

U
N
I
V
E
R
S
I
D
A
D

PABLO
OLAVIDE

S
E
V
I
L
L
A



SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)

Evaluación y Revisión

Memoria del Curso 2012-2013

Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación
Centro de Informática y Comunicaciones



Título	Evaluación y Revisión		
Entregable	Memoria del Curso 2012-2013		
Nombre del Fichero	DOC_CIC-52_Mamoria2012-2013.doc		
Autor	Dirección CIC		
Versión/Edición	v02r01	Fecha Versión	01/06/2013
Aprobado por	Comisión CGIC	Fecha Aprobación	15/06/2013
		Nº Total Páginas	

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
Secretaría General		SG
Personal del CIC		CIC
Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación		TICCAL

INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

La introducción de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la Universidades, y más en particular en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla ha provocado un profundo cambio en todos los ámbitos propiciando nuevas fórmulas de generar, gestionar y transmitir el conocimiento, la cultura y el saber; nuevas formas de administrar los recursos de la universidad empleando las tecnologías como soporte del entorno de enseñanza-aprendizaje y las relaciones con sus usuarios/as directos/as (Personal Docente e Investigador, Estudiantes y Personal de Administración y Servicios) y con la sociedad en general. Las TIC, principalmente, aunque no de forma exclusiva, constituyen el eje alrededor del cual se ha desarrollado este proceso de transformación.

Consciente de este contexto, desde el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) dependiente del Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación ha venido desplegando una intensa actividad en TIC, trabajando en diferentes líneas de acción, en las que la cooperación y la coordinación con el Sistema Universitario Andaluz, el apoyo de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo (CEICE) de la Junta de Andalucía a través del Programa Universidad Digital y del Ministerio de Economía y Competitividad a través de fondos FEDER y Plan Avanza2 han aportado 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. Como consecuencia de ello se va produciendo una integración cada vez mayor entre el producto y el servicio, entre el proceso y el resultado, entre el medio y el fin.

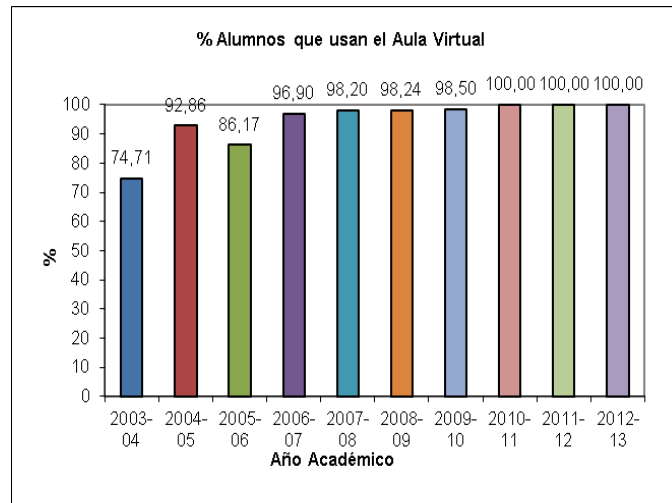
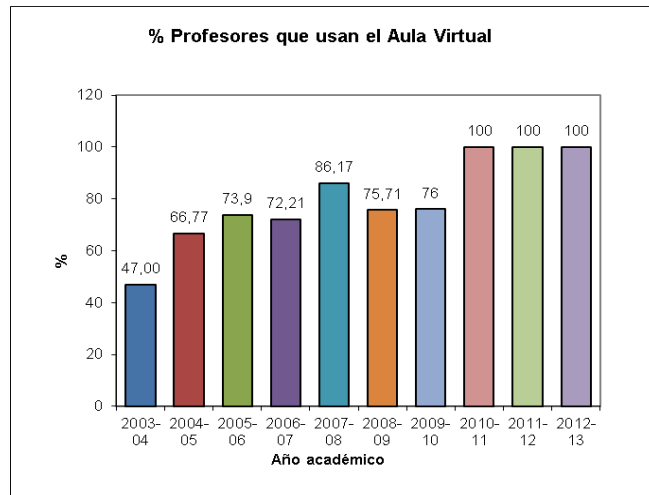
Los servicios TIC implantados en la universidad en los últimos años, han modificado por completo las relaciones de los stakeholders o grupos de interés involucrados, ya que a través del aula virtual con múltiples servicios, aula de docencia avanzada y telepresencia, herramientas colaborativas, portales de información corporativos, servicio de apoyo tecnológico a la innovación académica, conexiones a red a través de eduroam, Sede Electrónica, estos pueden tener acceso a tipo de información potenciando un modelo de cultura digital.

El Centro de Informática y Comunicaciones como gestor de servicios TIC de cara a responder a grandes desafíos en los tiempos difíciles propiciados por la crisis económica: la eficiencia en costes económicos, 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 y disponibilidad de la información, la satisfacción de los clientes y usuarios, ha certificado su Sistema de Gestión de Servicios (SGS) conforme al estándar ISO 20000:2011.

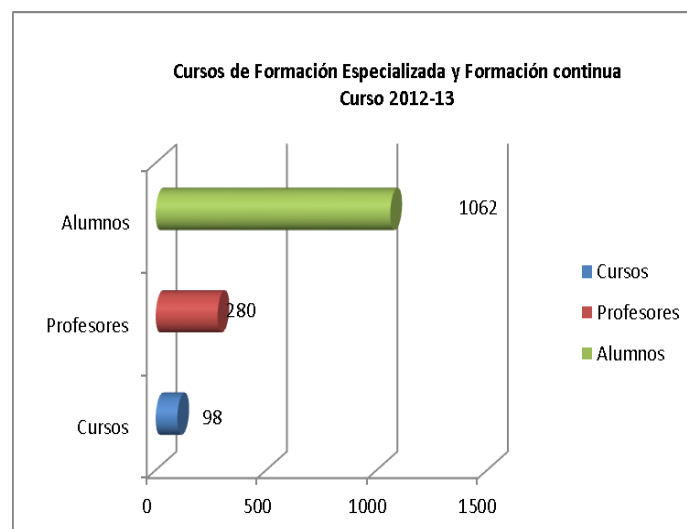
Servicio de Aula Virtual

Durante el actual curso académico, el Servicio de Aula Virtual ha estado trabajando en distintas líneas, por un lado se han venido realizando las labores propias de soporte y seguimiento del servicio en cuanto a atención (personal, telefónica, etc...) a los usuarios de este servicio y sus correspondientes solicitudes de servicio; mantenimiento y actualización diaria de profesores/alumnos/asignaturas que usan el Aula Virtual y su acceso a la plataforma de docencia virtual institucional.

Los datos de uso del servicio, en cuanto a asignaturas de Licenciatura y Grado/Doble Grado son los siguientes:

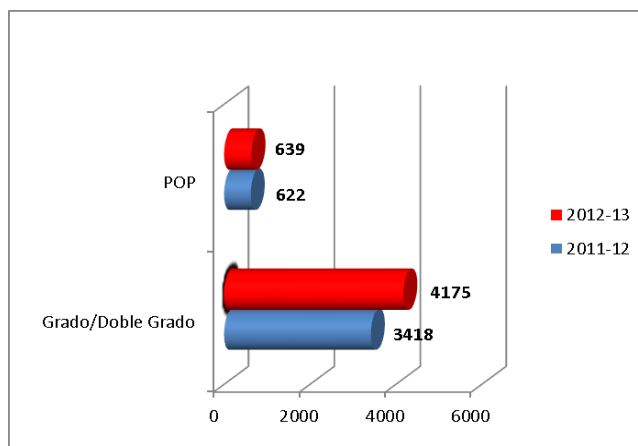


El número total de cursos de Formación Continua, así como de usuarios que han realizado las actividades formativas a través del Aula virtual o usando la misma como apoyo a la docencia presencial son los siguientes:

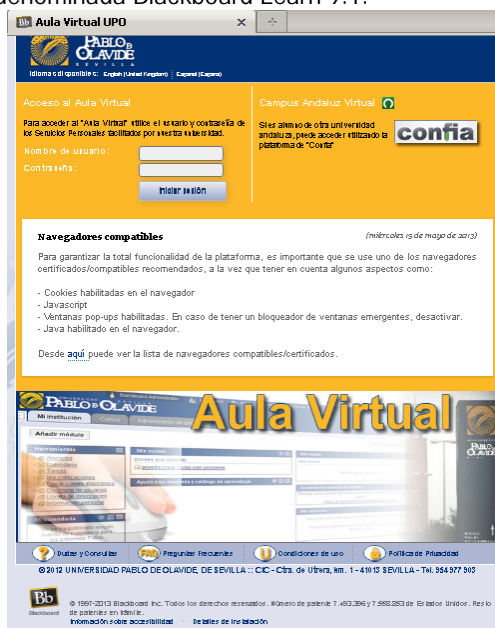


Las encuestas de evaluación docente, durante este curso se han seguido realizando a través del Aula Virtual (tanto para asignaturas de Grado/Doble Grado como para Programas Oficiales de Postgrado)

En el siguiente gráfico se puede ver el número de espacios virtuales creados en el Aula Virtual para las encuestas de evaluación docente:



Por otro lado, se ha trabajado en la gestión del cambio de versión de la plataforma de docencia virtual institucional. A partir del próximo curso académico estará disponible para todos los usuarios de este servicio una nueva versión del Aula Virtual, denominada Blackboard Learn 9.1.



Se trata de una versión de la plataforma que incorpora numerosas ventajas respecto a la versión actual, desde el punto de vista del usuario final (profesor/alumno).

- Dispone de una interfaz más intuitiva y amigable. La nueva interfaz presenta una herramienta actualizada, flexible y abierta pues incorpora funcionalidades de Web 2.0, e integración con redes sociales.
- Permite personalizar la interfaz con la tecnología web 2.0 para seleccionar, arrastrar y mover para configurar los elementos del curso, el área de contenido o la barra de menú del curso.
- Dispone de un botón de edición en modo activado/desactivado, que facilita la configuración del curso. Ya no existen las pestañas de profesor/diseñador/alumno.

- Numerosas funcionalidades que echábamos en falta en la versión actual, herramientas de blog, wiki. Posibilidad de hacer búsquedas y enlazar (incrustar) directamente en el área de contenido recursos publicados en Flickr, SlideShare o Youtube, permitiendo la asociación de metadatos.
- Las herramientas de evaluación están muy mejoradas, incluyendo exámenes, encuestas, catálogo de preguntas, permitiendo establecer categorías, objetivos de aprendizaje y metadatos.
- Barra de herramientas del menú del curso totalmente personalizable, incluyendo la posibilidad de añadir cabeceras, líneas de división de herramientas, enlaces a carpetas del curso y a cualquier otro elemento disponible dentro de las herramientas activas en el curso.
- Potente módulo para el seguimiento de las actividades, tareas del alumno en el curso, así como módulo SCORM con multitud de informes de seguimiento de la actividad del alumno en los contenidos del curso.
- Roles de usuario (profesor, alumno, etc...) más personalizado y flexible, fácilmente gestionables.
- Acceso mediante SSL.

En esta línea de trabajo, se ha elaborado un plan de gestión del cambio a la nueva versión en el que se ha dado una especial relevancia al proceso de aprendizaje por parte del profesorado para conocer la nueva versión de la plataforma. En el apartado de formación se ha hecho un despliegue de seminarios de formación, para facilitar que los profesores conozcan de primera mano la nueva interfaz y sus funcionalidades.

Acompañado a la formación se ha hecho copia de todos los cursos/asignaturas del curso actual en la nueva versión, de forma que los profesores pueden hacerse una idea de cómo quedan sus asignaturas en la nueva versión y pueden empezar a trabajar/modificar dichas asignaturas para el nuevo curso en la versión nueva.

Los datos actuales de asignaturas y profesores con acceso a la nueva versión son los siguientes:

Total usuarios con acceso nueva versión BB 9.1 (alumnos del CAV y PDI de la UPO):	2160
Total cursos/asignaturas disponibles en la nueva versión:	2509

Servicio del Campus Andaluz Virtual

Un año más, la Universidad ha participado en el proyecto Campus Andaluz Virtual, incluido en el marco de Universidad Digital, trabajando de manera conjunta con el resto de Universidades andaluzas en el desarrollo y mantenimiento de este proyecto que comenzó a visualizarse en el año 2006-07 con la incorporación de asignaturas de libre configuración virtuales compartidas por los alumnos de las 10 universidades andaluzas. La Universidad ha participado nuevamente 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, **607** alumnos/as procedentes de todas las Universidades andaluzas han cursado las 9 asignaturas ofertadas en esta modalidad por la Universidad Pablo de Olavide, y **176** alumnos/as de la propia Universidad han participado en esta iniciativa.

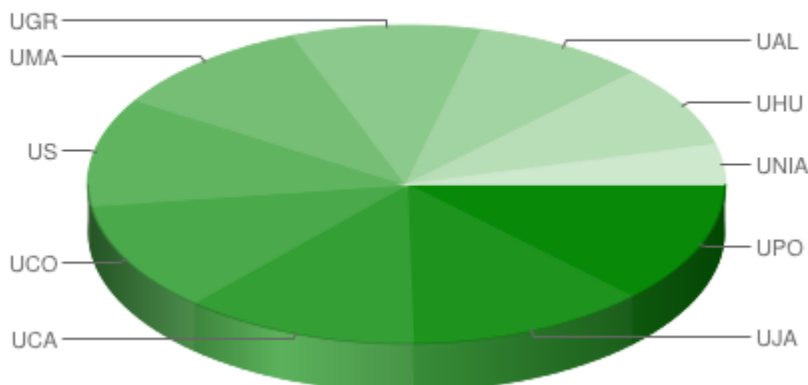
El siguiente cuadro muestra el número de alumnos matriculados en cada una de las universidades andaluzas:

Nombre	Número de matrículas
Universidad Pablo de Olavide (UPO)	607
Universidad de Jaén (UJA)	596
Universidad de Cádiz (UCA)	582
Universidad de Córdoba (UCO)	544
Universidad de Sevilla (US)	538
Universidad de Málaga (UMA)	504
Universidad de Granada (UGR)	468
Universidad de Almería (UAL)	428
Universidad de Huelva (UHU)	407
Universidad Internacional de Andalucía (UNIA)	197

Total matrículas: 4671

En la gráfica se muestran los alumnos matriculados, según la universidad de procedencia. Debe tenerse en cuenta que muchos de estos alumnos se matriculan en más de una asignatura del Campus Andaluz Virtual.

Gráfica, número matrículas por universidad:



Los alumnos han seguido usando los servicios de CONFIA (Federación de Identidades de las Universidades Andaluzas), con el que pueden acceder con su usuario y contraseñas de los servicios personales de su Universidad de origen, al Aula Virtual de la Universidad donde se ha matriculado dentro del CAV. Sigue operativo el acceso personalizado, desde el portal del Campus Andaluz Virtual (www.campusandaluzvirtual.es), a cada uno de los campus virtuales de las asignaturas que el alumno va a cursar y a un único punto de contacto (transparente al usuario) con enlaces a los distintos servicios de apoyo técnico y/o administrativo de la universidad donde se imparte la docencia de la asignatura.

Como novedad, resaltar que este año todos los alumnos del CAV, así como los profesores de la Universidad, han usado la nueva versión del Aula Virtual para la docencia de sus asignaturas, accesible desde <https://campusvirtual.upo.es>, usando las nuevas funcionalidades que dicha plataforma incorpora.

Esto ha supuesto un importante esfuerzo por parte de los profesores y los alumnos para adaptarse a la nueva versión, así como una línea de apoyo específica para dichos usuarios desde el Servicio de Formación e Información así como del Servicio de Aula Virtual.

Servicio de Formación e Información al Usuario/a dentro de la ATIA.

El Servicio de Formación e Información, cuyo objetivo es facilitar a los usuarios toda la información y formación necesaria dentro del Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica, ha estado trabajando durante todo el curso en la elaboración de material de apoyo, así como en la planificación y desarrollo de distintos seminarios de formación enfocados exclusivamente en dar a conocer la nueva versión de la plataforma de docencia virtual. El objetivo principal ha sido facilitar el acceso a la nueva versión, así como dar a conocer las potencialidades de esta nueva versión, que entrará en producción para toda la comunidad universitaria el próximo mes de septiembre.

Se ha elaborado e implementado un plan de formación que se ha desarrollado desde el mes de marzo hasta finales de junio y que tenía como objetivo dar la posibilidad de realizar dicha formación a todos los profesores de la Universidad, y principalmente, a aquellos que imparten su docencia durante el primer semestre. Con motivo de dicha formación, se ha actualizado el portal de Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica (<http://www.upo.es/dv>) con toda la información sobre los seminarios ofrecidos por este servicio.

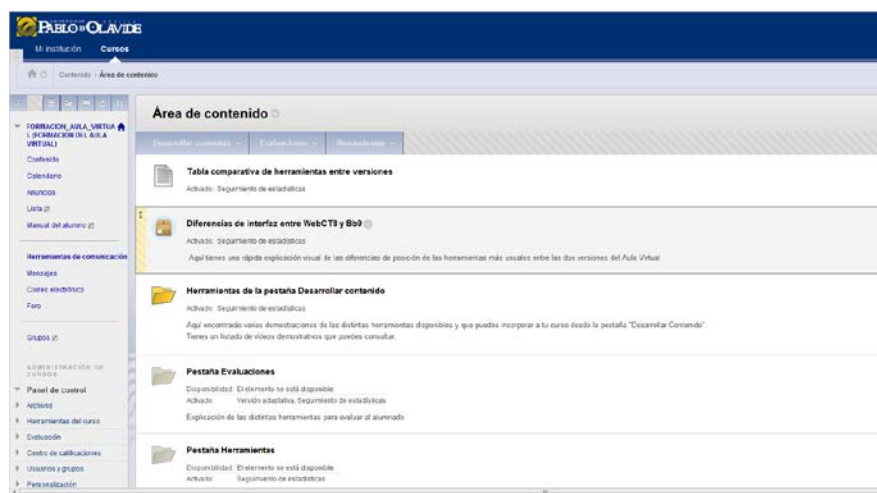
El Plan de Formación elaborado se ha centrado en conocer, el máximo posible, las nuevas funcionalidades de la plataforma de docencia virtual (Blackboard Learn 9.1).

La formación se ha dividido en distintos niveles:

- ✓ **Nivel básico.** Adaptación a la nueva versión del Aula Virtual (Blackboard Learn 9.1). Semipresencial. 4 horas de duración, repartidas en dos sesiones de 2 horas cada una.
- ✓ **Nivel medio.** Adaptación a la nueva versión del AulaVirtual (Blackboard Learn 9.1). Presencial. 2 horas de duración.
- ✓ **Reciclaje** en la herramienta de creación de contenidos/evaluaciones, Wimba Create. Nuevas opciones para importar contenidos a Blackboard Learn 9.1. Presencial. 2 horas de duración.

Todos los seminarios se plantean como herramienta de formación para los profesores y de solución de dudas y consultas surgidas en el manejo de la plataforma de docencia virtual. Los seminarios se han distribuido, desde el mes de marzo, en un seminario de dos horas de duración de lunes a viernes, en horario de mañana, y un seminario de dos horas de formación, en horario de tarde, los martes y jueves.

Para apoyar dicha formación, se ha puesto a disposición de todos los profesores un curso virtual, en la nueva versión de la plataforma, en el que se ha incluido diverso material y pequeñas píldoras de aprendizaje sobre las herramientas más interesantes y su funcionamiento en el Aula Virtual. Dicha documentación está disponible desde <https://campusvirtual.upo.es>



Asimismo, se ha elaborado un cuestionario de evaluación de la formación, así como valoración de la nueva versión del Aula Virtual que está disponible para los profesores y que pretende servir de punto de partida para una mejora del servicio de formación e información así como de Aula Virtual.

Los datos siguientes resumen el plan de formación y su implementación hasta la fecha de cierre de esta memoria.

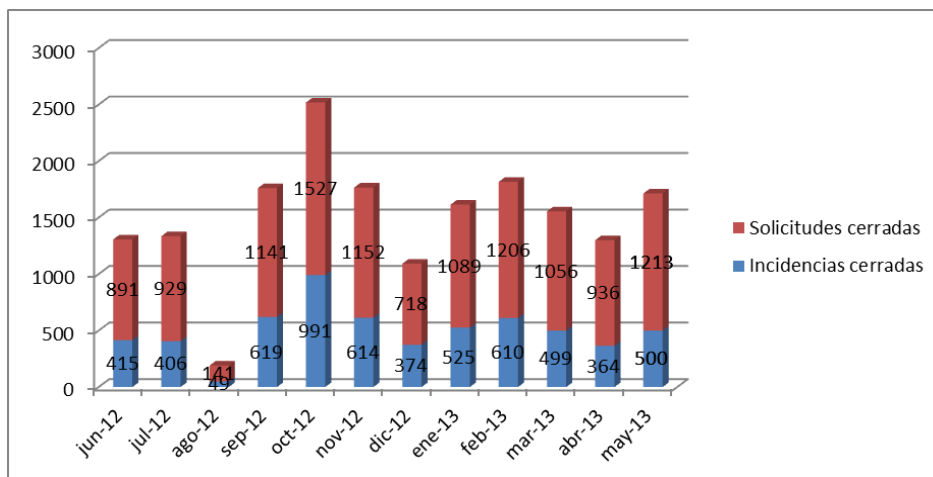
	Nº sesiones ofrecidas	Nº inscripciones	Nº asistentes	% Participación
Curso 2012-13				
Seminario Nivel Básico				
1ª Sesión	33	260	169	65,00%
2ª Sesión	34	260	132	50,77%
Seminario Nivel Medio	24	171	69	40,35%
Reciclaje Wimba Create	9	101	41	40,59%

Centro de Servicios al Usuario/a del CIC.

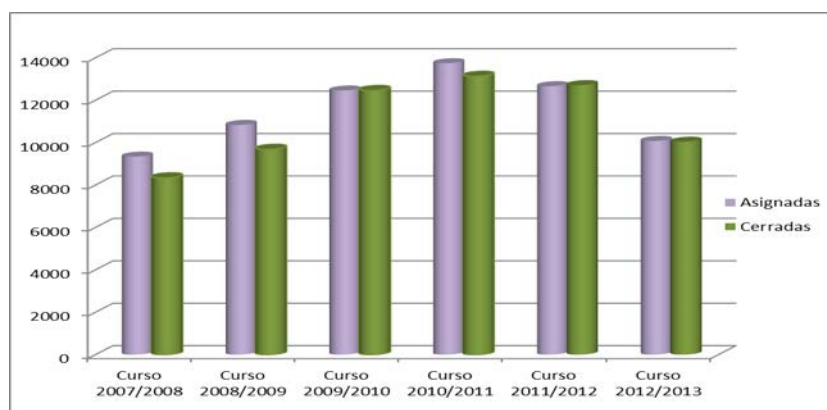
La renovación del adjudicatario del CSU ha significado una mayor implicación en los procesos de ITIL e ISO 20000, guía de buenas prácticas/certificación por las que el Centro de Informática y Comunicaciones ha

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.

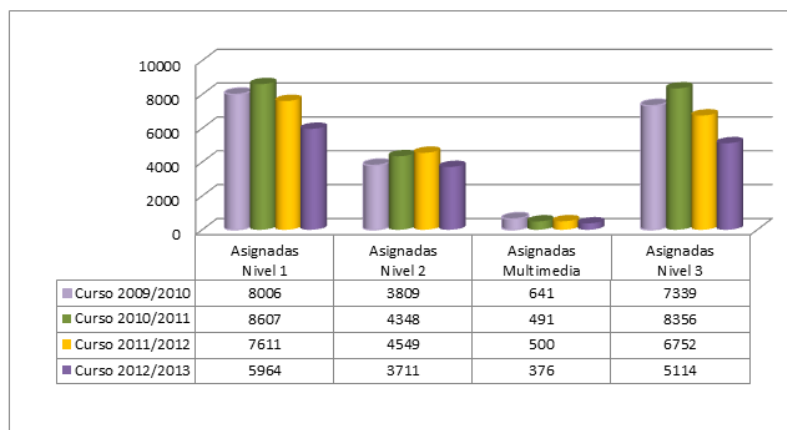
Evolución del número de solicitudes de servicio registradas:



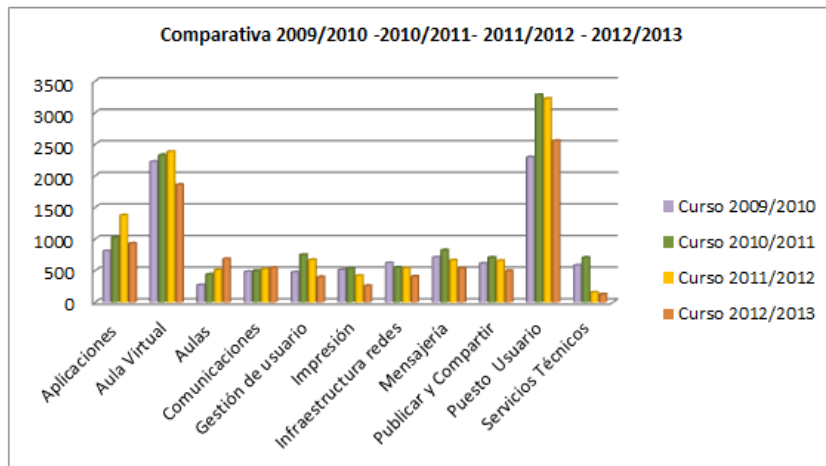
Respecto a cursos anteriores



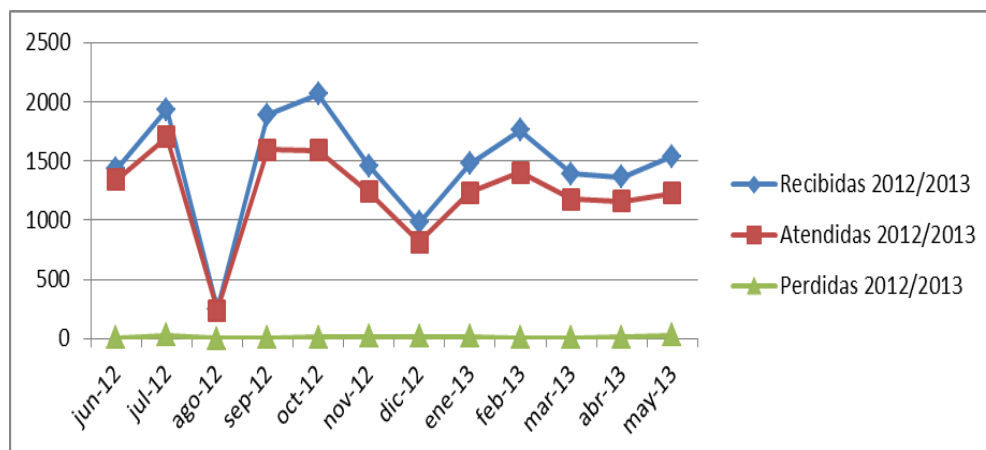
Comparativa de los diferentes niveles de resolución



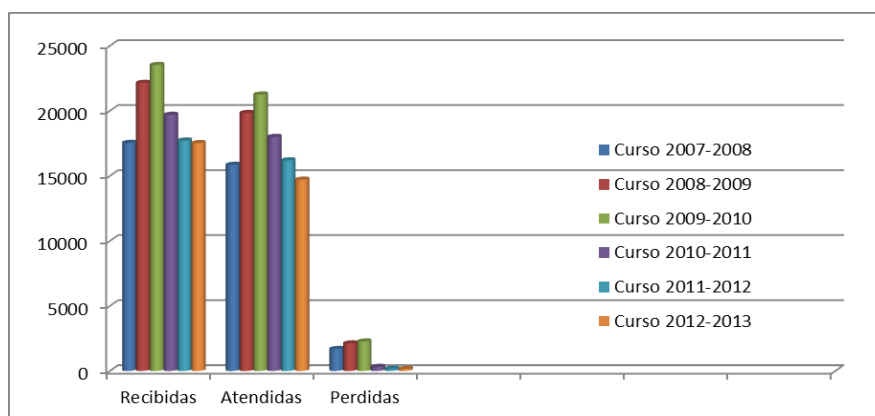
Comparativa de los tipos de solicitudes de servicio



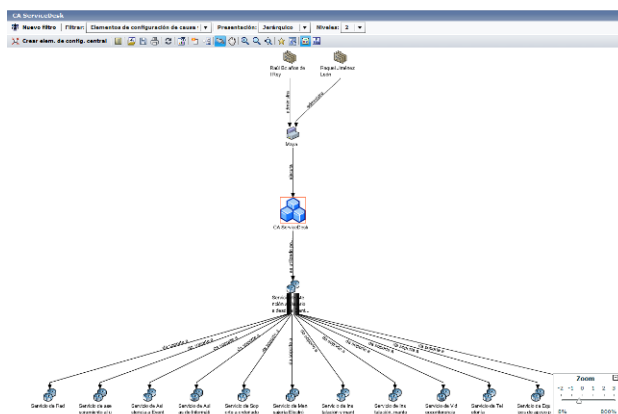
Relación del número de llamadas telefónicas al CSU.



Comparativa por años

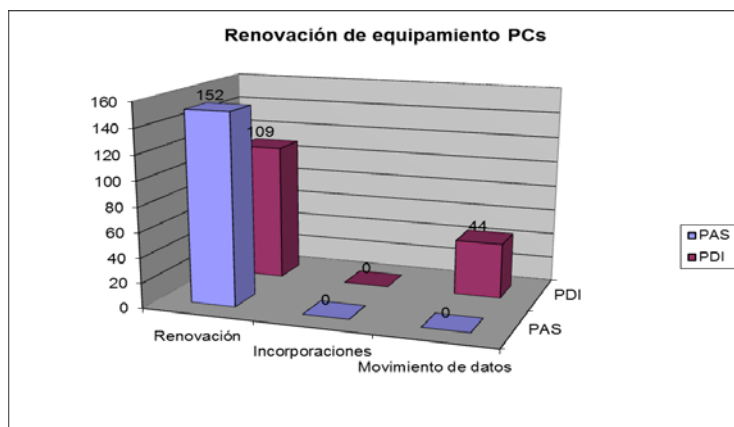


La herramienta de gestión de solicitudes al CIC, CA-Unicenter Service Desk, ha sido actualizada a la versión 12.6, con una mejora sustancial en la gestión de la CMDB.

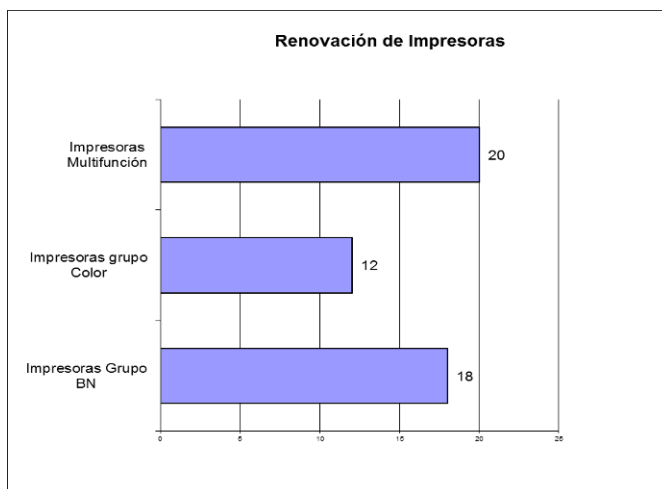


Servicio de Instalación, Mantenimiento y Renovación de Equipamientos Informáticos Base

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.



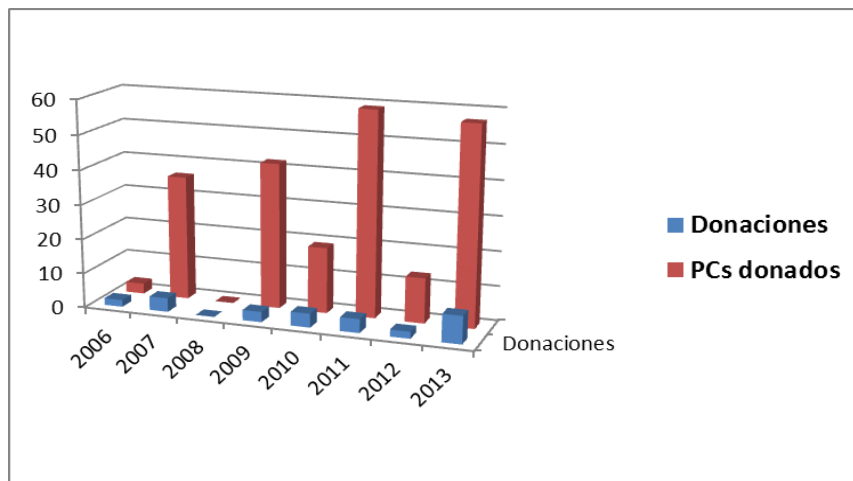
La renovación de impresoras en PAS se ha llevado a cabo este año por primera vez mediante concurso público. Esto permite obtener unos precios más competitivos, y garantizar el estocaje de equipos homologados durante al menos tres años.



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.

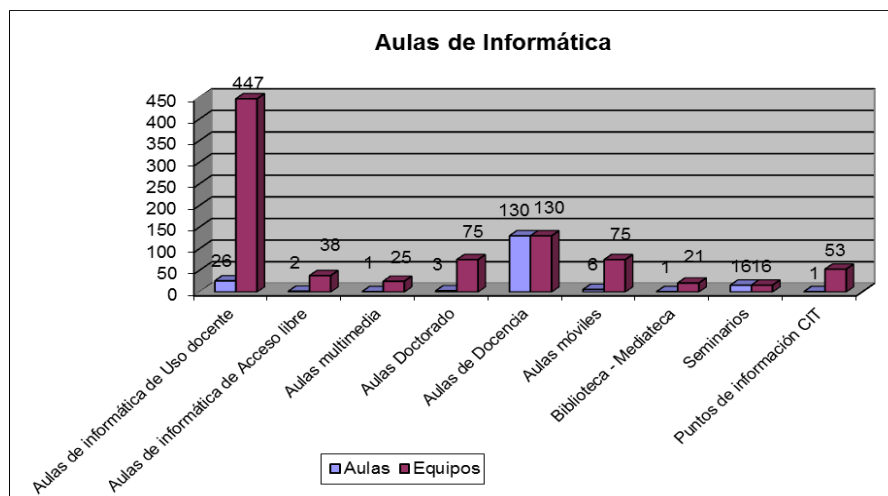


Todo el equipamiento informático que deja de ser operativo (por avería u obsolescencia) y no se puede entregar mediante donación, es distribuido en los diferentes puntos limpios de reciclado de la ciudad.

Servicio de Aulas de Informática

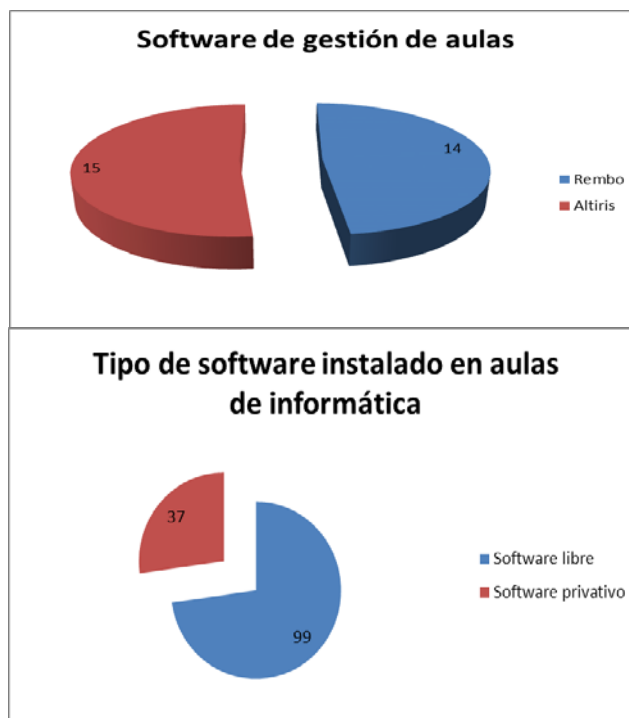
Este curso se ha incorporado 1 nueva aula en el edificio 25, con un total de 13 PCs.

Se está procediendo a la renovación de los equipos de las aulas de Docencia, hasta la fecha se han sustituido 92 PC



Se está procediendo a renovar el anterior sistema de gestión de aulas (Rembo), siendo sustituido por Altiris, con soporte para Windows 7, virtualización de aplicaciones y un control del software más efectivo. El número de aulas con Altiris ya supera al número de aulas con Rembo.

La mayoría de aulas pendientes de pasar a Altiris necesitan una renovación previa de los PCs.



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.

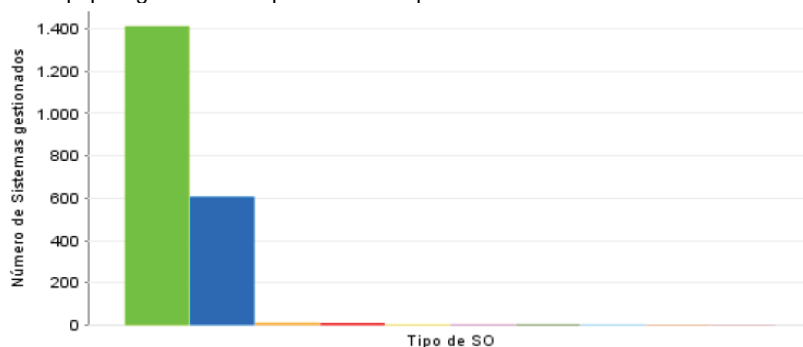
Tipo de máquina	Número de puestos
Asignaturas Contaplús	20
Offico 2010 árabe	10
SPSS (todos los alumnos)	20
Total puestos virtuales	50

Este curso se está probando un sistema alternativo de **Escritorios Virtuales**, centrado inicialmente en dar soporte a la Administración Electrónica, de modo que se mantenga un entorno garantizado para el uso de este servicio, independientemente del entorno propio del usuario (Windows, Linux, Macintosh, iOS, Android, versión de Java). Una vez activo, este sistema servirá de apoyo a los docentes como sustituto de los actuales Puestos Virtuales.

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

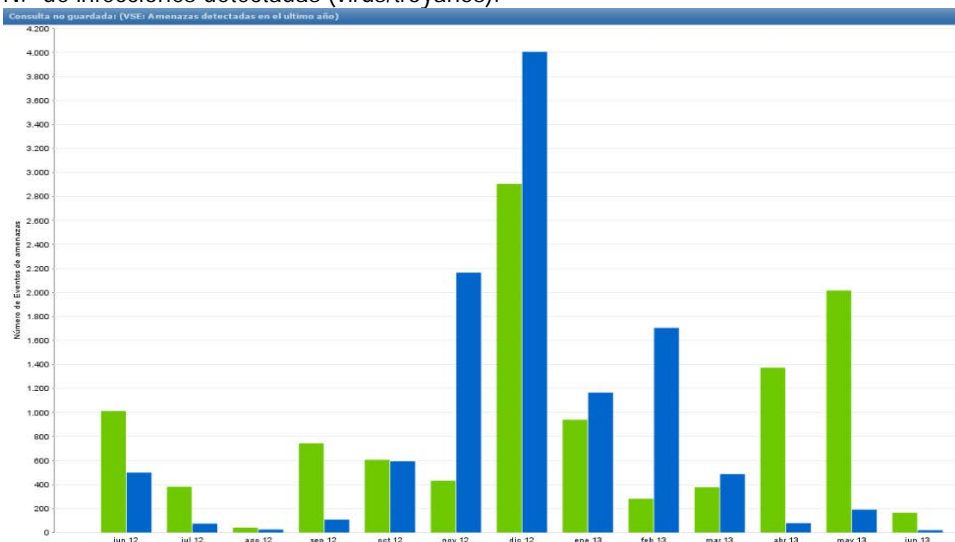
Se ha llevado cabo la actualización del componente HIP (Host Intrusión Prevention) a la versión 8. Además de las mejoras propias relacionadas con la protección de los equipos, incluye otras mejoras de cara a la gestión centralizado de los equipos de la Universidad.

N.º de equipos gestionados por sistema operativo:



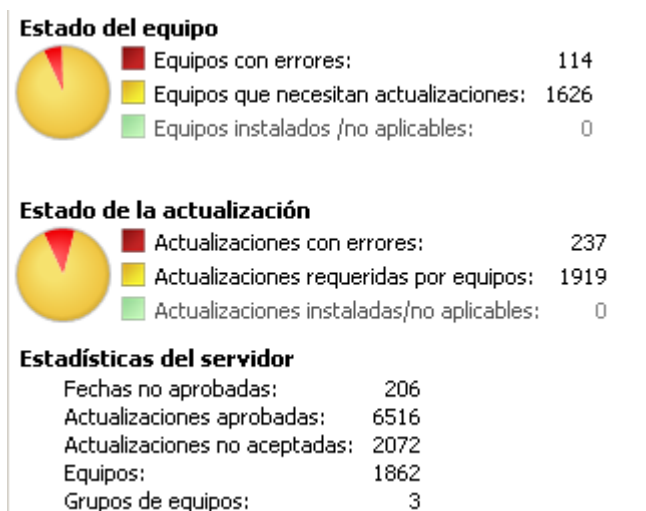
Tipo de SO	Número de Sistemas gestionados
Windows XP	1413
Windows 7	607
Windows Vista	12
Windows 2003	10
Windows 2003 R2	4
Windows 2008	4
Windows 2008 R2	4
Windows 2000	2
Mac OS X	1
Total	2061

N.º de infecciones detectadas (virus/troyanos):



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.



Servicio de Almacenamiento, compartición y ejecución de archivos en red: Samba.

El servicio Samba ha sido actualizado, incluyéndolo en un nuevo cluster de dos servidores, independiente del servicio BSCW, con el que hasta ahora compartía recursos.

Por otra parte, el espacio de almacenamiento disponible para los grupos de usuarios se ha incrementado en 2.2 TB, duplicando la capacidad actual.

Actualmente hay definidos 116 grupos y están registrados 526 usuarios en el servicio.

Herramienta de Trabajo en Grupo BSCW

Se ha llevado a cabo la actualización a la versión 5, cuyas principales mejoras son el soporte a smartphones y la incorporación de widgets de escritorio.

A nivel interno, se ha modificado la estructura de la base de datos, con lo que se aumenta la velocidad de acceso a los documentos.

Bienvenido a la Herramienta de Trabajo en Grupo BSCW - Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla

Centro de Informática y Comunicaciones

Versión: BSCW 5.0.5, publicado 20121214-0953-27627

Este servidor proporciona acceso al sistema de espacio de trabajo compartido BSCW Shared Workspace system para una colaboración online eficiente.

¡Acceda a sus espacios de trabajo!

Acceda a sus espacios de trabajo - Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla

Acceso móvil

Utilice BSCW desde su smartphone.

La interfaz móvil de usuario proporciona acceso a los contenidos del sistema desde un smartphone actual (plataformas compatibles: iOS y Android).



Acceso de escritorio

Instale el widget de escritorio de BSCW.

Los widgets de escritorio proporcionan acceso directo a contenidos de BSCW desde PC o Mac.



Actualmente están registrados 4804 usuarios en el servicio.

Pantallas de información para el Campus de la UPO

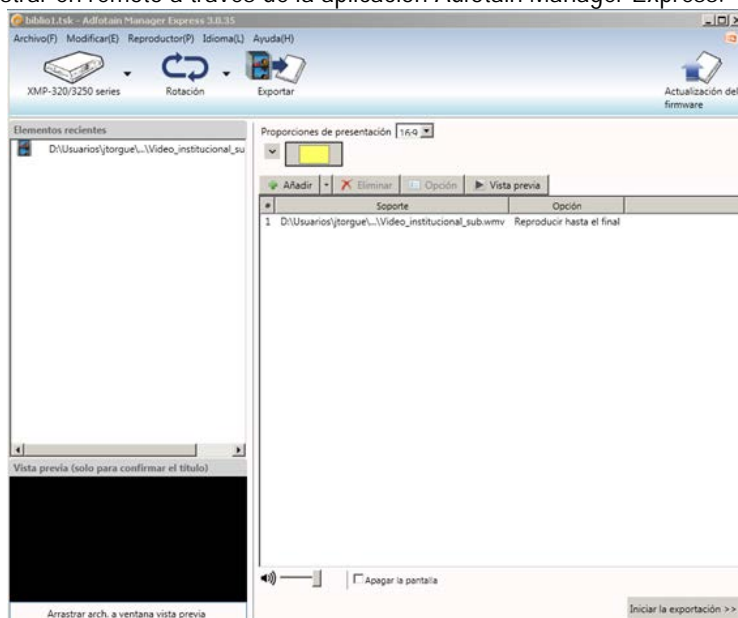
Se ha evaluado el producto XMP-3250 Full-HD Web Appliance.



Permite mostrar presentaciones publicitando diversos servicios a través de vídeos, imágenes y páginas web.

Este dispositivo es fácilmente empotrable, puede ser anclado con un cable de seguridad, y conectado a una pantalla tanto por VGA como por HDMI. Para su administración y conexión a la web se puede conectar a Ethernet.

Se puede administrar en remoto a través de la aplicación Adfotain Manager Express.



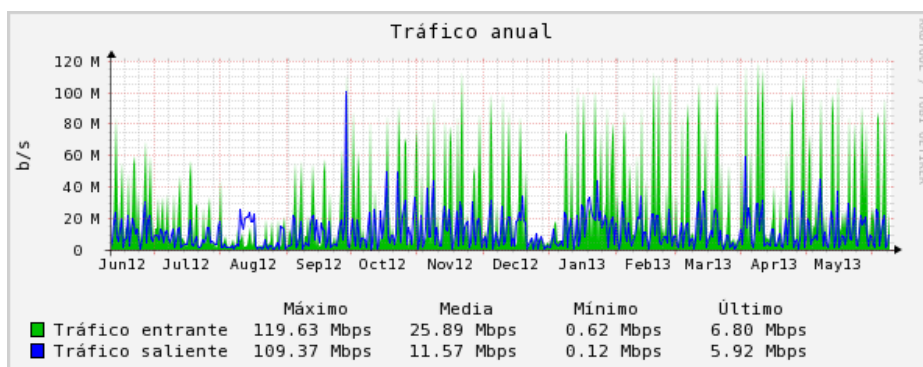
Con esta aplicación se puede ir construyendo la presentación que se quiere mostrar en los dispositivos y traspasar la presentación al dispositivo a través de la red.

Servicios de Telefonía, Redes y Multimedia

Conexión Red UPONET-INV con RedIRIS-NOVA

Dentro de la actuaciones de mejoras de la Red de Comunicaciones de la UPO, este mes de mayo se ha llevado a cabo la conexión del Punto de Presencia de RICA-IRIS-Nova con un enlace de backup a 100 Mbps con tecnología Metrolan. Este enlace redundante nos permitirá disponer de conexión adicional a internet con la red RICA, de modo que en caso de fallo del enlace principal, se activa el enlace de backup evitando caídas de comunicación con Internet.

A continuación se muestra una gráfica anual del tráfico de la UPO con internet. Aunque está lejos de alcanzar los 10 Gbps teóricos, se aprecian picos de más de 100Mbps.



Centro de Housing y Hosting de UpoNet-INV

El Centro de Housing y Hosting de la red UpoNet-INV, situado en la planta baja del edificio 24, lleva activo un año. Consiste en un espacio especialmente dedicado a investigadores, dentro del cual pueden instalarse sistemas y servidores de investigación, tanto en régimen de alojamiento en armarios tipo Rack como en régimen de software instalado sobre un servidor existente.

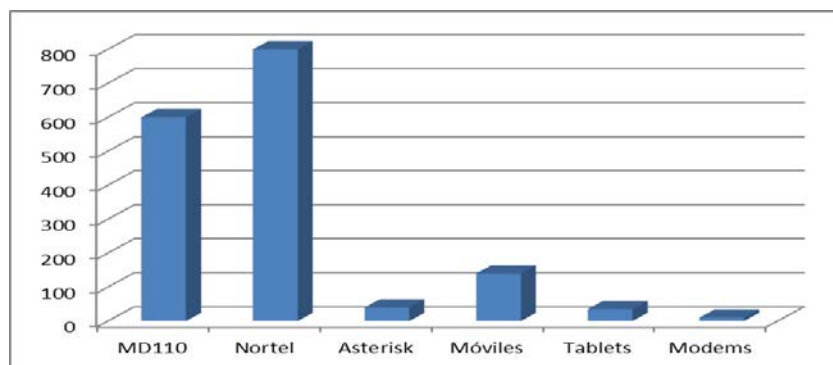
Actualmente, la utilización de este centro es de un 10 %.



Servicio de Telefonía

El crecimiento de la telefonía este año ha sido menor que otros años, al tener la UPO una madurez en personal que permite estabilizar dicho crecimiento.

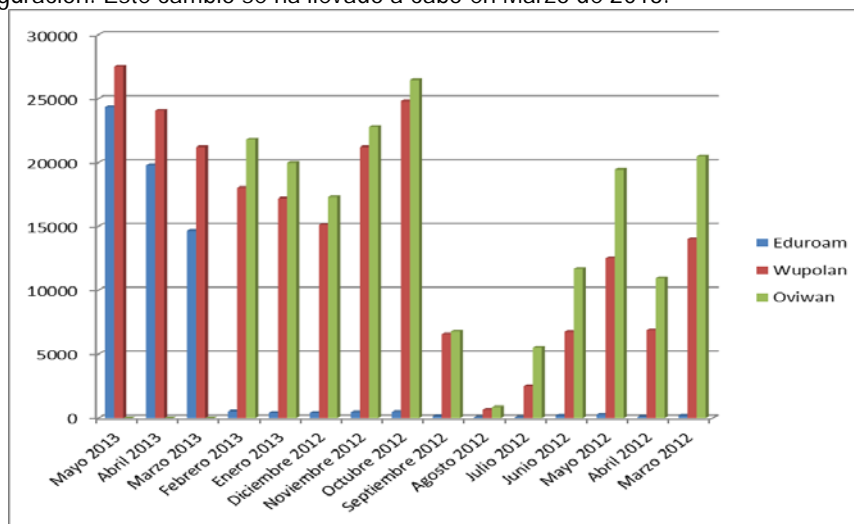
Como novedad, se ha realizado un concurso para la contratación de un nuevo proveedor de comunicaciones de voz, que también suministrará una nueva infraestructura de telefonía, para aunar la ahora dispersa instalación, y unificar todo en Telefonía sobre IP. (ToIP).



Campus Inalámbrico

Este año la conexión inalámbrica ha experimentado un gran crecimiento respecto a años anteriores, teniendo en algunos momentos superávit de usuarios.

Para facilitar el acceso de los usuarios de otras universidades a nuestra red de campus inalámbrica se ha cambiado el nombre de la red (llamada Oviwan) a Eduroam, de modo que todos los usuarios, independientemente de su procedencia o grupo de usuarios al que pertenezcan, acceden de forma directa con la misma configuración. Este cambio se ha llevado a cabo en Marzo de 2013.



Usuarios totales por mes en las tres redes inalámbricas principales

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

Paralelamente al crecimiento de la utilización de la red inalámbrica se produce un aumento en el uso del Servicio de Apoyo a Usuarios de Wifi. A continuación vemos unas gráficas donde queda patente el incremento del uso de este servicio por parte de la Comunidad Universitaria.



Gráfico evolución de configuración de equipos de usuarios desde inicio del servicio

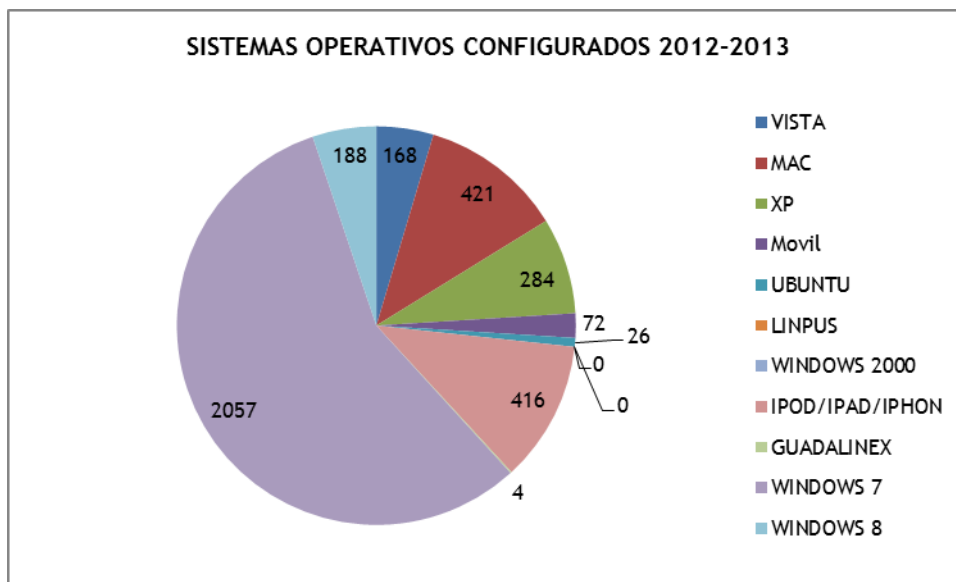


Gráfico sistemas operativos configurados 2012-2013

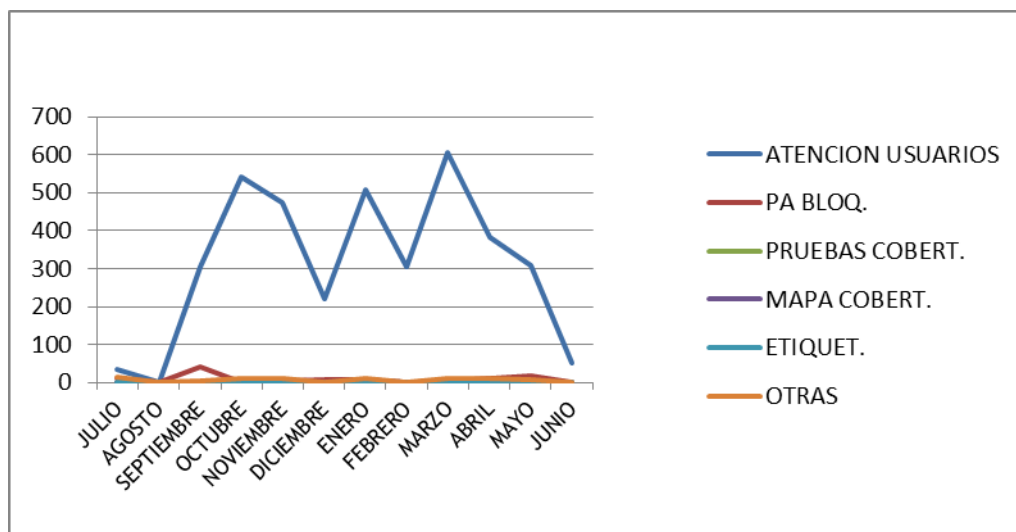


Gráfico del servicio 2012-2013

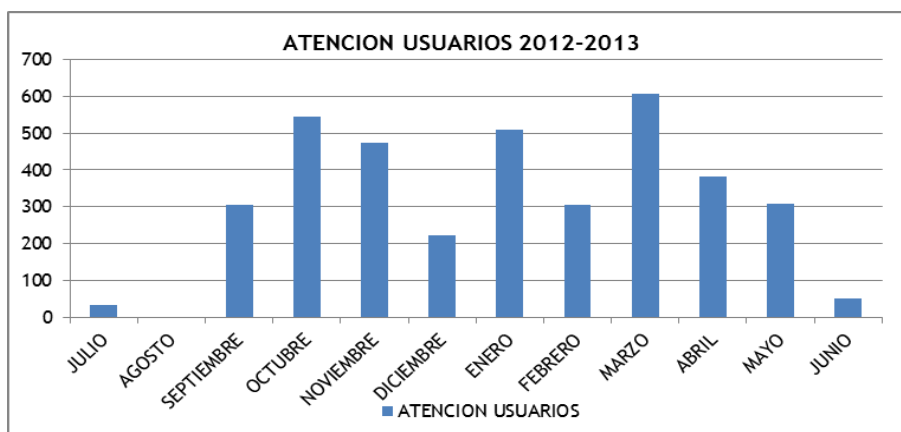


Gráfico atención a usuarios 2012-2013

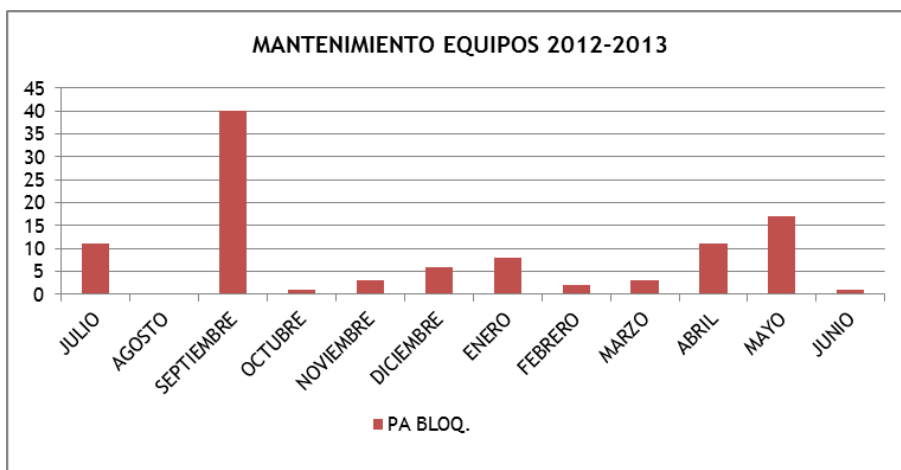


Gráfico mantenimiento de equipos inalámbricos 2012-2013



Gráfico activación usuarios invitado y resolución de consultas 2012-2013

Sala de Telepresencia

A continuación se muestra una gráfica con el número de videoconferencias asistidas llevadas a cabo en la sala de Telepresencia.



Nuevas incorporaciones a la red

1. Biblioteca: Este año se ha puesto en funcionamiento la fase final de la Biblioteca Universitaria, con 500 tomas de red, 8 puntos wifi interiores y 2 puntos wifi exteriores. Además se ha instalado un sistema de videovigilancia que completa el ya existente en las otras fases. Se ha dotado también con infraestructura de red y multimedia un aula de informática con 13 puestos de trabajo.
2. Se han llevado a cabo numerosas remodelaciones de espacios que se han ido adecuando según las necesidades que han ido surgiendo, sobre todo con motivo del desalojo del edificio 9. Entre ellas destacamos la adecuación del edificio Celestino Mutis para alojar personal de Fundación y Promoción Social, así como la adaptación del edificio 45 a CEDEP.

Servicio de Marcaje Horario

Con objeto de adecuarse la nueva normativa de horario del PAS al sistema de marcaje de personal (eTempo), se ha estado trabajando, junto con el personal de Recursos Humanos, en adaptar el servicio de la forma más automatizada posible a esta normativa.

Otros

Se han realizado este año diversos pilotos con el objeto de probar nuevas tecnologías tendentes en el mercado, entre ellos destacamos la realización de un piloto de "CPD en cloud" o "CPD en la nube"

Servicios de Aplicaciones Corporativas y Sistemas

Portales Web:

Puesta en marcha y primeras prueba piloto de la nueva plantilla basada en OpenCms 8.X. Desde la perspectiva gráfica, se ha perseguido la similitud con el aspecto de la página principal de la Universidad para mejorar la sensación de uniformidad corporativa.

En el aspecto técnico se han adoptado las mejoras presentes en la versión 8.X de OpenCms, que ha sufrido un importante avance cualitativo respecto a versiones anteriores.



Otros campos en los que se han producido mejoras significativas son los siguientes:

Avance y mejora de las técnicas que incorporan contenidos dinámicos procedentes de bases de datos.

Mejora del aspecto gráfico adoptando marcos de trabajo para scripts que garantizan una presentación uniforme en los diferentes navegadores.

Avance y mejora en los mecanismos de gestión de cambios sobre la plantilla base, que afectan a todos los usuarios de manera simultánea.

Avance y mejora en las técnicas de securización de la información (configuración de los servidores de ficheros).

Mayor atención sobre tareas de optimización y mejora del rendimiento.

Finalmente, se han adoptado nuevas plataformas en base a las nuevas demandas de los usuarios, sobre todo herramientas de la familia Wordpress



Almacenamiento:

Se ha afianzado la arquitectura en estrella basada en el Director de 8Gb, desplazando a la periferia de la red de almacenamiento los últimos dispositivos de 4Gb con menores prestaciones.

Avance y mejora de los mecanismos de gestión de la red de almacenamiento, manteniendo y actualización de los equipos integrantes de la SAN y el software de los equipos clientes. Así mismo, se ensayan constantemente pequeñas mejoras que faciliten esta tarea.

Se continúa con la planificación y diseño de las próximas tareas de mejora en áreas como la propia arquitectura de la red o los sistemas de canalización de cableado.

Mejora de la logística de suministro de piezas de repuesto que garanticen la disponibilidad y continuidad del servicio de almacenamiento, sobre todo discos y material especialmente crítico.

Correo electrónico.

Se han procedido a realizar tareas centradas en la mejora y estabilización del sistema de correo, aumentando sensiblemente el rendimiento, la disponibilidad y la capacidad del mismo, así mismo se ha trabajado para disminuir el tiempo de recuperación de buzones mediante el sistema de backup en el caso de una eventual corrupción del sistema.

Se confirma el beneficio de la apuesta realizada a la adhesión de nuestro servicio de correo al Proyecto de "Infraestructura común para el Servicio de correo electrónico en la comunidad RedIRIS" (servicio lavadora) que se encarga de filtrar el correo antes de llegar a nuestras estafetas reduciendo el spam que llega a nuestras estafetas de forma considerable, y mejorando en consecuencia la calidad del servicio, con un evidente ahorro de costes en su gestión.

También se han elaborado una serie de salvaguardias que protegen el sistema de correo ante diversos tipos de ataques de spam. Estas salvaguardias evitan que el servicio se sature perdiendo calidad de servicio y que las estafetas de la universidad sean incluidas en listas de emisores de spam. De esta forma, ante un eventual ataque, los usuarios de la Universidad podrían seguir utilizando el sistema de correo sin ningún problema.

Directorio corporativo.

Se ha trabajado sobre el directorio corporativo para normalizar los atributos que definen las entradas. La provisión, identificación y autorización de usuarios está en continua mejora para adaptarse a los estándares existentes, a fin de que el directorio se constituya en una fuente autorizada de identificación que permita la integración con los mecanismos existentes de federación.

Es muy destacable el soporte, cada vez más extendido de los requerimientos en el estándar de facto: Schema for Academia, (SCHAC), ya en su versión 1.4.1.

Se ha creado un sistema que mejora sustancialmente la seguridad y la confidencialidad en la entrega de credenciales a los usuarios.

Federación de Identidades.

Se está trabajando en un proyecto que permitirá, entre otras cosas, una integración aún más ortodoxa con SIR (Sistema de Identidad Federado de las Universidades españolas) y mejorará ostensiblemente los altos

índices de disponibilidad de la solución IDP de la Universidad, preparando el sistema para un constante aumento de servicios que harán uso del mismo.

Las posibilidades de CONFIA, la asociación andaluza de federación de universidades, están consolidándose de forma gradual pero firme. Se ha añadido en el sistema de Información Científica de Andalucía (SICA2) una opción de ingreso utilizando las credenciales universitarias, amén de una provisión de atributos semiautomática, lo que supone un añadido de más de 40.000 usuarios potenciales a CONFIA. La colaboración con la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, a través de la dirección del proyecto SICA2 ha sido particularmente fértil.

Aplicaciones Corporativas de Gestión

De entre las diferentes y numerosas actividades relacionadas con las aplicaciones corporativas de gestión, algunas son especialmente remarcables:

- Preparación para la migración de UXXI-EC para la implantación de la Contabilidad Analítica (incluyendo adquisición y preparación de equipos, bases de datos, servidores de aplicaciones, estudio de actualización del cliente y corrección de errores).
- Incorporación a la aplicación UXXI-AC de los decanos, vicedecanos, directores de departamento, ..., para la gestión del Plan de Ordenación Docente.
- Normalización de la plataforma de Bases de Datos: a día de hoy, todas nuestras aplicaciones cuentan con un servicio de base de datos homogéneo: Oracle 11gR2.
- Preparación para la migración de los servidores de aplicaciones a la nueva versión Oracle Fusion Middleware 11g.
- Nuevo Cuestionario de Evaluación de Competencias para el personal de administración y servicios.
- Nueva aplicación de Preinscripción y matrícula de Estudios Propios.
- Nueva aplicación de Preinscripción de Doctorado.
- Nueva versión de la aplicación de Bibliografía Recomendada, integrada con UXXI-AC

Administración Electrónica.

Los esfuerzos, en ejercicios anteriores, para la consolidación de una infraestructura estable para el desarrollo de la Administración Electrónica, se han visto recompensados este curso académico, con diversos hitos relevantes, que han supuesto un importante salto cualitativo. Estos frutos no podrían haberse recogido sin la colaboración constante con la Secretaría General de esta Universidad.

Enumeramos, a continuación los logros alrededor de este grupo de actividades.

Sede Electrónica

La sede electrónica de la Universidad Pablo de Olavide está disponible en la dirección web <https://upo.gob.es/> desde Septiembre de 2011. El reglamento de establecimiento y funcionamiento de esta sede que da acceso a los servicios de Administración Electrónica de la UPO fue aprobado por Consejo de Gobierno de la Universidad el 26 de julio de 2011 y fue publicado en BOJA el 9 de agosto de 2011.

La puesta en funcionamiento de la sede electrónica da cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, también llamada Ley de Administración Electrónica, y del reglamento que la desarrolla. Esta ley reconoce a los ciudadanos su derecho a relacionarse con las

administraciones públicas por medios telemáticos si lo desean y por ello obliga a dichas administraciones a establecer los mecanismos técnicos que lo garanticen.

La sede electrónica se ha materializado en forma de un portal web diseñado en conformidad con la legislación actual bajo criterios de simplicidad, rigurosidad y accesibilidad. Esta sede electrónica alberga a modo de ventanilla única con todas las garantías legales, todos aquellos trámites que cualquier ciudadano puede realizar con la UPO por medios telemáticos. Esto incluye el registro y los trámites electrónicos, el perfil de contratante (donde se publicitan los expedientes de contratación) y herramientas de uso interno para la firma electrónica de documentación y la realización de comunicaciones sin papel (eCO) así como el tablón electrónico oficial (TEO). Contiene además la hora oficial y un acceso para que el usuario pueda conocer el estado de tramitación de sus expedientes así como el servicio de notificaciones telemáticas seguras.

Además de estos servicios, la sede electrónica de la UPO incluye información técnica, jurídica y administrativa necesaria para su uso. La presencia de todos estos elementos en la sede electrónica confiere plena validez jurídica a las acciones realizadas a través de ellos y a la información que recoge.



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

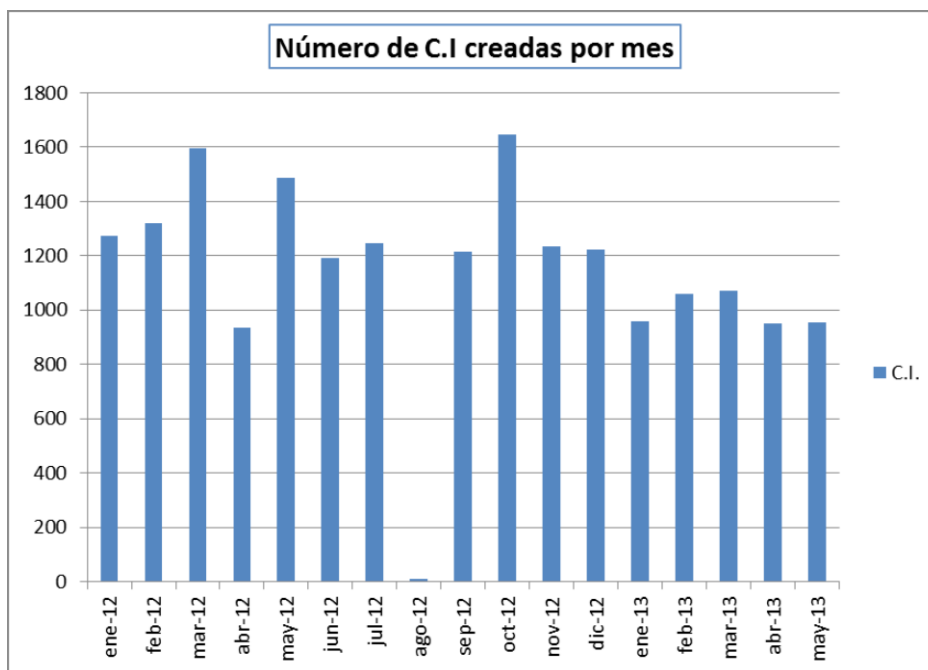
La aplicación eCO (Sistema de Gestión de Comunicaciones Internas entre Órganos sin papel), permite realizar las comunicaciones interiores que se realizaban en papel entre los distintos órganos, áreas y unidades administrativas de la Universidad por vía telemática, de forma sencilla y segura, quedando 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 todos 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 de 2011 dejaban de tener valor las comunicaciones en papel salvo casos excepcionales.

A partir del 9 de Enero de 2012 entra en vigor la orden de Gerencia relativa a la obligación del uso de la herramienta eCO para la firma de documentación por parte de órganos unipersonales (con las salvedades recogidas en la misma) . Esta orden complementa a la instrucción de Secretaría General por la que se implanta el sistema de gestión de comunicaciones internas entre órganos sin papel, eCO.

Actualmente 479 personas 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 en el período 2012-13.

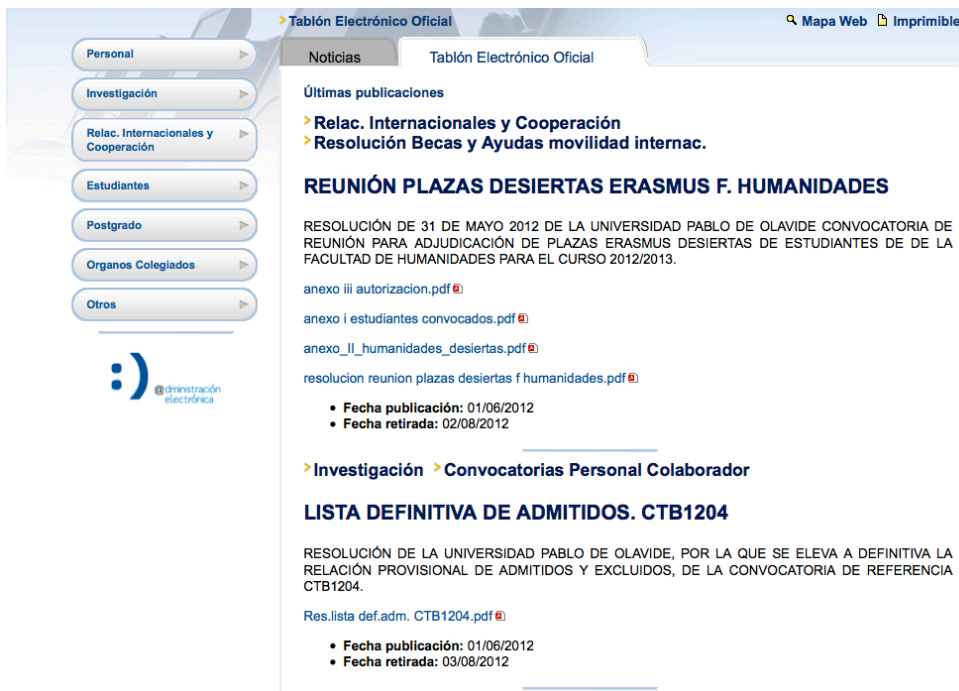


Tablón Electrónico Oficial

La Universidad sustituye el tablón tradicional por el electrónico

Desde el día 19/01/2012 el Tablón Electrónico Oficial se puede consultar a través de Internet, en la [Sede Electrónica](#). Haciendo uso de la facultad contenida en el artículo 12 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, el Tablón Electrónico Oficial sustituye a la publicación tradicional en soporte papel realizada hasta la fecha en el Tablón General de Anuncios de la Universidad Pablo de Olavide.

Con objeto de facilitar el acceso a todos los ciudadanos, la Universidad, además de los diferentes terminales informativos ubicados en el campus, pone a su disposición dos terminales, situados en el hall del edificio José Moñino, Conde de Floridablanca (nº: 3), próximos a la Unidad de Registro y Certificaciones, unidad responsable de las publicaciones oficiales, cuyo personal prestará a los usuarios la ayuda que precisen.



The screenshot shows the 'Tablón Electrónico Oficial' website. On the left is a navigation menu with categories: Personal, Investigación, Relac. Internacionales y Cooperación, Estudiantes, Postgrado, Organos Colegiados, and Otros. The main content area is titled 'Noticias' and 'Tablón Electrónico Oficial'. It features a section for 'Últimas publicaciones' with links to 'Relac. Internacionales y Cooperación' and 'Resolución Becas y Ayudas movilidad internac.'. Below this is a prominent announcement for 'REUNIÓN PLAZAS DESIERTAS ERASMUS F. HUMANIDADES', detailing a resolution from May 31, 2012, and providing links to PDF attachments (anexo iii, anexo i, anexo II, and the resolution itself) along with publication and withdrawal dates. A second section, 'LISTA DEFINITIVA DE ADMITIDOS. CTB1204', also includes a resolution and PDF link with dates.

Certificados de Respuesta Inmediata

Desde el día 20 de Marzo de 2012 se pueden obtener desde la [Sede Electrónica](#) certificados de respuesta inmediata de utilidad para el Personal de Administración y Servicios (PAS) y el Personal Docente e Investigador (PDI) de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

Esta tipología de servicios permite el acceso directo a determinadas certificaciones que son generadas sin intervención presencial de un funcionario.

Para ello es necesario disponer de un certificado digital o DNI electrónico válido y en vigor.

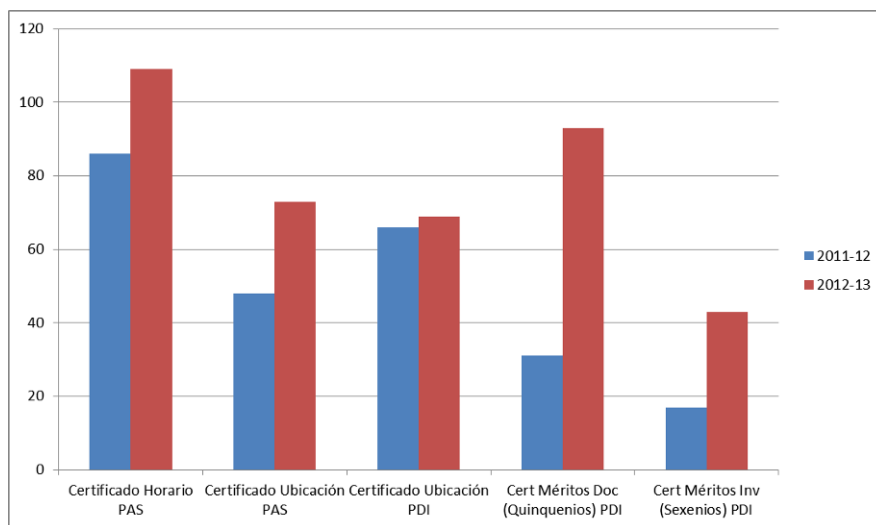
Los certificados disponibles actualmente son:

PDI:

- Certificados de Méritos de Investigación (Sexenios): A través de este servicio se proporcionará al Personal Docente un certificado acreditando los méritos de investigación (sexenios) que tiene reconocidos.
- Certificado de Méritos Docentes (Quinquenios). A través de este servicio se proporcionará al Personal Docente un certificado acreditando los méritos docentes (quinquenios) que tiene reconocidos.
- Certificado Horario y Ubicación Lugar de Trabajo: A través de este servicio se proporcionará al Personal Docente un certificado acreditando su jornada semanal y la ubicación de su lugar de trabajo.

PAS:

- Certificado Horario Trabajo PAS: A través de este servicio se proporcionará al Personal de Administración y Servicios un certificado acreditando su horario de trabajo.
- Certificado Ubicación Lugar de Trabajo PAS: A través de este servicio se proporcionará al Personal de Administración y Servicios un certificado acreditando la ubicación de su lugar de trabajo.

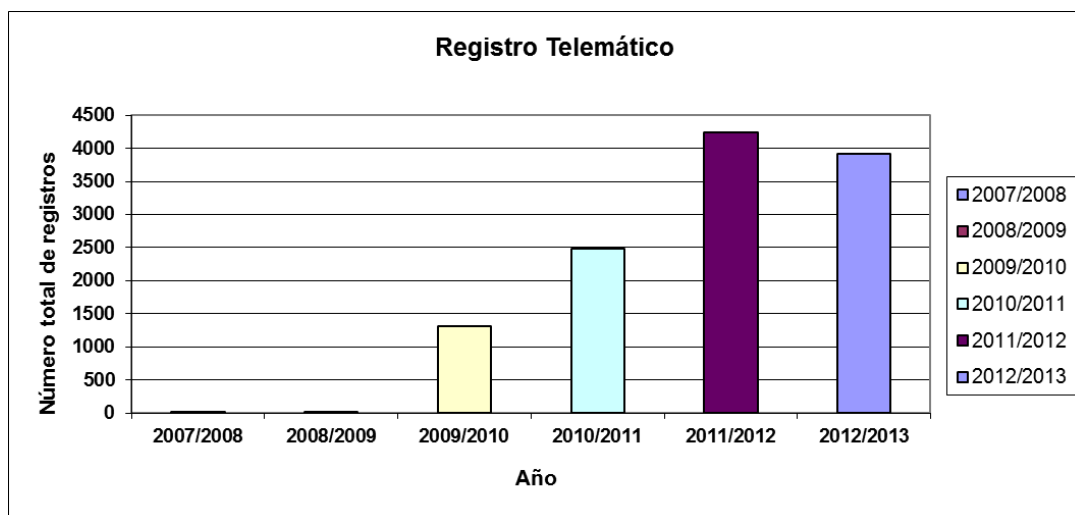


Registro Telemático.

El Registro Telemático sigue la proyección de los años anteriores, resultando destacable el elevado aumento de registros electrónicos procedentes de procedimientos implantados electrónicamente, que ya representa prácticamente un ochenta por ciento del total.

Comparativa entre las solicitudes presentadas en Registro sin tramitación electrónica asociada y con tramitación telemática completa.

Solicitudes presentadas en el registro telemático por curso académico.



Nuevos procedimientos en producción:

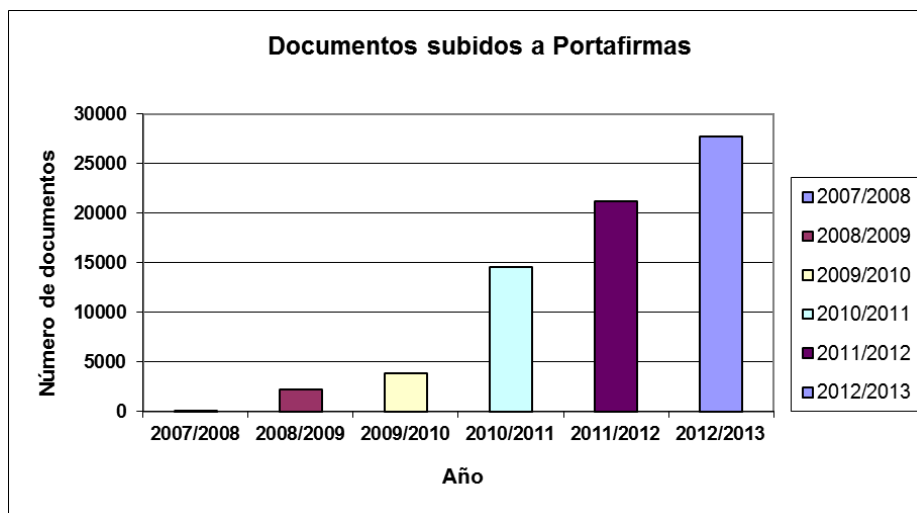
En este periodo se han puesto en marcha diversos procedimientos electrónicos completos en estrecha colaboración con diversas Áreas Administrativas. Esta colaboración ha sido especialmente relevante con el Área de Recursos Humanos PDI. Se enumeran a continuación:

- Comisión Servicio PAS
- Boletín Oficial de la UPO (BUPO)
- Comisión de Servicios PDI y Comisión de Servicios PDI para responsables de crédito

- Solicitud de Quinquenios
- Licencia a efectos de Docencia e Investigación.

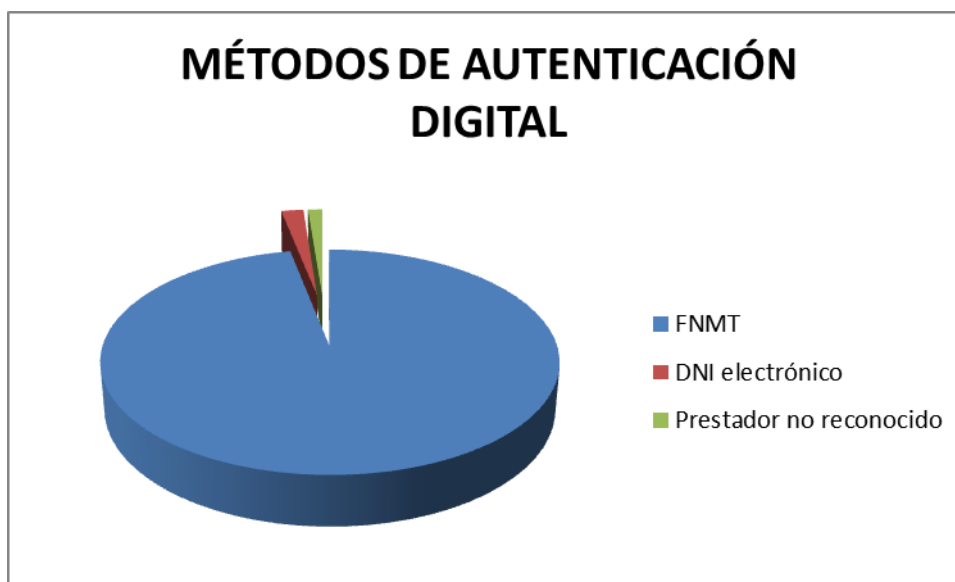
Otros avances

En este bloque, merece una referencia individual la migración de la plataforma Portafirmas, que alcanza su versión 2.3.2, alineándose con el último software liberado por la Junta de Andalucía. La evolución del número de documentos es la siguiente:



Métodos de autenticación digital

Ejemplo de métodos de autenticación en las distintas aplicaciones de Administración Electrónica de la Universidad en el mes de Marzo de 2013.



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

Año 2013: <http://www.upo.es/cic/informacion/jornadasTIC/2013/index.jsp>

- Jornadas del grupo de trabajo de Catálogo de Servicios TI de la CRUE-TIC

El día 12 de Marzo, desde la Universidad de Sevilla, se realizó un Webinar bajo título "Certificación ISO: 20000:2011. Sistema de Gestión de Servicio".

Evento centrado en presentar la experiencia de la Universidad Pablo de Olavide, desde el Centro de Informática y Comunicaciones de la certificación ISO 20000:2011, N°: ITMS 545911 de su SGS.



- Jornadas itSMF Andalucía 2013

El Centro de Informática y Comunicaciones ha participado con la ponencia "Luces y sombras en la certificación ISO 20000:2011, N°: ITMS 545911 de su SGS", el día 14 de Marzo, en la jornadas organizadas por itSMF España en colaboración con la Universidad de Sevilla y SANDETEL bajo el título "Experiencias de ISO 20000 en Andalucía". Evento centrado en presentar sólo casos prácticos de experiencias reales en la implantación y uso de la norma por parte de organizaciones ya certificadas en ISO 20000 dentro del ámbito andaluz.



- VIII Congreso Académico Internacional de ITSMF 2013, en Gobierno y Gestión de TI

El Centro de Informática y Comunicaciones ha participado con la ponencia "EXPERIENCIA ISO 20000: De la Gestión de la Información a la Gestión de Servicios", el día 28 de Mayo, en el VIII Congreso Académico Internacional de ITSMF 2013 organizado por itSMF España en colaboración con la Universidad de Castilla la Mancha, Universidad Juan Carlos I y la CRUE-TIC bajo el título "Formando profesionales: de la sociedad de la información a la sociedad de los servicios".



VIII Congreso Académico Internacional
en Gobierno y Gestión del Servicio de TI
Martes 28 de Mayo de 2013 (UCLM – Ciudad Real)

EXPERIENCIA ISO 20000: De la Gestión de la Información a la Gestión de Servicios en el CIC

Fátima Romero Avilés. Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla
José Luis Pavón Fernández. Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla

Formando profesionales: de la sociedad de la información a la sociedad de los servicios

Recertificación del Sistema de Gestión de Servicios (SGS) del CIC. - CERTIFICACIÓN ISO/IEC 20000-1:2011 (2013-2016)

La Universidad Pablo de Olavide ha obtenido la recertificación de su Certificado en ISO20000 con N°: ITMS 545911 y mantiene operativo un Sistema de Gestión de Servicios que cumple los requisitos de ISO/IEC 20000-1:2011.



bsi.

Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - ISO/IEC 20000-1:2011

Este documento certifica que: UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE
Carretera de Utrera, Km. 1
41013 Sevilla
España

Dispone del certificado N°: **ITMS 545911**

y mantiene operativo un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información que cumple los requisitos de ISO/IEC 20000-1:2011 para las actividades indicadas en el siguiente alcance :

El Sistema de Gestión de Servicios incluye la Gestión de los siguientes servicios que se prestan a la Comunidad Universitaria desde el Centro de Informática y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla: - Servicio de formación e información - Servicio de aula virtual - Servicio de identidad - Servicio de mensajería electrónica - Servicio de atención a usuarios del Centro de Servicio al usuario.

Por y en nombre de BSI: Gary Fenton, Director de Aseguramiento Global

Fecha de certificación inicial: 10/03/2010 Fecha de última emisión: 07/03/2013 Fecha de caducidad: 10/03/2016

Página: 1 de 1

...making excellence a habit.™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales. Un certificado electrónico puede ser autenticado en la web de BSI. Las copias impresas pueden ser validadas en www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Busqueda-directorio-de-certificados-clientes/Directorio-de-certificados-y-clientes/ teléfono +34 914008620.

Información y Contacto: BSI Kilnmarket Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP. Tel +44 845 080 9000. BSI Garantía Reino Unido Limited, registradas en Inglaterra bajo el número 7805321 en 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, Reino Unido. Miembro de BSI Group.

Junio de 2013