

**MEMORIA TÉCNICA ANUAL DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA.
Curso 2008/09**

Jaén, junio 2009

Contenido

1	PLAN ANUAL DE ACTUACIONES	2
2	EJECUTAR PLAN DE MEJORA, ACCIONES REQUERIDAS POR EL 3 ^{er} NIVEL DEL COMPLEMENTO DE PRODUCTIVIDAD Y AVANZAR EN LA IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.	4
3	IMPLANTAR MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN DE VOZ Y DATOS DE LA UNIVERSIDAD.....	8
4	IMPLANTAR MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE SISTEMAS MULTIUSUARIO DEL CENTRO DE PROCESO DE DATOS	11
5	IMPLANTAR MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE MICROINFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD.....	13
6	CREAR LA UNIDAD DE AUDIOVISUALES ADSCRITA AL SERVICIO DE INFORMÁTICA .	14
7	IMPLANTAR MEJORAS Y NUEVAS FUNCIONALIDADES EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS CORPORATIVAS.....	16
8	IMPLANTAR MEJORAS Y NUEVAS FUNCIONALIDADES EN LOS SERVICIOS TELEMÁTICOS	19
9	SERVICIOS ORIENTADOS AL USUARIO	21
10	RECURSOS HUMANOS	28

1 PLAN ANUAL DE ACTUACIONES

Como en años anteriores, en el Servicio de Informática se desarrollan las actuaciones y proyectos tecnológicos programados en el Plan anual de actuaciones y actividades.

Esta planificación ha pasado de corresponder al año académico al año natural. Así pues, la planificación del pasado curso 2007/08 se vio prorrogada hasta final del año 2008. Durante esos meses de prórroga el Servicio de Informática se dedicó principalmente:

- a finalizar aquellos objetivos del 2007/08 que aún quedaban pendientes.
- a avanzar iniciar los que luego se recogerían en la Planificación del 2009 y los cuales se describen en los siguientes apartados.

Los objetivos del Plan anual del año 2009 se agrupan en siete grandes áreas de actividad:

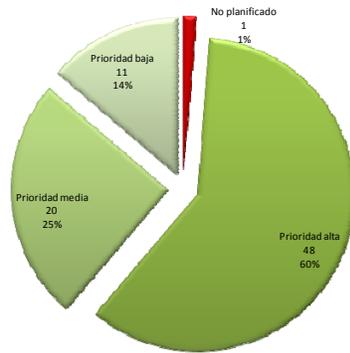
- Ejecutar Plan de mejora, acciones requeridas por el 3er nivel del complemento de productividad y avanzar en la implantación de la gestión de la calidad
- Implantar mejoras en la infraestructura de comunicación de voz y datos de la Universidad
- Implantar mejoras en la infraestructura de sistemas multiusuario del Centro de Proceso de Datos
- Implantar mejoras en la infraestructura de microinformática de la Universidad
- Crear la unidad de audiovisuales adscrita al Servicio de Informática
- Implantar mejoras y nuevas funcionalidades en los Sistemas de Información y bases de datos corporativas
- Implantar mejoras y nuevas funcionalidades en los Servicios Telemáticos

Todos ellos no tienen otro objetivo que la consecución de la Misión del Servicio de Informática:

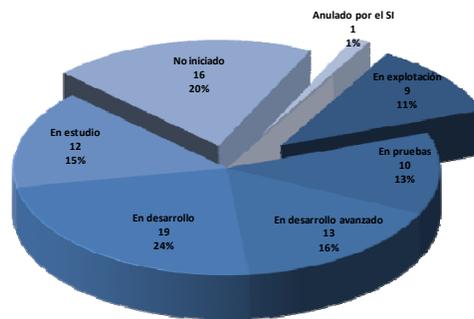
El Servicio de Informática, dependiente del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación, da apoyo a la docencia, investigación, innovación y gestión a la Comunidad Universitaria, facilitando el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de forma integral mediante la mejora continua y la búsqueda de la excelencia, gestionando eficaz y eficientemente los recursos puestos a su disposición.

A continuación se muestra la distribución de los objetivos según la prioridad asignada. Así como el grado de avance a fecha 19 de junio del 2009. Como puede apreciarse, a la fecha indicada, el 11% de los proyectos se han finalizado, el 68% se encuentran en ejecución y el 20% aún no se han comenzado.

Objetivos operativos del Servicio de Informática para el 2009
Distribución según prioridad



Grado de avance de los objetivos operativos del Servicio de Informática del 2009 (actualizados a 19/06/09)



2 EJECUTAR PLAN DE MEJORA, ACCIONES REQUERIDAS POR EL 3^{er} NIVEL DEL COMPLEMENTO DE PRODUCTIVIDAD Y AVANZAR EN LA IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.

A los objetivos de calidad en este año son principalmente:

- **Realizar la carta de servicios**

Se trata de un proyecto liderado por el Servicio de Planificación y Evaluación y participado por todos los servicios administrativos. Durante el 2009 se ha revisado el documento matriz que se elaboró en el 2008 y se ha elaborado el borrador de lo que será la primera Carta de Servicios normalizada del Servicio de Informática. También se ha elaborado el borrador para el folleto divulgativo correspondiente.

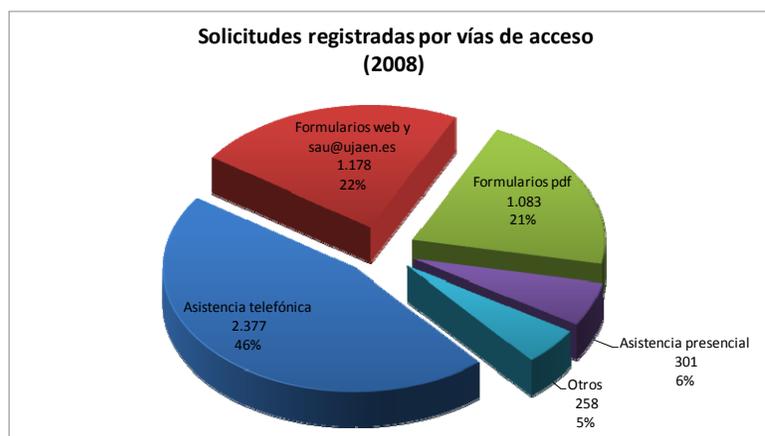
- **Realizar encuestas y analizar resultados del Servicio**

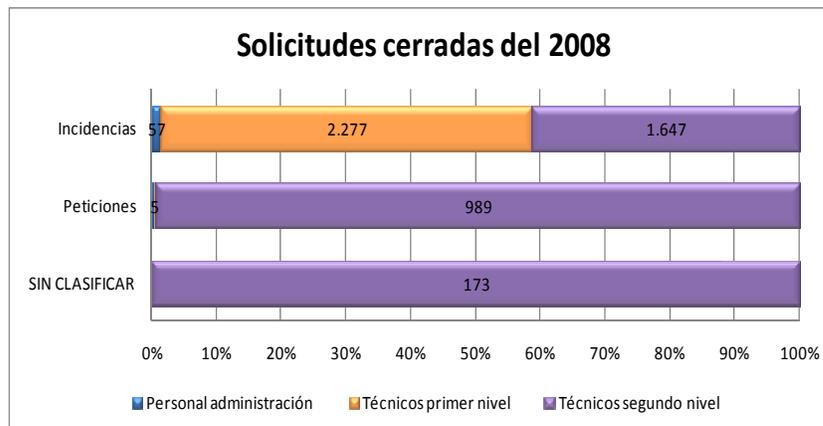
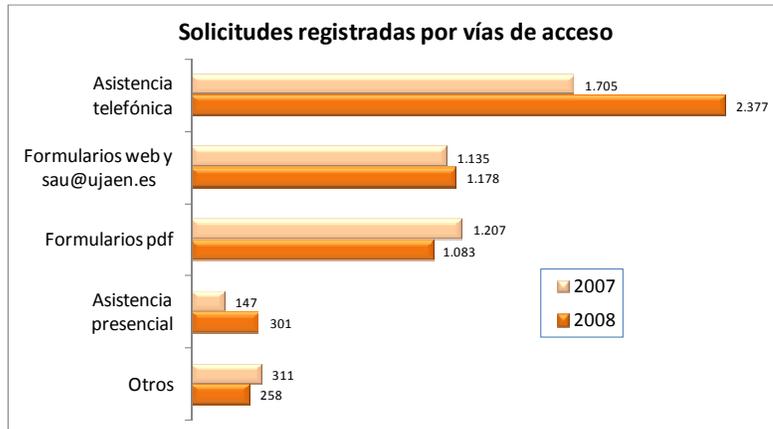
Realizada la encuesta al personal del Servicio hace unos meses, estamos a la espera del análisis de datos por parte del Servicio de Planificación. Así como del desarrollo de la encuesta a los clientes.

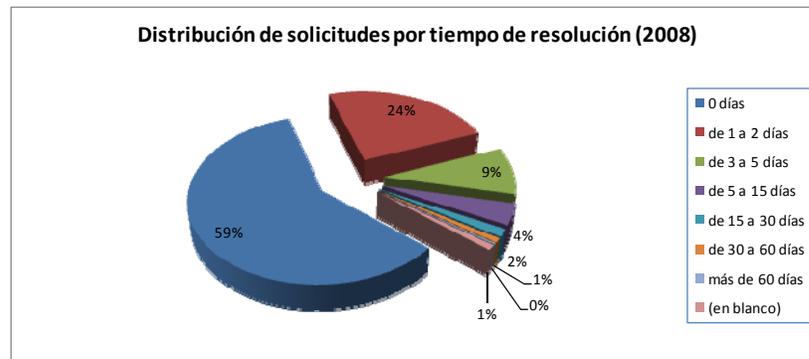
- **Analizar los datos del servicio Atención al usuario**

Se ha elaborado un informe con el análisis de los datos registrados en la aplicación de Gestión de Solicitudes del Servicio de Informática (GESOL) de los años 2007 y 2008 con el fin de introducir mejoras en la prestación de los servicios así como de optimizar la gestión de las solicitudes.

Los gráficos que se muestran a continuación muestran los datos más relevantes.







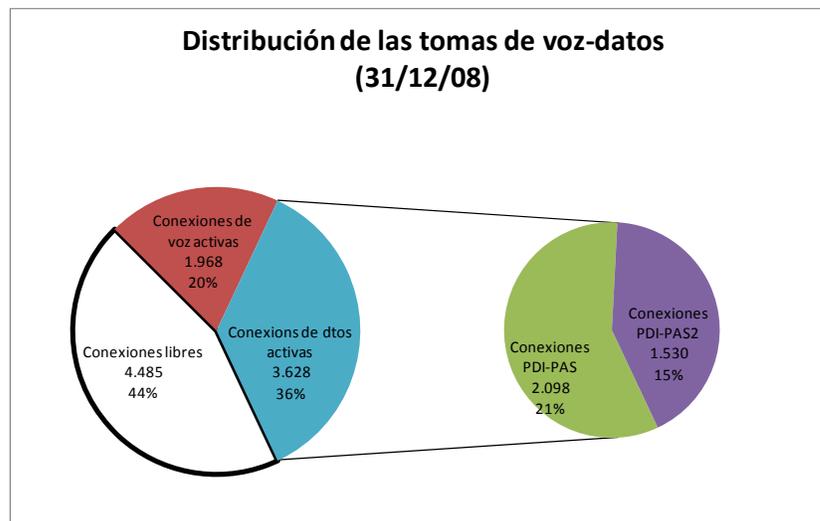
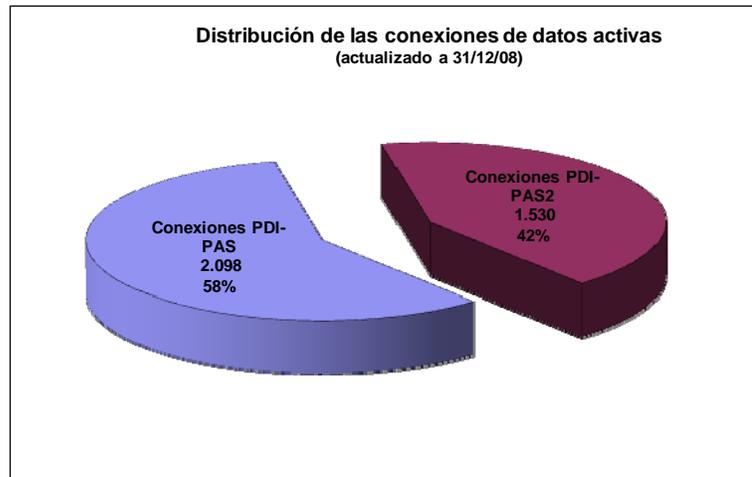
- **Desarrollar el manual de procesos**
 Se trata de un proyecto liderado por el Servicio de Planificación y Evaluación y participado por todos los servicios administrativos. Actualmente el manual de procesos del Servicio de Informática se encuentra en desarrollo. Ya ha sido revisado por los asesores externos y está pendiente de completar por el equipo de trabajo del Servicio creado al efecto.
- **Analizar las demandas de la sociedad**
 Se trata de colaborar con el proyecto de Detección de Necesidades y Expectativas de usuarios, liderado por el Servicio de Planificación y Evaluación. Estamos a la espera del avance del mismo.
- **Demandar acciones en materia de riesgos laborales**
 Se trata de colaborar con el proyecto relacionado y liderado por el Servicio de mantenimientos y obras. Estamos a la espera del avance de este proyecto. No obstante, se desarrollará un informe del Servicio de Informática al respecto para elevarlo al órgano correspondiente dentro de la Universidad.
- **Definir política de alianzas con Instituciones similares y proveedores**
 Se trata de colaborar con el proyecto de Detección de Necesidades y Expectativas de usuarios, liderado por el Servicio de Planificación y Evaluación. Estamos a la espera del avance del mismo.

- **Participar en la formación de la Comunidad Universitaria**
El Servicio de Informática ha participado en el desarrollo de 4 sesiones de un seminario sobre cumplimentación de actas digitales y 4 sesiones de un seminario sobre el uso de tablet pc.
- **Analizar la externalización de servicios**
Se encuentra en desarrollo un informe sobre las alternativas y viabilidad de externalización del servicio de atención al usuario.
- **Desarrollar un test integral de seguridad para aplicaciones Web**
Se ha contratado a una empresa especializada un test sobre seguridad en el web corporativo de la Universidad de Jaén. Y se han aplicado las recomendaciones del mismo.
- **Desarrollar acciones de sostenibilidad medioambiental.**
Las acciones encaminadas a este objetivo consisten principalmente en:

 - ✓ Evaluar un tipo de letra ecológica para extender su uso. Sin embargo los resultados no han sido positivos.
 - ✓ Eliminar las guías de teléfono en papel
 - ✓ Participar en el proyecto aula verde del Vicerrectorado de Extensión instalando contenedores de reciclaje en las dependencias del Servicio
 - ✓ Utilizar el equipo multifunción de la URCST para escanear documentos y enviarlos por correo-e eliminando así bastantes fotocopias.
- **Participar en la implantación de un Sistema de Protección de Datos**
La implantación de un Sistema de Protección de Datos es un objetivo de la Secretaria General y está liderado por el Servicio de Asuntos Generales. El Servicio de Informática pertenece al grupo de trabajo creado al efecto desde hace años

3 IMPLANTAR MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN DE VOZ Y DATOS DE LA UNIVERSIDAD

- Analizar y ejecutar la ampliación de cableado estructurado en dependencias del personal y laboratorios.



- Implantar el nuevo sistema contratado de alta disponibilidad para RIUJA. Se instaló en febrero y pasó a explotación en marzo. Los resultados de las actuaciones son:
 - Establecimiento de dobles enlaces de fibra óptica y gigabit en todo el equipamiento de acceso a la red cableada en el Campus Las Lagunillas, para disponer de redundancia de los enlaces y duplicando el ancho de banda en los mismos.
 - Redundancia en el sistema de encaminamiento del tráfico de toda la red cableada (Campus Las Lagunillas y EPS Linares).

- **Diseñar y ejecutar el proyecto de cableado estructurado para el nuevo sistema de cámaras de videovigilancia.**

El Servicio de Informática ha dirigido la instalación del cableado estructurado, ha asignado el direccionamiento IP del equipamiento y la configuración de la conectividad de las cámaras IP en la infraestructura de acceso, necesario para el proyecto de implantación de cámaras de videovigilancia liderado por el Servicio de obras, mantenimiento y vigilancia de instalaciones.

- **Diseñar y ejecutar proyecto de cableado estructurado para el nuevo sistema de pantallas informativas.**

El Servicio de Informática ha dirigido la instalación del cableado y todas las actuaciones necesarias para habilitar la conexión a RIUJA de las pantallas informativas del proyecto liderado por el Vicerrectorado de Comunicación.

- **Analizar e implantar, si procede, ampliaciones y mejora en RIMUJA.**

Se han analizado diversos presupuestos para la renovación total de la red inalámbrica. Finalmente se ha decidido la instalación de una nueva red inalámbrica conectada con la actual y con cobertura del interior en los edificios C5, D1 y Biblioteca.

- **Ejecutar el traslado de infraestructura del servicio de telefonía fija del edificio D2 al D1.**

Se ha elaborado el pliego de prescripciones técnicas para la contratación por concurso público de este traslado. Actualmente el concurso se encuentra en fase de resolución.

- **Estudiar e implantar parcialmente la tecnología de telefonía IP en la Universidad para los edificios de nueva construcción.**

Se ha implantado un piloto de telefonía IP para el Vicerrectorado TIC y Servicio de Informática con tecnología Nortel y se han analizado algunos presupuestos. Se ha decidido abordar el proyecto para el edificio C5 y algunas extensiones del Servicio de Informática.

- **Crear un nuevo laboratorio de idiomas.**

En mayo el Servicio de Informática realizó las actuaciones pertinentes para dotar de conectividad a RIUJA al nuevo laboratorio de idiomas de la Universidad de Jaén.

- **Diseñar y ejecutar un plan de optimización del direccionamiento de RIUJA.**

Se ha realizado un estudio del estado de uso del direccionamiento IP oficial, cruzando datos de la base de datos de IP, la de Inventario de microinformática y con los datos de Netdisco, procediéndose a depurar y recuperar direccionamiento IP oficial no usado, con el conocimiento de los Directores de Departamentos implicados. Una vez finalizado el renove del PDI se revisará de nuevo el informe y se propondrán las alternativas técnicas para optimizar el direccionamiento oficial y no oficial.

- **Analizar y ejecutar el acondicionamiento de las dependencias del Centro de Proceso de Datos de la Universidad en cuanto a infraestructura de comunicaciones.**

Este es uno de los objetivos más importantes previstos para este año. Por parte del Servicio de obras y mantenimiento se ha acometido la obra civil que ha duplicado el espacio del CPD (de 53,39 m² a 113,38 m²). También se ha ampliado la instalación eléctrica, el sistema de alimentación ininterrumpida y el de climatización.

Además se ha contratado un trabajo de consultoría para el dimensionamiento de la red eléctrica.

Por otra parte, se han realizado actuaciones en el sistema de cableado y en el equipamiento de acceso a RIUJA. Así como la redistribución de algunos armarios de servidores.

- **Ejecutar el proyecto de cableado estructurado de edificio A1 y su electrónica de acceso.**

Se han realizado las actuaciones pertinentes para la conexión a la red cableada del nuevo edificio del animalario. Se ha descartado la instalación de la red inalámbrica por la naturaleza del edificio.

- **Diseñar y ejecutar el proyecto de cableado estructurado de la ampliación del edificio C1 y su electrónica de acceso.**

Se han realizado las actuaciones pertinentes en materia de conexión a la red cableada para la adecuación del edificio C1 con motivo de la obra civil realizada. Los cambios ha afectado principalmente al aula magna, aunque se ha aprovechado el proyecto para sanear algunas tomas del edificio.

- **Adecuar los espacios y recursos para el Servicio de Gestión Académica en cuanto a tecnologías de información y comunicaciones.**

Respecto al proyecto de cableado de la nueva Secretaria Única se acometerá una primera fase al final de junio y una segunda fase en septiembre.

Por otra parte, se ha colaborado con el Servicio de Gestión Académica para la implantación de un sistema de gestión de turnos, habiéndose elegido ya la solución. Además se han realizado actuaciones para la implantación de un sistema de chat.

- **Diseñar y ejecutar el proyecto de cableado estructurado del edificio C5 y su electrónica de acceso.**

Se ha realizado el diseño del proyecto y se ejecutará próximamente.

- **Diseñar y ejecutar el proyecto de cableado estructurado de las nuevas dependencias de la UJA en el CTSA en GEOLIT y su electrónica de acceso.**

No se ha avanzado nada en este proyecto. Está planificado para después del verano.

- **Diseñar y ejecutar el proyecto de cableado estructurado y estructura de acceso del nuevo edificio de C6-Centros de Investigación.**

Este objetivo está previsto acometerlo después del verano. No obstante, a petición de la Vicegerencia, se ha realizado un estudio previo del cableado necesario.

- **Diseñar el proyecto de cableado estructurado y estructura de acceso de la última planta del edificio de usos múltiples.**

Estamos a la espera de recibir los planos de este nuevo edificio. Se acometerá el proyecto de cableado después del verano.

- **Estudio de las necesidades de infraestructura de comunicaciones del nuevo Campus Científico-Técnico de Linares.**

Este objetivo está planificado para el último trimestre del 2009.

4 **IMPLANTAR MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE SISTEMAS MULTIUSUARIO DEL CENTRO DE PROCESO DE DATOS**

- **Instalación y configuración del nuevo equipamiento para el CPD en el 2008.**

Es sin duda el proyecto más importante planificado en el Servicio de Informática. Durante el año 2008 se realizó el redimensionamiento de la infraestructura de servidores del CPD y se adquirieron 33 servidores nuevos además de la renovación de la red de almacenamiento (SAN). La inversión asciende a más de 340.000 € El avance de este proyecto dependía en gran medida del avance del acondicionamiento del CPD.

A fecha de elaboración de este documento se han ejecutado las siguientes fases:

- ✓ Recepción, inventariado e instalación de todo el equipamiento
- ✓ Configuración de los sistemas operativos y demás software base.
- ✓ Configuración del nuevo sistema de almacenamiento. La primera fase de migración se realizará en el mes de julio.

Esto permite a su vez el avance de otros proyectos planificados para el 2009.

Todos ellos aportan importantes mejoras en los servicios TIC ofrecidos para la Universidad de Jaén. Como por ejemplo:

- Actualización del SGBD (sistema gestor de bases de datos) de los Sistemas de Información de Gestión Universitaria a Oracle 10gr2
- Actualización de algunos de los Sistemas de Información de Gestión Universitaria, por ejemplo el de Gestión de la Investigación
- Avance en la implantación de la administración-e
- Implantación del nuevo sistema de control horario
- Implantación del nuevo sistema de gestión de competencias
- Implantación del nuevo sistema de gestión de contenidos web
- Mejora en las prestaciones del servicio de correo-e. Por ejemplo, aumento del tamaño de los buzones
- Mejoras en el Web institucional, espacios web personales y servicio de blog
- Renovación del equipamiento dedicado a la plataforma de Docencia Virtual
- Implantar un aula de informática virtual
- Implantar herramientas de videoconferencia y de colaboración

- **Implantar un aula de informática virtual.**

El objetivo de este proyecto es permitir el acceso a los alumnos a herramientas software hasta ahora solo accesibles en las aulas de prácticas desde sus propios domicilios. El proyecto está bastante avanzado y estará operativo en unos meses.

- **Estudio y renovación, si procede, del sistema de backup centralizado de servidores corporativos.**

Se ha modificado el sistema de backup centralizado del CPD, pasándose a realizar las copias de seguridad en disco en lugar de la librería de cintas. Como

consecuencia, se facilita el trabajo de administración y se disminuye el coste de mantenimiento. En una segunda fase se eliminará definitivamente la librería de cintas por otro array de disco ubicado en otro edificio.

- **Instalar infraestructura definitiva para la virtualización de servidores externos.**

No se ha avanzado nada en este proyecto. El servidor adquirido para este proyecto ha sido necesario utilizarlo para la gestión del nuevo sistema de almacenamiento (EVA 4400).

- **Optimizar servidor ambar.**

No se ha avanzado nada en este proyecto. El servidor adquirido para este proyecto ha sido necesario utilizarlo de manera provisional para el sistema de backup centralizado.

- **Estudio e implantación del sistema de alta disponibilidad de almacenamiento de servidores IMAP/POP3.**

A finales de junio se implantará un piloto y si los resultados son satisfactorios, se pasará a explotación en septiembre.

- **Migración de los buzones de correo-e del PDI, PAS y estudiantes a la nueva SAN.**

Una vez que se implante el sistema de alta disponibilidad de almacenamiento de servidores IMAP/POP3 se procederá a la migración de los buzones de correo-e del PDI, PAS y estudiantes a la nueva SAN.

- **Actualización de las estafetas primarias del sistema mensajería a los nuevos servidores y S.O.**

Se ha aprovechado la instalación de las plataformas con la nueva herramienta antispam (Ironport) para configurar éstas como las nuevas estafetas primarias del sistema de mensajería.

- **Actualización del servidor web corporativo y espacios web personales a los nuevos servidores y S.O.**

Se ha renovado el servidor, actualizado el S.O. y migrado el contenido del servidor web corporativo y espacios virtuales, usando RAID-5 como sistema de almacenamiento. Este sistema convivirá con el sistema gestor de contenidos web durante el tiempo que dure la migración de todo el contenido del web corporativo. Para el próximo año se propondrán nuevas actuaciones de virtualización de este sistema.

- **Migración del servidor de listas de correo-e a los nuevos servidores.**

En los próximos meses se renovará el servidor de listas de correo-e.

- **Renovación de servidores de aulas de Linares.**

Las aulas de Linares han pasado a ser gestionadas por los servidores que centralizadamente gestionan todas las aulas del Campus Las Lagunillas.

5 IMPLANTAR MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE MICROINFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD

- **Habilitar el sistema de reservas en el arranque dual (windows y linux) en aulas de libre acceso.**

Desde el mes de abril, está habilitado el sistema de reservas las aulas de libre acceso tanto para el arranque en Windows como en Linux.

- **Optimizar de la gestión de la microinformática mediante congelado de imágenes, redefinición de imágenes, etc.**

Con el fin de avanzar en la gestión de la configuración de la microinformática se han actualizado las imágenes que se disponían de aquellos ordenadores adquiridos en compras de gran volumen y que facilitan el mantenimiento de los mismos.

Para la elaboración de las nuevas imágenes se va a proceder a la revisión de las lista de productos a incluir para aligerar las mismas y consecuentemente optimizar las labores de mantenimiento.

Por otra parte, se ha fusionado toda la documentación que existía para la configuración de los puestos de trabajo del PAS y PDI en un único documento con la intención de eliminar información redundante, así como evitar posibles inconsistencias.

- **Renovación de un aula de informática de las del Campus Las Lagunillas.**

Con esto se conseguía disponer de ordenadores en stock iguales a los de las aulas para las reparaciones que pudieran surgir, ya que el proveedor nos indicó que ya no disponía de placas iguales. Pero recientemente el proveedor nos ha comunicado que ha conseguido placas y por tanto ya no se considera necesario acometer este proyecto.

- **Estudiar y habilitar, si procede, herramientas que faciliten el control de acceso a internet e intranet.**

Se ha desarrollado por el Servicio de Informática una herramienta para facilitar el desarrollo de prácticas y exámenes en las aulas de informática. Las principales funciones de este programa son:

- Permite cortar la conexión a la red de los equipos de los alumnos a voluntad del profesor, y restaurar dicha conexión cuando lo considere oportuno.

- Permite bloquear los equipos de los alumnos a voluntad del profesor mientras se desarrollan las clases (al bloquear el equipo, se bloquea el teclado, el ratón y la pantalla del equipo permanecerá en negro).

6 CREAR LA UNIDAD DE AUDIOVISUALES ADSCRITA AL SERVICIO DE INFORMÁTICA

- **Definir y habilitar recursos, carta de servicios, condiciones de uso, etc que se proporcionarán desde la unidad de audiovisuales.**

Se han celebrado varias reuniones de trabajo para definir la nueva Unidad de Audiovisuales (adscripción al Servicio, funciones de los técnicos, lista de servicios ofrecidos, etc.), así como las actuaciones a acometer para la puesta en marcha definitiva de la Unidad. Todo ello se ha reflejado en un informe y hoja de ruta.

Se han realizado varias actuaciones indicadas en la hoja de ruta, como rediseño de la página de RRHH del Servicio, rediseño de la página de Atención al usuario, traslado del personal a las dependencias del edificio A2, etc.

Aún queda pendiente realizar el traspaso de conocimiento del servidor Windows de los Servicios Técnicos y el del GPS.

Actualmente se está trabajando en el desarrollo del espacio web que albergará toda la información referente a los servicios prestados.

Además de avanzar en este sentido, desde esta nueva Unidad se continúan prestando aquellos servicios que se han heredado de los anteriores Servicios Administrativos a los cuales pertenecían los técnicos (grabación de eventos, soporte para los videoproyectores de las aulas, etc.)

- **Implantar mejoras en el servicio de videoconferencia.**

Se ha realizado la transferencia de conocimiento a los nuevos compañeros de la Unidad de Audiovisuales para que sea desde esta Unidad desde donde se proporcione este servicio.

Por otra parte, se ha implantado el producto Adobe Connect y se han realizado algunas sesiones.

- **Estudio y ejecución de dotación de recursos de microinformática en salas comunes.**

Se realizó el análisis del proyecto. Y se ha contactado con varias empresas para que presenten una solución. Solo se ha recibido un presupuesto.

La sala de juntas del Rectorado se ha dotado de un carrito y 20 portátiles. Además de ha instalado otro punto de acceso a RIMUJA para mejorar la cobertura y conectividad a la red inalámbrica.

- **Asumir el mantenimiento de los cañones de video de la Universidad.**

Se ha realizado el traspaso de información desde el Secretariado de Equipamiento Docente al Servicio de Informática. Y se ha realizado el inventario de los cañones de los espacios docentes. Revisada toda la información y analizadas las incidencias que se han producido una vez que el contrato de mantenimiento ha cumplido se ha decidido no renovar el contrato y acometer las reparaciones o sustituciones individualmente.

Durante el mes de julio se procederá a revisar todos los videoproyectores.

Por otra parte, se ha documentado el procedimiento a seguir en caso de incidencias y próximamente se programará una jornada de formación al personal de consejerías para difundirlo.

- **Implantar un aula de docencia avanzada y trabajo a distancia en grupo.**

Se encuentra en fase de desarrollo del pliego de prescripciones técnicas para adquirir por concurso público la implantación de un aula de docencia avanzada. Además se han realizado actuaciones en el cableado de la sala.

- **Comenzar la implantación de pizarras digitales en los departamentos.**
Este objetivo no estaba planificado en un principio. Se ha añadido a la planificación en el mes de marzo. Se ha elaborado un informe con el análisis de alternativas y actualmente se está trabajando en la elaboración del pliego de prescripciones.

7 **IMPLANTAR MEJORAS Y NUEVAS FUNCIONALIDADES EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS CORPORATIVAS**

- **Participar en la implantación de la Administración electrónica.**
Se ha colaborado con el Servicio de Deportes y la Caja Rural para implantar la pasarela de pago de la Caja Rural y habilitar el pago telemático para los servicios ofrecidos desde Deportes.
También se ha colaborado con el Servicio de Información y Registro en la elaboración del pliego de prescripciones y resolución del concurso público para la *“contratación de un servicio de apoyo técnico para la implantación de un sistema de tramitación electrónica en la UJA”*
- **Habilitar portafirmas para el Consejo de Dirección.**
Desde el mes de abril se encuentra en explotación el módulo de portafirmas para todos los miembros de PAS y PDI.
- **Analizar y rediseñar la estructura del Servicio de Directorio (LDAP).**
Se ha procedido a rediseñar y crear la nueva estructura. Actualmente se está trabajando en el nuevo procedimiento para la obtención de datos de UXXI
- **Implantación de la federación de identidades y estudio de soluciones SSO.**
Se trata de un proyecto interuniversitario andaluz en el cual participa la UJA. Actualmente se encuentra en fase de resolución de dos concursos públicos para la implantación del proyecto.
- **Asumir la gestión de la Plataforma de Docencia Virtual.**
A partir del 2009 el Servicio de Informática comenzará a asumir la gestión de la Plataforma de Docencia Virtual, hasta ahora asumida directamente por el Secretariado de Docencia Virtual. Actualmente se está realizando el traspaso de conocimiento y ya se están asumiendo algunas tareas de administración, siempre supervisadas por el actual administrador.
Además se ha colaborado en la renovación, ampliación e instalación de nuevos servidores.
- **Desarrollar un módulo de los sistemas de gestión académica para la movilidad internacional de Sócrates-Erasmus.**
Este módulo se encuentra en fase de desarrollo avanzado.
- **Participar en la implantación del aplicativo para gestión competencias y la gestión de la formación.**
Se trata de un proyecto liderado por el Servicio de Personal. En estos momentos el aplicativo está instalado y en fase de pruebas por parte de los usuarios.
- **Participar en el Plan acercamiento digital a IES.**
Este objetivo pretende dotar de servicios TIC al profesorado de los institutos de enseñanza secundaria. Actualmente se están generando cuentas y listas de correo electrónico.
- **Colaborar con la implantación del Cuadro de Mandos Integral.**
Este proyecto está liderado por el Servicio de Planificación y Evaluación. El Servicio de Informática no ha participado en la elección de la herramienta, ni en la instalación. Se ha asistido a la entrega de la misma por parte de la empresa, y ha surgido la necesidad de vincular el sistema a aquellos sistemas donde estuvieran

almacenados los valores de los indicadores del Plan Estratégico, pero esa información no la tiene el Servicio de Informática sino cada uno de los Servicios.

- **Proporcionar datos para el acceso a Campus Virtual desde los cajeros de la Caja Rural**

El 16 de junio pasó a explotación este proyecto. Las funcionalidades accesibles desde los cajeros de la Caja Rural son:

- ✓ Calificaciones provisionales.
- ✓ Lugar y horario de revisión de los exámenes.
- ✓ Expediente completo del estudiante.
- ✓ Calendario de exámenes.
- ✓ Avisos personalizados que les lleguen al Campus Virtual.
- ✓ Asignaturas en las que está matriculados.
- ✓ Horarios de tutorías, profesorado y demás información accesible desde el Campus Virtual de la Universidad de Jaén.

- **Habilitar la expedición del título EEES.**

No se ha avanzado nada en este objetivo hasta la fecha.

- **Habilitar las comunicaciones por sms para los pagos a asistencias a tribunales**

Se ha consultado con las Universidades de referencia y ninguna tiene habilitada esa funcionalidad. Estamos a la espera de que OCU libere la nueva versión de UXXI-Académico la cual contempla esta opción.

- **Colaborar en el estudio de eficiencia de primeras matrículas**

Se facilitaron los datos demandados por el profesor Juan Hernández para sus trabajos de investigación para la Junta de Andalucía.

- **Analizar e implantar, si procede, sistemas de gestión demandas y/o clientes para diversos servicios administrativos de la Universidad**

Se ha asistido a diversas presentaciones de productos comerciales. Por otra parte, se ha detectado que algunas de las herramientas que proporciona la Junta de Andalucía para la implantación de eadministración podrían cubrir las necesidades de algunos servicios. Es conveniente esperar a que avance el proyecto de eadministración para analizar esto. Se ha expuesto esto a los Jefes de Servicio y en una sesión del martes de la calidad.

- **Habilitar la exportación de calificaciones de CAV a UXXI-Académico**

No se ha avanzado nada en ese objetivo.

- **Participar en la implantación del sistema de control de presencia**

Este proyecto está liderado por el Servicio de Personal. Durante los primeros meses del 2009, se ha revisado la instalación del cableado de las tomas, ampliándose en número. También se ha revisado la instalación del producto y se han facilitado datos al proveedor para que realice la carga inicial. Actualmente se está negociando el contrato de mantenimiento.

- **Colaborar en la validación del DataWareHouse**

Este proyecto lo lidera el Servicio de Planificación. Se le ha facilitado un nuevo acceso al entorno de pruebas al proveedor.

- **Actualizar y migrar UXXI a las versiones desarrolladas con Oracle 10gr2**

Este es uno de los proyectos más importantes previstos para el 2009. El equipamiento (servidores y almacenamiento) adquirido para este sistema está recepcionado e instalado en el Centro de Proceso de Datos.

Los sistemas operativos de los servidores y demás software para el sistema de almacenamiento ya se ha instalado y configurado.

Actualmente se está trabajando en la instalación de Oracle 10g en RAC en los nuevos servidores. Este es un proceso bastante complejo pues hay muchos componentes que instalar y mucha interacción entre ellos. También se están realizando pruebas para la migración de los datos de investigación al nuevo entorno. Después se procederá a instalar la nueva versión de UXXI-Investigación.

- **Colaborar en la habilitación de un fotomatón para la elaboración de tarjetas identificativas de la Universidad**

Este proyecto lo lidera el Servicio de Personal. No se ha avanzado nada en este proyecto.

- **Desarrollar módulo para la prescripción para prácticas en instituciones de Bienestar Social.**

Una vez realizado el diseño del módulo se ha comenzado el desarrollo.

- **Habilitar la exportación de datos de UXXI Académico a Sistema de gestión de deportes.**

Este objetivo se encuentra en fase de estudio.

- **Analizar la viabilidad de migración del Campus Virtual a Portal.**

No se ha avanzado nada en este proyecto.

8 **IMPLANTAR MEJORAS Y NUEVAS FUNCIONALIDADES EN LOS SERVICIOS TELEMÁTICOS**

- **Implantar el gestor de contenidos web y migrar el contenido existente.**
Se ha adquirido e instalado equipamiento para este proyecto.
También se han evaluado las alternativas y se ha decidido contratar la implantación de una plataforma tecnológica destinada a soportar servicios de gestión de contenidos Web y de documentos. Así como los trabajos para la migración de la información del portal Web institucional (www.ujaen.es) al nuevo sistema
- **Implantar mejoras en la web corporativa, en cuanto a diseño, accesibilidad, contenido e idioma.**
El diseño de la página principal se ha externalizado y está pendiente de aprobación por el Consejo de Dirección para llevarlo a explotación.
También se ha contratado una consultoría para el análisis de la estructura de la información.
- **Participar en la creación de una red social para la Universidad de Jaén y portal de egresados.**
El estudio de alternativas e implantación de una plataforma de red social propia de la Universidad lo realizará Jose Ramón Balsas dentro de un proyecto de innovación. Los contenidos propios a mantener serán mínimos, siendo la mayoría externos. El mantenimiento de la información posiblemente corra a cargo de los órganos de apoyo a los Vicerrectorados. En principio la solución tecnológica será ELGG. Una vez implantada y analizada la viabilidad de la plataforma, el Servicio de Informática se encargará de la gestión, si procede.
- **Analizar e implantar, si procede, un nuevo sistema antispam.**
Se ha implantado un nuevo sistema antispam en el servicio de correo electrónico de la Universidad de Jaén. Esta nueva herramienta mejora la detección de mensajes de correo basura/virus (spam), una medida que venían solicitando los usuarios del servicio de correo electrónico.
Como ejemplo, la semana de prueba se recibieron 3.030.160 de correos-e, detectándose 2.863.990 (97.2%) como spam y 85.310 (2,8%) como correo-e válido. Esto supone que se dejan de recibir un 97% de spam en los buzones, mejorando con ello en la productividad y uso del correo electrónico.
La puesta en marcha de esta nueva herramienta antispam supone un cambio en la política actual de tratamiento de correo electrónico. En concreto, se eliminan los filtros personalizados de listas grises y se incorporan filtros centralizados que rechazan la conexión de mensajes entrantes cuando la reputación de los servidores emisores no sea buena. Esta reputación se monitoriza diariamente por miles de sensores repartidos por todo el mundo.
Una vez superado el filtro de reputación, los mensajes deberán pasar un nuevo y mejorado filtro de contenidos, que etiquetará aquellos mensajes sospechosos. Todos los mensajes etiquetados seguirán entregándose al buzón como hasta ahora.
- **Analizar e implantar, si procede, herramientas de trabajo colaborativo.**
Se están analizando algunas alternativas.

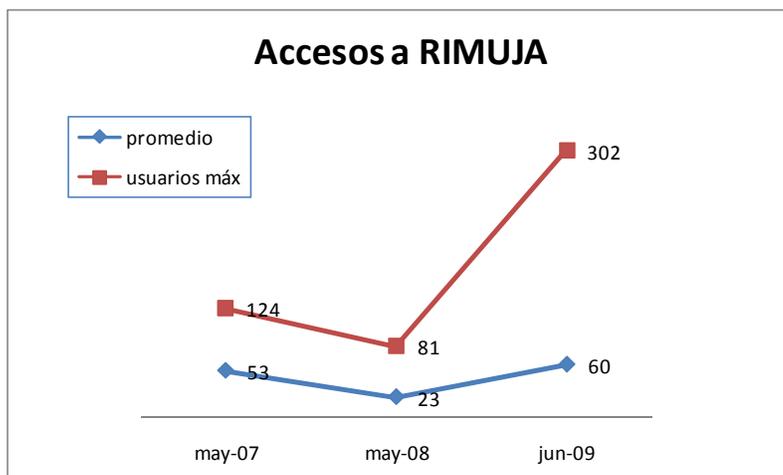
- **Implantar nuevo formato adicional (nombre.apellido1.apellido2@ujaen.es) de las direcciones de correo-e.**

La solución se diseñó hace tiempo pero está pendiente de implantarla.

9 SERVICIOS ORIENTADOS AL USUARIO

Todas las actuaciones indicadas en los apartados anteriores de infraestructura tienen como objetivo la mejora de los servicios finalmente prestados a los usuarios. Se muestran aquí datos de uso de esos servicios.

- Servicio de conexión a la red cableada (RIUJA) y la red inalámbrica (RIMUJA):

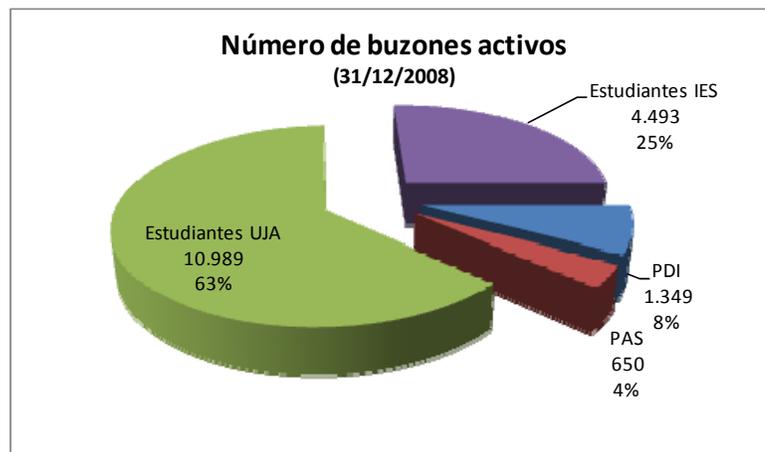
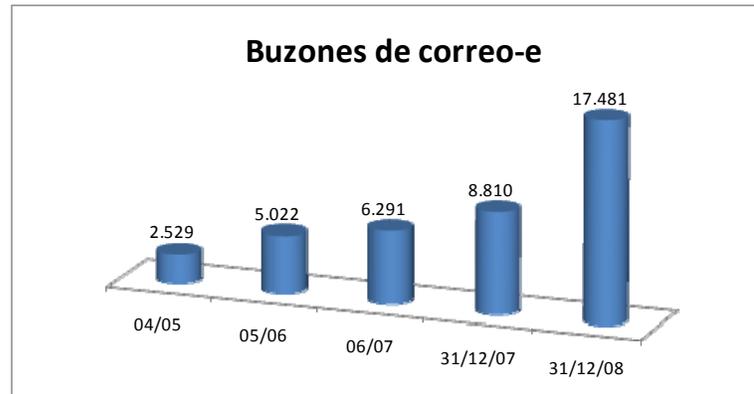


- Servicios de telefonía fija y telefonía móvil.

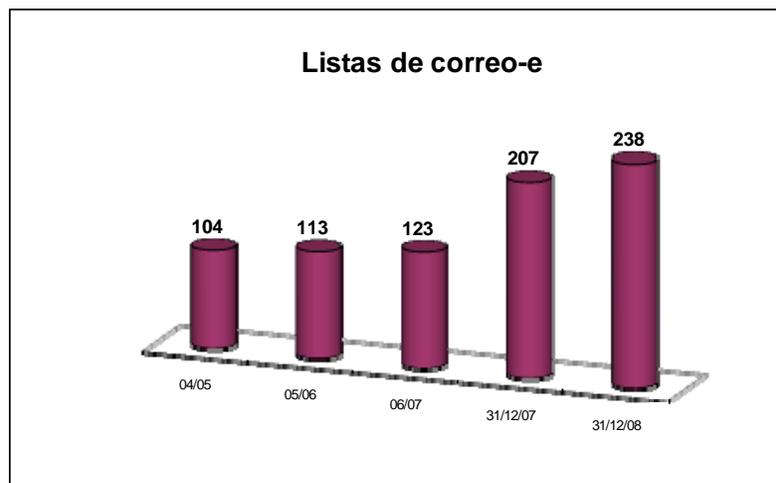
Fecha	Lineas telefonía fija	Extensiones telefonía fija	Telefonía móvil	Modem USB
06/07	1827	1505	138	
31/12/2007	1895	1576	141	21
31/12/2008	1968	1606	164	40



- Correo electrónico

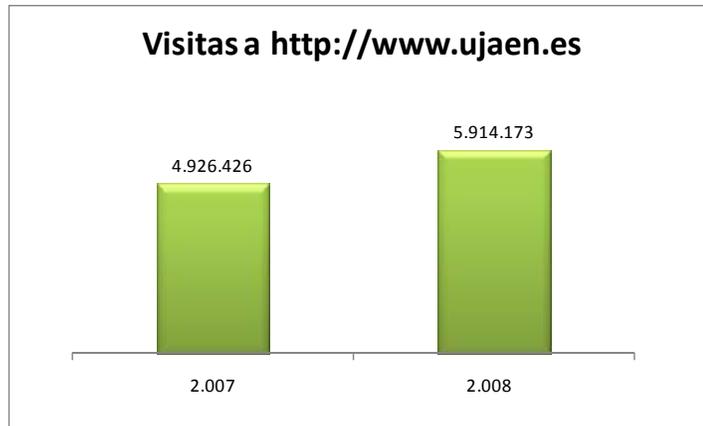


- Listas de correo electrónico:

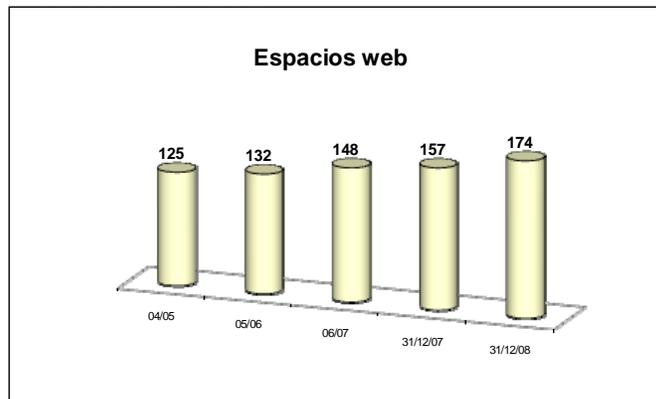


- **Servicio WEB (Hospedaje Web):**

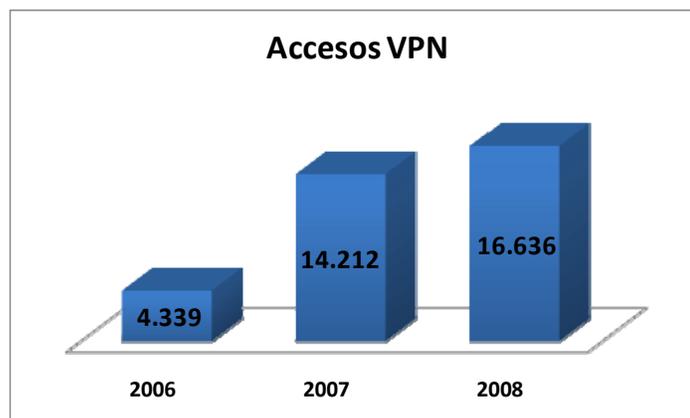
El espacio web corporativo de la Universidad, ha registrado un incremento de un millón de visitas en el año 2008.



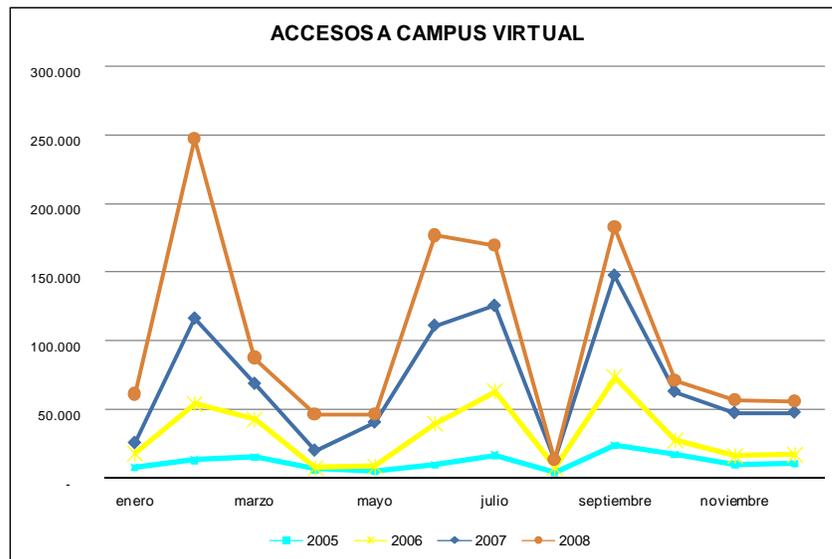
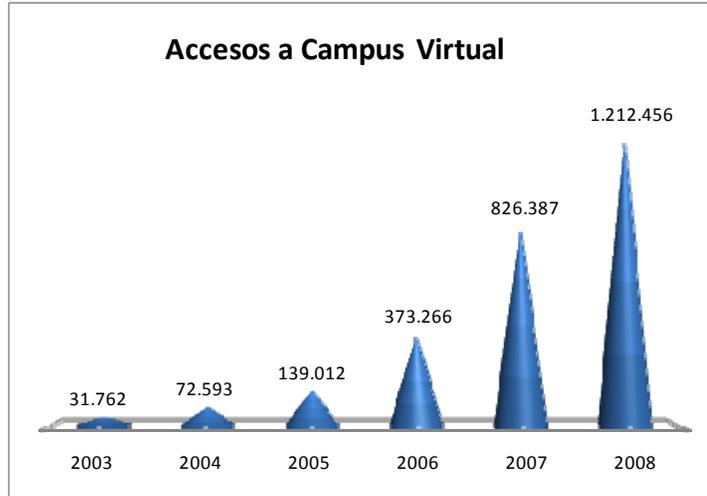
En este curso existen 1.262 espacios web personales asignados al PDI, de los cuales, 482 están publicando información.

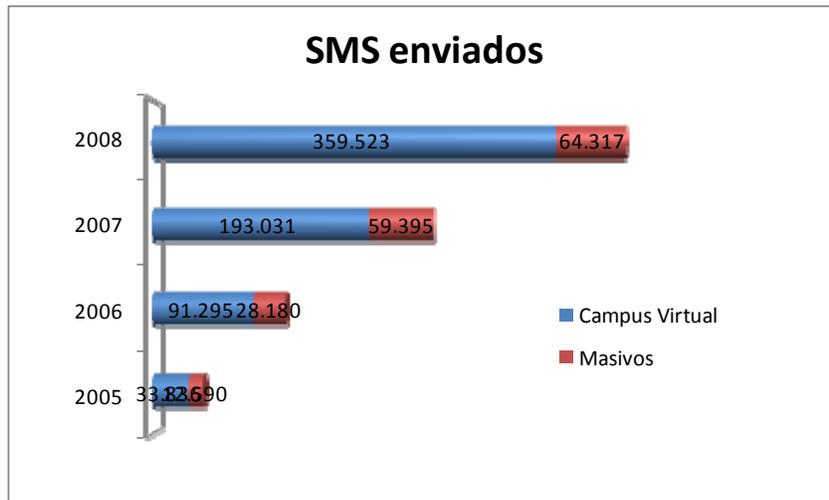
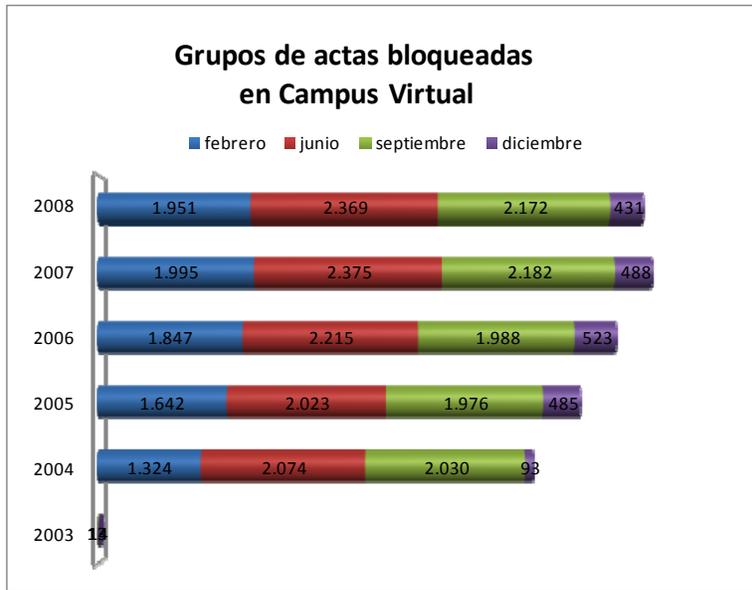


- **Servicio de red privada virtual:**

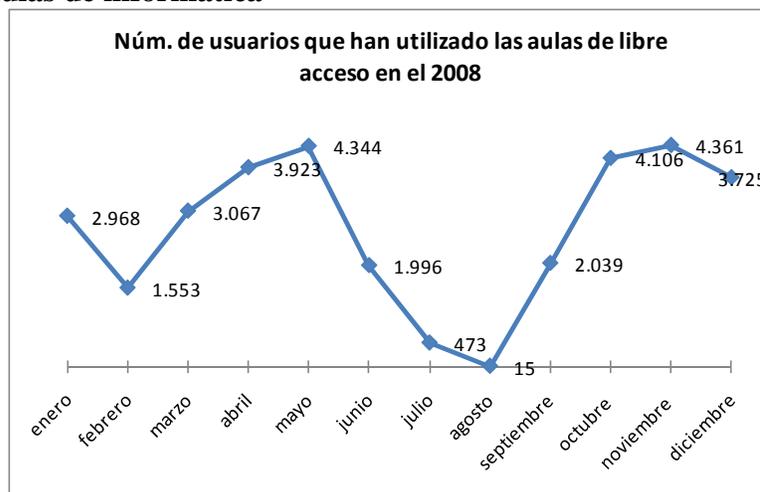


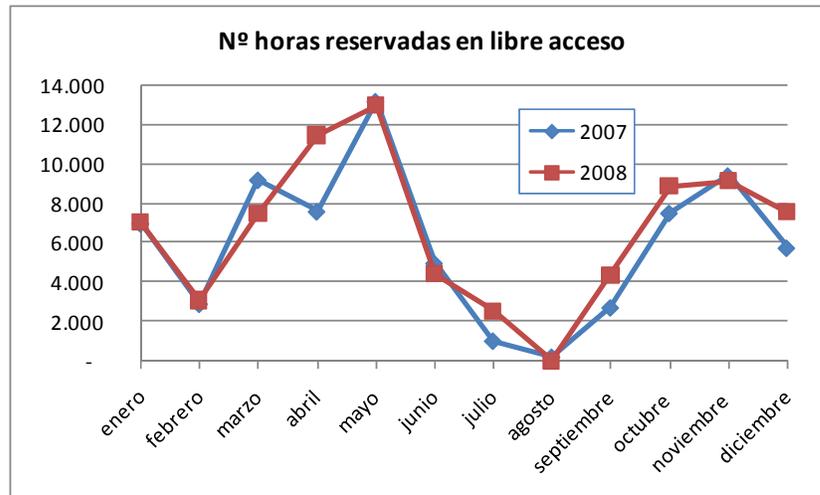
- **Campus Virtual**





- **Servicio de aulas de informática**



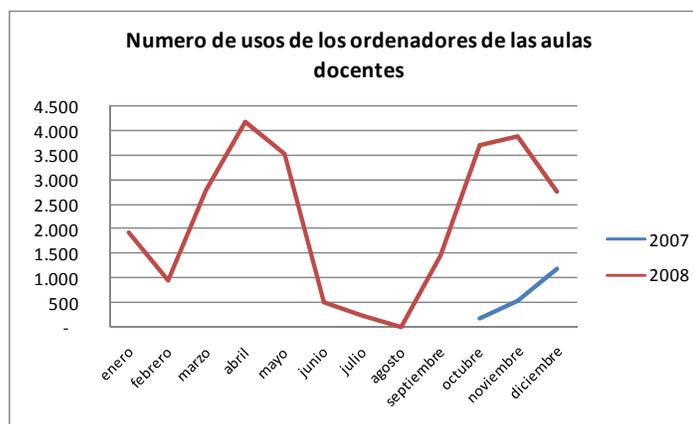


- **Servicio de espacio en disco**

El espacio en disco individual lo han usado 987 usuarios de las 14.664 creadas, ocupando un total de 14,9 GB.

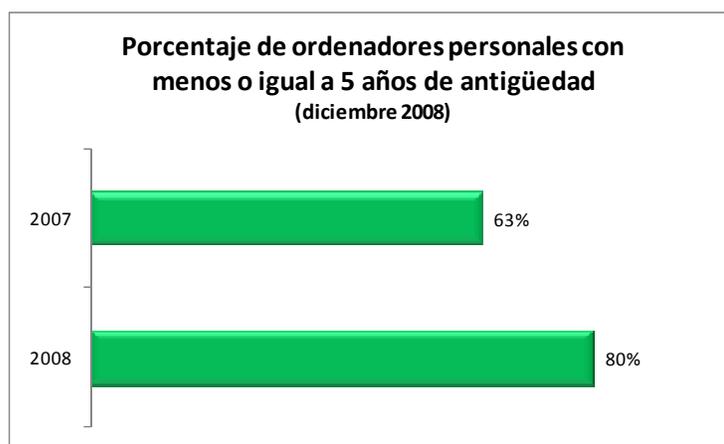
- **Servicio de apoyo TIC en las aulas de docencia**

Durante el año 2008 se han registrado 25.910 sesiones de trabajo en este equipamiento distribuidas como sigue.



- **Servicio de mantenimiento de microinformática.**

A continuación se muestran algunos gráficos sobre el grado de obsolescencia del parque de microinformática de la Universidad de Jaén, así como su evolución en el año 2008.



El gasto total de mantenimiento correctivo en el 2008 asciende a 29.568,10 € (IVA incluido) para un parque de 5.150 ordenadores personales. Lo que indica que el gasto por ordenador es de 5,74 €. En el siguiente gráfico se puede apreciar la evolución de este dato. Para la correcta interpretación del dato, hay que resaltar que durante el 2008 aún se mantenían los ordenadores antiguos del PAS y no se había finalizado la renovación de sus puestos de trabajo (unos 400 ordenadores). Es previsible que a partir del 2009 se aprecie una disminución de este valor, pues se trata de ordenadores nuevos y con 5 años de garantía.



10 RECURSOS HUMANOS

La plantilla de personal funcionario del Servicio de Informática se ha incrementado en dos efectivos a principios del 2009, que se han destinado a reforzar la plantilla actual.

Por otra parte se ha creado la Unidad de Audiovisuales adscrita al Servicio de Informática dedicada a implantar nuevos servicios en esa materia. Dicha Unidad la conforman 4 efectivos del personal laboral, no de la escala de informática provenientes de otros servicios administrativos.