuentra la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla y las relaciones con sus usuarios/as directos/as (Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador y Estudiantes) y con la sociedad en general. Su correcta gestión es de importancia relevante y estratégica y no debe considerarse como una herramienta más entre muchas otras.

Consciente de este contexto, la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, a través del Vicerrectorado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, y desde el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC), han venido desarrollando una intensa actividad en materia TIC, trabajando en diferentes líneas de acción, en las que la cooperación y la coordinación con el Sistema Universitario Andaluz y con el apoyo de la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia (CEIC) de la Junta de Andalucía a través del Programa Universidad Digital han aportado y siguen aportando un valor adicional a estas iniciativas.

Actualmente las universidades españolas, y en particular la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, se encuentran inmersas en un profundo cambio tecnológico que de forma paulatina, busca la sustitución de los medios de tramitación convencionales basado en el uso masivo del papel, por una tramitación realizada por medios electrónicos.

Los proyectos TIC implantados en la UPO en los últimos años, han modificado por completo las relaciones de los estudiantes y personal docente e investigador con la organización, ya que a través de la plataforma del aula virtual con múltiples servicios, aula de docencia avanzada, repositorios de aprendizajes, herramientas colaborativas, portales de información corporativos, servicio de apoyo a la innovación académica, estos pueden estar informado y consultar todo tipo de información.

El Centro de Informática y Comunicaciones como gestor de servicios TIC debe responder a grandes desafíos: la eficiencia en costes, la calidad de los servicios TIC, el cumplimiento de plazos, la agilidad y fiabilidad de los servicios TIC, aumento de la capacidad de “producción”, la seguridad de la información, la satisfacción de los clientes y usuarios, y por ello debe ser visto como una parte integral de la Comunidad Universitaria, estrechamente integrado con los objetivos estratégicos de la UPO dotándose de un plan de actuaciones coherente con las mejores prácticas en la gestión y gobierno de los servicios TIC.

Para la elaboración del plan de gestión y gobierno de las TIC 2010-2012 se han tenido en consideración un conjunto de documentos, entre los que se encuentran las políticas de gestión del SGSTI, planes de mejoras del SGSTI (estratégicos y operativos) de los servicios y áreas TIC del CIC, planes de gestión financiera TIC, planes de formación, Libro Blanco de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Universidades de Andalucía, Plan de Acción de TIC de la UPO, el Plan Estratégico existente de la UPO, el documento Estrategia Universidad 2015 del Ministerio de Ciencia e Innovación.



Los siguientes ejes y objetivos son los pilares fundamentales sobre los que se asienta dicho Plan:

Eje 1: Gobierno y Gestión de las TIC.	Objetivo CIC-1: Desarrollar los programas y líneas de actuación del Plan Estratégico de la UPO relacionado con las TIC. Objetivo CIC-2: Elaborar un Plan de acción TIC acorde con las directrices del Sistema Universitario Público Andaluz. Objetivo CIC-3: Implantar Sistemas de Gestión y Gobierno de los Servicios TIC eficientes y de alta calidad.
Eje 2: Personas, Formación y Cultura	Objetivo CIC-4: Promover la Promoción Laboral y Profesional del Personal del CIC. Objetivo CIC-5: Consolidar la Formación, Participación y Cultura TIC en el CIC.
Eje 3: Relaciones	Objetivo CIC-6: Consolidar las Relaciones Internas (PAS, PDI, Estudiantes, Dirección UPO). Objetivo CIC-7: Adoptar Alianzas y Recursos Externos.

Conforme a estos objetivos, se presenta esta memoria de resultados en la gestión de los servicios TIC soportados por el Centro de Informática y Comunicaciones.



VI.10.1. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

eCO, Sistema de Gestión de Comunicaciones Internas entre Órganos sin papel

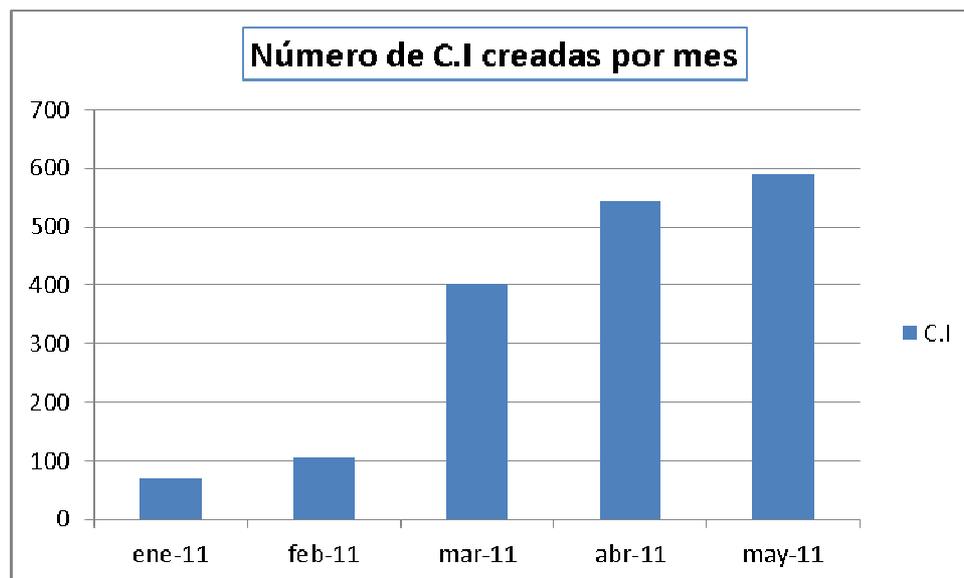
La aplicación eCO (Sistema de Gestión de Comunicaciones Internas entre Órganos sin papel), permite realizar las comunicaciones interiores que se realizaban en papel entre los distintos órganos, áreas y unidades administrativas de la Universidad por vía telemática, de forma sencilla y segura, quedando registro de cada uno de los pasos y sirviendo como registro documental para el futuro.

Esta aplicación se enmarca dentro de los esfuerzos que la Universidad está realizando para impulsar la implantación de la Administración Electrónica en todo sus ámbitos, y hace uso de las distintas plataformas ofertadas por la Junta de Andalucía para ello, como son: el motor de tramitación Trew@, la herramienta de modelado de procedimientos Model@, el registro telemático @ries (no obligatorio), el generador de documentos WebOffice (no obligatorio), etc.

Tras un largo período en pruebas durante el último trimestre del 2010, el 10 de Enero de 2011 eCO entró en funcionamiento, teniendo a partir de entonces validez tanto las comunicaciones interiores enviadas por esta herramienta como las enviadas mediante papel. El 11 de Marzo dejaban de tener valor las comunicaciones en papel salvo casos excepcionales.

Asimismo, en Noviembre de 2010 se realizaron cuatro jornadas de formación de la aplicación a personal representativo tanto del PAS como del PDI.

Actualmente 348 personas, el 66% del total de usuarios susceptibles de poder utilizar eCO se encuentran dados de alta en la aplicación (entre PAS y PDI). Se adjunta gráfico de la evolución del número total de comunicaciones interiores dadas de alta por mes desde su entrada en funcionamiento en el entorno de producción.





Migración Tecnológica

Las versiones a las que se van a migrar los distintos componentes son:

- Plataforma de Tramitación V 2 (2.0.7)
- Migración de Procedimientos de tramitación electrónica
- Oficina Virtual –Plan Avanza Proyecto v 2 (3.0.6)
- Nuevos módulos del Plan Avanza Proyecto 4 para la Plataforma de Tramitación
- @firma 5.2.1
- Trew@ 1.5

Procedimientos administrativos puestos en producción.

Procedimientos:

- Aprobación de enseñanzas propias
- Devolución de precios públicos
- Reconocimiento de Trienios PAS
- Solicitud de Certificados académicos personales
- Solicitud a Decanatos
- Solicitud de devolución de documentación presentada para concursos de PDI funcionarios y ordinario
- Selección de PAS funcionario

Formularios

- Solicitud de Anticipo Reintegrable

En varios de los anteriores procedimientos se han implantado los sistemas de pago telemático, y de notificación fehaciente

Numero de solicitudes de varios de los procedimientos puestos en producción

- Aprobación de enseñanzas propias - 20
- Devolución de precios públicos -61
- Solicitud de Certificados académicos personales -335
- Solicitud a Decanatos -90

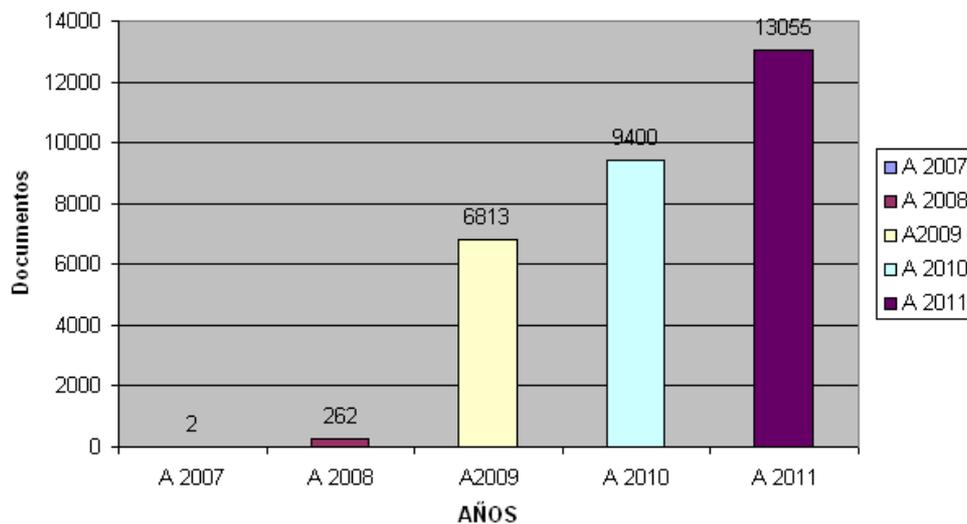
Portafirmas

Nº de documentos firmados por año

Hasta 3 junio 2011. Total = 29532



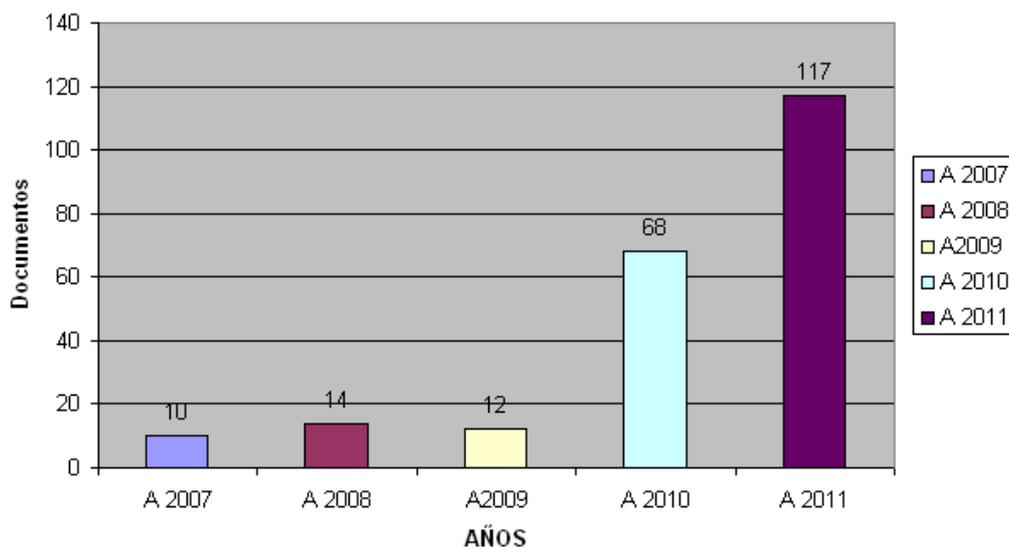
Número de documentos firmados en portafirmas



Registros telemáticos desde solicita

Formularios

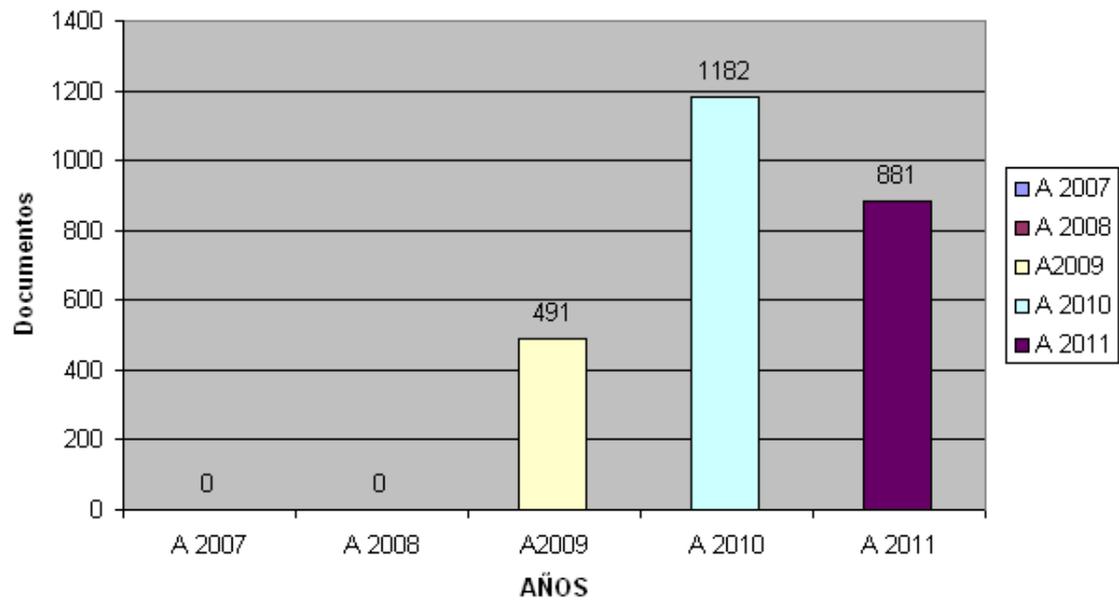
Número de documentos en formularios Registro Telemático



Procedimientos:



Número de documentos en procedimientos Telemáticos



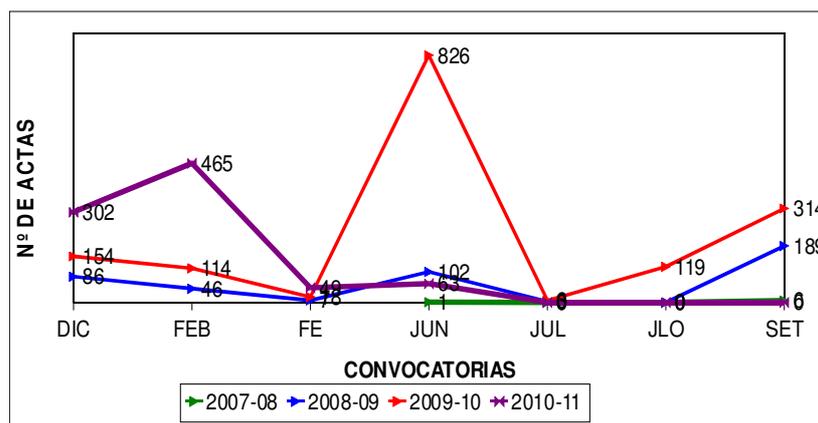
VI.10.2. APLICACIONES DE GESTIÓN CORPORATIVA.

Respecto a UXXI-EC, se ha llevado a cabo una importante actualización tecnológica, pasando de la versión 9 del servidor de base de datos Oracle a la versión 10. Este es el primer paso para el paso a la versión 6 WEB de UXXI-EC. Actualmente se está llevando a cabo el segundo paso consistente en el paso de la versión 5 a la versión 6. Posteriormente se llevaría a cabo el último paso de versión Cliente-Servidor a versión WEB.

En cuanto a los procesos de gestión que se han consolidado en UXXI-AC, destacan las Pruebas de Acceso a la Universidad para mayores de 25, 40 y 45 años, así como la nueva Selectividad, a la cual se incorpora este año el colectivo de alumnos de Formación Profesional.

También se incorporan nuevos procesos de asignación de grupo al alumno para su adecuación al nuevo espacio europeo y se incorporará la visualización por parte del alumno de su horario e asignaturas al realizar la automatrícula.

El proceso de firma de actas ha evolucionado según la siguiente curva:



Se ha llevado a cabo la actualización de la aplicación BIBREC, para la gestión de la información Bibliográfica, pasando de un entorno MySQL a Oracle y quedando integrada con los datos de UXXI-AC de forma instantánea, lo cual permitirá una mayor granularidad para el profesor a la hora de asignar la bibliografía a grupos de asignaturas, ...

Se ha efectuado por primera vez en la UPO la Evaluación de Competencias a través de la aplicación Meta4. La evaluación de competencias recogida en el Acuerdo del Complemento de Productividad y Mejora en la Calidad de los Servicios (ACPMCS) se llevó a cabo para todas las personas del PAS de la Universidad Pablo de Olavide comprometidas con la mejora en la calidad de los servicios. Para la medición de dicha evaluación se ha usado el sistema Meta4 el cual se compone de una aplicación y de un portal.

La realización de la evaluación se llevó a cabo por el personal PAS de la Universidad en el primer trimestre del año 2011. Para poder evaluarse, cada usuario debía entrar en el portal de Meta4 y tras logarse con su usuario y contraseña (validación a través de LDAP), rellenaba una encuesta con una serie de puntos que su puesto requería o podría requerir.



Tras esto los datos de las encuestas llegan a RRHH que los valorarán y prepararán un informe con los mismos. Este sistema de evaluación permitirá a la Universidad Pablo de Olavide llevar un Plan de desarrollo individual para cada evaluado.

Se ha llevado a cabo una importante actualización de la aplicación de gestión de almacén Eurowin, la cual se encontraba en su versión 6.0 pasando ésta a tener un soporte técnico mínimo a partir del día 1 de Enero de 2011. Por este motivo se pasó a planificar y preparar la actualización de la versión del programa de la v.6.0 a la v.8.0 SQL. Esto supuso la instalación, configuración y actualización de un nuevo servidor y de la aplicación, así como el traspaso de datos de la versión 6 a la versión 8. Se llevó a cabo también la actualización de los clientes.

El resto de aplicaciones sufren pequeñas modificaciones en sus versiones, con la consiguiente atención especializada por parte de técnicos del centro de informática, I2ACronos (instalaciones deportivas), Dspace, Gescontrata (relaciones con la Seg. Social), DUA (distrito único andaluz), SIGNE (impresión de títulos), áGoRa, TESEO, etc

Respecto a los servicios personales que se ofrecen al colectivo universitario (PAS, PDI, Alumnos, ...), se ha llevado un importante cambio en cuanto a seguridad de los datos y se ha incorporado al nuevo portal.

Al respecto de la arquitectura general de las aplicaciones, se sigue trabajando en aligerar los clientes, con arquitecturas de tres capas (y virtualización de Desktop en algunos casos) y en mecanismos de interoperabilidad entre aplicaciones.

Gestión de Bases de Datos.

Al respecto del sistema de Bases de Datos, se ha comenzado el proyecto que mejorará la infraestructura general de los sistemas, con 14 equipos en redundancia, escalables, de gran capacidad transaccional y basada en la última generación de tecnologías de bases de datos (Oracle RAC, ASM, RMAN).

Se está realizando la actualización las versiones del sistema de Bases de Datos que quedaban en versión 9 a versión 10.

Así mismo se ha instalado Oracle Weblogic en los nuevos servidores de aplicaciones.

Se han realizado una serie de formularios para la Fundación y para Olavide en Carmona para la inscripción y generación de cartas de pago para congresos, ..., como por ejemplo el siguiente:



		X Congreso Internacional de la Asociación Española de Historia Económica	
		8, 9 y 10 de Septiembre de 2011	
Hoja de Inscripción			
Primer Apellido:	<input type="text"/>	Segundo Apellido:	<input type="text"/>
Nombre:	<input type="text"/>	DNI/NIE/Pasaporte:	<input type="text"/>
Domicilio:	<input type="text"/>		
Código Postal:	<input type="text"/>	Provincia:	<input type="text"/>
Población:	<input type="text"/>	País:	<input type="text"/>
Teléfono:	<input type="text"/>	Teléfono-Móvil:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>	Universidad - Centro:	<input type="text"/>
Tarifas:	<input type="button" value="Señalar la opción correspondiente"/>		
Asistiré a la cena de gala:	SI: <input type="radio"/>	NO: <input checked="" type="radio"/>	
Llevaré acompañante para la cena de gala (45€ adicionales):	SI: <input type="radio"/>	NO: <input checked="" type="radio"/>	
Asistiré a alguna excursión:	SI: <input type="radio"/>	NO: <input checked="" type="radio"/>	

Correo electrónico

Se ha procedido a migrar los usuarios del PAS y del PDI a una nueva estafeta de correo con alta disponibilidad en prácticamente la totalidad de su arquitectura, con una mejora importante en rendimiento, escalabilidad y usabilidad. Se ha procedido a ofrecer a la comunidad universitaria una doble interfaz Web unificada de correo electrónico, calendario y mensajería instantánea. Una ofrece una imagen más moderna del servicio y facilita su uso gracias a poseer la característica de "arrastrar y soltar" que se refiere a la acción de mover con el ratón objetos de una ventana a otra o entre partes de una misma ventana. La otra es una interfaz más sencilla y más rápida que facilita el uso de ese servicio por parte de dispositivos móviles. Con este nuevo sistema de correo se ha aumentado la capacidad de almacenamiento de mensajes de la comunidad universitaria en un 600%.

También es destacable la adhesión de nuestro servicio de correo al Proyecto de "Infraestructura común para el Servicio de correo electrónico en la comunidad RedIRIS" que se encarga de filtrar el correo antes de llegar a nuestras estafetas reduciendo el spam que llega a nuestras estafetas de forma considerable mejorando la calidad del servicio.

Calendario

El sistema de calendarios ha sido actualizado de versión y ha sido integrado en la interfaz unificada de correo electrónico, lo cual permite acceder a este servicio de forma sencilla y facilitando su uso de forma apreciable. Así mismo, se ha trabajado en ofrecer acceso al mismo mediante protocolos seguros.



Directorio corporativo

Se ha trabajado intensamente sobre el directorio corporativo para adaptarlo al nuevo sistema de correo y a las cada vez más numerosas aplicaciones que hacen uso del mismo para provisión, identificación y autorización de usuarios. Se ha actualizado su versión, se han creado nuevas instancias, se ha mejorado la disponibilidad del servicio y se ha comenzado a trabajar con esquemas tales como eduperson, schac e iris.

Servicios personales.

Se han integrado los servicios personales de nuestros usuarios en el portal Web universitario de tal forma que se mejora la gestión de los mismos y se facilita el acceso y la personalización de los mismos mediante perfiles adaptados a cada usuario.

Sistema de almacenamiento

Ampliación del sistema de almacenamiento mediante un Director FC:

El nuevo equipo dispone de 96 nuevos puertos que permitirán solucionar el problema de escasez actual.

Por otro lado, las capacidades de esta nueva infraestructura darán paso a una reorganización más efectiva de la arquitectura de almacenamiento, y que al mismo tiempo integre los sistemas existentes. El nuevo diseño mejorará la escalabilidad y dará paso en el futuro a la incorporación de nuevas técnicas como la virtualización de almacenamiento.

El director trabaja a 8Gbps, y será el núcleo de la nueva distribución, desplazándose hacia la periferia los sistemas actuales de 4Gbps, que son integrados completamente.

Mejoras en la disponibilidad:

El nuevo director incorpora mejoras estructurales que permiten nuevos y más eficaces planteamientos para la disponibilidad.

Por otro lado se ha realizado la planificación y el aprovisionamiento de materiales y equipo para mejorar la disponibilidad de la FAS2050.

Mantenimiento proactivo del firmware y software de tarjetas, controladoras, switches y demás equipo, así como evaluación de software y herramientas que permitan una más eficaz gestión y monitorización del sistema de almacenamiento.



Sistema de Portales Corporativos e Institucionales.

Infraestructura y arquitectura:

Se ha realizado un replanteo completo de la infraestructura de portales corporativos (actualmente en fase de pruebas). Se ha mejorado la arquitectura para reducir el número de saltos existentes entre los servidores de ficheros frontales, hasta los sistemas que proveen servicio de base de datos finales, simplificando las operaciones.

Mejora de los mecanismos de conexión segura en portales corporativos SSL. Mejora de los mecanismos de alta de nuevos portales en el sistema (simplificando la configuración y sin detener los servidores).

Mejora en los mecanismos de monitorización de procesos JAVA y Contenedores de Aplicaciones (núcleo de la arquitectura de portales).

Replanteo del nuevo servidor Web principal e integración completa con el sistema de portales.

Diseño Web: Nuevo portal de Administración Electrónica, e integrado en el anterior el primer prototipo del proyecto del Tablón Electrónico Oficial.

Nuevas aplicaciones:

- ▲ OJS para revistas electrónicas.
- ▲ WordPress para bitácora electrónica.

El número de portales institucionales se ha estabilizado en torno al centenar. Actualmente trabajamos en la planificación que nos permita finalizar la fase de pruebas y trasladar todas estas mejoras a la fase de producción.

Alfresco (Gestor Documental)

Alfresco es un gestor documental que permite compartir la información contenida en los documentos que son creados, editados y borrados por sus usuarios proporcionando mecanismos que posibilitan esta colaboración y todo lo que ello conlleva: organización del repositorio de documentos, gestión de los usuarios y sus permisos para el acceso a los documentos y para la modificación de estos, control de versiones de documentos, búsquedas sobre los documentos, etc.

Alfresco surgió de un pequeño proyecto que ha ido creciendo y evolucionando. Está en una fase inicial, en la que ha sufrido cambios para mejorar aspectos de seguridad del mismo, y tiene planificados otros cambios con nuevos recursos para mejorar su independencia y estabilidad así como su eficiencia y disponibilidad.



Sella

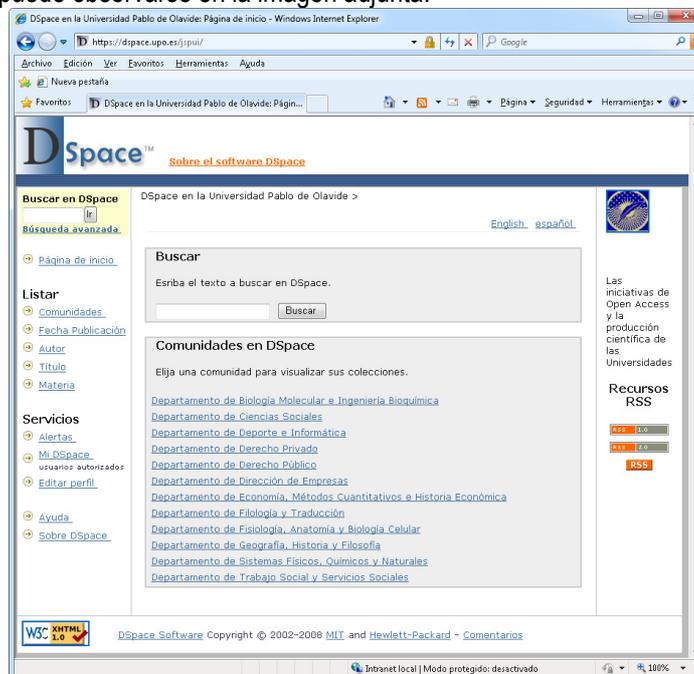
Sella es una herramienta software que informatiza el proceso de sellado digital de documentos conforme a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Lo consigue mediante la compulsa, la presentación telemática por la Administración en representación del ciudadano, la presentación telemática por el interesado y la conformidad para agilizar de esta forma dichos procesos y ofrecer, por tanto, la posibilidad de llevar a cabo estas acciones sin tener que ser necesariamente presencial.

Sella es un proyecto prometedor, que está siendo corregido y adaptado antes de ser probado por el personal de la universidad.

Dspace (Repositorio de publicación científica)

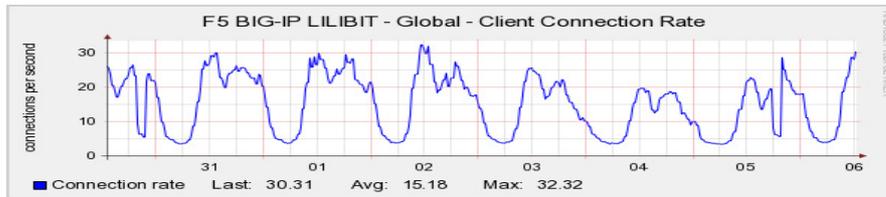
Dspace es un repositorio digital de código abierto orientado a la producción intelectual de instituciones académicas como las universidades. Dspace facilita el acceso universal y fiable al conocimiento en formato digital que producen las instituciones académicas, ampliando su visibilidad e impulsando la participación de los autores. Permite la recogida, descripción, gestión, diseminación, recuperación y preservación de los contenidos digitales de distinto tipo y formato.

Dspace_ es un proyecto piloto en esta universidad, que ha sido probado, modificado y actualizado para su adecuación a la universidad y para mejorar aspectos de seguridad. Cuando se accede al mismo, podemos consultar los documentos de las distintas comunidades y colecciones creados en el mismo, como puede observarse en la imagen adjunta.



VI.10.3. REDES Y SERVICIOS DE TELEFONÍA Y MULTIMEDIA

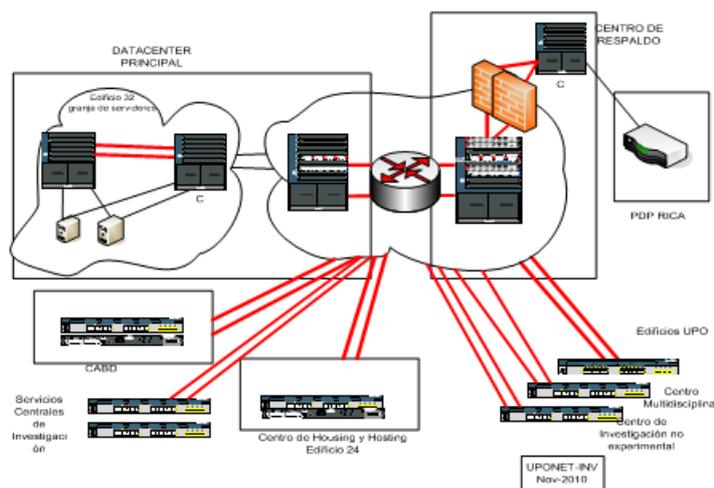
Despliegue de la red de alta velocidad del anillo científico



La red de alta velocidad UPONET-INV ha sido uno de los grandes logros de este curso para el área de Redes, Servicios e Infraestructuras. Está implantada ya en un 80%, lo cual significa entre otras cosas, lo siguiente:

- Los edificios principales de la UPO están conectados a 10 Giga, la mayoría con doble enlace para garantizar continuidad y disponibilidad de los servicios.
- Para reforzar la disponibilidad de algunos de los servicios se ha instalado un sistema balanceador redundante.
- Se está finalizando el Centro de housing en el edificio 24 para alojar servidores de los investigadores.
- Se han creado canalizaciones y enlaces de fibras redundantes para tener caminos alternativos en caso de avería o accidente.
- Sistemas de gestión de la red científica: Osmius, Itracs y VigiaTech
- Portal de investigación.
- Se ha realizado una actualización de los sistemas de seguridad perimetrales que ofrecen mayor protección frente a amenazas externas.

A continuación se ofrece un esquema a nivel de red de UPONET-INV:





Punto de Presencia RICA-RedIris

El punto de presencia combinado de RedIRIS, Red Académica y de Investigación Española, y RICA, Red Informática Científica de Andalucía, Red Autónoma de Enseñanza Superior e Investigación, en la Universidad de Pablo de Olavide, surge como un acuerdo entre las administraciones nacional y autonómica, para alojar un nodo combinado de RedIRIS y RICA. El punto de presencia es el local de la Universidad que aloja a los nodos. Los nodos son un conjunto de equipos de comunicaciones, equipos informáticos y enlaces que sirven para dar un servicio de conectividad a la Universidad a través de la Red Autónoma de Enseñanza Superior e Investigación con la red Troncal de RedIRIS, y a través de ésta, con cualquier otro punto de la red nacional o internacional de enseñanza superior e investigación.

El Punto de Presencia se aloja en un espacio físico adecuadamente acondicionado para que pueda operar correctamente este equipamiento cumpliendo los requisitos de servicio de las Redes Académicas y de Investigación. En el caso de la UPO se aloja en la planta baja del edificio 1. Estas dependencias podrán alojar elementos para la conexión a las Redes científicas y de investigación de instituciones y organismos integrados del Sistema Andaluz del Conocimiento, así como elementos de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía que incrementen la seguridad y redundancia de las infraestructuras al servicio de la enseñanza superior y la Investigación.

El alojamiento de un Punto de Presencia en UPO ofrece a las redes académicas y de investigación nacional y autonómica la posibilidad de acceder, sin coste, a condiciones de alojamiento de alta calidad.

La Universidad se beneficia de forma directa:

- Incremento de la fiabilidad y la garantía de servicio, al disponer de conexión directa a la red troncal
- Ausencia de costes en bucles locales para conectarse hasta la red troncal de RedIRIS y RICA
- Mayor flexibilidad para establecer conexiones nuevas, o de back-up, de forma sencilla y rápida.

La Universidad proporciona espacio e infraestructura de alojamiento para desplegar un nodo combinado de la Red Troncal de RedIRIS y RICA, para recibir los servicios descritos.

A continuación se muestra un esquema de la situación del punto de presencia con respecto a los otros dos CPDs de la Universidad, que conforman el núcleo del anillo científico de la UPO.

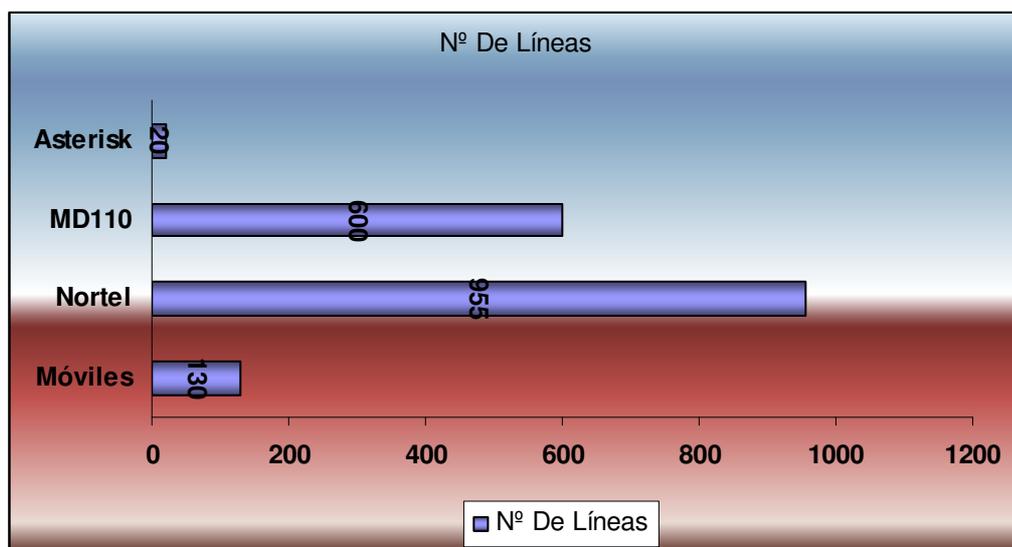


Incorporación del edificio 45 a la red UPONET-INV

Como parte de la ampliación del espacio de la UPO dedicado a docencia e investigación, el edificio 45 ha sido incorporado a la red UPONET-INV, dotando a sus 24 aulas de docencia de Puestos de Trabajo para el profesor, y proyector multimedia. Se ha instalado un servidor en el edificio con objeto de que la carga de los equipos sea más rápida al estar en local.

Servicio de Telefonía

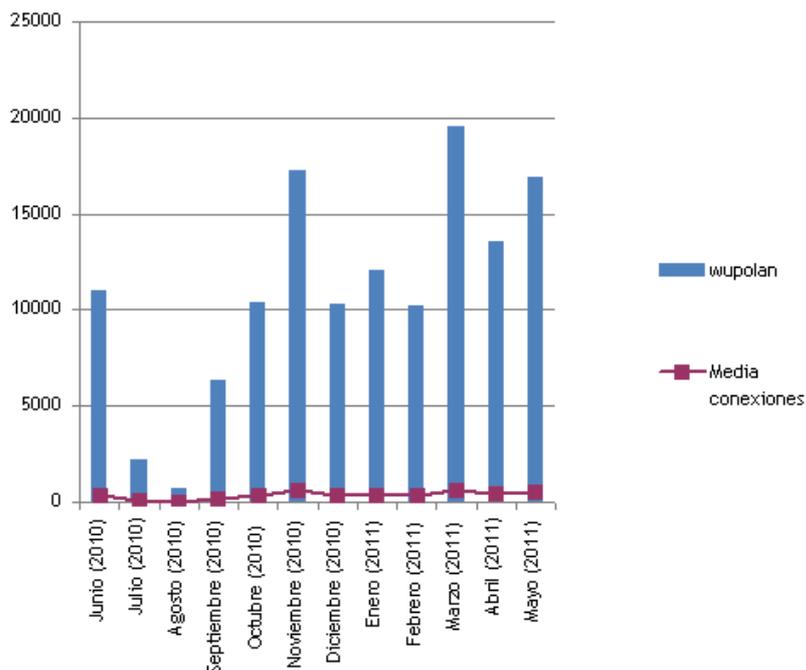
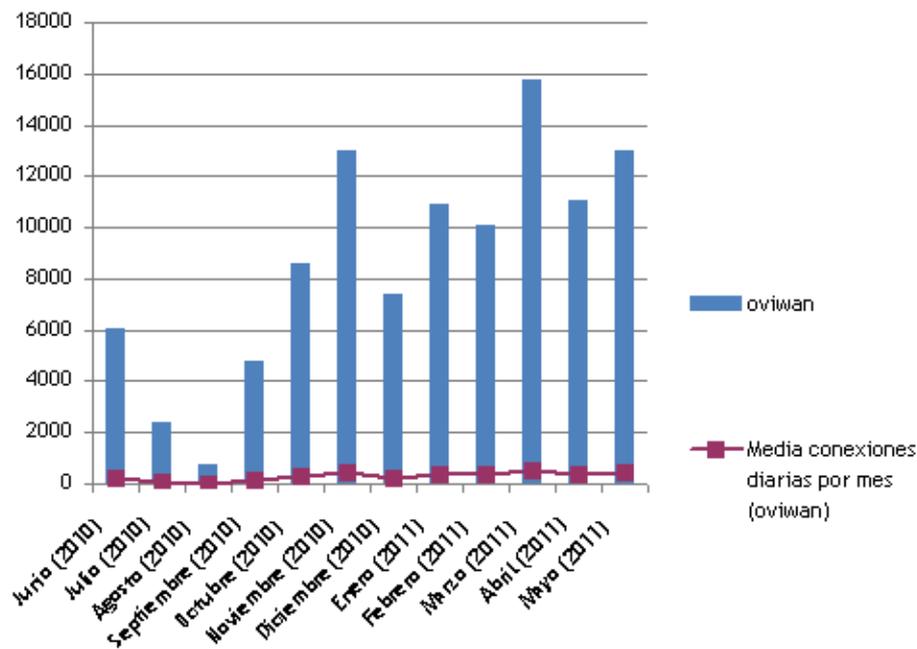
Seguimos creciendo en número de líneas utilizadas, siendo la mayor parte perteneciente al tipo IP. En el siguiente gráfico se puede ver la distribución de los terminales fijos y de los móviles corporativos.

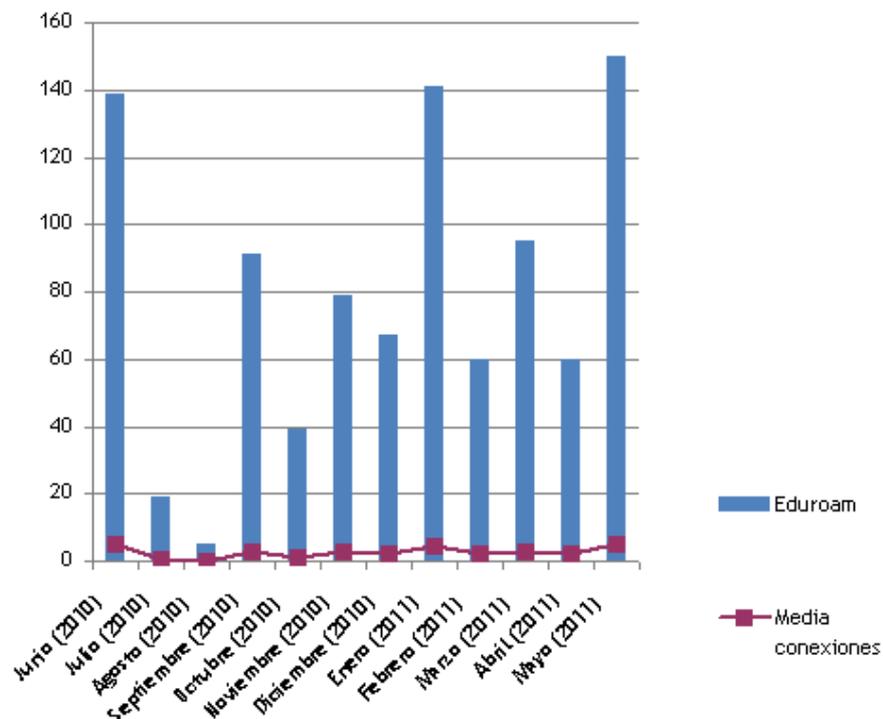


Como valor añadido, se va a instalar un sistema de unificación fijo-móvil de modo que las llamadas del teléfono fijo o móvil puedan ser respondidas desde cualquiera de los dos terminales.

Campus Inalámbrico

El número de usuarios/as conectados/as a las distintas redes que se ofrecen en la UPO (Oviwan, Wupolan y Eduroam) está en continuo crecimiento. Tanto es así que el servicio se ha visto afectado en varias ocasiones debido a la gran cantidad de usuarios. A continuación se muestra una gráfica del mes de mayo de 2011, donde se puede apreciar como hay picos mayores a los 2000 usuarios diarios.-

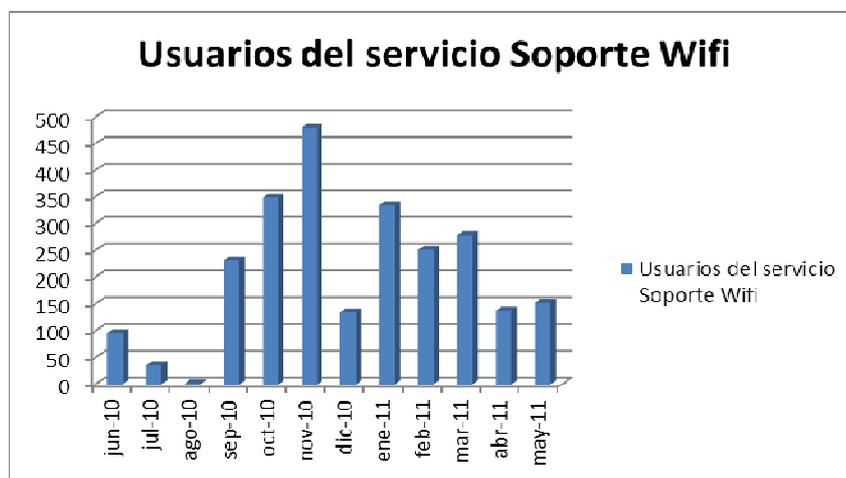




Se ha creado, además, una red específica para los laboratorios de la Escuela de Informática (LabInfo), conectada directamente a los servicios que allí ofrecen, y desde la que se pueden realizar las prácticas de los alumnos como si en el mismo aula estuvieran.

Servicios con Apoyo a Usuarios/as en la Configuración de Portátiles para Conexión a WIFI

Este Servicio ha experimentado un aumento en el último año de un 43%, en atención a usuarios. Se configuran portátiles con los sistemas operativos Windows, Linux y Mac.



Sala de Telepresencia

El número de teleconferencias se mantiene estable con respecto al pasado año, siendo éstas las siguientes:

	Número de videoconferencias 2010-2011
Access Grid	7 Universidades Andaluzas
Access Grid	1 Plan Avanza
Polycom	11 Universidades Sudamericanas
Wimba Classroom	1 nacional
Wimba Classroom	1 Universidades Sudamericanas
Otros sistemas	7 (OCU, Skype, etc)

Se ha realizado una estimación del ahorro en costes viajes y estancias que ha supuesto el uso de esta sala, y hemos obtenido un ahorro de 12.000 euros aproximadamente.

Servicio Multimedia

Este año se ha inaugurado el Paraninfo, después de una remodelación completa de sus instalaciones. Como sala de actos por excelencia que es, se le ha dotado de un sistema audiovisual de primera calidad, por el cual la Universidad ha sido felicitada en varias ocasiones.

El sistema de audio 5.1 es una novedosa gama de la casa Bosh, cuyos altavoces principales consisten en unas columnillas situadas a ambos extremos del escenario, que integran muy bien con el entorno y que emiten un sonido claro y limpio hacia las butacas de espectadores, de forma triangular y de abajo a arriba. El resto de altavoces se distribuye de modo habitual en las instalaciones 5.1, como subwoofer y traseros.

Respecto al sistema de video, se ha hecho una instalación con un sistema de proyección profesional, con lámpara XEÓN de 12.000 lúmenes, y se ha instalado una pantalla de 6x4m, lo cual confiere a la sala una calidad de audio y video de alto nivel.



Escenario del Paraninfo

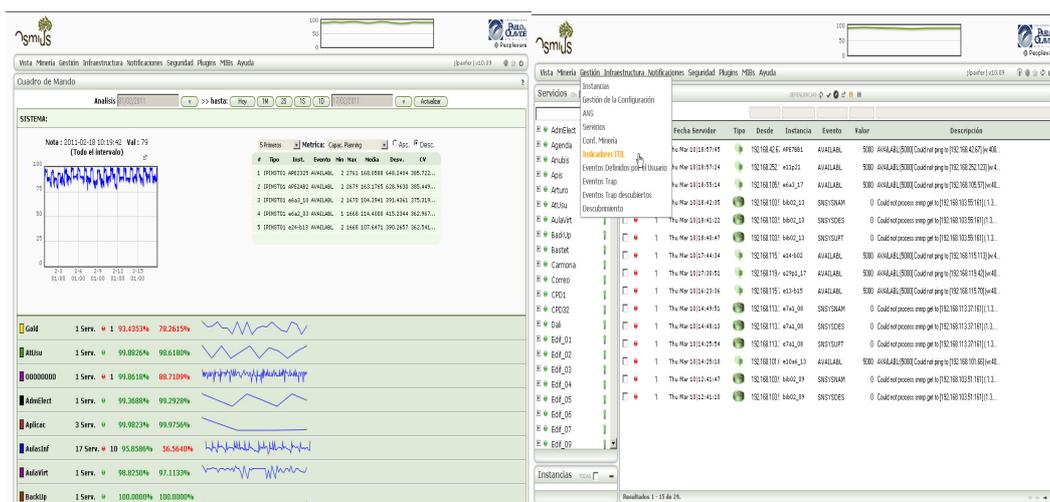


Sistema de proyección

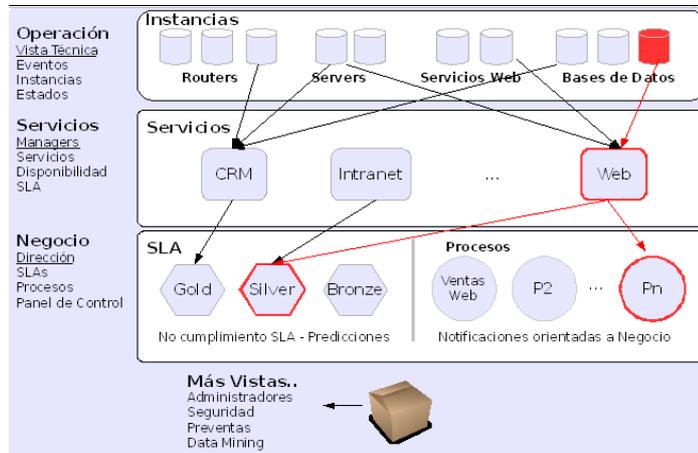
ITIL: Alineando la Tecnología con el Negocio por medio de una Gestión del Servicio TI basada en procesos”.

Se ha desplegado el sistema Osmius (Osmius es Software Libre basado en GPL2 y cuenta con el patrocinio del Ministerio de Industria -programa Avanza I+D-, Ministerio de Educación y Ciencia -Programa Torres Quevedo- y del CDTI.) que nos permite la monitorización de los servicios TIC soportados en la red del anillo científico UPONET-INV. Osmius además implementa algunas buenas prácticas de ITIL para procesos como la gestión de la disponibilidad (Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS) o las previsiones de capacidad (Capacity Planning).

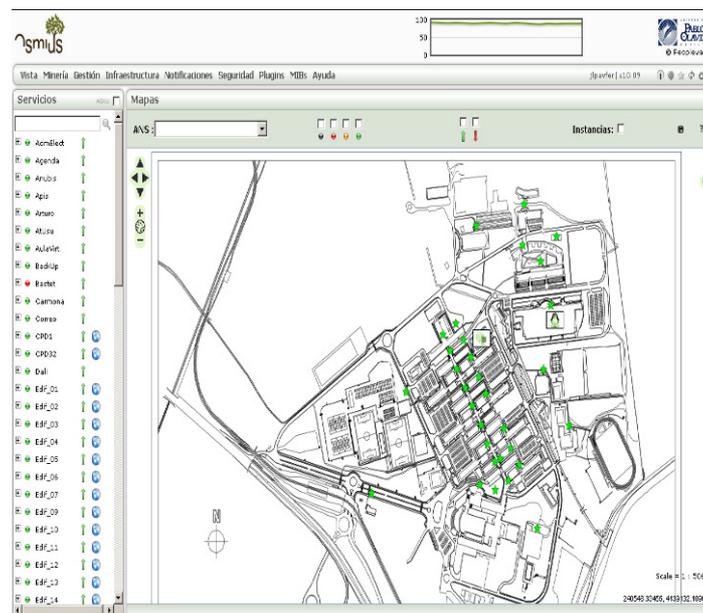
Osmius permite monitorizar cualquier elemento conectado a nuestra red UPONET-INV (1.200 nodos), de forma fácil y efectiva: Oracle, MySQL, Servidores, Apache, Aplicaciones Web, BEA WL, IIS, SAP, Domótica.



Como se puede apreciar en el gráfico Osmius se basa en la incorporación del software en distintos agentes que periódicamente van **informando al servidor** de como está el tráfico y van enviando los eventos de notificación. La aplicación en el servidor centraliza toda la información y nos permite dar un diagnóstico correcto de los problemas que pueden afectar a nuestra red.



A las capacidades de robustez y escalabilidad que ofrece Osmius para la monitorización en tiempo real hay que añadir una interfaz gráfica sencilla e intuitiva, que permite gestionar toda la infraestructura a golpe de clic, mostrando la información en diferentes capas, desde una visión operacional hasta un completo cuadro de mando, pasando por la disposición de los servicios y elementos de manera geográfica apoyándose en una herramienta GIS.



Osmius nos ha permitido centralizar la gestión y control de todos los servicios y sistemas de nuestra infraestructura compleja, ajustándose a todos los requisitos impuestos por las buenas prácticas de ITIL y más concretamente a las especificaciones de la norma UNEISO/IEC 20000-1.



VI.10.4. APOYO TECNOLÓGICO A LA INNOVACIÓN ACADÉMICA

Servicio de Formación e Información al Usuario/a, en cuanto a la Innovación Académica

Desde el Servicio de Formación e Información se ha seguido trabajando durante el curso académico en ofrecer a los/as profesores/as e investigadores/as de la Universidad Pablo de Olavide formación y apoyo en la aplicación de herramientas y metodologías que constituyan el medio para el desarrollo de las actividades que deseen realizar dentro del ámbito de la innovación docente.

En este sentido se ha continuado con el plan de formación que se viene desarrollando desde hace unos años, desde el CIC para los profesores y/o investigadores, así como para el Personal de Administración y Servicios, que por sus tareas específicas lo ha demandado.

En dicho plan de formación se incluyen tanto seminarios de formación (de unas 3 horas de duración) como curso completos en formación en docencia semipresencial o curso de tutorización a través de internet, con los que, una vez superado, se adquiere un diploma de aprovechamiento de la acción formativa.

La oferta formativa vigente tiene una gran demanda entre los profesores de la Universidad, es por ello que se ha seguido continuando con las acciones de años anteriores.

En respuesta a las peticiones de los profesores y/o investigadores, y con el objetivo de mejorar y ajustar las necesidades detectadas por los usuarios del servicio, se ha introducido un nuevo seminario de formación dedicado a las "Buenas prácticas en el uso del Aula Virtual".

Durante este año, se ha completado la publicación de toda la información relacionada con este servicio a través del portal de Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica <http://www.upo.es/dv/servicios/formacion/index.jsp>, en dicho portal se encuentra toda la información actualizada sobre los distintos seminarios y cursos ofrecidos, así como el calendario actualizado con las sesiones previstas y el contenido de cada una de las acciones formativas.

Las actividades formativas de este curso se han concretado en los siguientes cursos y/o seminarios:

- **Seminarios de Formación sobre el Aula Virtual (WebCT 8.0.4), en distintos niveles: básico, medio y avanzando.**
- **Seminarios de formación sobre herramientas colaborativas** (videoconferencia en el Aula Virtual y herramientas de voz): Wimba Classroom y Wimba Voice Tools.
- **Seminario de formación en "Buenas prácticas en el uso del Aula Virtual".**
- 10.^a y 11.^a edición del curso de "**Formación en Docencia Semipresencial sobre WebCT**"
- 4.^a edición del curso de "**Tutorización de acciones formativas a través de internet**"

	Sesiones realizadas	Asistentes
Seminarios de formación sobre WebCT. Nivel Básico	12	35
Seminarios de formación sobre WebCT Nivel Medio	13	30



Seminarios de formación sobre WebCT. Nivel Avanzado	13	34
Seminario de formación en Herramientas colaborativas Wimba.	6	15
Seminarios de formación en "Buenas prácticas en el uso del Aula Virtual"	6	22
Curso de "Formación en Docencia Semipresencial sobre WebCT"	2 ediciones	26
Curso de "Tutorización de Acciones Formativas a través de Internet"	1 edición	21

Por otro lado, desde este Servicio se han atendido numerosas dudas y consultas relacionadas con el uso del Aula Virtual, tanto de los/as profesores/as, en su uso avanzado de la herramienta, como de los/as alumnos/as, en consultas relacionadas con el acceso a la plataforma, la navegación y el acceso a las distintas asignaturas y/o cursos de los que están matriculados/as.

Campus Andaluz Virtual

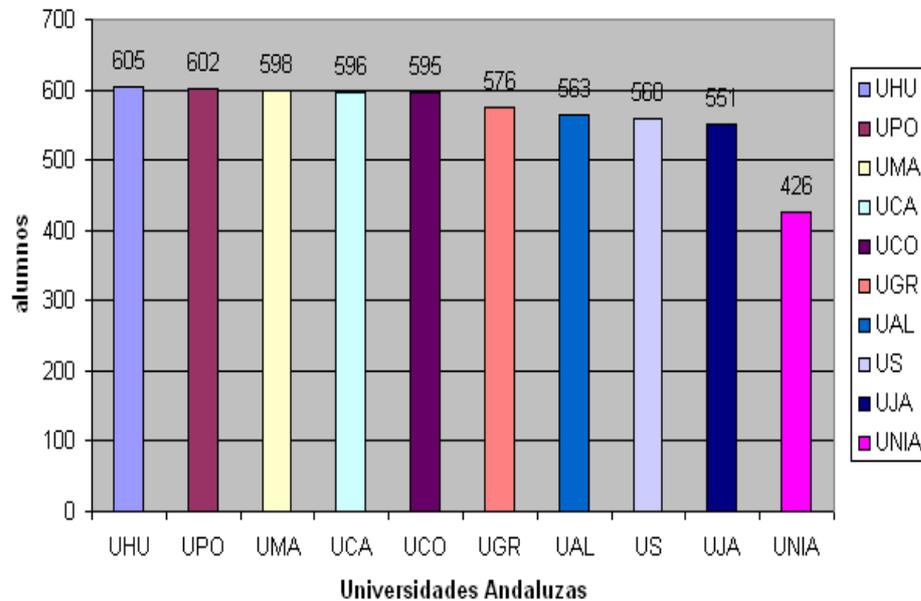
Respecto al Campus Andaluz Virtual, incluido en el marco de Universidad Digital, se ha seguido trabajando conjuntamente con el resto de Universidades andaluzas en la puesta en marcha de este proyecto, y, a nivel interno, en la coordinación de las distintas tareas a realizar.

La Universidad ha participado con un total de 9 asignaturas de libre configuración que se imparten en modalidad virtual y en las que se pueden matricular alumnos/as de cualquiera de las 10 Universidades andaluzas.

En total, **602** alumnos/as procedentes de todas las Universidades andaluzas han cursado las 9 asignaturas ofertadas en esta modalidad por la Universidad Pablo de Olavide, y **226** alumnos/as de la propia Universidad han participado en esta iniciativa. Siendo la Universidad Pablo de Olavide, la segunda por número de alumnos matriculados en sus asignaturas.



Alumnos matriculados CAV en la UPO



Como novedad, durante este año se ha puesto en marcha una nueva funcionalidad dentro del portal del CAV (www.campusandaluzvirtual.es). Dicha funcionalidad, permite a los alumnos acceder con su usuario y contraseñas de los servicios personales de su Universidad de origen, a un único punto centralizado donde puede encontrar información sobre todas las asignaturas de las que se ha matriculado dentro del CAV, un acceso personalizado a cada uno de los campus virtuales de las asignaturas que va a cursar y un único punto de contacto (transparente al usuario) con los distintos servicios de apoyo técnico y/o administrativo de la universidad donde se imparte la docencia de la asignatura).

Esta nueva funcionalidad se ha podido implantar gracias al proyecto CONFIA (<http://confia.aupa.info/>), de Federación de Identidad, que ya se inició el curso académico anterior.

Esta nueva funcionalidad surge con motivo de resolver una necesidad detectada por los servicios técnicos (de Enseñanza Virtual de cada Universidad) entre los alumnos, que al matricularse en más de una asignatura del CAV, de más de una Universidad, confundían el campus virtual al que tenían que acceder para seguir la docencia de cada una de las asignaturas.

Dentro del Proyecto de CAV, la Universidad, desde el Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica, ha venido trabajando, junto con diferentes profesores de la UPO, en la maquetación y publicación de diversos materiales (tanto vídeos como contenido html) que sirven de base para crear, lo que en el CAV se denominan "Cápsulas de aprendizaje".

Las cápsulas de aprendizaje son acciones formativas de muy corta duración, diseñadas para uso individual de forma virtual, sin apoyo de un tutor, que utilizan diferentes tecnologías y formatos para la presentación de los contenidos.



El objetivo de las Cápsulas de aprendizaje es acercar la Comunidad Universitaria a la Sociedad planteando una serie de temáticas de interés general que son tratadas por miembros del profesorado de las diferentes Universidades Andaluzas y puestas a disposición por las diferentes Universidades a través de sus sistemas de docencia virtual.

En concreto, la UPO, dispone actualmente de 7 cápsulas de aprendizaje publicadas en dicho portal, de temáticas muy diversas, y que pueden ser consultadas desde http://www.campusandaluzvirtual.es/views/cursos_uni/upo

Por último, destacar el proceso de Evaluación de la Calidad de las Asignaturas del CAV, que se ha venido realizando durante todo el año, dentro del marco del Proyecto de CAV.

Con este proyecto se ha conseguido establecer una metodología de evaluación de la calidad de las asignaturas virtuales, en concreto, el modelo ha servido para evaluar la calidad de las 9 asignaturas que la UPO oferta en el CAV.

El equipo de evaluadores de la UPO seleccionados para este proyecto, trabaja actualmente en la elaboración de un procedimiento de evaluación, basado en el modelo del CAV, que sea extensible al resto de asignaturas virtuales impartidas en la Universidad, así como aquellas que se imparten en modalidad semipresencial.

El modelo seguido se basa en la Guía @FORTIC, publicada en el marco del proyecto Diseño y Experimentación Práctica de una Metodología de Evaluación de la Calidad de Cursos Virtuales a Nivel Universitario - financiado por la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA). Dicha guía es para la evaluación de acciones formativas basadas en tecnologías de la información y la comunicación.

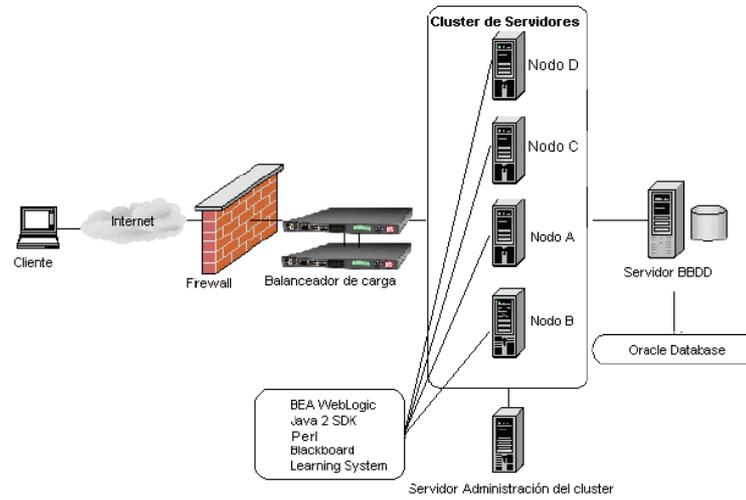
Servicio de Docencia Virtual

Durante el actual curso académico, se han realizado diversas actuaciones técnicas en el Servicio de Aula Virtual, con el objetivo de garantizar la capacidad, disponibilidad y seguridad del servicio.

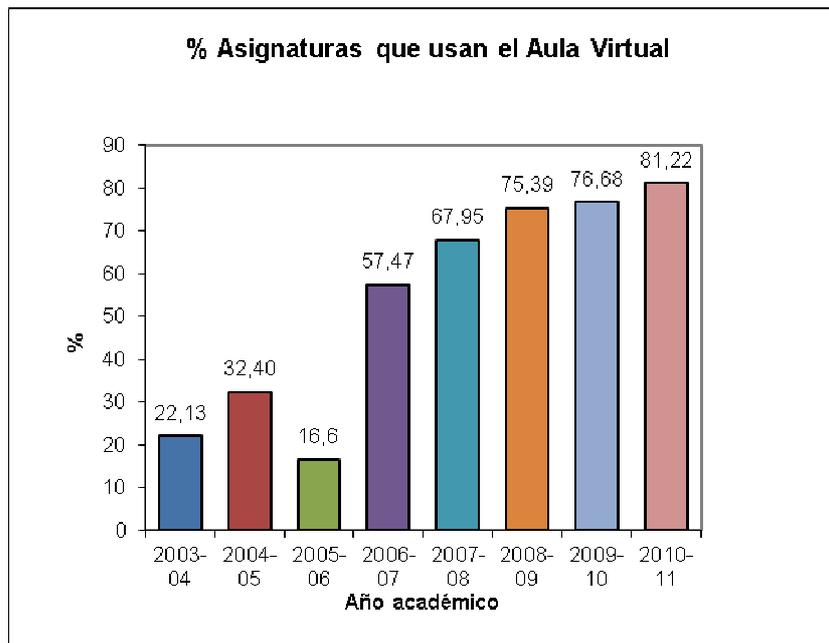
Dichas actuaciones se han realizado en tres fases:

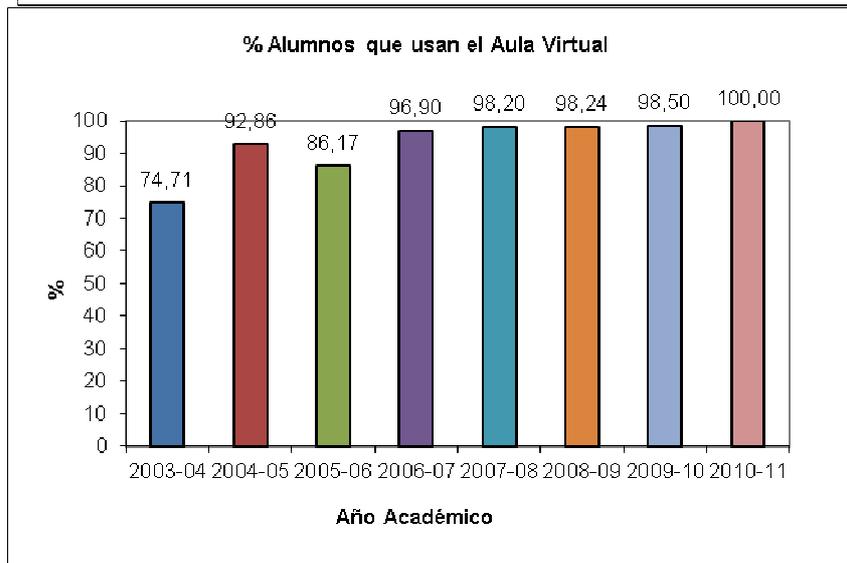
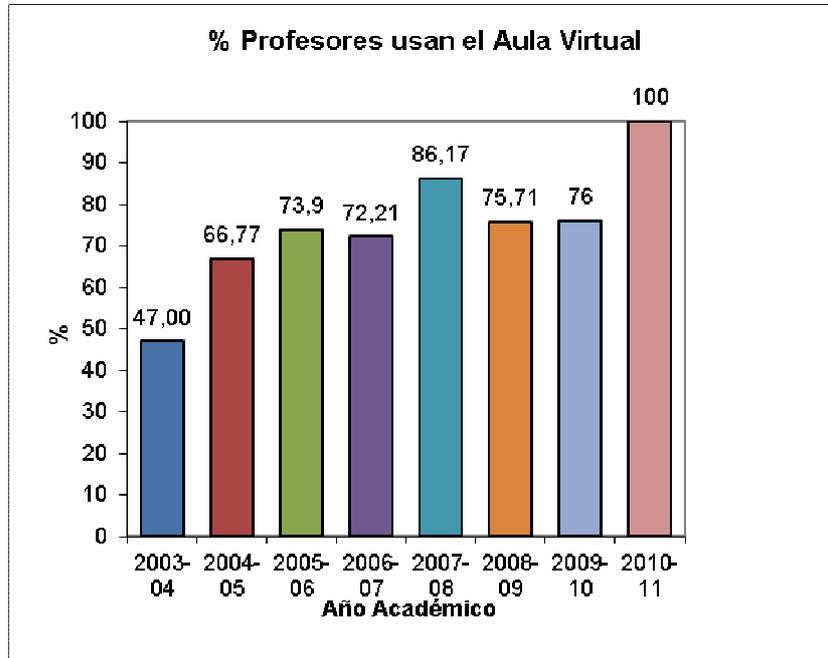
- Fase I. Cambio en la arquitectura del Aula Virtual, cambiando el balanceo de la aplicación de un balanceador software a un balanceador hardware, a nivel de red: BIG IP3600 de F5 redundante.
El balanceador a nivel de red permite mejorar notablemente el acceso y la navegación en la plataforma WebCT, puesto que F5 ayuda a aligerar y optimizar las aplicaciones, permitiéndoles ser más rápidas y consumir menos recursos (cacheo de cookies, de contenidos, personalización de políticas de balanceo, etc...).
- Fase II. Añadir acceso al Aula Virtual mediante protocolo de conexión segura https.
La dirección de acceso al Aula Virtual ha cambiado, siendo actualmente <https://aulavirtual.upo.es>
El balanceador BIG IP, incorpora un módulo de aceleración SSL, que aminora la carga a los servidores, teniendo estos un mejor funcionamiento y manteniendo las sesiones seguras.
- Fase III. Aumentar el número de nodos de aplicación que da servicio al Aula Virtual.
El aumento progresivo del uso del Aula Virtual hace necesario aumentar el número de nodos que da servicio a la plataforma para no comprometer la capacidad de la misma, es decir, el intento de conexión de usuarios concurrentes.
Se ha aumentado de dos a cuatro nodos.

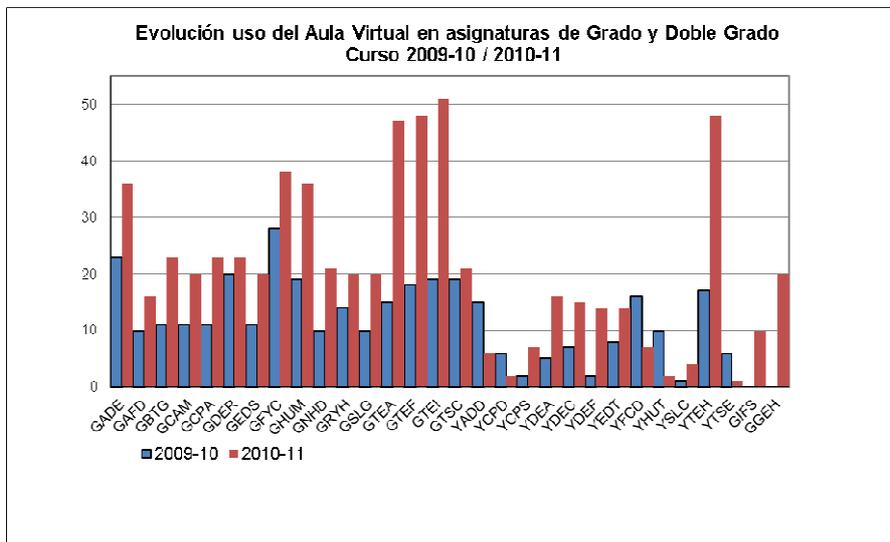
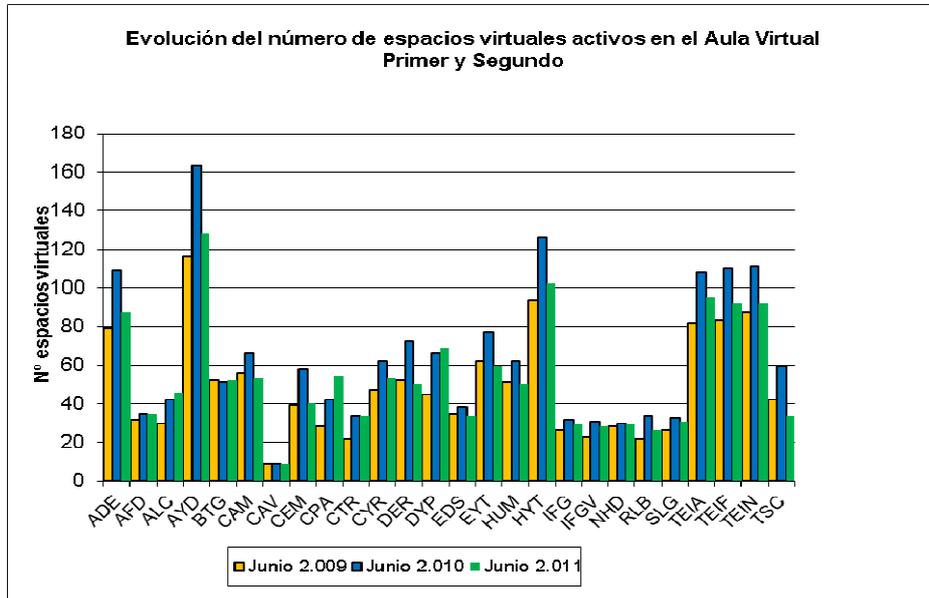
Con los cambios llevados a cabo en las fases anteriormente descritas, la arquitectura del Aula Virtual ha quedado tal y como se muestra en la siguiente figura:

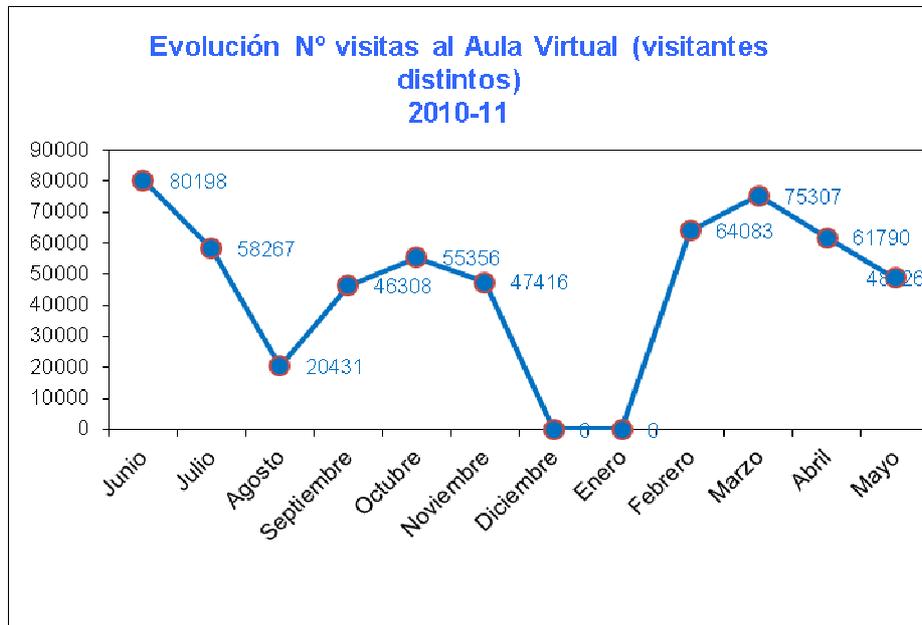


En cuanto a los datos de uso del Aula Virtual son los siguientes (los datos son referidos a asignaturas de Primer y Segundo Ciclo):









Destacar que durante el curso académico actual se ha utilizado el Aula Virtual (WebCT) para realizar la Evaluación docente al profesorado para las asignaturas de Grado/Doble Grado y los Programas Oficiales de Postgrado en su totalidad.

Esto ha generado la creación de unos 2000 cursos nuevos activos en el Aula Virtual.

Apoyo a los proyectos de Innovación Docente

Durante el curso actual, el Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea junto con el Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación, ha realizado dos convocatorias de innovación docente, en concreto la Acción 3: Diseño y aplicación de materiales docentes con soporte digital y Acción 4: Virtualización de Asignaturas.

Actualmente, en colaboración con la Biblioteca, en concreto con el Laboratorio Multimedia, se está trabajando en el apoyo y asesoramiento a los participantes en dichas convocatorias.

Repositorio de objetos de aprendizaje: Intralibrary.

Desde el pasado curso académico, se viene trabajando en un nuevo repositorio de objetos de aprendizaje, Intralibrary.

El objetivo que se persigue con los repositorios de objetos de aprendizaje, es conseguir unidades independientes de conocimiento, que sean reutilizables para diferentes acciones formativas, y que sean independientes de la plataforma desde la que se esté llevando a cabo la acción formativa. Por tanto, se pretende que los objetos de aprendizaje sean reutilizables, interoperables, accesibles y usables.

Todas estas características debe permitir las la plataforma elegida para recoger los objetos de aprendizaje, a la vez que permite la indexación, descripción del objeto de aprendizaje y posterior búsqueda del mismo.



La plataforma que se ha elegido en la Universidad permite, entre otras cosas:

1. Acceso rápido a una amplia gama de materiales (con o sin registro de licencias y derechos de autor).
2. Búsqueda y el descubrimiento gracias a su adecuada catalogación (siendo compatible con estándares abiertos)
3. Integración con catálogos de bibliotecas, bases de datos especializada y herramientas de búsqueda.
4. Integración con la plataforma de docencia virtual institucional (WebCT CE).
- 5.- Diversos formatos para los objetos de aprendizaje.
- 6.- Objetos catalogados en el repositorio reutilizables, ya que se basa en estándares abiertos, y por tanto, es independiente del entorno de aprendizaje virtual.

Para el próximo curso académico, el repositorio estará disponible para consulta de recursos que ya están publicados en abierto.

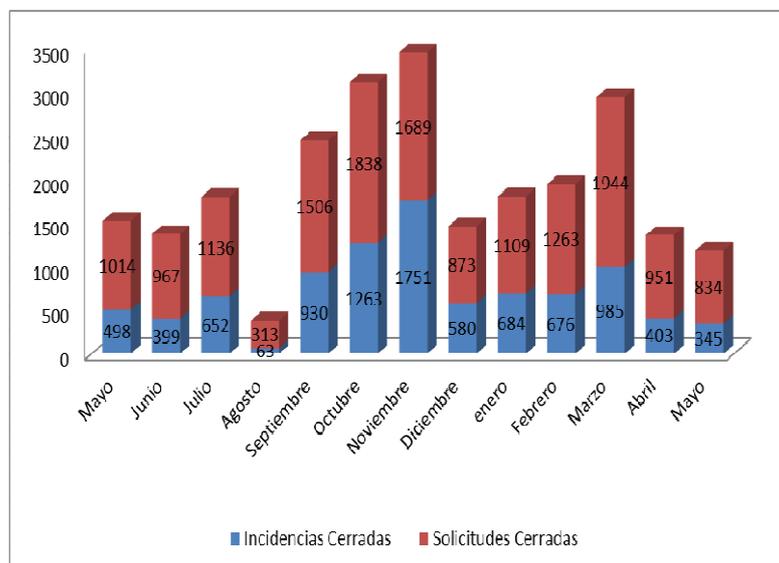
Este proyecto se está llevando a cabo junto con la Biblioteca.

VI.10.5. Centro de Servicios al Usuario (CSU), Equipamiento y Aulas

Centro de Servicios al Usuario/a (CSU)

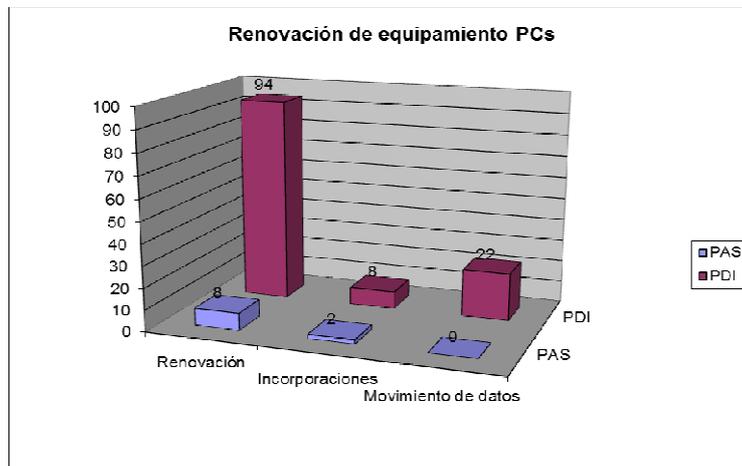
La renovación del adjudicatario del CSU ha significado una mayor implicación en los procesos de ITIL e ISO 20000, guía de buenas prácticas/certificación por las que el Centro de Informática y Comunicaciones ha apostado. La totalidad del personal actual del CSU ha sido certificada en ITIL v3. Con ello y con la experiencia que posee la empresa que lo soporta, se ha dado un nuevo empuje a los niveles de calidad ofrecidos por el servicio.

Evolución del número de solicitudes de servicio registradas:



Servicio de Instalación, Mantenimiento y Renovación de Equipamientos Informáticos Base

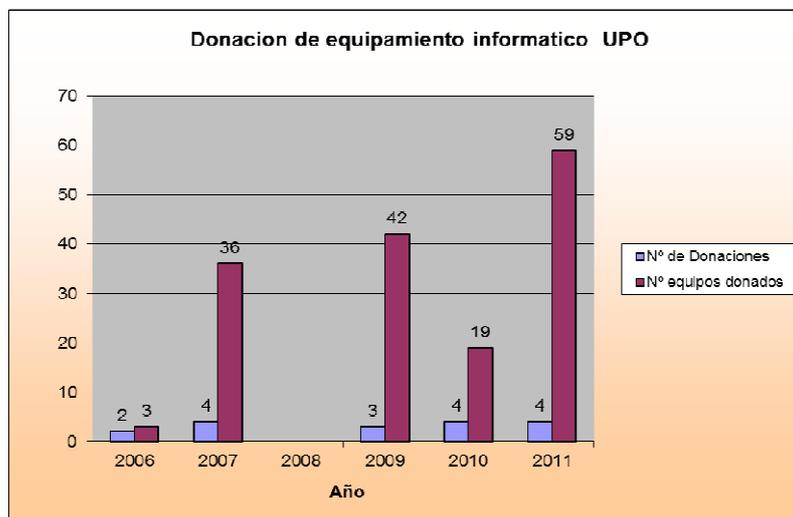
Este Servicio es el encargado tanto de la renovación anual de equipamiento (Personal de Administración y Servicios y Personal Docente e Investigador), como de la instalación de nuevos equipos debido a la incorporación de personal a la Universidad, además de los cambios de configuración derivados de la movilidad de éste.



Donación de equipos y reciclado.

La renovación anual de equipamiento de puesto de usuario supone la retirada de un número considerable de equipamiento que si bien ha dejado de ser efectivo para tareas docentes y de investigación, puede ser utilizado por organizaciones externas a la UPO (colegios, campamentos de refugiados, asociaciones sin ánimo de lucro, ...).

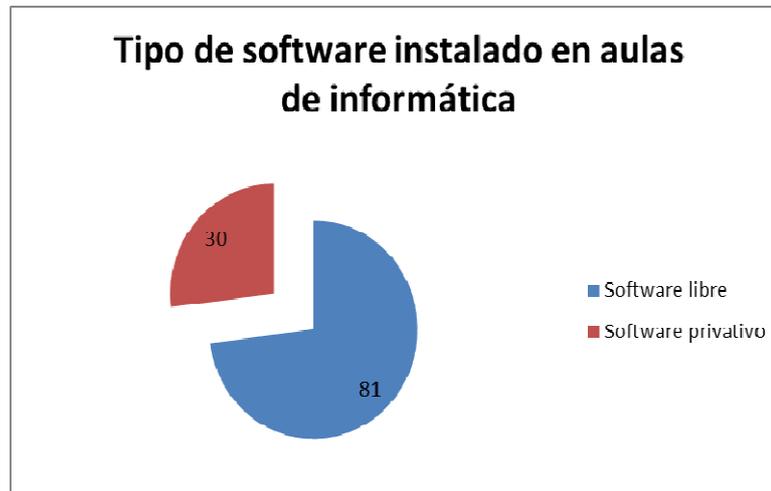
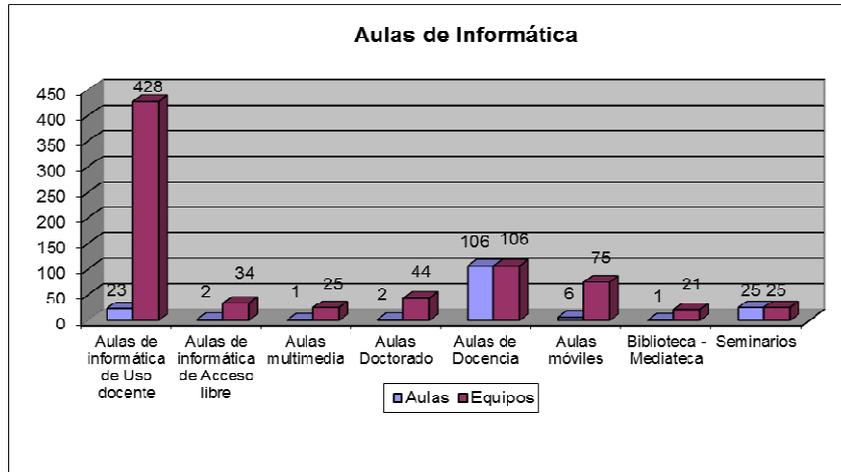
De ahí que se estableciera un sistema de donaciones, mediante las que se entregan puestos de trabajo completos (PC, teclado, ratón y Sistema Operativo libre) a las organizaciones que lo solicitan.



Todo el equipamiento informático que deja de ser operativo (por avería u obsolescencia) y no se puede entregar mediante donación, es distribuido en los diferentes puntos limpios de reciclado de la ciudad.

Servicio de Aulas de Informática

Este curso ha sido renovado el equipamiento de todas las aulas de docencia, un total de 106 PCs. Los equipos retirados se destinan a donaciones.



Puestos Virtuales

El servicio de Puestos Virtuales que tiene como objetivo facilitar a profesores y alumnos el acceso a determinados programas licenciados y que son usados en las aulas de informática, desde cualquier ordenador dentro o fuera de la Universidad.

Además permitirá al PAS y PDI acceder a máquinas con una configuración específica que facilite el uso de la firma digital, independientemente de la configuración del equipo personal desde el que se acceda.

Tipo de máquina	Número de puestos
Asignaturas Contaplús	20
Asignaturas Aspen	15
Asignaturas MIC2000	15
SPSS (todos los alumnos)	20
Total puestos virtuales	70



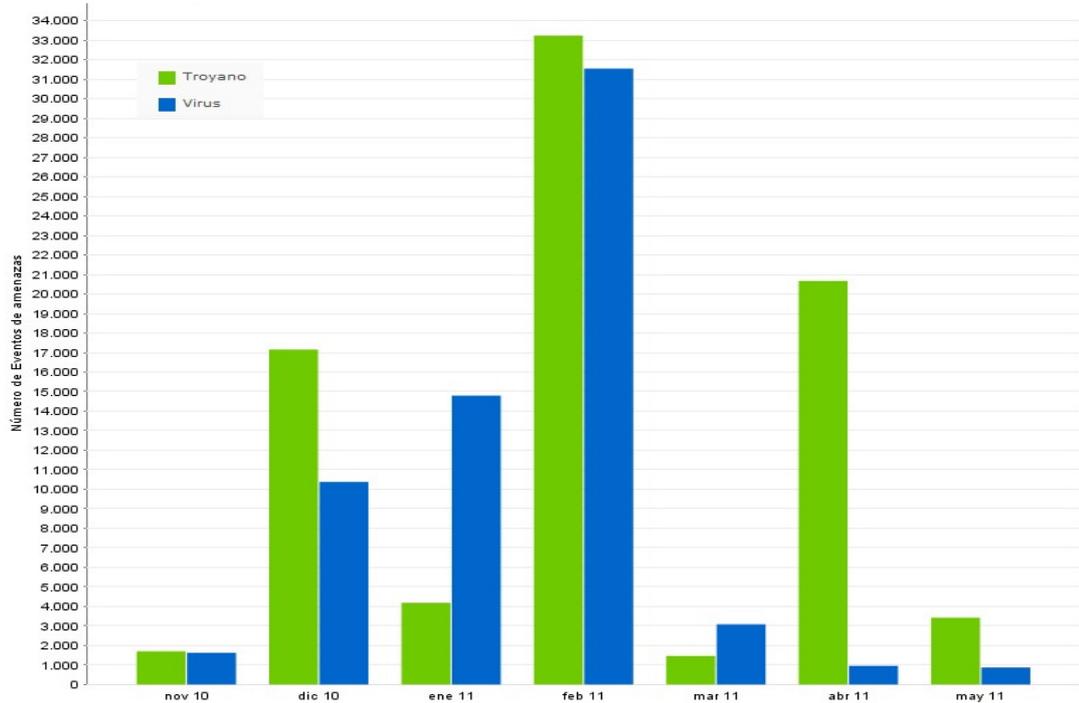
Servicio de Prevención, Detección y Eliminación de Virus Informáticos y Malware

El sistema centralizado de antivirus y cortafuegos ha sido migrado a una nueva versión (v4.6), incorporando los últimos productos en bloqueo de malware y acceso no autorizados.

N.º de equipos gestionados por sistema operativo:

Tipo de SO	Número de Sistemas gesti
Windows XP	1466
Windows 7	186
Windows Vista	10
Windows 2000	9
Windows 2003	9
Windows 2008	3
	2
Windows 2003 R2	1
Total	1686

N.º de infecciones detectadas:

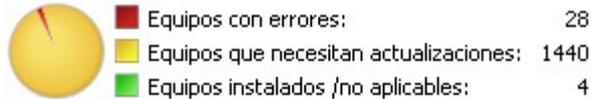


Servicio de Actualización de Sistemas Windows

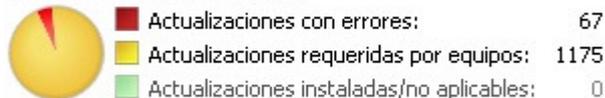
Este sistema automatizado permite optimizar la descarga de las actualizaciones, utilizando servidores propios y evitando así el acceso a Internet de cada uno de los PCs para descargar cada nuevo parche. El incremento del número de actualizaciones disponibles y el control previo al despliegue se refleja en el número constante de equipos pendientes de actualizar. No obstante, este control previo garantiza la interacción de los nuevos parches con las aplicaciones ya existentes.

Este curso se ha comenzado la implantación del **sistema operativo Windows 7** en todos los nuevos equipos que se van renovando.

Estado del equipo



Estado de la actualización



Estadísticas del servidor

Fechas no aprobadas:	2631
Actualizaciones aprobadas:	1288
Actualizaciones no aceptadas:	441
Equipos:	1554
Grupos de equipos:	3

VI.10.6. Seguridad en el DATACENTER Principal y Centro de respaldo.

Durante el año 2010 se ha implementado un sistema de seguridad en el DATACENTER principal y Centro de Respaldo basado en Radiofrecuencia (RFID) activa.



Permite la gestión por RFID activa de la gestión de Seguridad (accesos y manipulación), gestión de activos (registros de servidores y RTI) y gestión de Energía (humedad, refrigeración).



El sistema controla todos los accesos a la sala TIC del DATACENTER y el control de apertura de armarios. Este sistema ha sido integrado con el sistema de eficiencia energética de la UPO (Power Studio Scada) del Servicio de Infraestructuras.



VI.10.7. Relaciones externas. Foros y Seminarios en los que ha participado como ponente el CIC.

Caso de éxito. III Convocatoria de Casos de Éxito Innovadores en Administraciones y Organismos Públicos (7 de abril de 2011).

La Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla ha sido ganadora, en la categoría Educación, en la III Convocatoria de Casos de Éxito Innovadores en Administraciones y Organismos Públicos con el proyecto 'UPONET-INV: Anillo Científico hacia los 10 Gb.'.

El objetivo del proyecto desarrollado por el Centro de Informática y Comunicaciones de la UPO, con SIEMENS, SCC, TELEFÓNICA, TELECOR, PEOPLEWARE, FUJITSU como principales socios tecnológicos, es expandir la actual red de datos UPONET a 1GB a la nueva red UNPONET-INV a 10 GB, para satisfacer la creciente demanda de nuevas aplicaciones que requieren mayores prestaciones. Adicionalmente, ello repercutirá en la mejora de la seguridad, capacidad, disponibilidad y continuidad de la red de datos.

La Feria SITI/asLAN'2011, organizada por la Asociación de proveedores de sistemas de red, Internet y telecomunicaciones (ASLAN) tiene como objetivo principal facilitar el intercambio de conocimientos, y reconocer públicamente el esfuerzo y dedicación de los responsables TIC de las administraciones públicas que han liderado proyectos innovadores. En esta edición de 2011 han concursado un total de 94 Casos de Éxito de 77 organismos públicos, superando notablemente los resultados de la pasada edición, entre los que han sido seleccionados 27 finalistas.

@asLAN, desde su constitución en el año 1989, ha tenido como misión la promoción y difusión de las tecnologías de redes y telecomunicaciones en España en el ámbito empresarial. Actualmente la Asociación @asLAN, agrupa más de 100 empresas, entre las que se encuentran los principales fabricantes de red, distribuidores y operadores de telecomunicaciones.



- XXI Jornadas Técnicas de RedIRIS. 18 de Noviembre de 2010 Universidad de Córdoba

El jueves 18 de Noviembre de 2010 el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) dependiente del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación, participó en las jornadas de técnicas de RedIRIS con la ponencia "UPONET-INV: Anillo Científico hacia los 10 Gb.", fruto del trabajo de los últimos años de todo el personal del CIC, con objeto de mejorar las infraestructuras, aplicaciones y servicios TIC para cumplir con los objetivos del Plan Estratégico de la UPO en cuanto a desarrollar nuestra misión de prestar servicios TIC para la investigación, docencia, estudio y gestión con calidad y eficiencia.



- III Convocatoria de Casos de Éxito Innovadores en Administraciones y Organismos Públicos. 6 de abril de 2011 Madrid.

El miércoles 6 de Abril de 2010 el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) dependiente del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación, participó en las jornadas de la Feria SITI/asLAN'2011, organizada por la Asociación de proveedores de sistemas de red, Internet y telecomunicaciones (ASLAN) tiene como objetivo principal facilitar el intercambio de conocimientos, y reconocer públicamente el esfuerzo y dedicación de los responsables TIC de las administraciones públicas que han liderado proyectos innovadores, con la ponencia "UPONET-INV: Anillo Científico hacia los 10 Gb."



- ITGSM 2011. VI Congreso Académico Internacional en Gobierno TI y Gestión del Servicio. 1 y 2 de junio de 2011 en la Universidad de Sevilla.

El Jueves 2 de Junio de 2011 el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) dependiente del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación, participó en las jornadas ITGSM 2011. VI Congreso Académico Internacional en Gobierno TI y Gestión del Servicio. 2 de junio de 2011 en la Universidad de Sevilla, con la ponencia " 20000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI".



ITSM & Gobierno

- Normas ISO20000
- Mejores Prácticas
 - Capital Humano
 - Valor, Coste, Riesgo TIC
- Software ITSM

CIC
2000 = ITIL / SGSTI

20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI

Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla
Romero Avilés, Fátima (UPO)
Pavón Fernández, José Luis (UPO)

ITGSM 2011 - Innovando en el Gobierno TIC y en la Ciencia del Servicio
Hacia las mejores prácticas en la gestión de la tecnología **1 y 2 de Junio 2011**

Organizan:

Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Centro de Informática y Comunicaciones
Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla
Junio de 2009 versión 1.0