

**MEMORIA TÉCNICA ANUAL DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA.
Curso 2006/07**

Jaén, junio 2007

1	ACTUACIONES DURANTE EL CURSO ACADÉMICO 2006/07	2
1.1	Infraestructura	2
1.1.1	Infraestructura para la comunicación de datos cableada (RIUJA)	2
1.1.2	Migración y reubicación del equipamiento conectado a la red de voz y datos del usuario.	4
1.1.3	Infraestructura para la comunicación de datos inalámbrica (RIMUJA).	4
1.1.4	Infraestructura de seguridad.	4
1.1.5	Infraestructura en telefonía	5
1.1.6	Servidores multiusuario/ sistemas	5
1.1.7	Equipamiento de microinformática	6
1.1.8	Equipamiento de aulas de informática	7
1.1.9	Sistemas de Información	8
1.2	Financiación Externa	12
1.3	Recursos Humanos	12
1.4	Servicios orientados al usuario	13
1.5	Actuaciones orientadas al funcionamiento de los servicios	23
1.6	Formación	25
2	PROYECTOS EN CURSO	26

1 ACTUACIONES DURANTE EL CURSO ACADÉMICO 2006/07

1.1 Infraestructura

1.1.1 Infraestructura para la comunicación de datos cableada (RIUJA)

Las actuaciones realizadas en la red informática cableada de la Universidad (RIUJA) han sido las siguientes:

Respecto al **sistema de cableado estructurado de datos** se han realizado diversas actuaciones en:

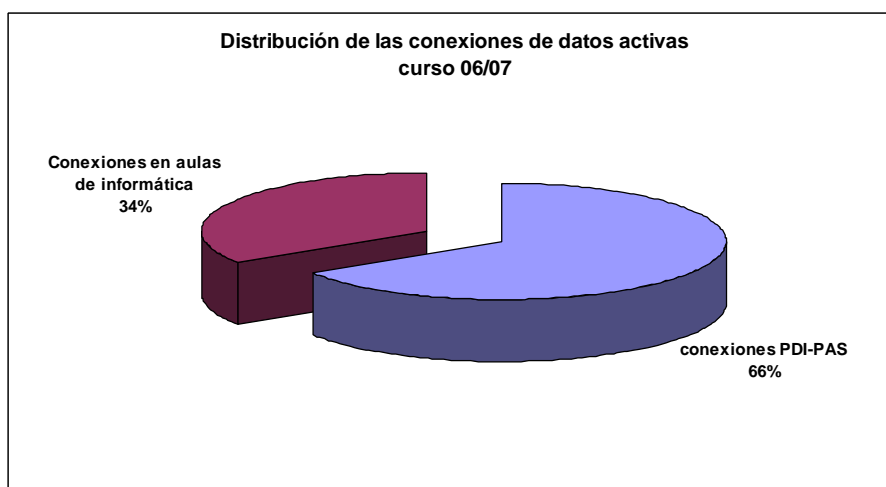
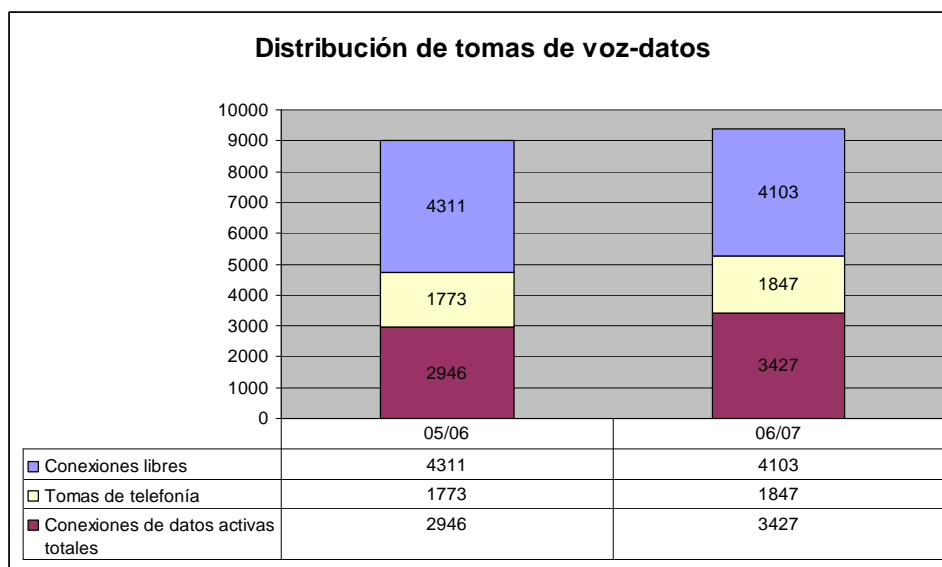
- Laboratorio A3-081: Departamento de Ingeniería Mecánica y Minera.
- Laboratorios de investigación B-018 en Linares.
- Laboratorio B-117 en Linares: Departamento de Ingeniería Eléctrica.
- Laboratorio B-002 en Linares: Departamento de Informática.
- Estudio nuevo sistema de cableado en las dependencias de la Fundación del Plan Estratégico.
- D1-8006 y D1-8008: Ampliación y reforma del sistema de cableado existente para las nuevas dependencias del personal del Servicio de Informática.
- D1-906: Renovación de 2 armarios de comunicaciones y reestablecimiento de todas las conexiones de los mismos.
- C2-101: Ampliación del sistema de cableado existente.
- Estudio de necesidades para la reubicación de los armarios de comunicaciones de planta 1ª y 2ª del edificio D-3.
- Estudio de necesidades para el sistema de cableado para el nuevo edificio departamental (zona antiguo colegio).
- Estudio de necesidades para el nuevo sistema de cableado para el edificio reformado C-3.
- Estudio de necesidades para el nuevo sistema de cableado para el edificio B-1.
- Ampliación de FO Multimodo entre los Edificios C-2 y D-1 del Campus de las Lagunillas.
- Ampliaciones en varias dependencias del Campus de Jaén.

Respecto al **equipamiento de la electrónica de red** se ha mejorado con:

- Conmutadores apilados (2x24 puertos de 10/100/1000 Mbps) con doble conexión gigabit para la conexión de servidores y equipamiento del proyecto de red inalámbrica.
- Conmutadores de acceso (2x48 puertos de 10/100 Mbps), destinados a la conexión de los ordenadores del personal del Edificio Zabaleta.
- Conmutadores apilados (2x48 puertos de 10/100/1000 Mbps) con doble conexión gigabit para la conexión de servidores del Servicio de Informática..
- Conmutadores apilados (2x24 puertos de 10/100/1000 Mbps) con doble conexión gigabit para la conexión de servidores del Servicio de Informática..
- Conmutadores apilados (2x24 puertos de 10/100 Mbps) con conexión gigabit para la conexión e integración de las aulas de informática adscritas del Servicio de Informática en de Linares.

- 1 Conmutador (1x48 puertos de 10/100 Mbps) para la conexión de equipos del PDI/PAS integrado en la pila existente en uno de los armarios de comunicaciones del edificio A de la E.P.S. de Linares.
- Actualización de la versión del sistema de gestión de red centralizada para RIUJA.
- Optimización del enlace Jaén-Linares, utilizando el sistema Macrolan de Telefónica.
- Implementación y utilización de multicast en las aulas de informática adscritas al Servicio de Informática y las adscritas al departamento de Informática, así como en equipos de acceso público de la Biblioteca, tanto en Jaén como en Linares, para su utilización en el sistema Rembo.

Las siguientes tablas reflejan la velocidad, tipo de conexiones y número de tomas totales y activas en la Red Informática cableada de la Universidad de Jaén así como su evolución en los últimos años.



1.1.2 Migración y reubicación del equipamiento conectado a la red de voz y datos del usuario.

Se han realizado las actuaciones pertinentes para los traslados en diversos edificios: B-1 (Nuevo equipo de Gobierno), B-3 (Departamento Ciencias de la Salud), B-5 (Secretaría de la E.P.S.), D-1 (Servicio de Informática, Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y Comunicación) y C-2 (Defensor universitario).

1.1.3 Infraestructura para la comunicación de datos inalámbrica (RIMUJA).

Las actuaciones de mejora realizadas en la red inalámbrica mallada de la Universidad (RIMUJA) han sido las siguientes:

- Revisión de las instalaciones eléctricas y cableadas de los puntos de acceso.
- Implementación del portal cautivo web.
- Instalación de 30 nuevos puntos de acceso inalámbricos interiores.
- Instalación de dispositivos antirrobo en los puntos de acceso.
- Estudio de cobertura de toda la infraestructura de puntos de acceso interiores y exteriores.
- Actuaciones encaminadas a la mejora de la estabilidad funcional.
- Implementación del sistema de balanceo de los servicios Radius y FTP.
- Monitorización de todos los dispositivos y servicios.
- Estadísticas de uso.
- Migración del sistema de servidores Radius.
- Actualización automatizada del cliente SecureW2.

1.1.4 Infraestructura de seguridad.

Las actuaciones de seguridad realizadas para la red informática cableada e inalámbrica de la Universidad han sido las siguientes:

- Instalada la infraestructura para establecer un tunel cifrado permanente entre redes de sedes distantes geográficamente (Consejo Social y Lagunillas), mediante VPN site to site.
- Instalación y puesta en funcionamiento de un sistema de balanceo de carga hardware para los servicios: sistema de mensajería (POP3 y SMTP), webmail, proxies-caches, DNS, así como Radius y FTP de RIMUJA.
- Implantación de un sistema de monitorización y gestión del tráfico de RIUJA y RIMUJA.
- Actualización de la política de seguridad en el cortafuegos perimetral y en los asignados aulas.
- Se han instalado y puesto en funcionamiento 3 nuevos sistemas de cortafuegos en aulas/laboratorios.
- Estudio del nuevo sistema de cortafuegos centralizado para las aulas de informática y laboratorios de departamentos.

1.1.5 Infraestructura en telefonía

En cuanto a **telefonía fija** hay que resaltar las siguientes actuaciones:

- Puesta en funcionamiento de 36 nuevas extensiones, alcanzando un total de 1.505 en mayo del 2007, si además añadimos los 54 nuevos supletorios de las extensiones se dispone de 1.827 líneas de teléfonos.
- Puesta en funcionamiento del sistema de buzones de voz.
- Puesta en funcionamiento del sistema de atención de llamadas en el Servicio de Atención al Usuario del Servicio de Informática.
- Sistema de atención telefónica para el proceso de automatrícula.
- Ampliación de extensiones de telefonía digital para el Servicio de Gestión Académica, Servicio de Información y Asuntos Generales y nuevos Vicerrectorados del nuevo equipo de Gobierno.
- Estudio técnico-económico para la implantación de Telefonía IP en la Universidad de Jaén.
- Migración y reubicación de las extensiones de telefonía fija del personal destinado en los edificios: B-1 (Nuevo equipo de Gobierno), B-3 (Departamento Ciencias de la Salud), B-5 (Secretaría de la E.P.S.), D-1 (Servicio de Informática, Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y Comunicación) C-2 (Defensor universitario).
- Estudio sobre accesibilidad de las cabinas de teléfonos públicos en la Universidad.

A nivel de **telefonía móvil** se han realizado las siguientes actividades:

- Alta de 42 nuevos abonados. La Universidad dispone de un total de 138 abonados de telefonía móvil.
- Migración (altas y bajas) del anterior al nuevo Equipo de Gobierno.

1.1.6 Servidores multiusuario/ sistemas

En el presente curso se han adquirido los cinco nuevos servidores que se enumeran a continuación lo que eleva el número total de servidores que gestiona el Servicio de Informática más de 90 servidores:

- 1 servidor HP Proliant DL380 G4 para incorporar a los servidores de aplicaciones de automatrícula y UXXI versión web.
- 1 servidor HP Proliant DL380 G4 para instalar control horario.
- 1 servidor para el sistema de gestión del tráfico de RIUJA y RIMUJA. soporte de operación de red para la nueva red inalámbrica mallada de la Universidad.
- 1 servidor para la renovación del servidor Web con soluciones Microsoft.
- 1 servidor para la migración del sistema de monitorización de infraestructura de RIUJA, RIMUJA, servidores y servicios.

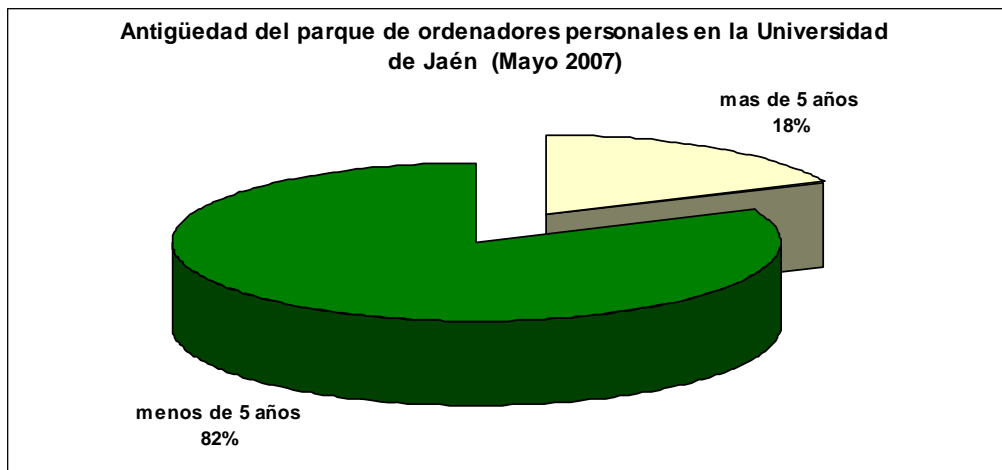
1.1.7 Equipamiento de microinformática

En la convocatoria del Plan Renove el Servicio de Informática cofinanció 116 ordenadores personales de sobremesa y 55 portátiles para PDI.

En cuanto a las aulas y laboratorios docentes se han adquirido 73 ordenadores para la renovación de diversas aulas (detallado en el siguiente apartado)

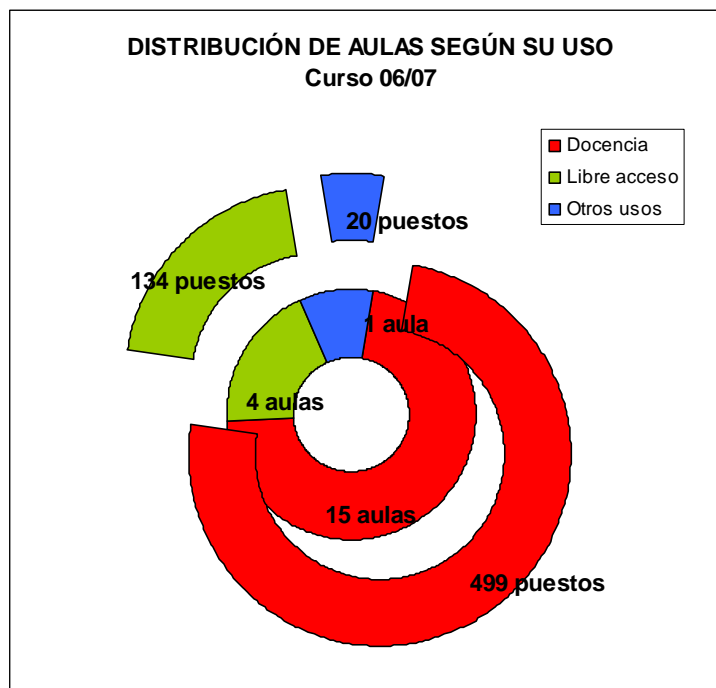
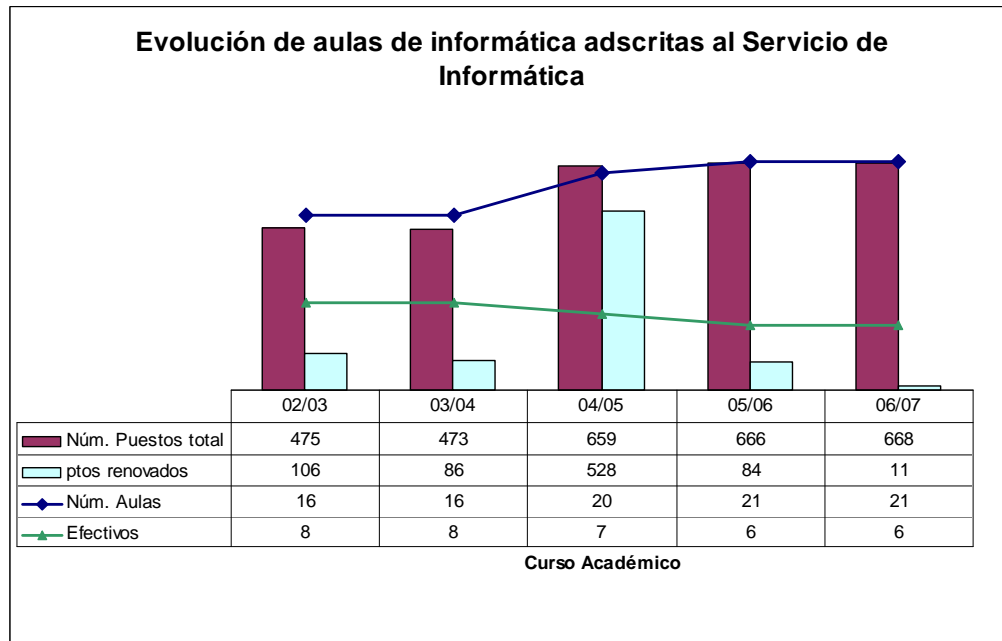
Por otra parte se ha realizado un esfuerzo para depurar el parque de microinformática y dar de baja definitiva aquellos ordenadores obsoletos y fuera de uso que aún existían en las dependencias de la Universidad. Se han recibido 47 bajas de los departamentos.

Además de los equipos del renove, el S.I. han adquirido 69 equipos para PDI y PAS y 14 tabletPC para nuevo equipo de gobierno



1.1.8 Equipamiento de aulas de informática

De las aulas adscritas al Servicio de Informática se han renovado 11 ordenadores. Y respecto a los laboratorios de los departamentos, se ha colaborado en el proceso de renovación de 31 equipos para aulas de departamento de Informática en Linares, 10 equipos para aulas de Ingeniería Mecánica de Linares y 21 equipos para otros laboratorios.



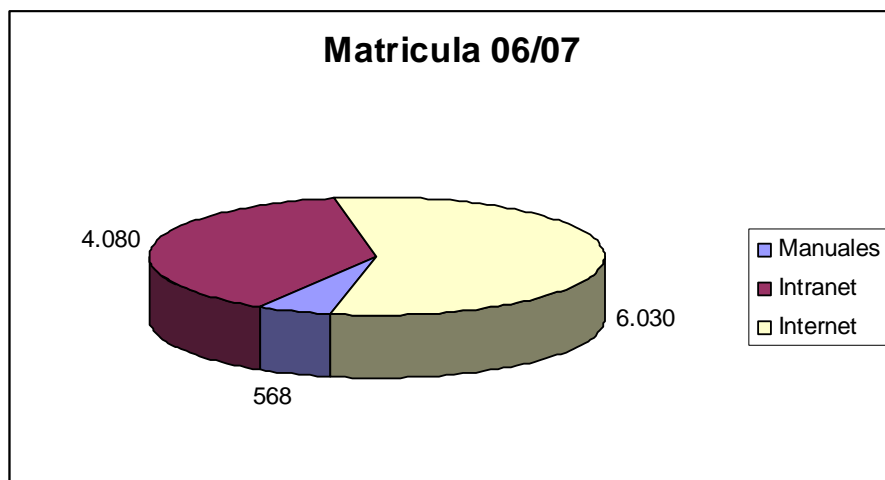
1.1.9 Sistemas de Información

UXXI-ACADÉMICO (Sistema de Información de apoyo a la Gestión Académica y Recursos Docentes).

- Paso a explotación de la versión web.
- Modificaciones informes personalizados provocados por cambios en los desarrollos de OCU.
- Cálculo de notas medias según distintos criterios.
- Implementación de nuevos listados personalizados para la UJA.
- Extracciones de datos
 - para la financiación y avance de datos para próximo curso.
 - para contrato-programa departamentos.
 - para Campus Virtual Andaluz.
 - remesas de pagos.
 - remesas de carnés y fotos para entidad bancaria.
 - tablas presupuesto 8.3, 8.4 y no financiables.
 - Estadísticas.
- Cargas de datos y actualizaciones masivas
 - Becas y Recursos Docentes
 - Solicitudes de becas Sócrates-Erasmus.
 - Oferta específica.
 - Datos de municipios.
- Estudio y análisis de datos.

AUTOMATRÍCULA

- Desarrollo e implantación de aplicación para captura de foto en el proceso de matrícula.
- Generación de claves y envío de comunicación a los alumnos que aprueban selectividad.
- 1ª convocatoria de automatrícula para alumnos de tercer ciclo.
- 1ª convocatoria de automatrícula para la ampliación de matrícula en marzo.



SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL ACCESO A LA UNIVERSIDAD

- Elaboración y envío de calificaciones de mayores de 25 años a la Junta de Andalucía..
- Apoyo técnico al proceso de selectividad, publicación de notas vía web y envío de calificaciones por SMS.
- Modificaciones de listados y consultas.

SÓCRATES-ERASMUS

- Ampliación funcionalidad para valoración del currículo del alumno por los coordinadores.
- Integración de la convocatoria de ayuda social urgente.
- Implementación del sistema de cruce de datos con la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

UXXI-ECONÓMICO (Sistema de Información de apoyo a la Gestión Económica y Patrimonial)

- Tratamiento y carga de datos de los modelos 190, 182, 247 adaptados al nuevo programa de la AEAT.
- Certificados de retenciones.
- Nuevos informes. Cuadro completo de liquidación.
- Migración a la versión Oracle9i.

TRIBU (Telefonía, Redes e Inventario, Base de datos Única del Servicio de Informática)

- Continúan en pruebas tanto el módulo de infraestructura de red como el de inventario. Se ha trabajado en la incorporación de algunos datos de la infraestructura de red y en la migración de los datos de las aplicaciones anteriores.

UXXI-RECURSOS HUMANOS (Sistema de Información de apoyo a la Gestión de Recursos Humanos)

- Migración del sistema a versión web.
- Revisión de informes personalizados y migración a web de estos informes.
- Nuevos informes oficiales, revisión y modificación de los informes de censos para las elecciones del 2007.
- Cargas masivas de datos.
- Generación y envío de ficheros para la Evaluación de Complementos autonómicos a la AGAE.
- Desarrollo nueva aplicación (GEPRUSEL) para la gestión de etiquetas en las pruebas selectivas y distribución de alumnos por aulas.
- Recodificación de cargos académicos

INTEGRADOR

- Resolución de errores y mantenimiento.
- Migración a versión web.

DATAWAREHOUSE (Sistema de ayuda a la toma de decisiones)

- Proceso de cargas de datos mensuales.
- Apoyo técnico al Servicio de Planificación y Evaluación.

SIGED (Sistema Integral de Gestión Deportiva)

- La versión web se encuentra en pruebas desde el mes de febrero incluida la integración en campus virtual.

CONTROL HORARIO

- Instalación de la aplicación y obtención de datos para la carga inicial.
- Diseño e implementación del proceso de comunicación de datos entre hominis y control horario (enviado para pruebas).

El proyecto ha sido paralizado por Gerencia. Queda pendiente de decisión del nuevo Equipo Rectoral.

PLATAFORMA DE FIRMA DIGITAL

- Acceso a Notario.
- Acceso a CRL.
- Creación base de datos Custodia.
- Instalación de @firma en pruebas.

REGISTRO PRESENCIAL Y TELEMÁTICO

- Instalación y puesta en explotación de la nueva aplicación de registro presencial.
- Instalación en pruebas de registro telemático con un trámite administrativo.

CAMPUS VIRTUAL. Se han añadido las siguientes funcionalidades:

- Migración de la opción de envíos SMS a la nueva plataforma oracle.
- Ampliar acceso a RIMUJA y VPN.
- Cambio de clave de usuario.
- Consultas de actas ya cerradas e incluso de otras convocatorias para PDI.
- Oferta específica. Preinscripción y adjudicación.
- Horarios.
- Módulo de encuestas.
- Listado para importar datos en Campus Andaluz Virtual
- Incorporación de másteres en los procesos de Campus Virtual.
- Implementación del intercambio de datos UNIVERSIDAD-CICE para preinscripción.
- Autenticación y acceso de alumnos de Informática al centro de software de Microsoft.
- Acceso autenticado de alumnos de Informática a ELMS (E-Academy License Management System) de Microsoft.
- Reservas de puestos en aulas de informática de libre acceso.
- Cita previa para matrícula manual.
- Mejoras de la reserva de espacios (GERU).

SERVICIO DE DIRECTORIO LDAP

- Incorporación nuevos grupos de usuarios automatizados.

ARCOS (Administración de Recursos del servicio de Correo y Otros Servicios telemáticos)

- Estudio y análisis de todos los posibles usuarios de la comunidad universitaria.
- Definición usuario TIC (en proceso).
- Definición de scripts para generación automática de diversas listas de correo.
- Diversas extracciones de datos.

BOLSA DE ALOJAMIENTO

- Rediseño y desarrollo de una nueva aplicación que sustituye la anterior.

1.2 Financiación Externa

En la convocatoria de infraestructura científica cofinanciada por FEDER del Ministerio de Ciencia y Tecnología para el período 2005-2006 se concedió 592.759,41 €, para equipamiento de comunicaciones y sistemas de seguridad.

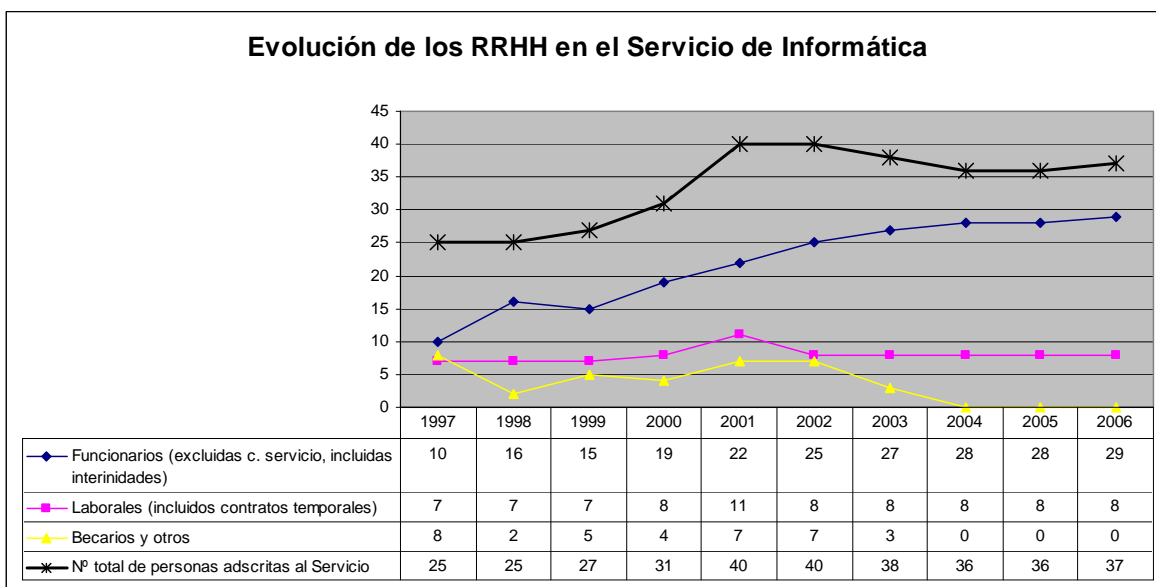
Hasta la fecha de elaboración de la presente memoria se han invertido 213.899,42 €. Se han realizado tres justificaciones en el curso 2006-2007.

La Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa concede a la Universidad de Jaén 1.196.632,33 € para el proyecto Universidad Digital.

1.3 Recursos Humanos

La plantilla se ha visto incrementada con un especialista interino, que por diversos motivos lo han ocupado tres personas distintas a lo largo del curso 06/07.

Por otra parte se ha celebrado la promoción interna de dos plazas del grupo A y un concurso para la provisión de ocho plazas de Técnicos Informática A/B nivel 23.



1.4 Servicios orientados al usuario

A continuación se indican aquellas mejoras introducidas en los servicios ofrecidos al usuario y algunos indicadores de uso.

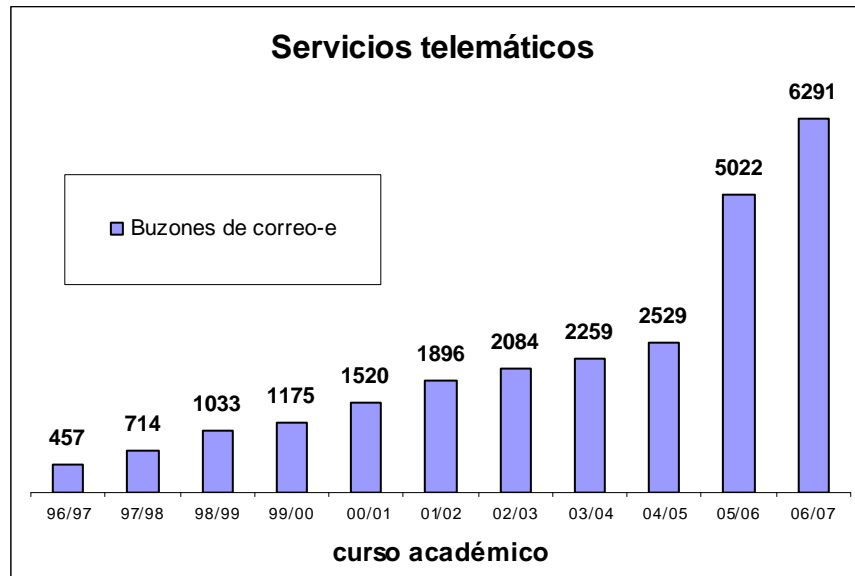
- **Servicio de conexión a RIMUJA:**
 - Se registra una media 53 conexiones simultáneas de usuarios cada cinco minutos. Con un pico máximo de 124.
 - Actualización de la información web orientada al usuario.
 - Puesta en funcionamiento, en fase de pruebas, de la nueva SSID RIMUJA-WEB.
- **Servicio de telefonía fija.**
 - Datos de tráfico del año 2006:

Tipo de tráfico	Nº de llamadas	Duración (minutos)
Metropolitano	205.853	513.562
Provincial	34.045	105.337
Nacional	85.084	314.698
Internacional	3.419	15.819
Móviles	206.527	590.770

- Actualización de la guía rápida y alfabética de teléfonos fijos de la Universidad.
 - Actualización y publicación de los recuadros con información telefónica de la Universidad para Páginas Blancas y Amarillas.
 - Mejora del sistema de atención de llamadas en el Servicio de Información y Asuntos Generales.
 - Mejora del sistema de atención de llamadas en el Servicio Gestión Académica..
 - Mejora del sistema de atención de llamadas en el servicio de atención al usuario del Servicio de Informática.
- **Servicio de telefonía móvil.**
 - Actualización de la guía interna de teléfonos móviles de la Universidad.
- **Correo electrónico:**
 - En el presente curso se ha pasado a gestionar y mantener 7.712 direcciones (buzones y alias) de correo electrónico para PAS/PDI/Becarios/Estudiantes.
 - El número total de buzones activos personales/institucionales asignados al PAS/PDI/BECARIOS es de 1.984. Ocupando los mensajes un total de 33 Gb.
 - El número total de buzones activos para estudiantes es de 4.307. En este curso se han creado 1.963 cuentas para estudiantes. Ocupando los mensajes almacenados un total de 1,7 Gb.
 - Depuración y optimización de los buzones y direcciones de correo-e del nuevo equipo de Gobierno.
 - Como datos informativos aproximados podemos indicar que el sistema de mensajería de la UJA procesa diariamente 48.075 correos-e (no están

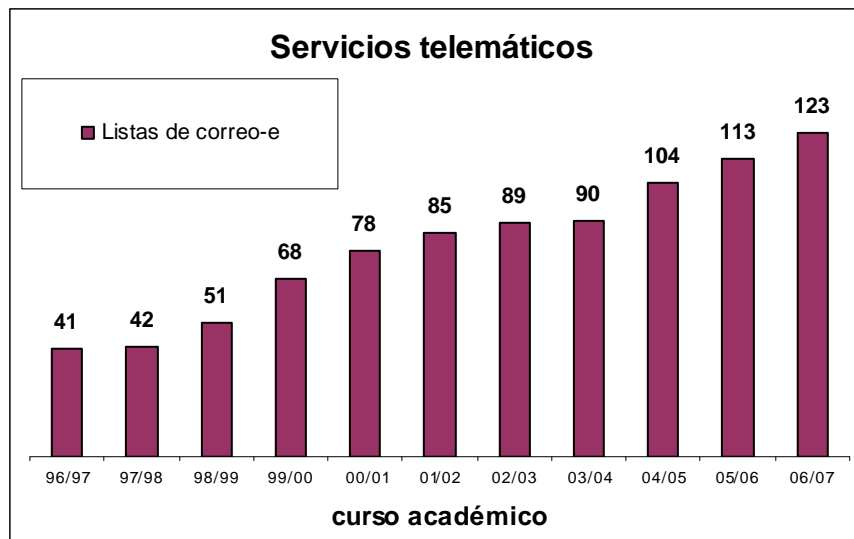
contabilizados los intentos en envío a direcciones erróneas), se tratan unos 21.200 ficheros adjuntos y se eliminan 1.034 virus de los mismos.

- Mejoras en el sistema anti-spam, con la puesta en funcionamiento de la eliminación del correo-e etiquetado y listas grises a través de su activación voluntaria desde Webmail.
- Sistema de autenticación para el envío en el sistema de mensajería para los usuarios de nuestra comunidad Universitaria.
- Sistema de intercambio para ficheros grandes, como solución a la limitación del tamaño de envío de mensajes por correo-e.



- **Listas de correo electrónico:**

- Desde el Servicio de Informática se mantienen y gestionan actualmente 123 listas de correo electrónico.
- En el presente curso se ha automatizado la suscripción de las listas de correo-e institucionales.
- Estudio y renovación de nuevo software para la gestión de listas.



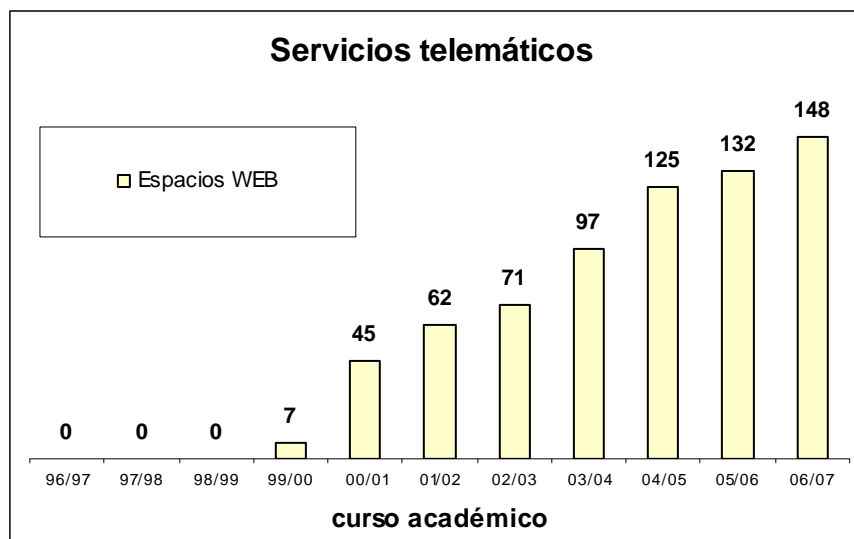
- **Servicio WEB (Hospedaje Web):**

- Visitas mensuales al web institucional:

Mes	Visitas
Junio 2006	312.116
Julio 2006	352.078
Agosto 2006	349.191
Septiembre 2006	477.280
Octubre 2006	451.352
Noviembre 2006	431.827
Diciembre 2006	352.356
Enero 2007	446.889
Febrero 2007	539.114
Marzo 2007	542.976
Abril 2007	426.754
Mayo 2007	524.776

- Creación de 16 nuevas cuentas en el servidor Web institucional para espacios webs de las unidades organizativas (servicios/centros y departamentos). Se mantienen actualmente 148 cuentas en total. La información almacenada ocupa un total de 6,1 Gb
- En las páginas web de otras unidades funcionales gestionadas por el Servicio de Informática se ha realizado un total de 201 modificaciones.
- Páginas web personales. En este curso existen 1.101 espacios web personales asignados al PDI, de los cuales, 395 están publicando información. La información almacenada ocupa un total de 2,5 Gb.
- Respecto a los servidores web autorizados, existen un total de 37.
- Soporte a las elecciones de Rector: Implantación, funcionamiento y formación a los usuarios del sistema Wordpress.

- Funcionamiento del sistema Wordpress para los Servicios Técnicos de Investigación.
- Estudio sobre accesibilidad de las páginas webs institucionales.

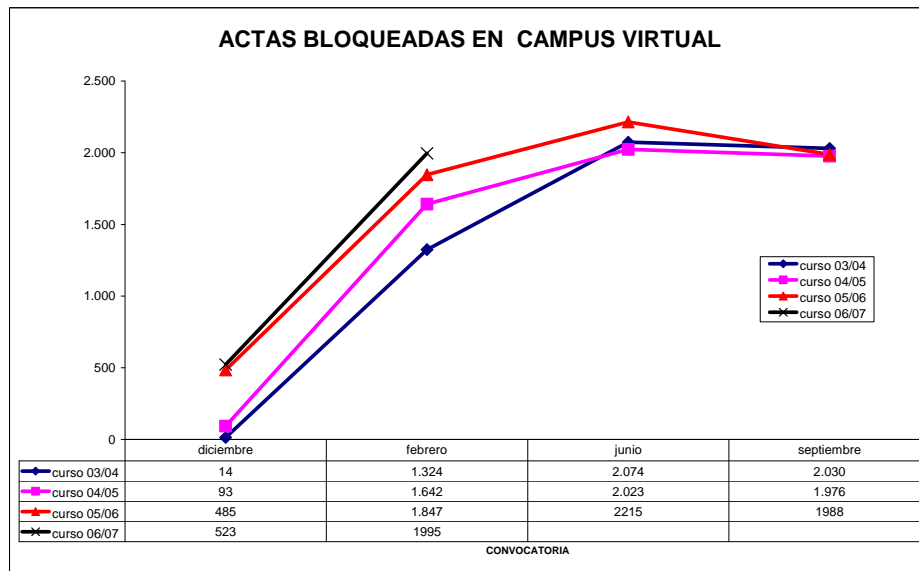
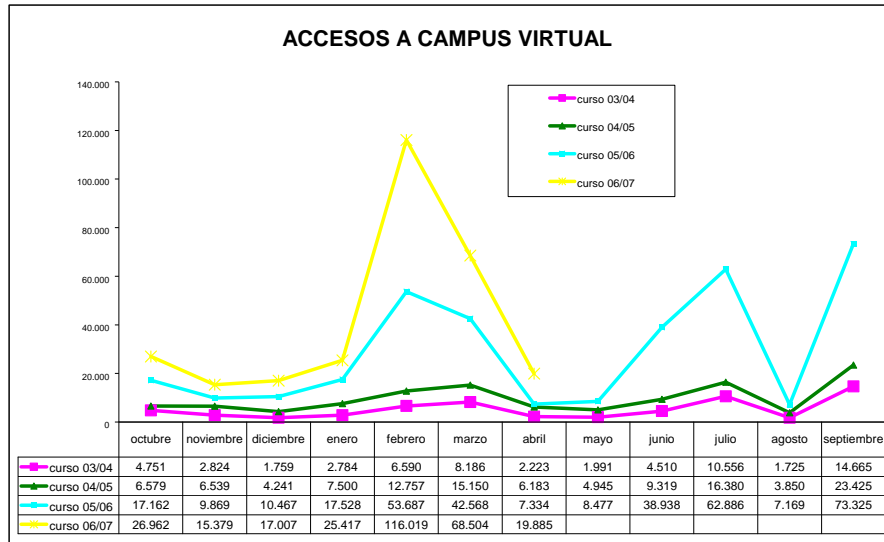


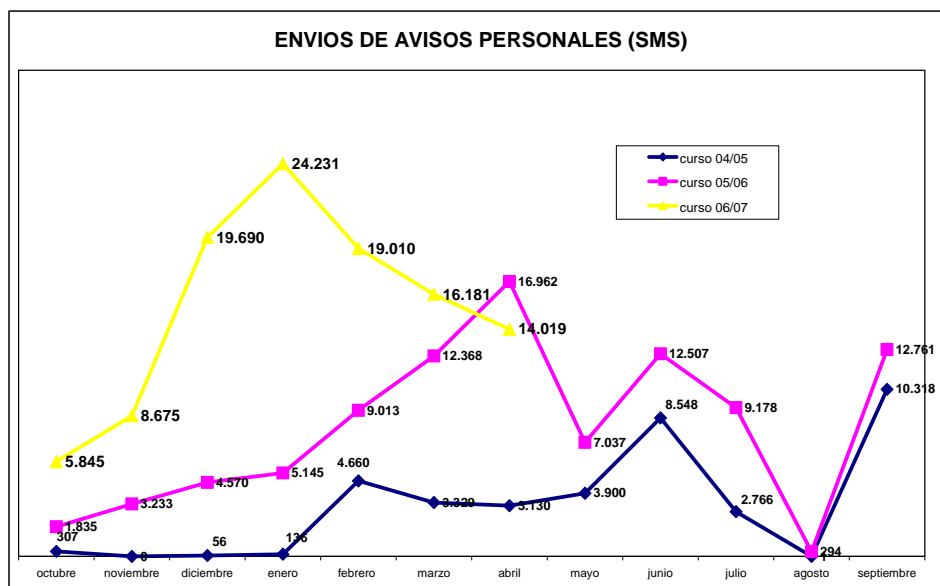
- **Servidor FTP:**
 - Actualización de la estructura de la información y el contenido del mismo.
- **Servicio de red privada virtual:**
 - Este servicio permite el acceso a RIUJA desde Internet y se encuentra operativo desde el mes de julio del 2007.
 - Se ha trabajado en la mejora del sistema de obtención de estadísticas.
 - Este servicio recibe una media de 38 conexiones diarias y se han atendido 36 incidencias.

Mes	Número de usuarios	Total de conexiones
Septiembre 2006	81	672
Octubre 2006	110	1.238
Noviembre 2006	108	1.184
Diciembre 2006	142	1.225
Enero 2007	132	1.198
Febrero 2007	144	1.606
Marzo 2007	136	1.343
Abril 2007	124	1.259
Mayo 2007	119	1.171

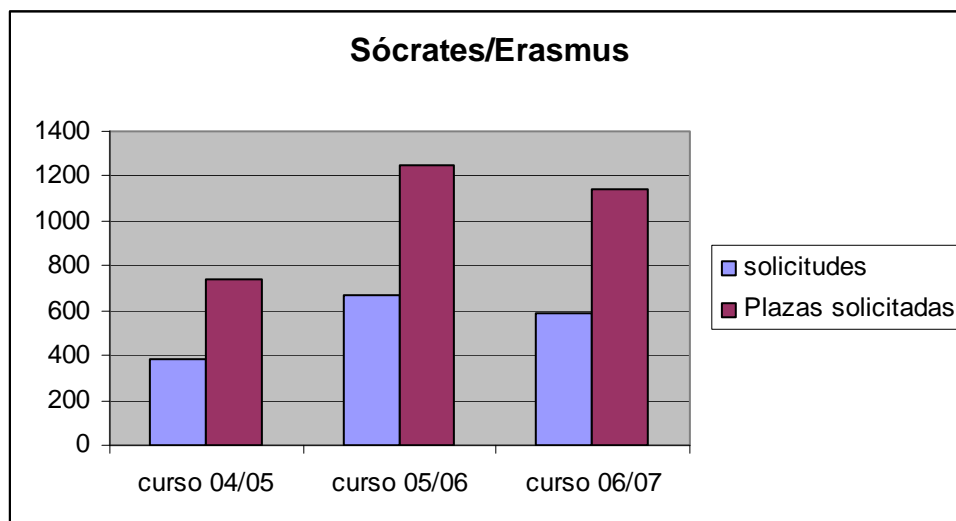
- **Seguridad (cortafuegos perimetral):**
 - Se han atendido un total de 86 solicitudes para modificar las reglas de seguridad perimetral.

- **Campus Virtual**



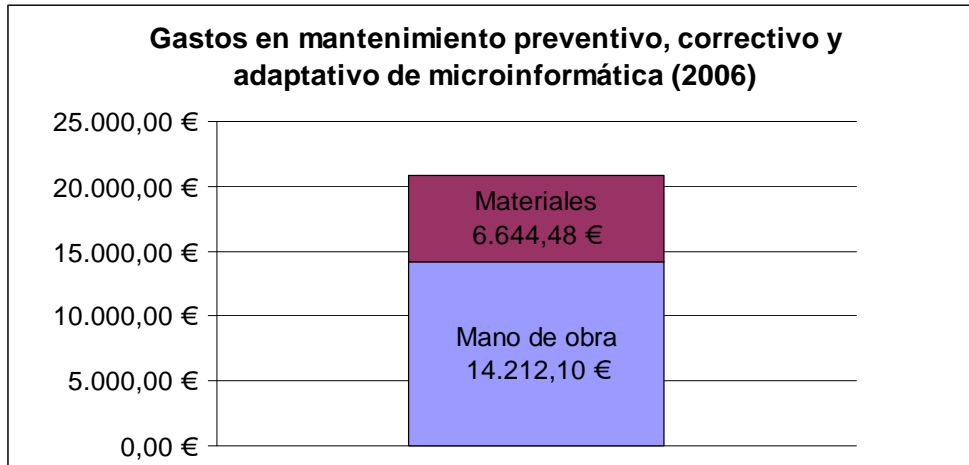


- **Sócrates / Erasmus**



- **Servicio de Cálculo Científico disponible en el Servicio de Informática**
Se ha decidido invertir en software y usar el hardware de cálculo científico disponible en el CICA para la Comunidad Investigadora Andaluza.
- **Servicio de aulas de informática**
El espacio en disco individual lo han usado 636 estudiantes y profesores, ocupando un total de 6,2 GB.
Se han implantado las siguientes mejoras:
 - Nuevo sistema de reservas para libre acceso

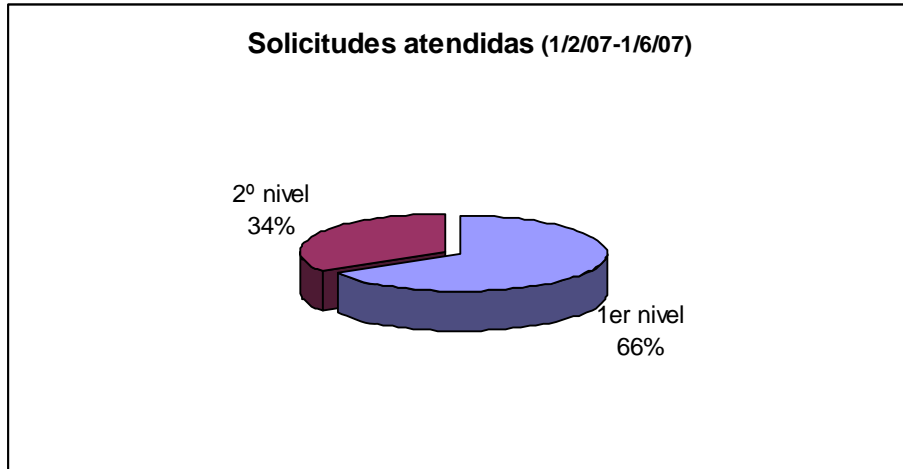
- Habilitación de aula de libre acceso con doble arranque: Windows XP y Linux
 - Prueba piloto de certicap
 - Multicast en aulas de informática de Jaén y puestos de acceso público de biblioteca.
 - Instalación de software nuevo: Solidworks, Cosmos, ACDName, Inventor 11, TCP 5, Lab View, Sibelius, Hhypermill, Fluent, Mapviewer 7, Epanet, Gestar, Matlab 7.3, Minitab 14, Mathematica 5.2, Panda 2007, Acdname, Iexplorer 7, Swiss PbdViewer, Sttatgraphics XV, Sibelius, ArcGis Desktop, Renta 2006, WinQSB, GEA, etc. Actualización de licencias de SPSS 12 y Mathematica 5.
 - Renovación del material audiovisual aula B2-225: videoprojector, pizarra y pantalla de proyección y cambio en la orientación de las CPUs para mejorar la visibilidad.
 - Nuevos carteles informativos.
 - Preparación de aulas de informática para distintas actuaciones: selectividad, automatrícula, curso de Linux, oposiciones Caja de Jaén, cursos de Universidad Abierta
- **Servicio de instalaciones software vía Web**
 En total los usuarios han realizado unas 14.250 instalaciones de los 42 productos disponibles vía web.
 Con respecto al año pasado se han eliminado algunas versiones ya obsoletas y se han añadido nuevos productos: Antivirus Panda 2007, StatGraphics Centurión, FrontPage 2003, Matlab R2006b, ACD/LABS 9.0 y SPSS 15.
- **Servicio de software**
 Para el curso 06/07 se ha adquirido software nuevo para docencia por el valor de unos 78.889 € Y se han renovado licencias de software por valor de unos 83.140 €
 También se ha desarrollado una aplicación para la recogida vía web de necesidades de software para la docencia del curso 07/08.
- **Servicio de mantenimiento de microinformática.**
 - El gasto total de mantenimiento en el 2006 asciende a 20.856 € De los cuales 13.233,57 € corresponden a materiales y mano de obra del mantenimiento correctivo para un parque unos 4.000 ordenadores personales.
 - Se continúa con la política de donación de equipos de microinformática. Donándose en este curso 64 ordenadores a distintas organizaciones.



- **Servicio de Atención al Usuario**

- Puesta en funcionamiento de nuevo sistema de preguntas y respuestas para los usuarios de todos los servicios ofrecidos en la Carta de Servicios. Al cuál se han migrado todas las preguntas y respuesta del sistema anterior.
- Desde febrero del 2007 se registran en el sistema de Gestión de Solicitudes todas las demandas recibidas vía teléfono, email y presenciales además de las escritas que ya se registraban antes. En los siguientes gráficos se muestra que el 54% de solicitudes atendidas desde entonces son incidencias y que el 66 % de ellas se resuelven en el primer nivel de asistencia.





- Respecto al índice de satisfacción como se muestra a continuación el 95'75% de los usuarios otorgan una valoración positiva del servicio prestado.

(10/01/2006 - 17/05/2007)

Nº de notificaciones de cierre enviadas	2807	
Nº de valoraciones recibidas	1060	37,76%
Nº de solicitudes con el servicio prestado valorado como "MUY MALO"	4	0,38%
Nº de solicitudes con el servicio prestado valorado como "MALO"	15	1,42%
Nº de solicitudes con el servicio prestado valorado como "NORMAL"	26	2,45%
Nº de solicitudes con el servicio prestado valorado como "BUENO"	232	21,89%
Nº de solicitudes con el servicio prestado valorado como "MUY BUENO"	783	73,87%

Val. negativas
1,79 %

Val. positivas
95,75 %

1.5 Actuaciones orientadas al funcionamiento de los servicios

- Administración de sistemas operativos y sistema de balanceo de carga.
- Administración de sistemas gestores de bases de datos y cluster base de datos (Oracle y SQL Server).
- Administración de aplicaciones de Gestión Universitaria.
- Administración directorio LDAP y Active Directory.
- Administración del sistema de gestión y la infraestructura de centralitas de telefonía fija.
- Administración del sistema de buzones de voz del servicio de telefonía fija.
- Administración de los sistemas de gestión de red y monitorización de la infraestructura de comunicaciones de RIUJA y RIMUJA.
- Administración del sistema de nombres de los dominios delegados.
- Administración de los sistemas de sincronización horaria.
- Administración del sistema de correo-e.
- Administración de un doble sistema de antivirus (en el sistema de correo y en los ordenadores de puesto).
- Administración de los sistemas anti-spam integrados en el sistema de correo-e.
- Administración del sistema de intercambio de ficheros de gran tamaño.
- Administración del sistema de correo-e a través de Web (Webmail).
- Administración del sistema de listas de correo-e.
- Administración del sistema Web institucional y Web de páginas personales.
- Administración del sistema Web para BBDD Microsoft.
- Administración del sistema de FAQ.
- Administración del sistema Wordpress.
- Administración de los sistemas proxy-caches.
- Administración del sistema de transferencia de ficheros (FTP).
- Administración de los sistemas de cortafuegos perimetral y de aulas.
- Administración de los sistemas concentradores de conexiones cifradas mediante VPN.
- Administración del sistema de balanceo de servicios.
- Administración del sistema de gestión de ancho de banda.
- Mantenimiento de información interna a los servicios.
 - Mantenimiento de las bases de datos internas: GesTel, GesIP, ARCOS, Radius e inventario.
 - Análisis y depuración la información de las plantillas de traslados masivos para los servicios de telefonía fija y conexión a RIUJA.
- Administración de Oracle Application Server.
- Creación entorno de pruebas de bases de datos y servidores de aplicación para las aplicaciones web.
- Alta disponibilidad SSO.
- Creación y administración de nuevas bases de datos (control horario, @ries, Custodia).
- Migración plataforma envíos mensajes SMS a oracle.
- Instalación certificados de servidores generados por la FNMT-RCM.

- Pruebas de rendimiento y ajuste de la configuración de base de datos y servidor de aplicaciones para automatrícula.
- Pruebas para implantación cluster oid.
- Habilidadación y seguimiento de auditorias de los servicios, así como generación y análisis de estadísticas.
- Elaboración y actualización de normativas, procedimientos generales y específicos de los servicios:
 - Servicio de correo-e.
 - Servicio Web (alojamiento)
 - Servicio de red privada virtual.
 - Servicio de listas de correo-e.
- Colaboración con el Servicio de Contratación en los procesos de adquisición de equipamiento para:
 - Sistema para la Gestión de la Investigación
 - Sistema de balanceo de carga hardware .
 - Sistema de gestión de ancho de banda
 - Servicio de telefonía fija y móvil
 - Contrato de adquisición y montaje de ordenadores con sistema antivandálico para las aulas de docencia
 - Renove 2007
- Colaboración con el Servicio de Obras, Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones, Prevención de Riesgos Laborales para la mejora de los procesos de: Servicio de telefonía fija.
- Colaboración con el Servicio de Gestión Académica y el Servicio de Personal para la optimización del proceso de gestión de horarios.
- Colaboración con el Servicio de Gestión Académica para el periodo de matrícula.

1.6 Formación

- Formación, ponencias y seminarios impartidos por el personal técnico del Servicio:
 - Ponencia en la CRUE-TIC sobre el Modelo de Atención al Usuario de la UJA (Adelaida Cabrero Bueno)
 - Seminario formativo (tres sesiones) sobre la "Evaluación de Servicios Universitarios", adaptados al Servicio de Informática. (Manuel Aranda Fontecha)
 - Presentación Wordpress (Francisco Alcántara Checa)
 - Ponencia "Red inalámbrica mallada de la Universidad de Jaén", con motivo de la celebración del Día de Internet (Manuel Aranda Fontecha).

- Formación recibida.
 - Cambios de Oracle Developer 6i a Oracle 10g Developer suite (6 asistentes)
 - Curso de Oracle Application Server 10g (1 asistente)
 - Microsoft Access Básico
 - Microsoft Access Avanzado.
 - Diseño de páginas web.
 - Diseño de páginas web avanzado.
 - Básico en prevención de riesgos laborales
 - Riesgos laborales en trabajos de oficina y despachos
 - Primeros Auxilios y Riesgos laborales en trabajos de oficinas y despachos
 - Curso de administración de tráfico multicast nivel 2 en RIUJA (4 asistentes)
 - Curso de Linux Avanzado (18 asistentes)
 - Grupos de Trabajo y Jornadas de RedIris 2006 (5 asistentes URCST).
 - Curso de administración sistema de balanceadores hardware (4 asistentes).
 - Curso de administración del sistema de gestión de ancho de banda (4 asistentes)

2 PROYECTOS EN CURSO

- Ampliación y migración del sistema de control de acceso.
- Implantación alta disponibilidad en OID.
- Preparación campaña automatrícula.
- Automatizar la gestión de usuarios TIC.
- Renove 2007.
- TRIBU
- Puesta en funcionamiento de RIMUJA-WEB.
- Adhesión al proyecto Eduroam
- Proyecto accesibilidad global: Accesibilidad páginas web y cabinas telefónicas públicas.
- Ejecución del cableado estructurado del edificio C-3.
- Implantación de la red inalámbrica en el edificio C-3.
- Ampliación de la infraestructura de puntos de acceso en RIMUJA.
- Sistema de autenticación para el envío en el sistema de mensajería.
- Sistema de intercambio para ficheros grandes, como solución a la limitación del tamaño de envío de mensajes por correo-e.
- Migración del sistema de gestión de listas de correo-e.
- Renovación del servidor Web con soluciones Microsoft.
- Migración de servicios web (personales e institucionales) a nueva infraestructura en alta disponibilidad.
- Migración de servicios correo (pas/pdi/becarios) a nueva infraestructura en alta disponibilidad.
- Convocatoria Plan Anual de Software para Docencia.
- Migración del Sistema de Gestión Bibliotecaria.
- Evaluación de software:
 - DeepFreeze, software para recuperación del sistema (alternativa a REMBO)
 - Nero 7, nueva versión suite grabación CD's y DVD's.
 - Panda Antivirus ediciones del 2007: Light, Titanium e Internet Security.
- Análisis preliminar de diversas tecnologías de pizarras digitales interactivas
- Adquisición de servidores rembo para ordenadores de docencia y SIBD
- Migración a la nueva aplicación FAQ.
- Implantación de multicast en aulas de informática de Linares
- Documentación servicios