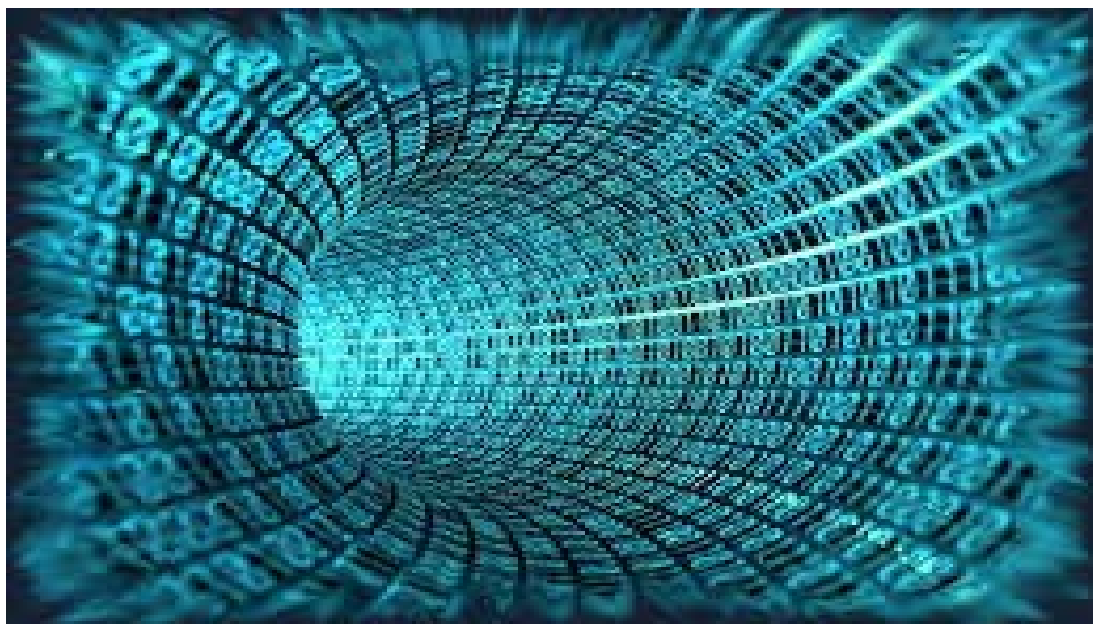




Área de Informática

Memoria 2014

Índice:

Capítulo 1: Presentación.

Capítulo 2: Organización y Recursos.

- Misión del Área de Informática
- Organización y Personal
- Grupos de interés
- Servicios que se prestan
- Infraestructuras y equipamientos
- Presupuestos

Capítulo 3: Apoyo a la Docencia e Investigación.

- Campus Virtual
- Mejoras del equipamiento para docencia y aprendizaje
- Virtualización de aulas informáticas
- Supercomputación
- Apoyo estadístico

Capítulo 4: Apoyo al Puesto de Trabajo.

- Dotación microinformática del nuevo edificio ESI
- Soporte microinformático ordinario
- Inventario y homogeneización de equipamiento microinformático
- Ampliaciones y remodelaciones de equipamiento microinformático
- Soporte a la adquisición centralizada de equipamiento microinformático

Capítulo 5: Apoyo a la Gestión.

- Desarrollo de software propio
- Migración de software externalizado
- Apoyo técnico a procesos de gestión
- Soporte técnico a las aplicaciones de gestión
- Integración de servicios de RedSara
- Desarrollo de procedimientos telemáticos
- Migración de componentes de administración electrónica
- Procedimientos, Registro y Portafirmas electrónico
- Sistema de información

Capítulo 6: Servicios de Información y Comunicación.

- Desarrollo de páginas web
- Mejoras de diseño web y colaboraciones
- Gestión de ficheros y documentos
- Correo electrónico

Capítulo 7: Dotación y Mejora de Infraestructuras TI.

- Dotación TI del nuevo edificio de la ESI
- Dotación y mejoras de red en edificios
- Mejora de plataformas de servicios
- Virtualización

- Gestión de servidores
- Almacenamiento

Capítulo 8: Mejora interna.

- Gestión de aplicaciones.
- Revisión del catálogo de servicios.
- Revisión de la web del AI.
- Formación

Capítulo 9: Compromiso Social y Ambiental.

- Eficiencia energética
- Premios
- Colaboraciones
- Difusión
- Apoyo a la gestión cultural

Capítulo 10: Indicadores.

- Servicios de atención: CAU
- Disponibilidad de servicios
- Satisfacción de usuarios
- Tiempos de respuesta

Anexo A: Plan de Objetivos TIC del Equipo de Gobierno para 2014.**Anexo B: Catálogo de aulas informática.**

Capítulo 1: Presentación.

El Área de Informática, de acuerdo con su misión, tiene como fin último facilitar en la Universidad de Cádiz, y por extensión en la sociedad a la que sirve, el ejercicio y la innovación de la docencia, investigación y gestión, mediante la incorporación y soporte de la Tecnología de la Información (TI), y aspira a demostrar ser una unidad volcada en aportar servicios eficaces en esta tecnología, siempre en línea con los objetivos de la UCA.

De esta forma, como en años anteriores se presenta esta memoria con un doble objetivo: uno general de rendición de cuentas de sus compromisos, y otro como de la puesta en valor del trabajo conjunto de las personas que conforman el Área de Informática. En este sentido, a lo largo de este último año, se ha procurado mantener los servicios ya consolidados durante los últimos años, y a la vez orientar el trabajo de acuerdo a los objetivos que para este año ha marcado el equipo de Gobierno de la Universidad. A lo largo del texto se hace referencia a los Objetivos TIC del Equipo de Gobierno para 2014 (OEG) según el Anexo A.

En relación a la prestación de servicios, como viene ocurriendo en años anteriores, ha crecido tanto el volumen de uso global como las necesidades de atención en relación a los mismos. Los datos registrados en el CAU nos muestran cifras de crecimiento global en servicios de atención a la comunidad universitaria de más del 6% en relación al año anterior. Sin embargo los indicadores de tiempos de respuesta han bajado y los de satisfacción de los usuarios han crecido, lo que, a su vez, provoca una especial satisfacción en el personal del AI. Entendemos que esto es resultado de la mejora de la gestión de la atención al usuario que se ha venido realizando, lo cual facilita respuestas más homogéneas y rápidas en un primer nivel de atención a través del Centro de Servicios.

En relación a los objetivos marcados por el equipo de Gobierno cabe destacar el esfuerzo en la dotación TI y la puesta en marcha del nuevo edificio de la ESI en Puerto Real (OEG 9). El proyecto se ha coordinado y estructurado en cuatro líneas según el tipo de tecnología implicada: equipamiento de redes, microinformático, audiovisuales y sistemas centrales, cada una de las cuales ha incluido un análisis de necesidades, elaboración de pliegos, distribución, instalación y configuración de todo el equipamiento.

Al mismo tiempo y pese a las dificultades económicas que atravesamos hemos vuelto a realizar un esfuerzo importante durante el pasado año en la mejora de los equipamientos TI y en la eliminación de tecnología obsoleta (OEG 2), como son las derivadas de la sustitución de equipamiento de red troncal, el desmontaje y apagado del Supercomputador antiguo, el reciclaje de equipamiento microinformático o la reutilización del equipamiento audiovisual de la antigua ESI. Se han llevado a cabo también las actuaciones de coordinación en el uso de recursos compartidos con los Campus de Excelencia (OEG 10).

En el ámbito del apoyo a la docencia se ha continuado con la implantación de la virtualización de las aulas de informáticas, sobre todo para el nuevo edificio de la ESI. Se han dispuesto las imágenes base virtualizadas con el software demandado por el profesorado para la docencia reglada.

En el ámbito de la gestión se ha llevado a cabo una migración tecnológica importante del software de Oracle en las aplicaciones UXXI, soporte de procesos básicos de gestión. Como otros años ha seguido dedicándose una atención especial a los procesos de preinscripción, matrícula, calificación actas. Así mismo se ha prestado apoyo a otras aplicaciones que soportan otros procesos importantes de gestión de la UCA. En relación a la administración electrónica, se han incorporado una serie de convocatorias y solicitudes telemáticas de Innovación Docente y se han mejorado algunos de los procedimientos existentes. Se han migrado y robustecido las plataformas de firma y registro electrónicos, observándose un aumento significativo tanto de firmas de documentos como de entradas y salidas de registro telemático frente al presencial. En relación al Sistema de Información se han desarrollado e integrado en el sistema nuevos informes, se han incorporado mejoras en herramientas de extracción de datos y se han atendido multitud de solicitudes de información para fines internos y para organismos oficiales.

Como mejora interna, ha tenido una repercusión importante la implantación de un nuevo modelo de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones en base a la plataforma de gestión de proyectos Redmine. También, como mejora general de la comunicación con nuestros grupos de interés, se ha hecho una renovación de la web del Área de Informática y se ha avanzado en la elaboración del Catálogo de Servicios TI (OEG 1) con nuevo enfoque, que ponga en valor las prestaciones de los servicios finales que ofrecemos y también que exponga las limitaciones de los mismos.

Este año se ha recibido el reconocimiento de los Premios Telescopi España 2014: La Cátedra UNESCO de Dirección Estratégica de la Universidad Politécnica de Cataluña ha seleccionado al Centro de Atención al Usuario -CAU- de la Universidad de Cádiz en la II edición de los Premios Telescopi España 2014 como la mejor Buena Práctica del Criterio Clientes. Y por otra parte, en el ámbito de nuestra Universidad, se han recibido dos premios en la V Edición de los Premios de Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Cádiz.

Expresamos nuestro agradecimiento a todo nuestro personal técnico por el esfuerzo de este año, así como a nuestros compañeros de otras unidades, a profesores y a alumnos, por ayudarnos explícita o implícitamente a mejorar nuestros servicios.

El próximo año estará marcado por el despliegue del segundo Plan Estratégico recientemente elaborado, en el que el Área de Informática colaborará adaptando sus servicios y planteando proyectos de cara a los objetivos estratégicos y líneas de acción de aquel. Esperamos como siempre la colaboración de todos.

Juan Antonio Cejudo Pavón

Director de Informática

Capítulo 2: Organización y Recursos.

2.1 Misión del Área de Informática.

El Área de Informática tiene como MISIÓN, dentro de la estrategia global de incorporación y soporte de las Tecnologías de la Información (TI), el seleccionar, gestionar y mantener infraestructuras, proveer servicios, desarrollar proyectos y atender al usuario (alumnos, pdi, pas, responsables de dirección, instituciones y proveedores), en un marco aceptado de calidad y buenas prácticas, con el fin último de facilitar en la Universidad de Cádiz, y por extensión en la sociedad a la que sirve, el ejercicio y la innovación de la docencia, investigación y gestión.

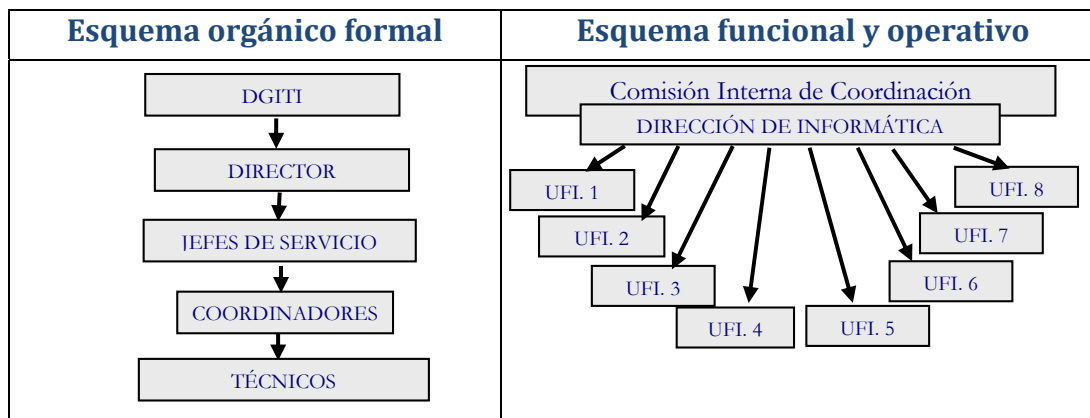
2.2 Organización y Personal.

La tabla siguiente muestra los datos de la plantilla de la unidad, y su evolución, entre 2001 y 2015. Las funciones y competencias de todos los puestos bases de la plantilla pueden consultarse en la web del AI, bien sea en relación a la RPT o bien a su estructura funcional.

Puesto	2001	2015
Director de Área	1	1
Jefe de Servicio	3	3
Coordinador	5	5
Técnico Informático Superior	6	8
Técnico Informático Medio	11	12
Técnico Informático Especialista	12	10
Técnico Superior de Telefonía	1	1
Técnico Superior Estadístico	1	1
Técnico Especialista en Medios Audiovisuales	3	3
Gestor Administrativo	1	1
Totales	44	45

Se dispone, mediante contratos temporales, de otros 5 técnicos informáticos medios.

Existe una organización formal y otra funcional y operativa. La coordinación general se facilita con una Comisión Interna de Coordinación, integrada por el director, jefes de servicio y coordinadores del AI.



Las UFI son unidades funcionales internas:

- U1-Dirección de Informática
- U2-Recursos de Usuario y Microinformática
- U3-Apoyo a Administración Electrónica y Web
- U4-Servicios y Recursos Audiovisuales
- U5-Aplicaciones y Servicios de Gestión
- U6-Software Libre y Seguridad
- U7-Sistemas e Instalaciones Centrales
- U8-Servicios de Redes y Telefonía

2.3 Grupos de interés.

El AI tiene identificados los siguientes grupos de interés:

- o Órganos de Dirección
- o Personal Docente e Investigador
- o Personal de Administración y Servicios
- o Decanatos y Direcciones de Centros
- o Departamentos y Grupos de Investigación
- o Unidades Administrativas
- o Alumnos Oficiales
- o Usuarios Externos
- o Proveedores Externos e Internos

Los órganos de dirección, centros, departamentos y unidades administrativas vienen detallados en <http://memoria.uca.es/Memoria2014/contenidos/organizacion/estructura>.

El número de usuarios correspondiente a personal de la UCA, en total es superior a 3000, que podemos desglosar en:

Cargos académicos	400
PDI	1618
Personal técnico investigador	188
PAS	702

Además hay que añadir unos 80 profesores colaboradores honorarios y eméritos y otros 200 PDI (becarios, doctorandos, visitantes).

Para datos más detallados de personal en 2014 puede consultarse:

<http://memoria.uca.es/Memoria2014/contenidos/organizacion/pdi-pas> o también

<http://www.uca.es/personal/otros-servicios/empleados-en-cifras>.

El número de estudiantes es del orden de 20000. Para datos más detallados de estudiantes en el año 2014 puede consultarse:

<http://memoria.uca.es/Memoria2014/contenidos/organizacion/estudiantes>.

2.4 Servicios que se prestan.

Los servicios que se prestan, agrupados por áreas generales de servicios, son los siguientes. (Se describen en más detalle en el Catálogo de Servicios del AI:

<http://informatica.uca.es/catalogo-servicios/>):

Servicios de Apoyo a la Docencia e Investigación.

- o Alojamiento de servidores, aplicaciones y páginas Web
- o Asesoramiento y formación estadística
- o Aulas de teledocencia
- o Aulas de teoría y problemas
- o Aulas informáticas
- o Autenticación centralizada
- o Distribución de software licenciado globalmente
- o Escritorios Virtuales
- o Federación de identidades
- o Laboratorios de idiomas
- o Multimedia en Espacios Institucionales y de Participación
- o Paneles audiovisuales en centros
- o Proyectos TI
- o Salas de aprendizaje en bibliotecas
- o Seminarios con TI
- o Supercomputación
- o Tratamiento estadístico de datos
- o Videoconferencia en salas

Servicios de Apoyo al Puesto de Trabajo.

- o Atención a usuarios de TI
- o Conexión a red de cable
- o Conexión a red desde el exterior y de invitados
- o Conexión a red inalámbrica
- o Puestos TIC - equipos de usuario
- o Telefonía fija

Servicios de Apoyo a la Gestión.

- o Alojamiento de servidores, aplicaciones y páginas web
- o Aplicaciones de extensión universitaria
- o Aplicaciones de gestión de bibliotecas y archivo
- o Aplicaciones de gestión de investigación
- o Aplicaciones de gestión de la calidad
- o Autenticación centralizada
- o Portafirmas
- o Procedimientos telemáticos
- o Registro electrónico
- o Soporte informático a la gestión de planificación académica y recursos docentes
- o Soporte informático a la gestión económica
- o Soporte informático a la gestión personal y nómina
- o Soporte informático a la gestión académica
- o Soporte informático a la gestión de espacios
- o Soporte informático a la gestión deportiva
- o Soporte informático a la gestión en la atención a usuarios
- o Tramitación electrónica

Servicios de Información y Comunicación.

- o Correo electrónico
- o Directorio
- o Elaboración de información
- o Gestión de ficheros y documentos

- o Portales y espacios web
- o Sistema de información
- o Tavira – tableros virtuales
- o Telefonía fija y móvil
- o Videoconferencia
- o Servicio de información de centros

Servicios de Infraestructuras.

- o Administración de bases de datos y servidores de aplicaciones
- o Almacenamiento
- o Autenticación centralizada
- o Copias de seguridad centralizadas
- o Escritorios virtuales
- o Gestión de instalaciones TI
- o Servidores de infraestructuras TIC
- o Soporte al campus virtual
- o Servicios de redes
- o Servicios de telefonía
- o Servicios de medios audiovisuales

2.5 Infraestructuras y equipamientos.

El AI extiende sus servicios a todos los campus, edificios y unidades de la Universidad. Véase: <http://memoria.uca.es/Memoria2014/contenidos/organizacion/estructura>. Esto incluye todas las dependencias, ya sean aulas, seminarios, despachos, aulas de informática o idiomas, laboratorios, talleres. Además extiende su cobertura inalámbrica a cafeterías y zonas verdes. Por otra parte, permite la movilidad global gracias a las conexiones de alta velocidad desde el CITI con las redes académicas nacionales e internacionales e Internet.

Algunos datos de infraestructuras y equipamientos gestionados por el AI. De algunos parámetros se incluyen datos disponibles sobre su evolución desde 2001.

Tipo de equipamiento	2001	2010	2014
Equipos microinformático para el puesto de trabajo	2976	4341	6376
Número de aulas informáticas	39	54	69
Ordenadores personales en aulas informáticas	619	1204	1925
Ordenadores personales en aulas de teoría y laboratorios	0	300	396
Ordenadores personales en puestos de libre acceso	10	1233	113
Ordenadores portátiles para alumnos y personal UCA	0	840	1525
Aulas de teoría y laboratorios con videoproyección	0	300	396
Seminarios y salas de aprendizaje con videoproyección			41
Aulas informáticas con videoproyección			44
Aulas equipadas con conexión a red	0	384	399
Salones audiovisuales y aulas de teledocencia y videoconferencia	0	10	63
Numero de edificios conectados			35
Número de nodos centrales de red, con conexión externa			11
Número de armarios de comunicaciones			114

Número de equipos de acceso de la red	125	255	
Número de antenas de conexión inalámbrica	0	404	904
Número de rosetas de conexión a la red	6000	16800	20485
Equipos de soporte de la red de telefonía fija	14	18	
Terminales de teléfono de telefonía fija	1900	2842	3048
Terminales de teléfono de telefonía móvil	140	417	429
Servidores centrales de apoyo a la docencia	1	15	43
Servidores centrales de apoyo a la gestión	5	45	35
Servidores centrales de apoyo a la web	3	14	84
Servidores centrales de apoyo al correo electrónico	1	6	39
Servidores centrales de apoyo a la red de comunicaciones	4	17	15
Servidores dedicados al cálculo intensivo	0	80	50
Servidores dedicados a otros servicios	12	46	292
Programas informáticos en uso en las aulas	50	330	
Aplicaciones para soporte de procesos de gestión	20	60	200
Portales web			
Procedimientos de administración electrónica en uso	0	7	40

Capítulo 3: Apoyo a la Docencia y la Investigación.

3.1 Campus Virtual.

Preparación de la infraestructura de cursos en Campus Virtual 2014-15.

Las cifras globales de acceso web a todos los recursos activos en el campus virtual de UCA en 2014, son:

Visitantes distintos	Número de visitas	Páginas servidas	Solicitudes servidas	Tráfico (GB)
2.528.001	9.508.350	767.790.283	1.131.282.292	59.556

3.2 Mejoras del equipamiento para docencia y aprendizaje.

- Actualización de equipos de laboratorios de idiomas 1 y 2 de campus de Jerez.
- Actualización pantallas aulas informáticas 3 y 4 campus de Jerez.
- Actualización aulas informáticas 1 y 2 Aulario Río San Pedro campus de Puerto Real.
- Actualización aula informática 2.4 campus de Algeciras.
- Actualización de varias aulas de teoría y problemas de campus de Cádiz, Jerez, Algeciras y San Fernando.
- Asesoramiento y configuración de nuevo laboratorio de 21 ordenadores de Psicología para nuevo grado F.C. Educación.
- Sustitución de unas 100 lámparas y unos 25 videoproyectores en diversas aulas.
- Dotación de 7 aulas de teledocencia mediante mejora de equipamiento.
- Actualización del sistema de grabación en quirófano y en el aula docente en la Unidad de Docencia del Hospital Clínico de Puerto Real.

Los puestos informáticos para docencia y aprendizaje en los últimos años se muestran en la tabla siguiente.

Tipo de equipo	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Número de aulas de informática	52	54	67	65	67	69
Puestos en aulas informáticas	1.215	1.365	1.891	1.847	1.888	1925
Portátiles para préstamos en biblioteca y centros	845	2.557	2.391	2.284	1.950	1529
Puestos de libre acceso para alumnado en biblioteca y centros	306	276	254	145	100	113
Puestos informáticos de apoyo a equipos audiovisuales en aulas	276	300	337	337	350	396
TOTAL equipos para docencia y aprendizaje	2.642	4.498	4.873	4.613	4.288	4.032

(Datos a 31/12 de cada año) (se incluyen laboratorios de idiomas y laboratorios de CAD y

simulación de la ESI)

3.3 Virtualización de aulas informáticas.

Las actuaciones siguientes responden al Objetivo de la OEG7 (Virtualización de aulas informáticas) para el año 2014:

- Análisis de herramienta de congelación de equipos - time-freeze para aulas no virtualizadas.
- Campaña de peticiones de profesorado en instalación de software en aulas informáticas para el curso 2014/15 (plazo 2-15 junio).
- Preparación de másteres para ordenadores personales físicos de aulas informáticas en Jerez, Algeciras y Puerto Real.
- Actualizaciones de aulas informáticas virtualizadas con clientes ligeros en Cádiz, Jerez, Algeciras.
- Protocolo de actualización de la empresa de arrendamiento de equipos de aulas en el campus de Puerto Real.
- Planificación de imágenes virtuales a disposición de la docencia en el curso 2014/15.
- Preparación de másteres virtuales para la docencia en la nueva ESI en el curso 2014/15.
- Preparación de másteres virtuales para la docencia en el resto de centros en el curso 2014/15.
- Documento de condiciones de uso de aulas de docencia.
- Desarrollo de 10 nuevas aulas informáticas virtualizadas en la nueva ESI.

Despliegue de Imágenes en equipos para docencia:

- Análisis de herramientas de software libre para despliegue de imágenes (Opengnsys, FOG@ehu).
- Implementación de OpenGnsys, servidor y pruebas. Despliegue de laboratorio ESI con OpenGnsys.
- Análisis de Ubuntu webmin en las aulas virtualizadas con clientes ligeros.

Distintas imágenes base (master) preparadas con los programas demandados por el profesorado para la docencia en el sistema de PCs virtuales

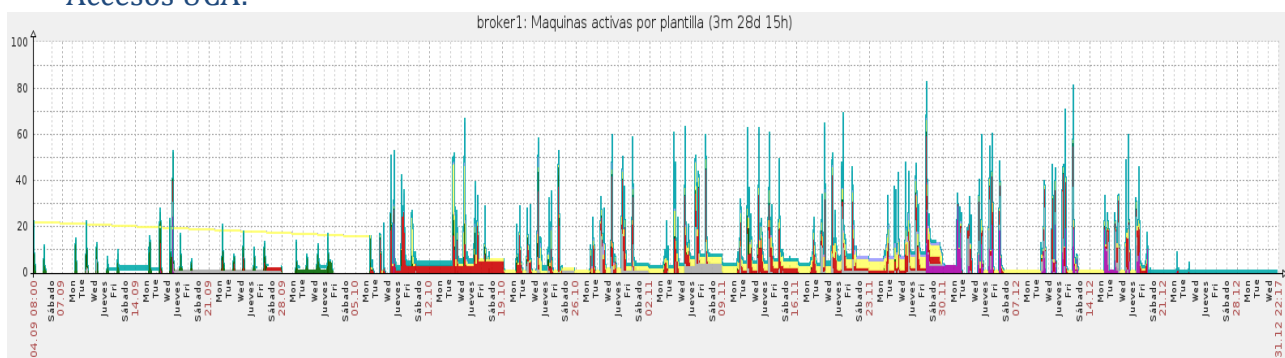
	MASTER VIRTUALES EN E.S.I.	
	NOMBRE MASTER VIRTUAL	DESCRIPCION
ESI-W-Inf	ESI 1 A.Informaticas	W8 Aulas Informáticas General
ESI-W-Teoría	ESI Aulas Teoría	W8 Aulas Teoría ESI
ESI-L-Inf	ESI Ubuntu	Ubuntu General ESI
ESI-L-Inf	ESI Ubuntu	Linux Admon.

	MASTER VIRTUALES CAMPUS	
	NOMBRE MASTER VIRTUAL	DESCRIPCION

	Generales	
UCA-L-Inf	Ubuntu Campus	Ubuntu Puerto Real, Cádiz, Jerez y Algeciras
UCA-W-Form	Formación Campus	W8 Salas formación Cádiz, Jerez Puerto Real
	Campus de Puerto Real	
UCA-W-Inf	PR Aulas	W8 Aulas Teoría/Informática Puerto Real
	Campus de Jerez	
JER-W-Inf	JE Aulas	W8 Aulas Teoría/Informática Jerez
	Campus de Algeciras	
ALG-W-EPS	ESPSA 1 A.Informaticas	W8 Teoría/Aulas Informáticas General
	Campus de Cádiz	
UCA-W-Teoria	CA Aulas Teoría	W8 Aulas Teoría Cádiz
CAD-W-Inf	CADIZ 1. A.Informáticas	W8 Aulas Informáticas 5 centros Cádiz

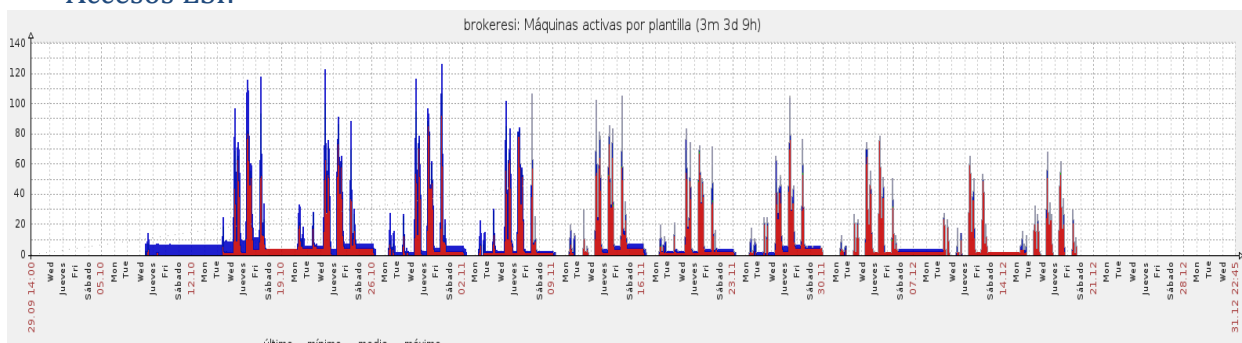
Acceso a los brokers de clientes ligeros en aulas. Valores del segundo cuatrimestre de 2014:

Accesos UCA:



		último	mínimo	media	máximo
■ Maquinas activas plantilla XUbuntu Linux	[media]	1	0	0.5758	4
■ Maquinas activas plantilla Aulas General	[media]	0	0	0.2065	10
■ Maquinas activas plantilla Aulas Formación	[media]	0	0	2.04	26
■ Maquinas activas plantilla Aulas Teoria	[media]	0	0	0.4993	24
■ Maquinas activas plantilla EPS Algeciras	[media]	0	0	2.77	81
■ Maquinas activas plantilla Aulas de Jerez	[media]	0	0	1.47	56
■ Maquinas activas plantilla Aulas Cadiz	[media]	0	0	0.8558	68

Accesos ESI:



		último	mínimo	media	máximo
■ Maquinas activas plantilla ESI Linux admón	[media]	0	0	0.0095	3
■ Maquinas activas plantilla ESI Xubuntu	[media]	0	0	2.13	49
■ Maquinas activas plantilla ESI W81 Teoria	[media]	0	0	0.0088	2
■ Maquinas activas plantilla ESI W81 General	[media]	0	0	7.85	110

3.4 Supercomputación.

En el ámbito del apoyo a la investigación destaca la renovación del equipamiento de supercomputación, con fondos FEDER, que ha supuesto un aumento de hasta 6 veces la potencia del anterior equipo utilizando un 40% menos de energía eléctrica teórica. Cada vez son más los grupos y departamentos, y sus correspondientes líneas de investigación, que hacen uso de los servicios de supercomputación:

http://supercomputacion.uca.es/?page_id=52.

3.5 Apoyo estadístico.

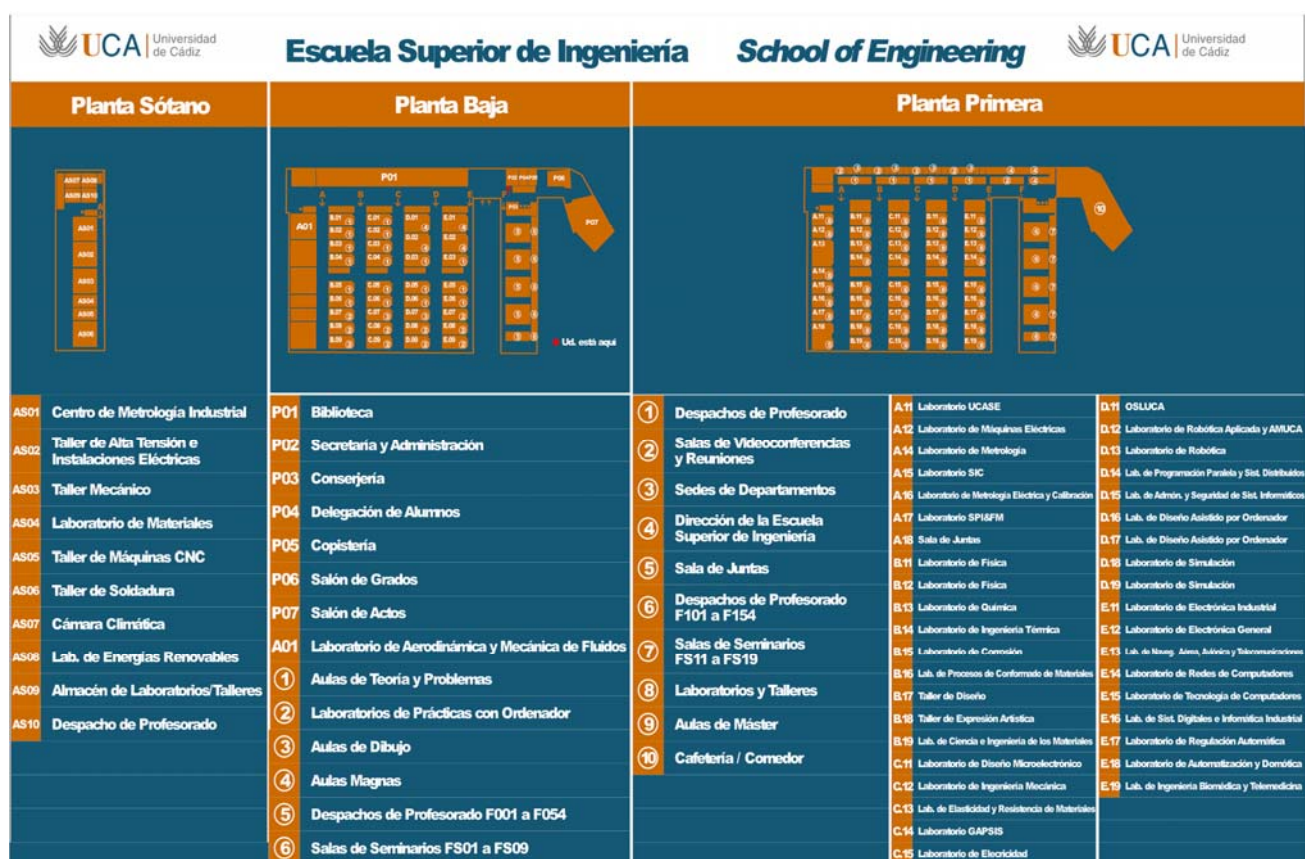
La actividad de apoyo estadístico se centra en los investigadores y sus resultados numéricos de 2014 se resumen en la siguiente tabla:

Consulta sobre apoyo estadístico puntual de métodos y técnicas	35
Soporte estadístico a evaluación de encuestas	8
EST - Soporte estadístico a trabajos de investigación	121

Capítulo 4: Apoyo al Puesto de Trabajo.

4.1 Dotación microinformática en el nuevo edificio ESI.

Corresponden estas actuaciones al objetivo 9 del Plan de Actuaciones TIC de la Dirección General de Infraestructuras y Tecnologías de la Información para 2014. Se puede tener una idea de las necesidades de equipamiento visualizando la distribución del nuevo edificio (<http://esingenieria.uca.es/centro/>).



Se ha realizado el proceso de compra, preparación, despliegue e instalación de los equipos microinformáticos para la nueva ESI: 275 clientes ligeros, 436 ordenadores y 676 pantallas, además de otras compras menores de portátiles e impresoras. Se prepararon 7 equipos base (master) para los distintos proveedores según las necesidades de uso de los equipos.

Equipamiento microinformático instalado:

10 aulas informáticas para uso de virtualización

2 laboratorios de CAD / 2 laboratorios de Simulación / 25 laboratorios varios

18 seminarios

18 aulas de teoría y problemas

2 aulas de dibujo / 4 aulas master / 4 aulas magnas

69 Equipos para usuarios

También se realizaron las tareas asociadas al proceso de mudanza de equipos de la antigua ESI al nuevo edificio (9 aulas de informática y 10 aulas de teoría), así como la reubicación, actualización y despliegue de equipos de aulas para atender distintas necesidades en la Universidad.

Los siete másteres físicos preparados para la ESI han sido:

M4	SOLUTIA - Laboratorios L3 - windows + linux
M5	SOLUTIA - Laboratorios CAD - windows
M6	SOLUTIA - Laboratorios Simulación - windows + linux
M7	SOLUTIA - Clientes ligeros - linux
M1	TEKNOSERVICE - aulas, seminarios - linux
M2	TEKNOSERVICE - usuarios - windows
M3	TEKNOSERVICE - laboratorios L2 - windows + linux

4.2 Soporte microinformático ordinario.

Tipos de equipos microinformáticos de usuario a los que se dan distintos niveles de soporte:

- Equipos principales (portátil y/o pc fijo).
- Equipos de apoyo (impresoras, tablets, miniportátiles...).
- Equipos de control de experimento o investigación.
- Equipos en laboratorios.

Tipos de equipos microinformáticos de apoyo a la docencia a los que se dan distintos niveles de soporte:

- Aulas Informáticas y Aulas de Teoría y Problemas
- Laboratorios de Idiomas y Espacios de Aprendizaje/Formación
- Portátiles de préstamo para el alumnado
- Puestos de libre acceso para el alumnado en Centros y Bibliotecas

Equipos reciclados y recuperados por el Área de Informática para usuarios y necesidades UCA

AÑO	CPUs	Pantallas	Impresoras	Portátiles	TOTAL
2014	304	246	3	24	577
2013	70	2	0	7	79
2012	35	20	2	8	65
2011	81	89	2	9	181
2010	25	22	3	9	59

En 2014 las solicitudes de servicios generaron 9.651 actuaciones registradas por los técnicos para atender los servicios demandados. No están contabilizadas las actuaciones realizadas en las revisiones anuales de equipos.

Actuaciones asociadas a solicitudes relacionadas con equipos microinformáticos en 2014 (*)	Número de actuaciones
A) DIAGNOSTICO de equipo, incidencia o petición	2.494
B) PARCHEO armario comunicaciones y roseta usuario	64
C) Configuración de equipo en DNS y RED fija y/o wifi	651
D) Instalación y configuración de PAQUETES (navegadores, antivirus, paquete ofimático, cliente correo)	836
E) Configuración IMPRESORA en red y en puesto usuario	525
F) Actualización o configuración de SO y drivers	625
G) MIGRACIÓN de datos	185
H) CLONACIÓN de equipo microinformático	465
I) Instalación de SOFTWARE AULA en equipo de Aula Informática	7
J) Resolución de incidencia de correo electrónico	284
K) Resolución de incidencia de SO, BIOS o controladores	145
L) Resolución de incidencia de acceso a Red	90
M) Resolución de incidencia de navegadores, paquete ofimático o java	246
N) Eliminación de virus, troyano. malware	291
O) Resolución de incidencia de aplicación de GESTIÓN	17
P) Sustitución física de fuente, memoria, tarjetas, pantalla o unidad DVD	306
Q) Sustitución física de HD	113
R) Sustitución física de placa base, micro y memoria	81
S) Instalación/desinstalación física de equipo microinformático	372
T) Transporte/retirada de equipo microinformático	314
U) Comprobaciones de funcionamiento de equipo microinformático	1.540
TOTAL	9.651
(*) No se contabilizan las actividades realizadas en las tareas, actuaciones o revisiones anuales de equipos	

4.3 Inventario y homogeneización de equipamiento microinformático.

Estas actuaciones responden a los objetivos OEG4 (Finalización del inventario de infraestructuras TI) y OEG6 (Homogeneización del equipamiento microinformático y configuraciones de usuario) del plan de objetivos de TIC 2014 (Anexo A):

Migración usuarios de WXP a versiones actualizadas de Windows: contribuye también al objetivo OEG2 (Eliminación de tecnología obsoleta):

- Planificación de la migración WXP. Protocolo de migración de equipo de trabajo.
- Informar a usuarios de la situación provocada por Microsoft y plan de actuación.
- Análisis de la situación de aplicaciones en Windows 8.1 (adm. Elec y apl. Gestión).
- Documentos de conformidad del usuario.
- Compra de material para reposiciones y para apoyo a la migración a WXP.

- Ejecutar la migración a WXP por fases. Fase 1 Abril - Mayo. Fase 2 Junio - Julio. Fase 3 Septiembre-Diciembre
- Fase 4 Enero - Junio 2015.

Portátiles para alumnos.

- Fin del arrendamiento de 1800 miniportátiles. Adquisición de 1650 portátiles para el Área de Bibliotecas.
- Protocolo de mantenimiento para estos equipos.
- Creación de nueva imagen. Plan de despliegue de migración a Linux. Ejecutar el despliegue de la migración a Linux (bajo demanda).
- Herramienta para el Área de Bibliotecas para recuperación de miniportátil NB200.
- Herramienta para los centros para recuperación de portátil A210.
- Despliegue de las herramientas pendrive en las bibliotecas.

Aulas de Teoría y Problemas.

- Nueva imagen de Ubuntu 14.04 con office 2010 para aulas de teoría.
- Plan de despliegue en campus. Ejecutada actualización de equipos de aulas de teoría curso 2014/15.
- Realización de pruebas de tabletas digitalizadoras para aulas de teoría y problemas.

Inventariado de equipos. Despliegue de la herramienta OCS-Inventory para el inventariado de equipos informáticos.

4.4 Ampliaciones y remodelaciones de equipamiento microinformático.

- Traslado de administraciones de centros al edificio CTC de Cádiz.
- Asesoramiento en la compra de 100 portátiles para la nueva ESI.
- Asesoramiento en ampliación de equipos para la nueva ESI.
- Preparación de equipos para la campaña selectividad y preinscripciones curso 2014/15.
- Preparación de equipos para la campaña automatrícula curso 2014/15
- Unificación de las secretarías del campus de Cádiz en el Aulario Simón Bolívar.
- Actualización de equipos de aulas y laboratorios de los campus (descritos en el capítulo 3).

Soporte a la adquisición centralizada de equipamiento microinformático:

En 2014 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Expediente EXP009/2014/19 Centro de Servicios Área Informática.
- Expediente EXP067/2013/19 – 5 lotes equipos microinformáticos nueva ESI.
- Contrato menor M010 y M011 2015-19 equipos microinformáticos nuevo edificio Ontañón Algeciras.
- Renovación de licencias de productos de software para la comunidad universitaria (Microsoft, Adobe, Antivirus, Statgraphics, SPSS).

Capítulo 5: Servicios de Apoyo a la Gestión.

5.1 Desarrollo de software propio.

En el nuevo marco de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones impulsado por la DGSÍ, descrito en el capítulo 8, se ha establecido un protocolo de atención por parte de los técnicos de FUECA y la supervisión y coordinación por parte de los técnicos de UCA asignados a los proyectos.

Proyecto GOA: realizadas todas las especificaciones y novedades aportadas por el Gabinete de Ordenación académica.

Desarrollado e implementación de los Web Services con DUA referentes a los datos de PAU: Los datos de PAU a suministrar por la UCA a DUA son los mismos que se han estado suministrando en años anteriores, pero en formato XML por medio de servicios web. Cada vez que DUA haga una petición enviara un NIF de un alumno a nuestro servicio web y este responderá automáticamente con la información. Todos estos datos los tenemos disponibles en la base de datos de la aplicación de PAU de la UCA. Detalle de calificaciones que la UCA dispone de un solicitante, comprendiendo:

- Pruebas de Acceso a la Universidad
- Pruebas de Mayores de 25
- Pruebas de Mayores de 40
- Pruebas de Mayores de 45

Facturación de telefonía fija y móvil: Después de un análisis del estado de la facturación de telefonía fija y móvil, se ha hecho un diseño de la solución, y se ha llevado a cabo su programación, desarrollo completo y puesta en marcha.

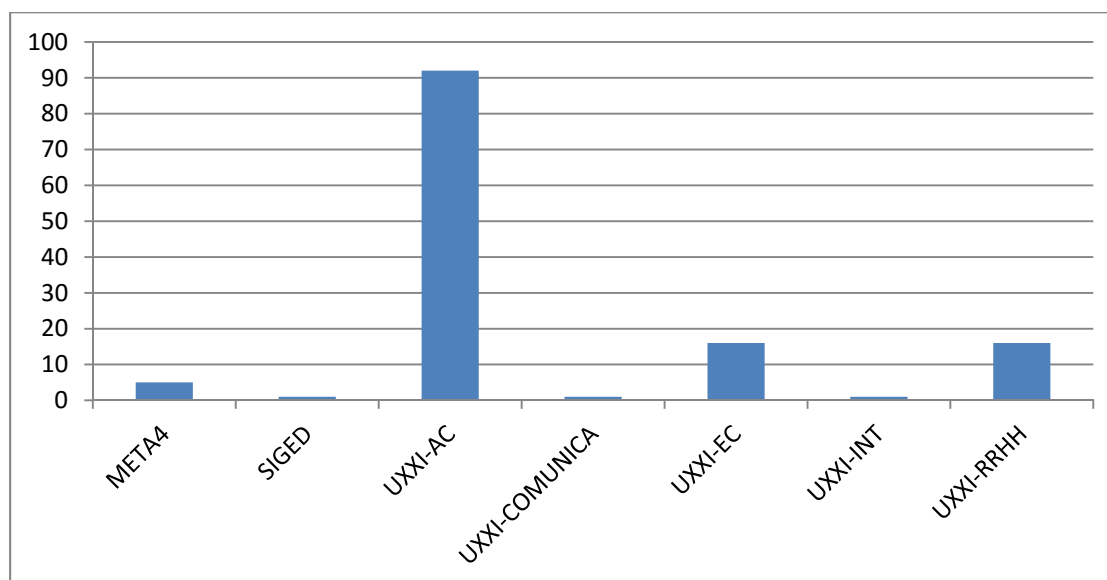
5.2 Migración de software externalizado:

Certificación sobre Oracle Fusion Middleware 11g:	
UXXI-RRHH	Migrada.
UXXI-COMUNICADOS	Migrada.
UXXI-INTEGRADOR	Migrada.
UXXI-PORTAL	Migrada en pruebas
Discoverer 11g	Migrada.
Proyecto TUI	Visto bueno responsables funcionales. Pendiente de paso a producción.
Publicación de Notas de PAU en WEB	Migrada
Django 1.0 a Django 1.6:	
Proyecto PAU	Migrada la aplicación. Pendiente de pruebas

Seguimiento instalaciones:

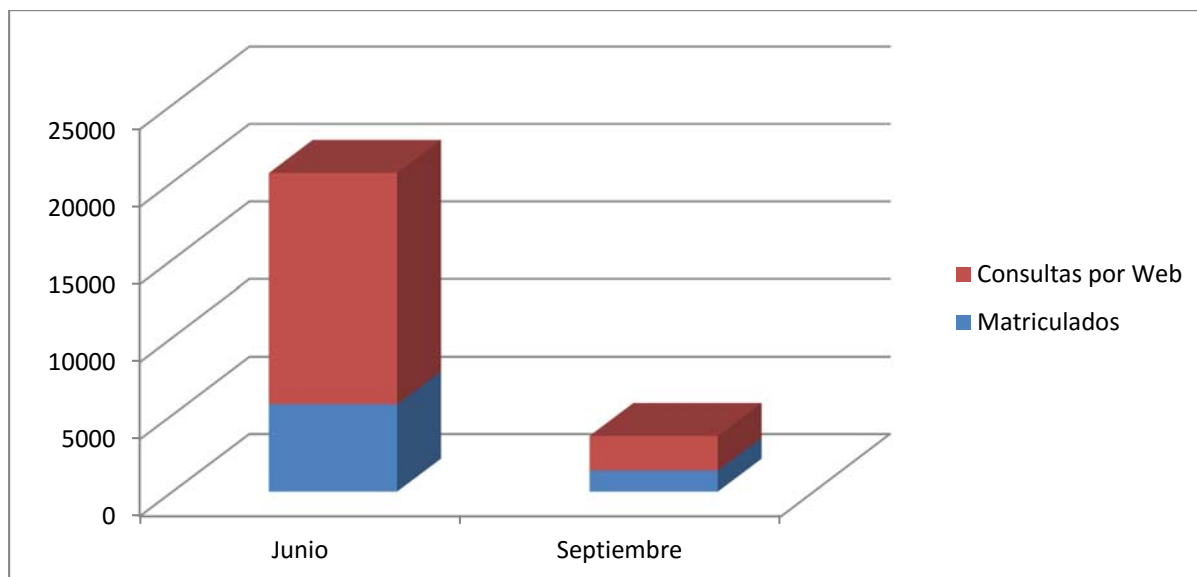
Se tienen externalizados las instalaciones de los globales/modulares/pack de las aplicaciones de OCU (UXXI-Académico, UXXI-Económico UXXI-PORTAL Servicios telemáticos, UXXI-Integrador y UXXI-Recursos Humanos, OBS), SHS (META4) y SIGED (Elelog).

La tabla siguiente muestra el número de globales/modulares/pack liberados y las instaladas desde el 1/1/2014 al 31/12/2014:



5.3 Apoyo técnico a procesos UCA.

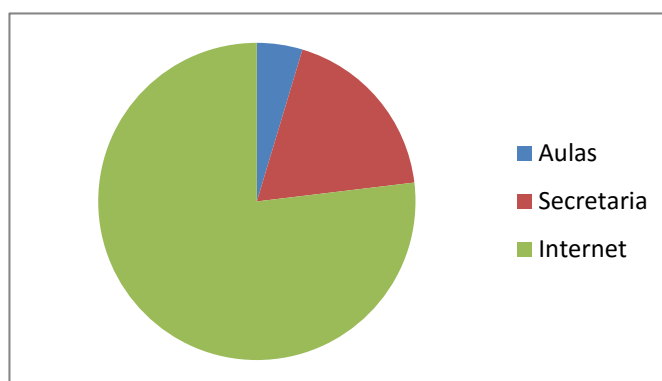
Selectividad: Volcado de certificados de Selectividad, Cambios de pies de firma en certificados de Selectividad, Generación de cartas de pago de Selectividad, Solicitudes de acceso a las actas del curso anterior, coordinación del proceso de publicación de las notas en la web.



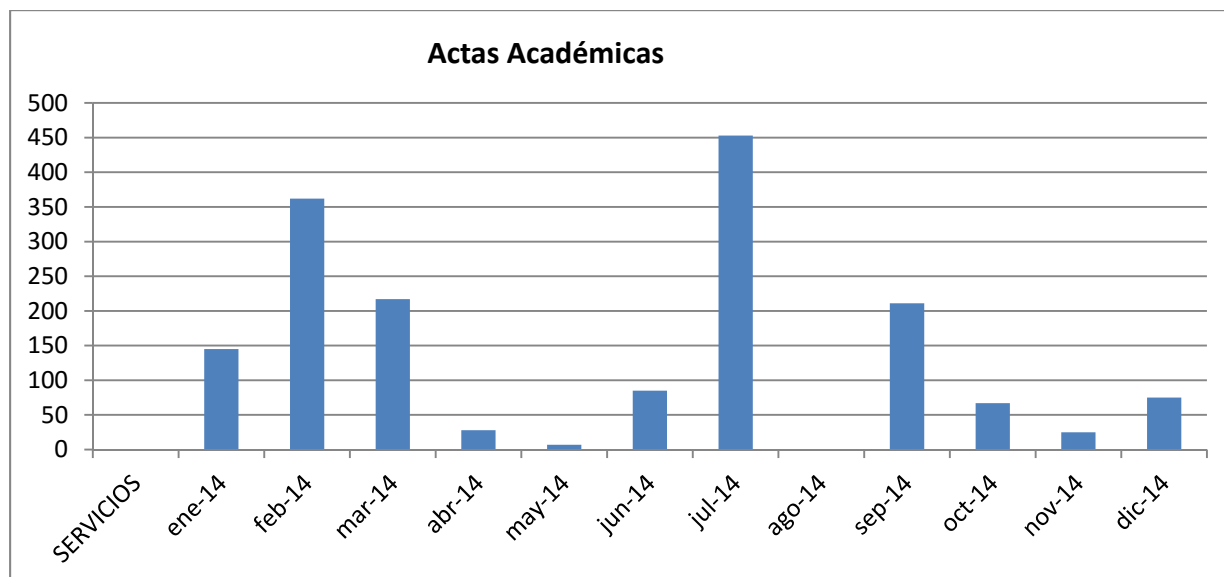
Automatrícula 2014-15: La campaña de matrícula/automatrícula empieza a primeros de mayo con la publicación por parte de OCU de la documentación campaña de matrícula 2014-15. A finales de mayo se libera el global oficial y empieza el periodo de trabajo técnico para la instalación y configuración de la matrícula/automatrícula. Novedades:

- o Se ha puesto en marcha la comunicación con Distrito Único mediante Web Service: adjudicaciones, matriculas, familia numerosa y discapacidad.
- o Revisión del diseño de la automatrícula para mejorar la gestión de las cuentas bancarias.
- o Gestión del mandato e impresión desde la automatrícula del formulario del mandato. SEPA.
- o Nuevos servicios telemáticos de consulta por los alumnos en UXXI-PORTAL: [Mis datos personales](#) y [Mis cuentas bancarias](#)

Aulas	986 (4.6%)
Secretaria	3915(18.5%)
Internet	16318(76.9%)
Total	21219



Aplicación Firma Digital Actas Académicas: Evolución de las solicitudes de actas académicas por meses:



Se ha elaborado un informe sobre los problemas de uso de firma de actas que incluye el análisis de los diversos elementos críticos en el proceso de firma de actas académicas con la aplicación FDAA y de posibles mejoras, tanto actuaciones técnicas como propuestas de simplificación funcional. (Documento DAI-P04v4-INF-120714-Informe-Incidencias-FDAA.doc).

Apoyo a otros procesos de gestión:

Nomina: Apoyo mensual al proceso de nómina. Debido a los numerosos cambios normativos de este año se ha dado un apoyo especial al Cálculo de Nómina, IRPF, Seguridad Social, Modelo 190, etc..

Económico: Migración del acceso de usuarios a UXXI-EC de cliente-servidor a acceso por WEB. Se ha realizado en cuatro tandas hasta un total de 258 usuarios.

Proyecto Costes (Contabilidad analítica): En fase de implantación.

- o Está instalado el OBIEE 11.1.1.6.6 y configurado con el SSO/OID.
- o En Fase de personalización del modelo de datos de la UCA.
- o Falta:
 - o Instalar Oracle WarehouseBuilder/OracleWorkFlow.
 - o Validación del modelo.
 - o Carga del modelo en el sistema.
 - o Aprovisionamiento de información de sistemas orígenes.
 - o Procesos de incorporación.
 - o Reparto.
- o Formación y parametrización.

Factura electrónica: Integración en el PGEFe: Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas.

Integraciones UniversitaXXI con Campus Virtual, WIDI, TAVIRA. Se han modificado y realizado vistas específicas para estos proyectos de la UCA.

Proyecto Salus Infirmorum. Soporte técnico. Novedad: realizada prueba de uso de la aplicación de calificación de actas WEB.

Prácticas Curriculares: en el 2014 se ha empezado a dar apoyo técnico a esta aplicación, desarrollada por otra unidad de la UCA. Se ha hecho un gran esfuerzo de aprendizaje e incluso se han realizado mejoras en la aplicación pedidas por la Unidad de Prácticas en Empresa y Empleo.

Planificación Docente: apoyo técnico al proceso de Planificación Docente para 2014-15.

Ícaro: apoyo a la UAL con la aplicación Ícaro para su uso por alumnos de la UCA.

Erasmus: cruce de datos de alumnos salientes Erasmus que a la vez son becarios MEC.

Compensación de tasas: preparación y envío de los ficheros de compensación de tasas.

Censos: mantenimiento y adecuación de las consultas que generan los censos de alumnos.

Área de Bibliotecas: envíos periódicos de datos de alumnos matriculados en el curso 2014-145 para la posterior carga en la aplicación de Millenium.

Alumnos de CUESA: se ha migrado la información de alumnos de CUESA poniéndola a disposición del Área de Alumnos para su gestión centralizada. El Centro Universitario de Estudios Superiores de Algeciras (CUESA) es un Centro adscrito a la Universidad de Cádiz y patrocinado por el Ayuntamiento de Algeciras donde se imparte la Licenciatura en Derecho. Algeciras.

Atención a usuarios: actuaciones en relación a CAUs de unidades de la UCA:

- o Integración CAU-Redmine
- o Adaptación CAU Área Alumnado para gestión de Becas UCA
- o Nuevos CAUs (DGSI, Vicerrectorados y C.Salud, Conserjería Jerez)
- o Necesidades CAUs Aplicaciones, Audiovisuales y otras Unidades
- o Publicación de estadísticas CAU
- o Adaptación nueva ESI en SIRE y CAU
- o Adaptación nueva ESI en DNS y GEISER

Extensión Universitaria (CELAMA):

- o Se han atendido varias incidencias relacionadas con la pérdida de conexión de usuarios con el aplicativo. Inspeccionando a fondo el problema desde sistemas se ha cambiado la configuración de los balanceadores quitando la persistencia de sesiones que era la causante de los problemas.
- o Se ha resuelto varias incidencias relacionadas con el cuadro de pagos vía tele pago.

Cesión de Espacios: Se ha presentado la aplicación a los administradores de campus para que procedan a realizar las pruebas pertinentes antes de su puesta en funcionamiento. Se ha creado una instancia de preproducción de dicha aplicación. Se han ido aplicando diversas mejoras propuestas en las distintas reuniones que se han mantenido en relación al aplicativo.

Contrato Programa: Se están iniciando las tareas para la preparación al entorno para aplicación en SF2.5.

Gestión del SGC:

- o Se activa la aplicación para el curso 14/15
- o Se revisa y pone a punto el sistema de avisos
- o Altas de coordinadores
- o Creación de usuario auditor con permisos especiales
- o Se arreglan errores en listados

Registro de presupuestos: se ha habilitado la aplicación y puesto en marcha del aplicativo para el registro del presupuesto 2015. Se han realizado diversas modificaciones a petición de los responsables funcionales del aplicativo.

5.4 Soporte técnico a las aplicaciones de gestión.

En el nuevo marco de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones impulsado por la DGSI, descrito en el capítulo 8, las aplicaciones soportadas por el AI son numerosas y con diversos niveles de soporte. En la plataforma Redmine se encuentran registradas y catalogadas actualmente más de 90. Algunas de las más importantes son las siguientes:

Aplicaciones externalizadas OCU:

- Universitat-XXI Académico: Automatrícula PSC, GRD y Másteres. Gestión Horarios web, Servicios Web con DUA, UXXI-Viapago, Calificación de Actas Web.
- Universitat- XXI Recursos Humanos: Acceso, Expediente administrativo, Nómina, Seguridad Social, Nomina Externa. Nueva funcionalidad Modulo de Personal Investigación (Novedad en 2014).
- Universitat- XXI Económico: En implantación (Novedad). La migración de los componentes de Visual Basic 6.0 a VB.NET ha supuesto una actualización tecnológica.
- Universitat-XXI Compras y contrataciones.
- Costes Contabilidad analítica. OBBIEE: Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (Novedad en 2014).
- Universitat-XXI Integrador.
- Universitat-XXI PORTAL.
- Implantación de Bus de Servicios UXXI-OBS: Web Service Publicados. Oracle Service Bus (Novedad en 2014).

Otras aplicaciones externalizadas:

- Proyecto SIGED: Aplicación de Deportes. (ELELOG).
- Proyecto META4. Personal: Evaluación por competencias, Formación PAS/PDI. (SHS).
- Proyecto ATALAYA: Patrimonio/ Inmueble. (Junta Andalucía).
- Sistema de Control de presencia. Personal (SPEC).

Aplicaciones desarrolladas por FUECA:

- PAU. Pruebas de Acceso Universidad.

- Perfil de Ingreso.
- Matrículas de Honor Propias.
- Cesión de Espacios.
- Contrato Programa.
- Encuestas.
- Plan Estratégico.
- Registro de presupuestos.

Software generado por el Área de Informática:

- FDAA (Firma Digita Actas académicas).
- TUI (Tarjeta Universitaria Inteligente).
- Fichas 1A y Fichas 1B.
- Gestión de Propuestas y comunicaciones.
- Gestión Alegaciones Profesorado.
- Gestión TUTORIAS. Profesorado.
- Practicas Curriculares.
- ATOS (Antigua aplicación de Títulos).
- Becas de colaboración.
- Herramienta Discoverer (AAEE, RRHH, RRDD, Alumnos, FDAA y TUI).
- Web Services XML titulados.
- Listas de clase.
- CalendarioAm. (Control de acceso a la automatrícula por tipo de estudios).
- CAU.
- SIRE.
- GEISER.
- BAU (Buzón de atención al usuario).
- PSD (portal de atención al usuario UCA).
- Directorio de personas y FOTUCA.
- Gestión de equipamiento TI (CMDB).
- Gestión del Catálogo de Servicios del AI.
- CELAMA.
- Gestión de Comisiones.
- Gestión del SGC.

Software generado por otras unidades y a las que damos apoyo técnico:

- Notificación Cajas Habilitadas.
- Auditoria.
- Cuadre nómina.
- Justificación de subvenciones.
- ICARO (desarrollado por Universidad de Almería).
- Notificación alumnos.

5.5 Integración de servicios de RedSara.

Se han gestionado las solicitudes a través de Rediris e implementado los servicios de RedSara siguientes:

- o Sellado de Tiempo (TS@) para configurarlo en la plataforma de firma electrónica.
- o Becasges para la gestión de becas a instancias de la Oficina de Relaciones Internacionales.
- o Funciona a instancias del Área de Personal.
- o FACE y PRE-FACE: Acceso al servicio central del Punto único de Facturas del Ministerio de Hacienda, para entornos de Producción y Preproducción respectivamente.
- o Servicio DIRCOMUN "Directorio común de la RedSARA (DIR3).
- o Servicio de acceso al Portal de Administración Electrónica (PAe)

5.6 Desarrollo de procedimientos telemáticos.

Desarrollo de Convocatorias de Innovación Docente:

Se han analizado y desarrollado los procedimientos de convocatorias y solicitudes, planteados por la Unidad de Innovación Docente, siguientes:

- o Convocatorias de Proyectos de Innovación y Mejora Docente
- o Convocatorias de Actuaciones Avaladas para la Mejora Docente
- o Convocatorias de Actuaciones Avaladas para la Formación del Profesorado
- o Convocatorias de Ayudas para la Difusión de Resultados en Innovación Docente
- o Convocatorias de Proyectos de Innovación Docente CEIMAR

Por otra parte se han hecho diversos desarrollos para mejoras de los procedimientos telemáticos Dietas y NCH (Nombramiento Colaborador Honorario).

5.7 Migración de componentes de administración electrónica

Cada una de estas actualizaciones exige el estudio de las implicaciones en el conjunto de componentes de la plataforma y de las aplicaciones que los usan (FDAA, PAU, UXXI-EC). Se aprovechan las actualizaciones para llevar a cabo las necesarias migraciones de las bases de datos a Oracle 11.

Migración de la Plataforma de Firma electrónica (@firma). Actualización y migración de la plataforma de firma de la UCA. Ha incluido las siguientes actuaciones adicionales:

- o Puesta del sistema en alta disponibilidad
- o Configuración de Sellado de tiempo(TS@)

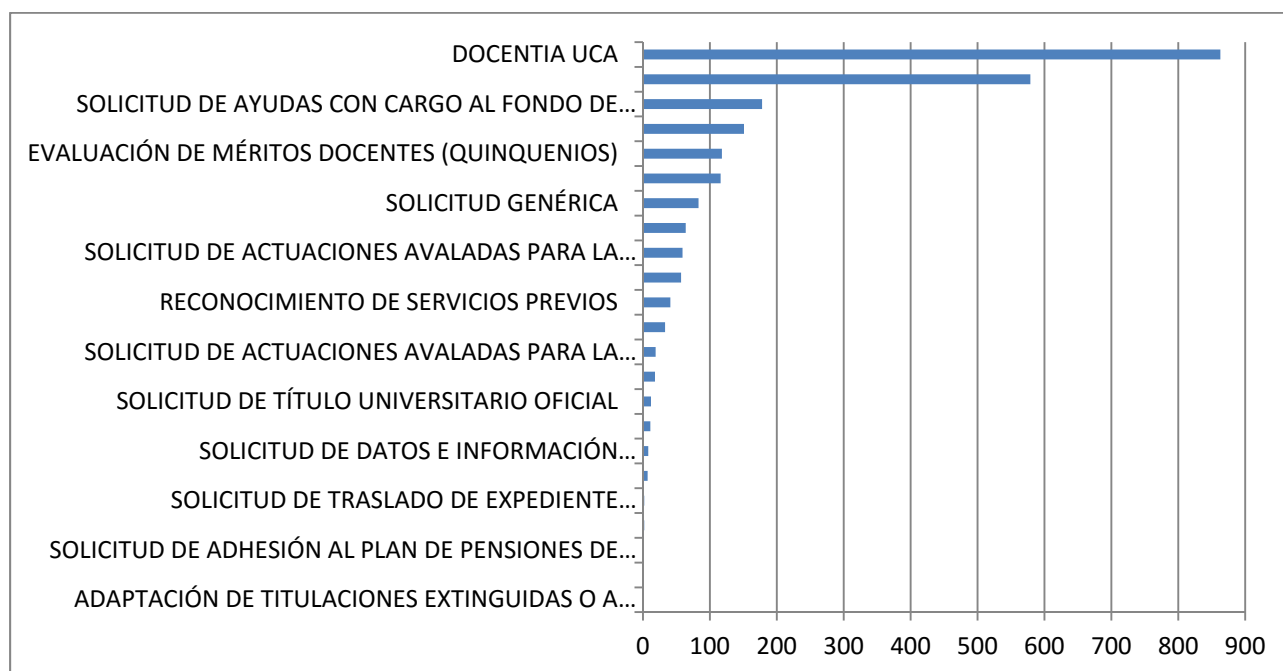
Migración de la Plataforma de Registro electrónico (@ries). Ha incluido las siguientes actuaciones adicionales:

- o Una jornada de formación para el personal de Registro y del AI.
- o Revisión y personalización de la aplicación.

5.8 Uso de Procedimientos, Registro y Portafirmas electrónicos.

Procedimientos telemáticos:

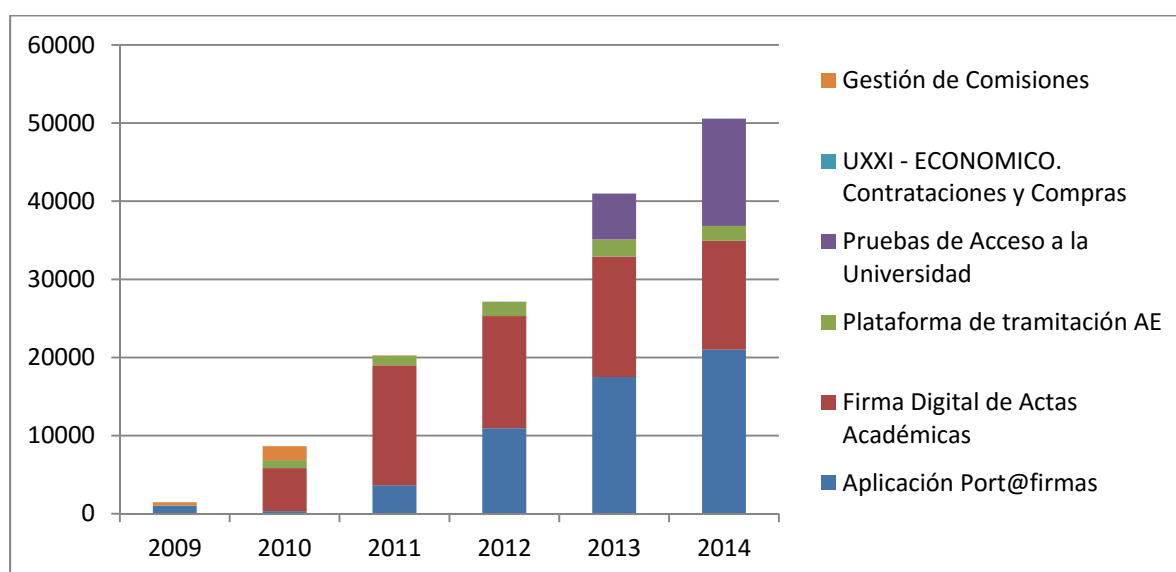
El ranking de uso de procedimientos en 2014 es el siguiente:



Portafirmas electrónicos:

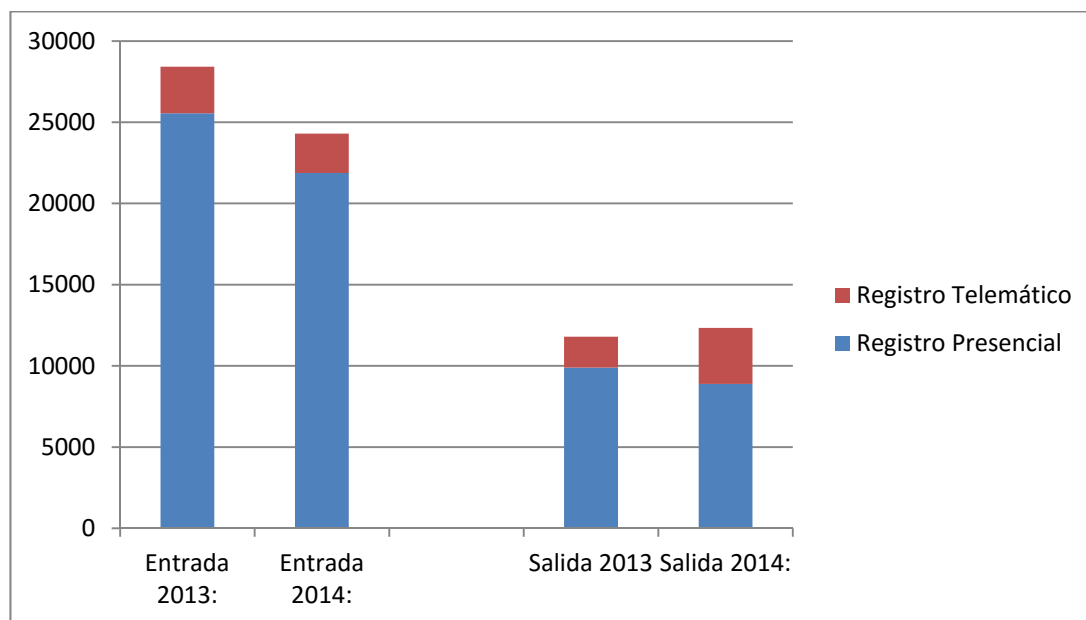
Además del uso del personal habilitado de la aplicación Portafirmas, otras aplicaciones hacen uso de sus web services para la firma de documentos. De menor a mayor uso, estas aplicaciones son:

- o Gestión de comisiones
- o UXXI-ECONOMICO. Contrataciones y Compras
- o Pruebas de Acceso a la Universidad
- o Plataforma de tramitación AE
- o Firma Digital de Actas Académicas
- o Aplicación Portafirmas



Registro electrónico:

El registro de entrada tanto presencial como telemático desciende ligeramente este año representa aproximadamente un 10% del total (presencial y telemático). El registro de salida sin embargo ha experimentado un crecimiento importante, debido a uso del procedimiento al efecto de registro telemático de salida en la Plataforma de Tramitación.



5.9 Sistema de información.

De acuerdo con el objetivo para el año 2014 (OEG11) de disponer de un sistema integrado de información, durante el año 2014 se ha venido desarrollando la labor de ofrecer a la comunidad universitaria una herramienta centralizada en la que obtener datos fiables sobre la estructura funcional de la UCA. Se dispone ya de una plataforma con un número considerable de salidas de información (informes y cuadros de mando) y en constante revisión y crecimiento. Se ha estructurado teniendo en cuenta el contenido de la información que ofrece, la cual está disponible para los usuarios dependiendo del perfil de cada uno.

La información la ofrece en forma de cuadro de mando, que puede mostrar informes de diversos tipos y gráficas, como vemos en el siguiente ejemplo:

Distribución de los alumnos matriculados por lugar de procedencia

Procedencia de los alumnos:

Alumnos de otros países de la U. E. ▼

CURSO:

2013-14 ▼

CAMPUS:

Todos los campus ▼

Estudios:

Primer y Segundo ciclo y Grados ▼

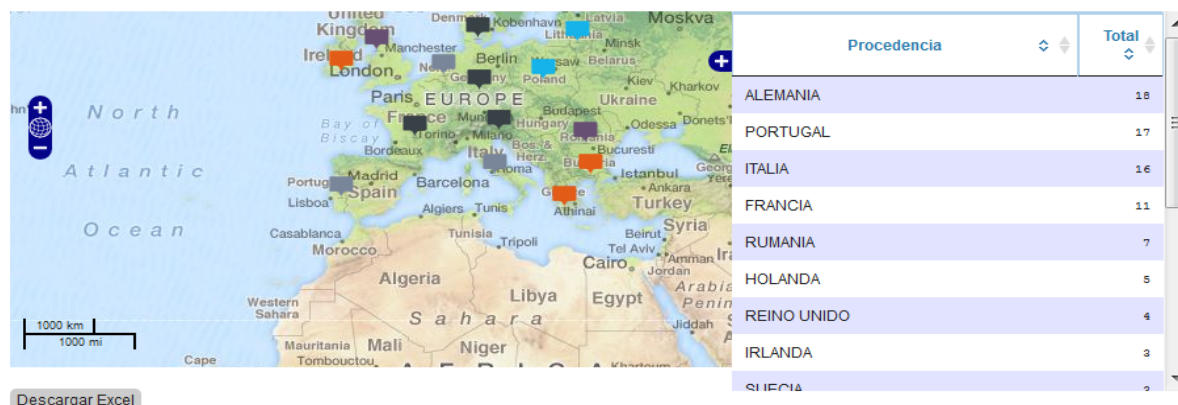
Incluir Erasmus/Séneca entrantes:

No ▼

Cambiar

Gráfico

Alumnos de otros países, curso 2013-14:



- Coloquése sobre los valores en los gráficos para obtener la leyenda y el dato del valor dado.
 - Pulse en el botón "Cambiar Gráfico" para alternar el tipo de gráfico.

Entre las actividades de mayor peso entre las realizadas están:

- Informes y cuadros de mando relacionados con el Gabinete de Ordenación Académica, incluyendo el informe público para el PDI del plan docente.
- Informes y cuadros de mando relacionados con datos Académicos, como las tasas de estudios y de asignaturas.
- Informes y cuadros de mando relacionados con datos de Personal.
- Informes y cuadros de mando relacionados con los grupos de investigación del CEIMAR, y del resto de la UCA.
- Actuaciones relacionadas con otros organismos como CRUE, Oficina de Relaciones Internacionales, Innovación Docente, SIRE, SIIU, etc..
- Actuaciones y mejoras respecto al propio sistema, tanto a nivel de desarrollo de aplicativos propios (Catálogo de recursos, Informes de uso, Informes de accesos, etc.), como de parches y adaptaciones del software del propio servidor.
- Desarrollo de un nuevo sistema para obtener el CENSO dentro del sistema de información.
- Otras.

Dispone de un CAU propio, <http://cau-sinf.uca.es/>. El resumen de peticiones atendidas en el año 2014 es el siguiente:

SERVICIO	Ene 2014	Feb 2014	Mar 2014	Abr 2014	May 2014	Jun 2014	Jul 2014	Ago 2014	Sep 2014	Oct 2014	Nov 2014	Dic 2014	TOTAL
Información para el Equipo de Dirección	2	7	9	8	8	16	4	0	9	1	1	0	65
Información para el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos	2	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3	0	8
Información para el Contrato-Programa	1	1	1	2	2	1	1	0	0	0	0	11	20
Información para el Modelo de Financiación	0	1	1	0	0	1	1	0	2	0	2	0	8
Información para otros fines internos	7	7	2	6	2	8	9	0	5	5	5	2	58
Información para otros organismos externos	0	0	5	0	0	0	0	0	2	1	0	1	9
Información de la FUECA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Información para la Junta de Andalucía	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Información para el SIIU	6	3	9	0	0	0	3	0	0	4	3	2	30
Información para EURAXESS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Información para la CRUE	4	3	0	0	0	1	0	0	0	7	1	3	19
TOTAL	26	22	27	16	12	28	19	0	18	19	15	19	

Elaboración y publicación en web de Censos: A parte de la anterior plataforma, en 2014, se han llevado a cabo 4 actualizaciones generales de censo y una específica para las Elecciones al Claustro. También se han hecho algunas actualizaciones parciales o extracciones de datos hasta un total de 11: 4 en el primer semestre y 7 en el segundo.

Capítulo 6: Servicios de Información y Comunicación.

6.1 Desarrollo de páginas web.

Se han creado algunos **componentes** de utilidad para gestores de contenidos:

- Slider: http://web.uca.es/cursoPlone/componentes-avanzados/uca_slider_tipo1
- Calendario: http://web.uca.es/cursoPlone/componentes-avanzados/uca_calendar
- Conversor de tablas Word/Excel a HTML: <http://web.uca.es/cursoPlone/utilidades>

Presupuesto (<http://presupuestos.uca.es>). Impulsado por el Vicerrectorado de Prospectiva y Calidad y la Gerencia.

PEUCA II: [http://peuca.uca.es/](http://peuca.uca.es) Impulsado por el Vicerrectorado de Prospectiva y Calidad. Preparación de los siguientes formularios para el PEUCA:

- o Aportando ideas y sugerencias
- o Consultando dudas
- o Proponiendo un eslogan para el II PEUCA.
- o Integrándome en un Grupo de Trabajo.

Canal UCA: <http://canal.uca.es>. Impulsado por el Vicerrectorado de Responsabilidad Social y Servicios. Se trata de un portal de acceso a videos de la Universidad de Cádiz, organizado por varios canales:

- o Institucional
- o Docencia
- o CEIs
- o Cultura
- o Deportes
- o Investigación
- o Solidario

Cesión de espacios: Desarrollo del prototipo de la Web cesión de espacios Impulsado por el Vicerrectorado de Prospectiva y Calidad. <http://web.uca.es/espacios/salasreuniones>. <http://espacios.uca.es>. Traslado del prototipo web a la aplicación de cesión de espacios.

Memoria 2014: <http://memoria.uca.es> Impulsado por el Vicerrectorado de Responsabilidad Social y Servicios.

Tavira: Se han diseñado y puesto en marcha varios para propósitos concretos:

- o Boletín UCA Impulsado por el Vicerrectorado de Responsabilidad Social y Servicios
- o Tavira PEUCA Impulsado por el VPC.
- o Campaña, +Sumando, Restamos-, impulsada por la Gerencia.

Mejoras de diseño web y colaboraciones:

Revisión de la web de Biblioteca y Archivo:

- o Rediseño de contenidos en ciertas páginas de Biblioteca y Archivo.
- o Adaptación al nuevo servidor Flora.
- o Actualización de los horarios de las Bibliotecas UCA.

- o Desarrollo de una herramienta para la visualización de calendarios UCA con el objetivo de autonomía en ese aspecto.
- o Asesoría y resolución de incidencias de galerías de imágenes en Archivo.
- o Creación y redirección de subdominios de Biblioteca.
- o Modificación y homogeneización de portlets.
- o Inserción de scripts en el código HTML de ciertas páginas (por ejemplo, para el buscador del catálogo).
- o Recuperación de información (por ejemplo Galería del Colegio Mayor) en Archivo.
- o Soluciones a diversos problemas: con publicidad asociada al contador de visitas, noticias de Archivo y Biblioteca y migración del contenido antiguo al nuevo.

Rediseño de las portadas de la web institucional de la UCA:

- <http://centros.uca.es/>
- <http://departamentos.uca.es/>
- <http://grupos.uca.es/>
- <http://asignaturas.uca.es/>
- <http://grados.uca.es> (prototipo)

Actualización de la Oferta general de estudios Impulsado por el Vicerrectorado de Docencia y Formación. <http://www.uca.es/es/estudios-y-acceso/oferta-general-de-estudios>.

Modificación de estilos de la nueva aplicación de Registro de Entrada y Salida impulsado por la Secretaría General y la Gerencia: <http://ryf02.uca.es:8080/aries>.

Departamento de Derecho del Trabajo: <http://departamentos.uca.es/derechotrabajo>

Departamento de Organización de Empresas: <http://departamentos.uca.es/C139>

Aula iberoamericana <http://aui.uca.es>, con la configuración de Boletines Tavira y la configuración de aplicaciones.

Aula del estrecho <http://auladelestrecho.es>, con la configuración de nuevos elementos de menú.

Colaboración en el rediseño de la web de la Facultad de Ciencias: <http://ciencias.uca.es>.

Colaboración para la preparación de las páginas de grados de la Facultad de Ciencias, a petición del Vicerrectorado de Prospectiva y Calidad.

Colaboración en el rediseño de la web de la Facultad de Ciencias del Trabajo: <http://centros.uca.es/1C16/>.

Puesta en marcha de la web en Inglés de la Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales: http://www.uca.es/ccmaryambientales_en/.

Alojamiento de la nueva web de ESI: <http://esingenieria.uca.es/>.

Cátedra Tecnalía: <http://catedratecnalia.uca.es/>.

Páginas de Congresos y Jornadas:

- Congreso estatal de estudiantes de enfermería 2014: <http://congresos.uca.es/ceeenf>.
- XXXII Jornadas de Ingeniería Química: <http://congresos.uca.es/jiq>.
- XVI REUNIÓN DE ECONOMÍA MUNDIAL: <http://congresos.uca.es/xvirem/>.
- Jornadas Sistedes 2014: <http://sistedes2014.uca.es/>.
- Congreso estatal de estudiantes de Enfermería 2014.

Alojamientos y puesta en marcha de las siguientes webs:

- <http://internationalsummerschool.uca.es/>.
- <http://www.uca.es/universidadempresa/>.
- <http://sistedes2014.uca.es/>.
- <http://fotobiodepuracion.uca.es/>.
- <http://proyectocit.es>.
- <http://brezal-mediterraneo.uca.es/>.
- <http://isotc213.uca.es>.
- <http://atalayagestioncultural.es/> (Vic. de Proyección Internacional y Cultural).

6.2 Gestión de ficheros y documentos.

Ha seguido creciendo el uso de los servicios Consigna electrónica, Colabora y BSCW (la última en uso solo para usuarios que vienen usándola desde hace años).

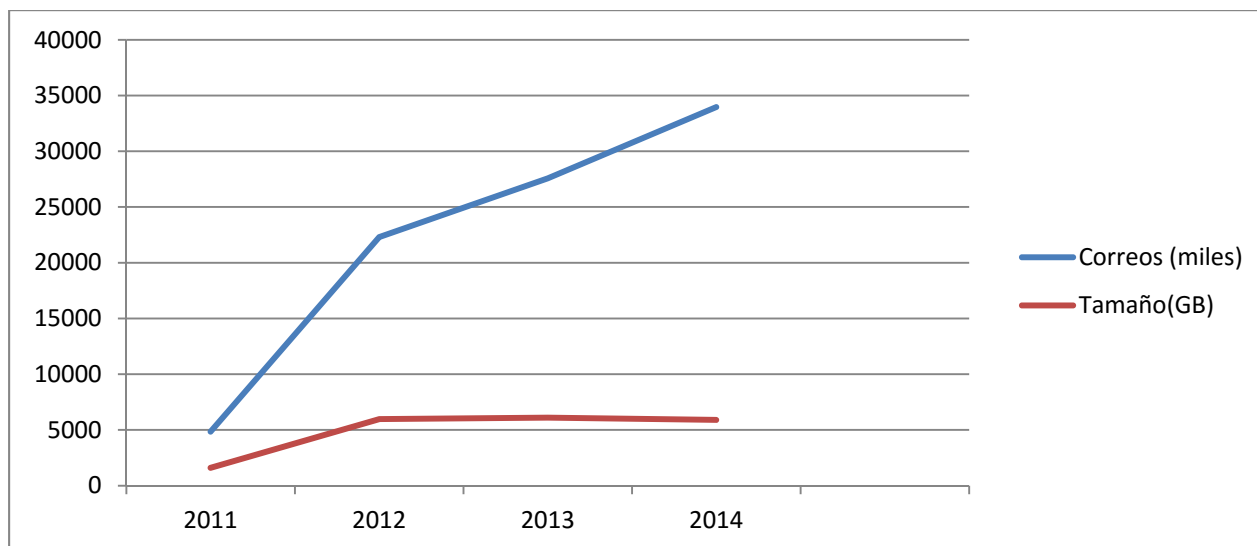
Puesta en marcha del nuevo servicio de almacenamiento en la nube:

Owncloud (OEG 5): Se trata de un servicio que permite sincronizar los ficheros de nuestros dispositivos y ordenadores con una nube central ubicada dentro del Centro de Proceso de Datos de la UCA, situado en el edificio CITI del Campus de Puerto Real. La principal característica y razón de ser de dicho servicio: la seguridad que aporta el no depositar ficheros e información fuera de nuestras instalaciones.

6.3 Correo electrónico.

El sistema de correo de la UCA está procesando del orden de tres millones de correos mensualmente, lo que supone que se ha duplicado el caudal de mensajes en los últimos tres años. La evolución en número de mensajes y volumen de información es la siguiente:

Año	2011	2012	2013	2014
Correos	4,852,345	22,292,553	27,558,069	33,963,375
Tamaño(GB)	1597.62	5970.50	6104.07	5898.19

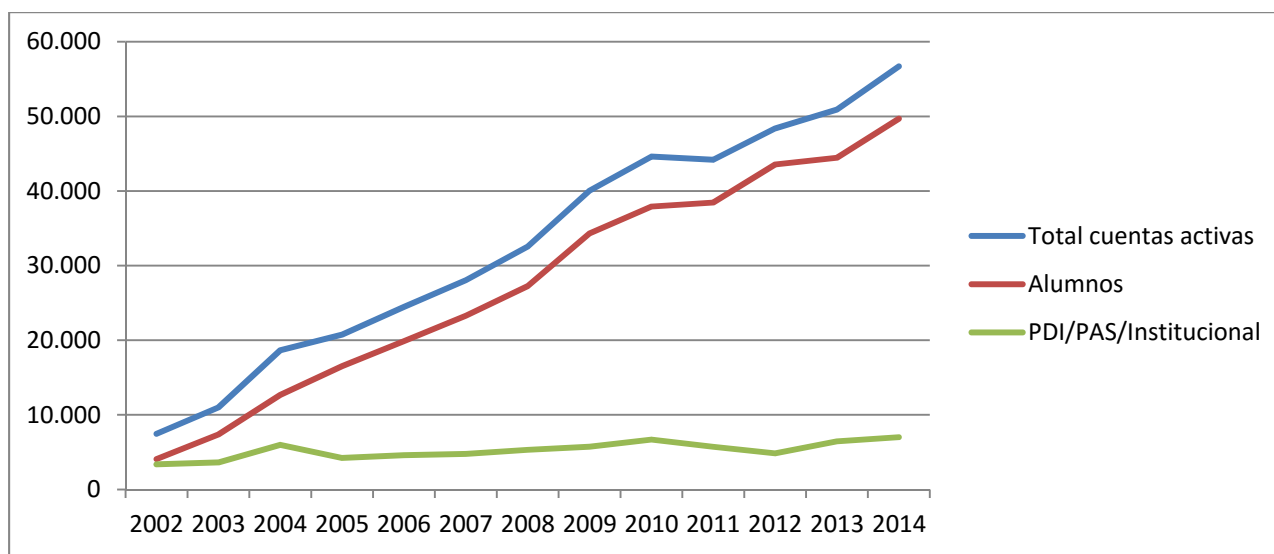


Por otra parte, ha seguido aumentando el número de cuentas del correo electrónico, en gran parte debido a la incorporación de los alumnos:

Cuentas de correo Alumnado: 49.696 cuentas.

Cuentas de correo PDI/PAS/Institucional: 7.017 cuentas.

Cuentas de correo Google-UCA: 1.012 cuentas.



Capítulo 7: Servicios de Infraestructuras.

7.1 Dotación TI del nuevo edificio de la ESI.

El proyecto (OEG9) se ha coordinado y estructurado en cuatro líneas: redes, microinformático, audiovisuales y sistemas centrales, cada una de las cuales ha incluido un análisis de necesidades, elaboración de pliegos, distribución, instalación y configuración de todo el equipamiento. La parte de microinformática se describe en el Capítulo 4.

En cuanto al equipamiento de sistemas centrales para los servicios en el nuevo edificio, se ha llevado a cabo el estudio de necesidades, elaboración de pliegos, contratación, instalación, configuración del equipamiento hardware para la plataforma broker. maquetas, conversiones, ajustes, estadísticas, etc.. También se ha llevado a cabo el despliegue del cluster vmware para alojamiento de servidores del profesorado de la ESI.

Equipamiento de servidores adquiridos e instalados para la ESI:

16 servidores blade, biprocesadores 2600 Ghz, 8 núcleos, 256 GB RAM

2 switches Virtual Connect fibra+10 Gb ethernet

1 cabina HP 3PAR, 20 TB brutos de HD

Licencias ilimitadas broker UDS

7.2 Dotación y mejoras de red en edificios.

Los nuevos centros, remodelaciones o traslados exigen las correspondientes infraestructuras TI. Cada uno exige un proyecto de dotación o remodelación de red, que incluye definición y acuerdo de requisitos, diseño de la red inalámbrica, diseño de la red de cable, definición de las necesidades de telefonía fija en su caso, elaboración de pliegos y contratación de todos los sub-sistemas. Los proyectos más destacados se resumen en la siguiente tabla:

Actuación	Campus
Edificio Fundación Campus Tecnológico de Algeciras.	Algeciras
Migración de equipamiento troncal del Centro de Proceso de Datos.	Puerto Real
Conexión de red zona salón de actos y cafetería de la Facultad de Ciencias.	Puerto Real
Reforma edificio de la Facultad de Ciencias de la Educación.	Puerto Real
Edificio Hospital Militar.	Cádiz
Adecuación y desmontaje de equipamiento antigua Escuela de Ingeniería.	Cádiz
Edificio IUCS Campus de Jerez.	Jerez
Ampliaciones y mejoras de cobertura de red inalámbrica en varios edificios, incluyendo estudio de cobertura e instalación de antenas en CASEM, Aularios de Puerto Real, Edificio de la Bomba, Aularios de Jerez y Facultad de Medicina.	Todos
Proyecto de fortalecimiento de la red de cable e inalámbrica.	Todos
Adecuación RedUCA para la Fueca en antigua ESI II	Cádiz
Laboratorio de Investigaciones Marinas (LABIMAR) del CEI.Mar, ubicado en el Castillo de San Sebastián, que incluye la instalación de un enlace inalámbrico	Cádiz

con el Hospital Real.	
Actualización de la plataforma de gestión de red inalámbrica, incluyendo formación sobre la nueva plataforma.	Puerto Real

7.3 Mejora de plataformas de servicios.

UXXI:

- o Se ha llevado a cabo la migración de aplicativos de gestión corporativa UXXI, como parte del objetivo de apoyo a aplicaciones OCU para el ejercicio 2014 (OEG 13): UXXI-RRHH, UXXI-Portal, Discoverer 11.

Supercomputación:

- o Apagado del supercomputador antiguo (OEG 2).
- o Instalaciones diversas de software en el supercomputador.

Plataforma Web:

- o Actualización frontales Squid Web.
- o Eliminación balanceador ALTEON mediante balanceadores sectoriales software.

Plataforma de Administración Electrónica:

- o Apoyo en la actualización de CERES (B.D. Oracle de Administración Digital).
- o Apoyo en la actualización de @firma.
- o Instalación de equipo y BD aplicaciones Archivo (Flora).

Continuidad:

- o Eliminación de Data Recovery en todos los cluster vmware y sustitución por el producto Veeam, mucho más potente.

Nuevo servicio de almacenamiento en la Nube:

- o Despliegue del proyecto Owncloud, incluido como objetivo de este año por el Equipo de Gobierno (OEG 5).

Infraestructura para libros electrónicos:

- o Instalación y configuración de infraestructura CAS para el Libro Electrónico.

Monitorización de equipos y servicios:

- o Actualización y redistribución de la plataforma de monitorización Zabbix.

Hosting:

- o Gestión de servidores y páginas web alojadas (hosting y virtualmin).

Correo electrónico:

- o Ampliación de la plataforma de Correo.

7.4 Virtualización.

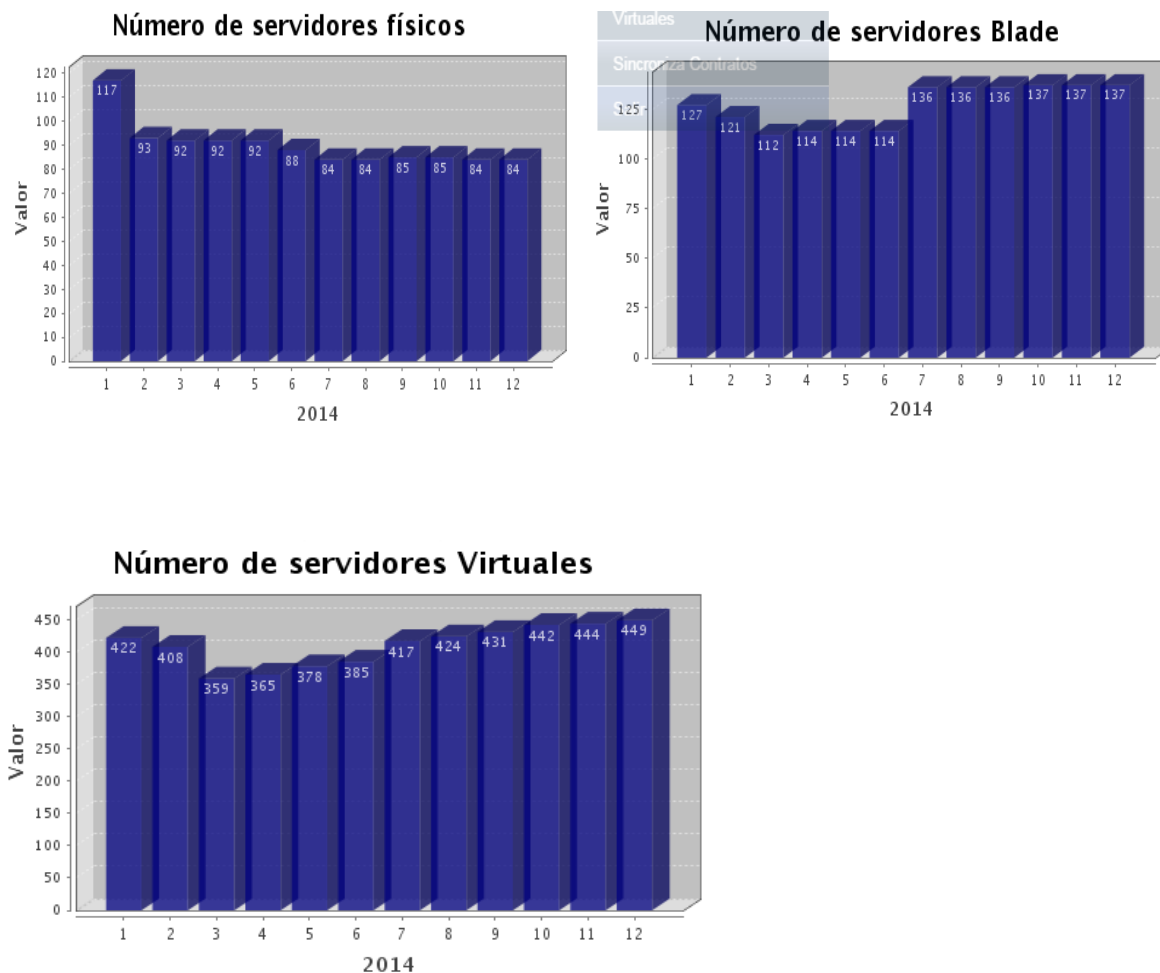
Con objeto de dar respuesta al objetivo (OEG 7) de continuar con la implantación de la virtualización de las aulas de informática y su implantación en la ESI, se ha llevado a cabo:

- o Despliegue de la solución VDI de la ESI; broker UDS, servidores, almacenamiento.
- o Formación específica sobre broker UDS y cabinas HP 3PAR
- o Despliegue o clonación de equipos virtuales (70 uds aprox.).

7.5 Gestión de servidores.

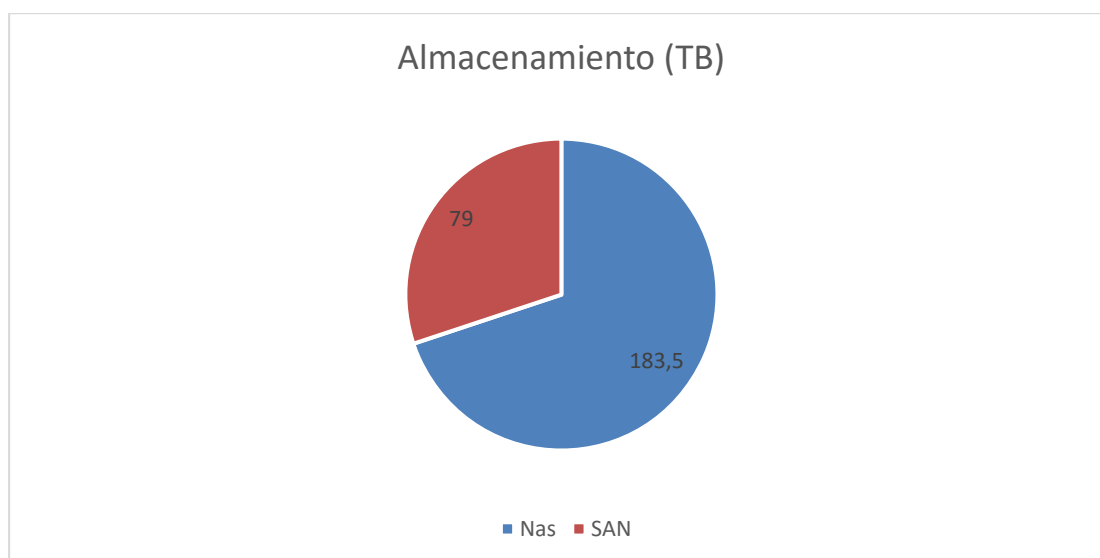
Esta gestión incluye tareas de instalación, configuración, mantenimiento, actualización y

reparación de equipamiento central. Se produce un aumento del número de servidores tipo blade respecto a los tradicionales. La bajada inicial es debida a una depuración de los mismos.



7.6 Almacenamiento:

Se han adquirido 2 nuevas NAS y se ha provisto una bandeja más de SAN, además de la nueva SAN para la ESI. Cabinas de almacenamiento (6) y NAS (7).



Capítulo 8: Mejora interna.

8.1 Mejora de procesos.

Gestión de proyectos software. Plataforma Redmine: se ha implantado el modelo de funcionamiento regular en materia de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de acuerdo al esquema propuesto por la Dirección General de Sistemas de Información. Completado el proceso de implantación de la plataforma Redmine de gestión de proyectos de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones. Integrado Redmine con el sistema CAU. Incorporadas a la plataforma Redmine y al CAU unas 90 aplicaciones, con sus correspondientes jefes de proyectos y desarrolladores. Las aplicaciones desarrolladas en Fueca han sido incorporadas, en base al nuevo modelo de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, a la plataforma Redmine, incluyendo su código en repositorios Subversión GIT, y al CAU. Se ha establecido el protocolo de atención por parte de los técnicos de FUECA y la supervisión y coordinación por parte de los técnicos de UCA asignados a los proyectos. Cada aplicación FUECA está asignada a un jefe de proyecto de UCA y a un técnico de UCA, aunque el mantenimiento técnico lo realizan los técnicos de FUECA.

Catálogo de servicios TI orientados al usuario.

Se ha realizado un análisis de los servicios que actualmente se ofrecen desde el AI, tanto servicios de TI como de apoyo a sus usuarios, así como de la propia estructura y filosofía de funcionamiento del CAU de la UCA. Igualmente se han analizado los catálogos de servicios y cartas de servicios de varias universidades y la propuesta de la CRUE-TIC.

A partir de esos análisis, e intentando acercarnos en lo posible al modelo ISO 20000 para estos aspectos de la gestión TI, se ha elaborado una propuesta de catálogo de servicios con nuevo enfoque, que ponga en valor las prestaciones de los servicios finales que ofrecemos y también que exponga las limitaciones de los mismos. Se ha desarrollado una aplicación que administra los parámetros implicados para facilitar la gestión.

Por su parte, el equipo de redes y telefonía ha hecho una revisión de los servicios bajo su responsabilidad, cuya documentación final se ha incluido en la nueva aplicación interna para gestionar el catálogo de servicios.

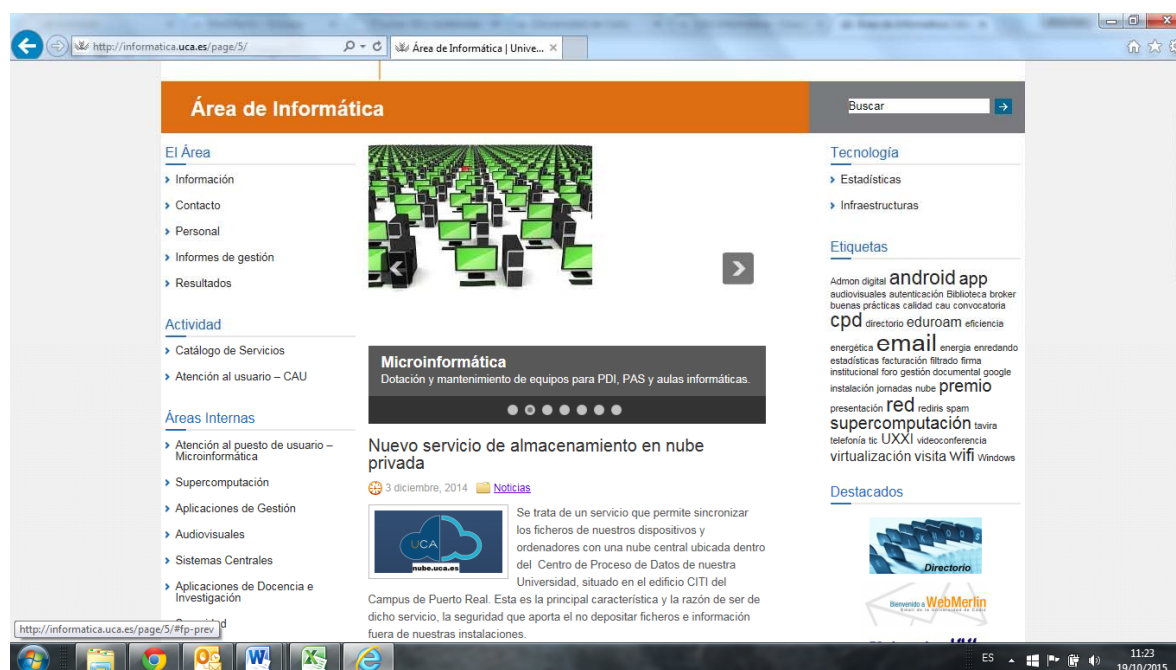
Las actuaciones para ello han incluido:

- Selección del modelo a implantar y estudio de la aplicación del modelo ISO 20000.
- Elaboración del sistema de gestión de servicio.
- Estudio del estado y adaptación de los servicios actuales a las necesidades de los usuario.
- Rediseño del catálogo de servicios y definición de los mismos.
- Realización de guías de uso y de preguntas y respuestas frecuentes para cada servicio.
- Recopilación de datos de la prestación del servicio, así como de los costes y tarifas de los servicios.

- Adaptación del CAU al diseño planificado de los servicios y publicación en el mismo de la documentación.

Web del Área de Informática: informatica.uca.es.

Se ha desarrollado una nueva página web del Área de Informática basada en el popular sistema de gestión de contenidos WordPress. Se ha diseñado con un área central de novedades y noticias sobre nuestros servicios TI, una zona ala izquierda con información sobre el Área de Informática, incluyendo el acceso al nuevo Catálogo de Servicios y al CAU, y un área a la derecha de búsquedas y proyectos destacados.



Mejora de servicios audiovisuales: En relación a los servicios audiovisuales se ha desarrollado una revisión de su CAU, clarificando los servicios que se ofrecen. Se ha establecido un nuevo protocolo para la relación con los proveedores y la participación de los técnicos de audiovisuales en la asesoría y gestión técnica de actuaciones para nuevas instalaciones.

8.2 Formación.

En el ejercicio 2014 se han realizado los siguientes cursos de especialización técnica:

Curso	Horas
Integración de aplicaciones con @firma	5
Introducción al GIT	6
Desarrollo en Python y Django Modulo Ii	18
Desarrollo en Python y Django Modulo I	18

Introducción al gestor de proyectos software mediante Redmine	4
Introducción al sistema de control de versiones Subversion	4
Curso de introducción al lenguaje de programación PHP 5	10
Curso Administración @ries	5
Curso Administración de @firma	5
Curso desarrollo en PTw@ndA y Solicit@	25
Desarrollo de SERIS	15
Administración PostgreSQL	5

Por otra parte, hay que destacar la asistencia al foro de usuarios de UNIVERSITAS XXI que tuvo lugar en Madrid, concentrando a más de 150 gestores de más de 40 universidades y contando con la participación de ponentes expertos en gestión universitaria y en tecnologías de la información, así como directores y consultores de OCU.

Capítulo 9: Compromiso social y ambiental.

9.1 Eficiencia energética.

Nueva solución para aire acondicionado en los armarios de comunicaciones:

Se ha desarrollado un proyecto para la mejora de la eficiencia energética de los armarios de comunicaciones. Después de un análisis de las causas de ineficiencia, se ha diseñado una nueva solución para el aire acondicionado y se ha construido una maqueta para pruebas. Posteriormente se ha procedido a la contratación e instalación de la solución en armarios de Facultad de Ciencias, Escuela Politécnica de Algeciras y CITI.

Cambio en el equipo de Supercomputación:

El área de Informática de la Universidad de Cádiz ha conseguido unificar ahorro y potencia gracias al cambio en el equipo de supercomputación. Con el arranque definitivo del nuevo sistema y el apagado completo del antiguo, se ha alcanzado una reducción neta de 23 kWh en el consumo del Centro de Proceso de Datos (CPD) y de los costes de mantenimiento eléctrico en 23.230,7 euros anuales.

Ver <http://www.uca.es/es/cargarAplicacionNoticia.do?identificador=6568>

9.2 Premios.

Premios Telescopi España 2014:

La Cátedra UNESCO de Dirección Estratégica de la Universidad Politécnica de Cataluña ha seleccionado al Centro de Atención al Usuario -CAU- de la Universidad de Cádiz en la II edición de los Premios Telescopi España 2014 como la mejor Buena Práctica del Criterio Clientes: <http://www.uca.es/es/cargarAplicacionNoticia.do?identificador=6704>

Premios en la V Edición de los Premios Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Cádiz:

- Premio individual a la “excelencia en el año” – Antonio Benítez Olmo, Técnico Medio de Informática Campus de Puerto Real.
- Premio individual a la “trayectoria profesional” – Miguel Angel Ponce Sánchez, Técnico Especialista de Informática Campus de Cádiz.
- Presentación de candidatura a la mejor práctica de calidad con mención especial por parte del tribunal de la elaboración del catálogo de servicios de redes y telefonía

Distinción de la UCA por la entidad pública Red.es: La UCA, distinguida por el Gobierno de España por ser pionera en el uso del dominio '.es':

<http://www.uca.es/es/cargarAplicacionNoticia.do?identificador=6885>

9.3 Colaboraciones.

Participación en la comisión técnica del PEUCA II.

Participación en el Grupo de Teletrabajo, para la elaboración de un modelo TIC de teletrabajo.

Coordinación de todo el equipamiento TI de la nueva ESI.

Coordinación del equipamiento TI del nuevo edificio I+D+i del Campus Tecnológico de Algeciras en la Avenida Capitán Ontañón de Algeciras.

Coordinación de alumnos de prácticas de empresa.

Colaboración en la instalación de equipamiento TI ubicado en el Castillo de San Sebastián como sede del Laboratorio de Investigaciones Marinas (LABIMAR) del CEI.Mar, que incluye la instalación de un enlace inalámbrico con el Hospital Real.

Véase: <http://www.uca.es/es/cargarAplicacionNoticia.do?identificador=7334>

9.4 Difusión.

Organización de las Jornadas ENREDANDO 2014. La Universidad de Cádiz organiza el III foro tecnológico EN RED ANDO en la Escuela Superior de Ingeniería en el Campus de Puerto Real. En esta ocasión, está dedicado a la sociedad digital y a las redes sociales. <http://www.uca.es/es/cargarAplicacionNoticia.do?identificador=7395>.

Publicación de noticias en el Facebook del Área de Informática: <https://www.facebook.com/AreaInformaticaUCA>

Visitas de alumnos al CITI:

- Instituto IES Ruiz Picasso de Chiclana.
- IES Manuel de Falla de Puerto Real.
- Escuela Superior de Ingeniería de la UCA: El jueves 20 de marzo de 2014 fueron recibidos para visita a nuestras instalaciones alumnos de la asignatura Administración de Servidores del Grado en Informática, de la Escuela Superior de Ingeniería, con motivo de la Quincena de la Ingeniería que se celebra en ella.
- Colegio La Salle Mundonuevo de Jerez: El miércoles 29 de enero de 2014 fueron recibidos para visita a nuestras instalaciones alumnos del Ciclo de Microsistemas Informáticos y Redes, del colegio La Salle Mundonuevo, de Jerez de la Frontera, dentro de la Semana Técnica que organiza y celebra dicho centro.
- Colegio Salesianos de Cádiz: El miércoles 29 de enero de 2014 fueron recibidos para visita a nuestras instalaciones alumnos de segundo curso del Grado Superior de Administración de Sistemas Informáticos en Red, del colegio Salesianos de Cádiz, dentro de los Encuentros Técnicos Superiores Industriales e Informáticos que organiza y celebra dicho centro.

- Facultad de Ciencias de nuestra Universidad: El jueves 22 de enero de 2014 fueron recibidos para visita a nuestras instalaciones alumnos de la asignatura Informática I de 1.º de Matemáticas, desde la Facultad de Ciencias de la UCA.

9.5 Apoyo a la gestión cultural.

Conscientes de la importancia del compromiso cultural de la UCA, se ha seguido manteniendo el soporte técnico a la aplicación CELAMA. Mediante esta aplicación, ya consolidada, se gestionan las preinscripciones, matrículas, devoluciones, becas, y encuestas de opinión.

La aplicación sigue manteniendo el reconocimiento de “Excelente” por parte de la convocatoria de la Red Telescopi formando parte del banco de buenas prácticas en el marco de experiencias de esta Red estatal.

Asimismo, la plataforma Celama persiste como Buena Práctica por EUSUM, Observatorio de Buenas Prácticas de dirección universitaria a nivel europeo. Es también una de las Buenas Prácticas que se transferirán a Guatemala y a Colombia en un proyecto de cooperación financiado por la Agencia Andaluza Internacional para el Desarrollo (AACID).

Capítulo 10: Indicadores.

10.1 Servicios de atención a usuarios. CAU.

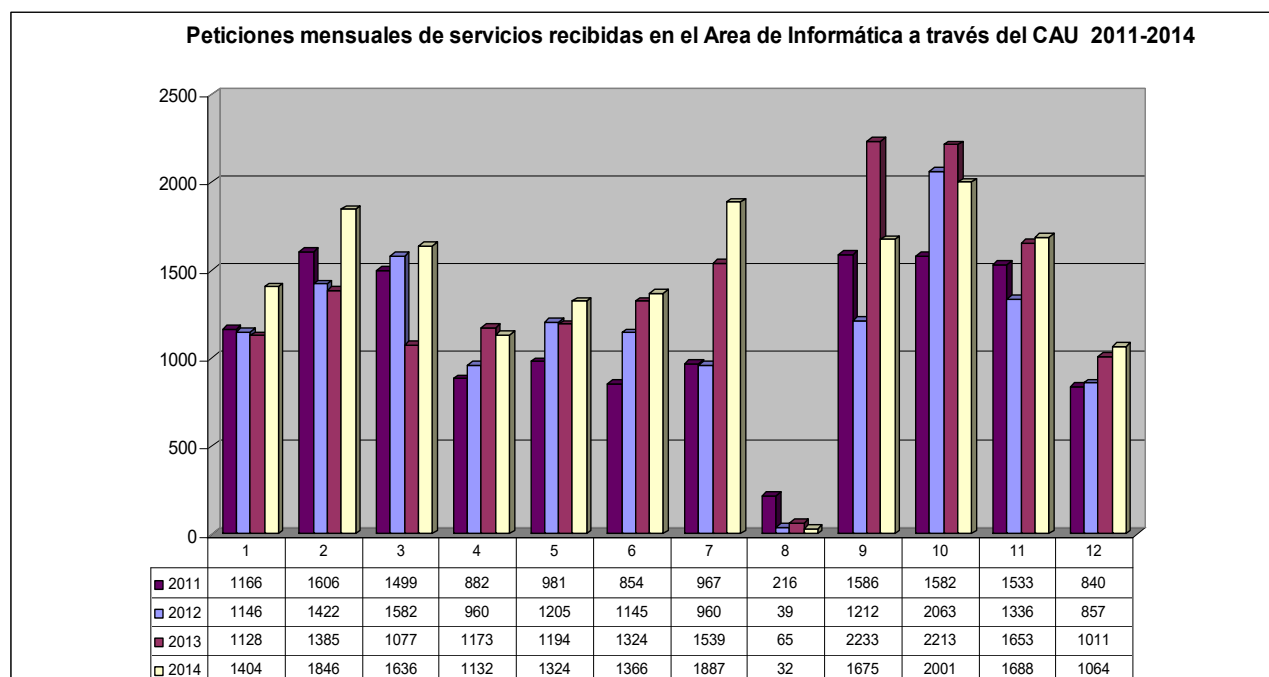
Se tratan los resultados numéricos de peticiones registradas en la aplicación CAU.

Además de peticiones de usuario, en el CAU se registran servicios internos y servicios complejos tipo “tareas” que corresponden con un desarrollo de actividades más elaborado en el que pueden participar varias personas y que, a efectos numéricos, figuran como el resto de ítems de usuario.

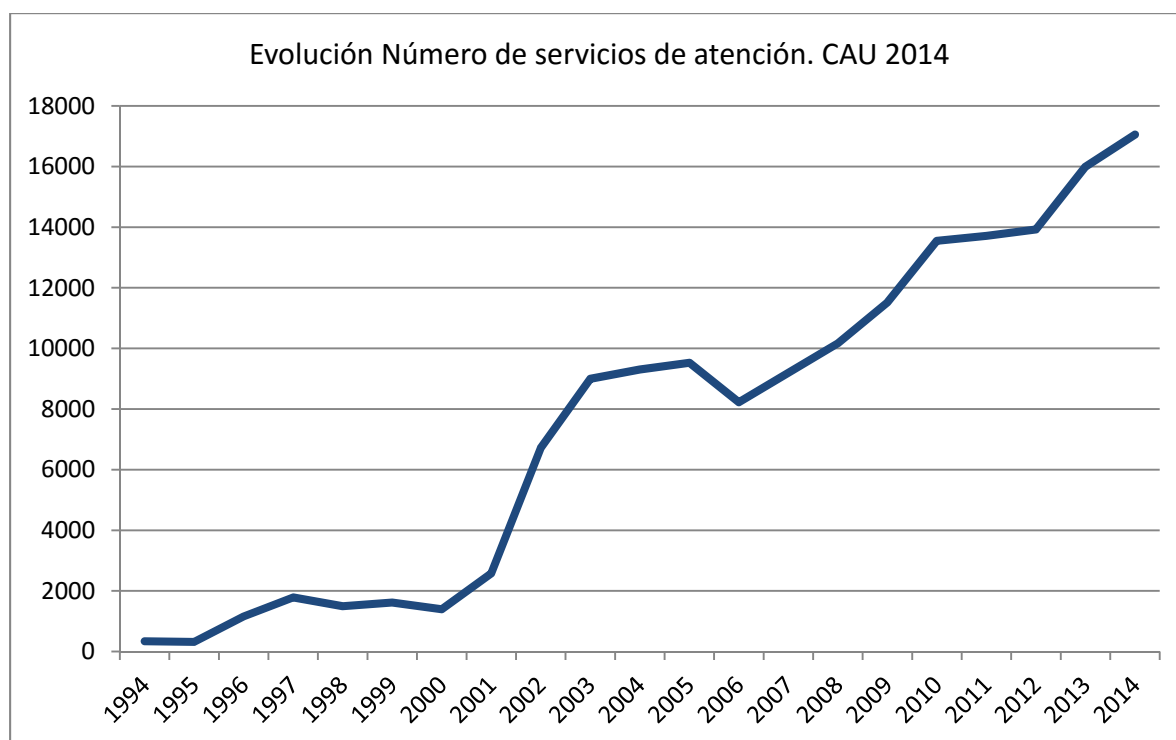
Información completa y detallada por servicios y grupos de servicios en la web:

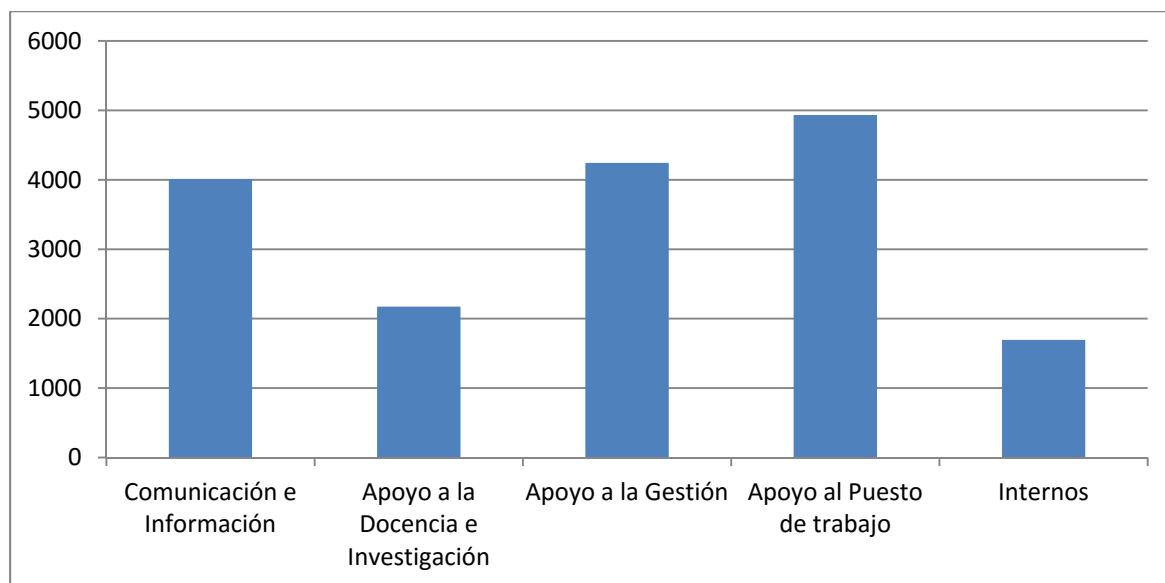
<https://cau.uca.es/cau/verDocumento.do?documento=estadisticas>

Los picos según la época del año se muestran en la siguiente gráfica:

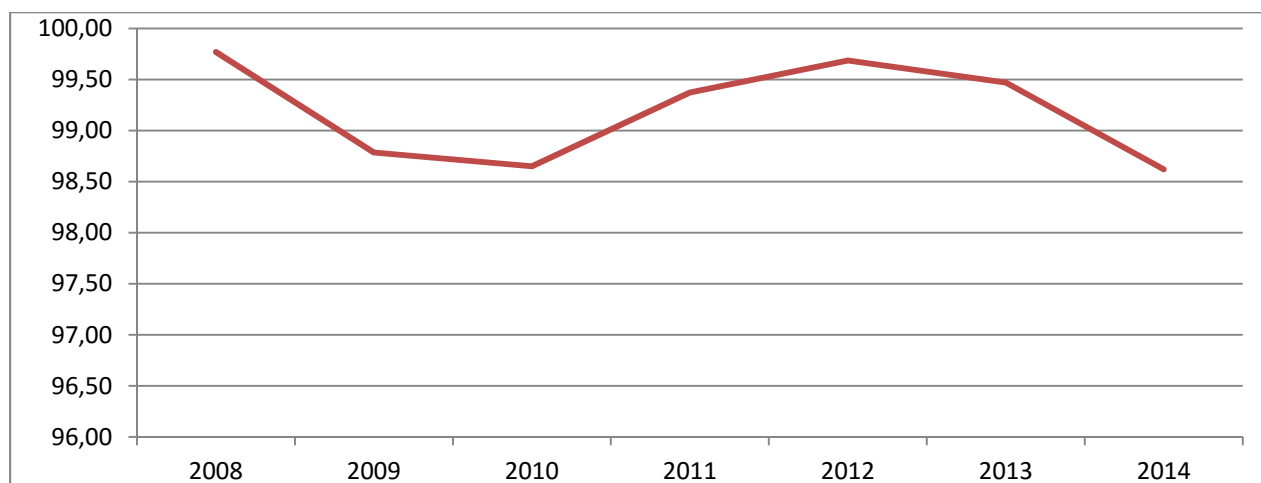


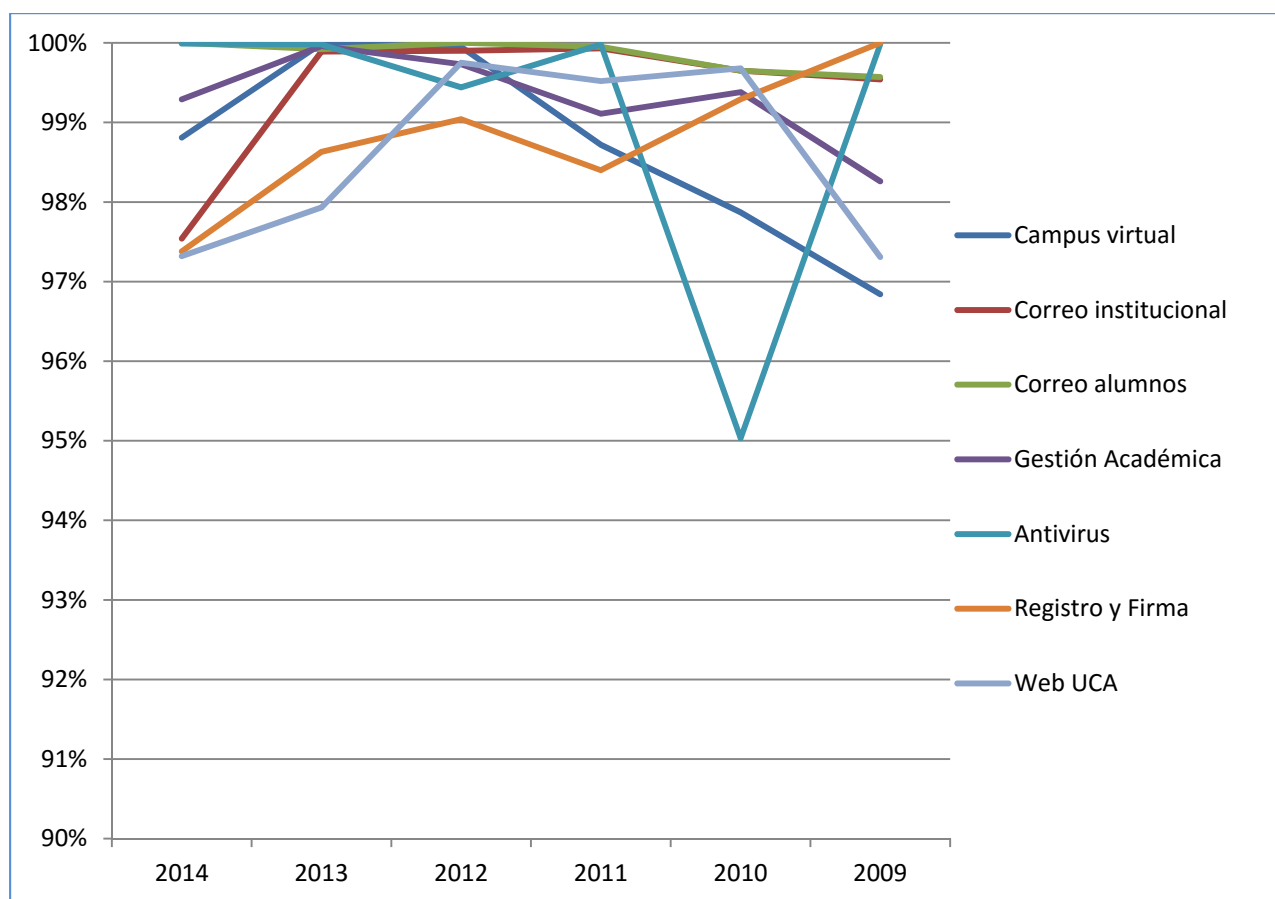
La evolución global a lo largo de los últimos años:



Según el área de servicio:**10.2 Disponibilidad de servicios.**

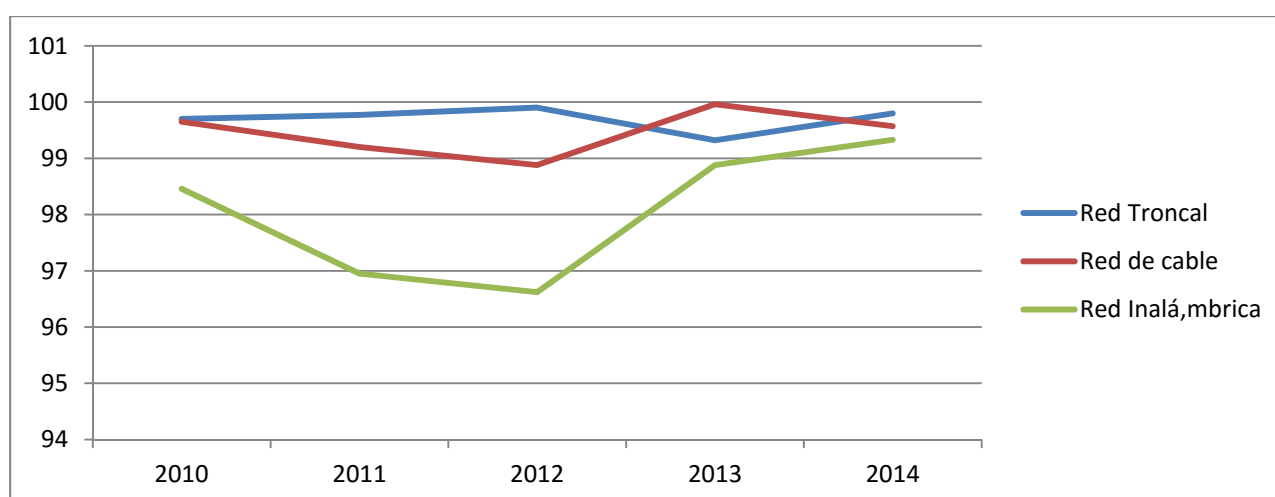
Indicadores de disponibilidad de los principales servicios (Fuente: sistema de monitorización zabbix). Los indicadores de disponibilidad promedio se mantienen por encima del SAL general fijado en el 97%.



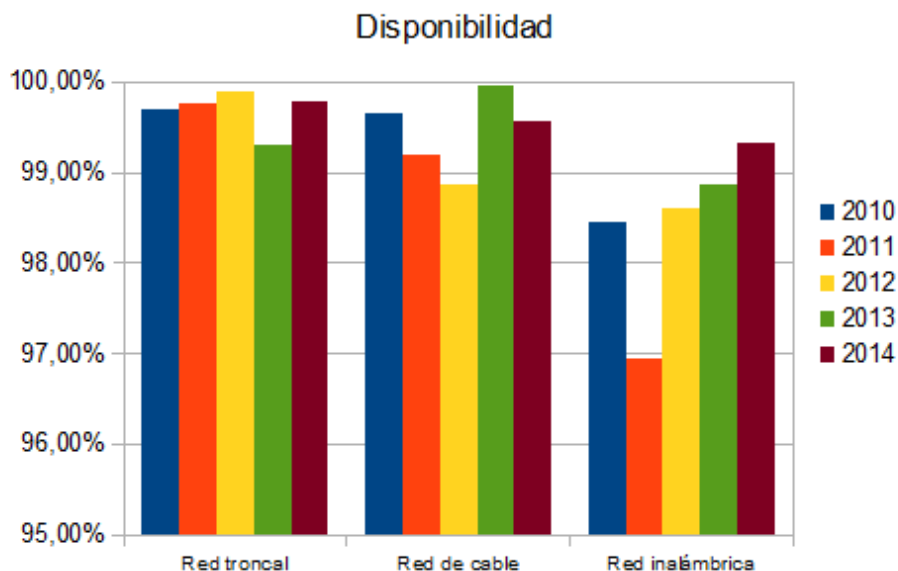


Disponibilidad de red:

Se muestra la evolución en los últimos años de la disponibilidad de red, segregada por red troncal, red de cable y red inalámbrica:

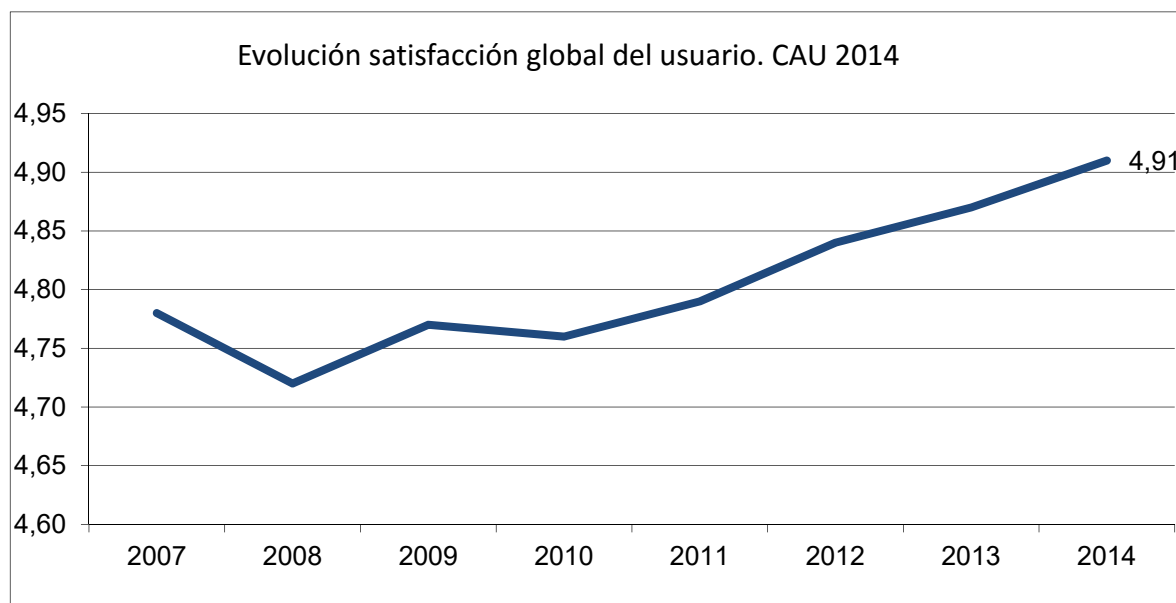


	2010	2011	2012	2013	2014
Red troncal	99,70%	99,77%	99,90%	99,32%	99,80%
Red de cable	99,65%	99,20%	98,88%	99,96%	99,57%
Red inalámbrica	98,46%	96,95%	98,62%	98,88%	99,33%

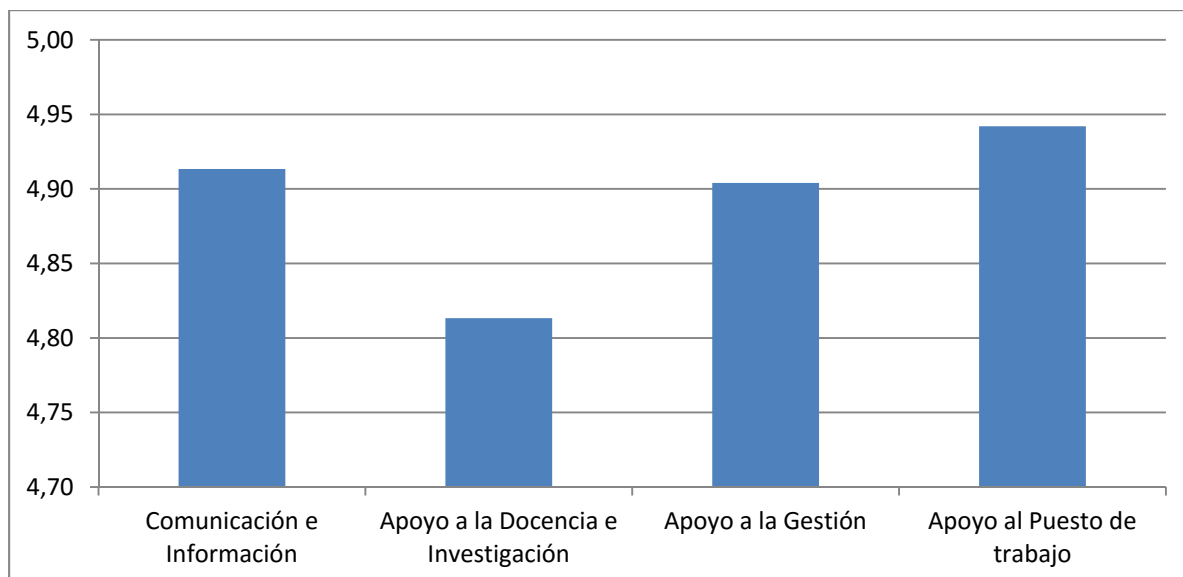


10.3 Satisfacción del usuario.

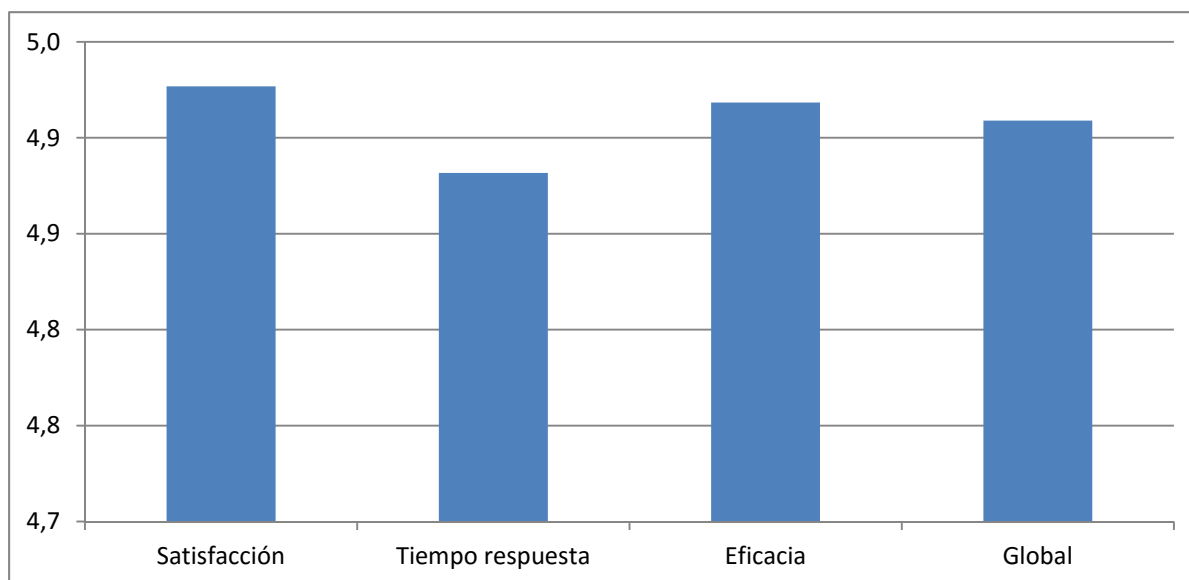
Se muestran los niveles de satisfacción promedio del usuario registrada en el CAU durante el año 2014:



Satisfacción por áreas de servicio:

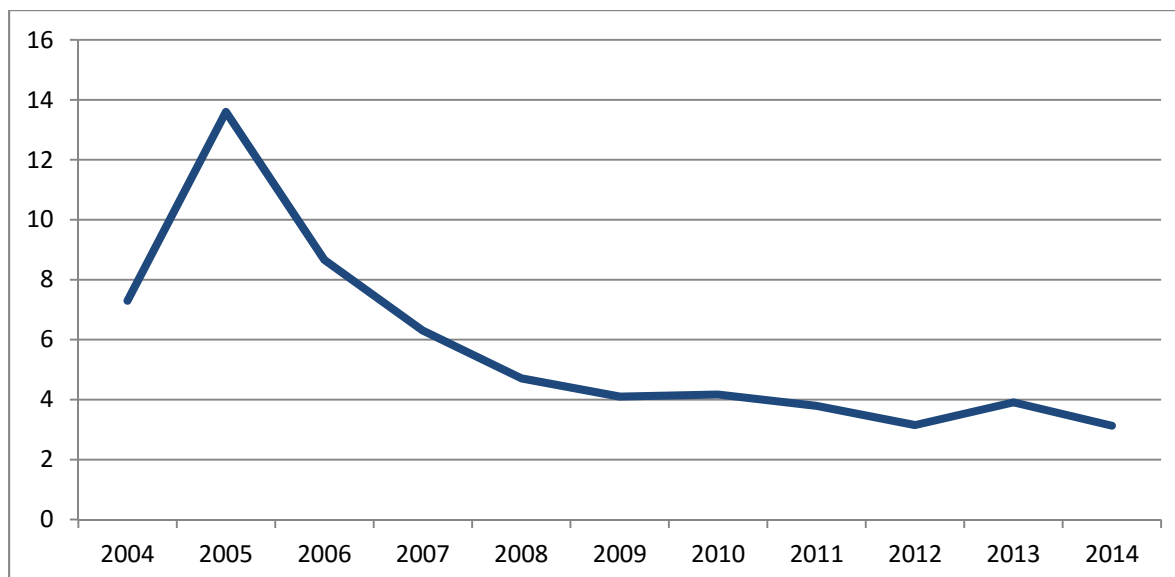


Satisfacción por aspectos:

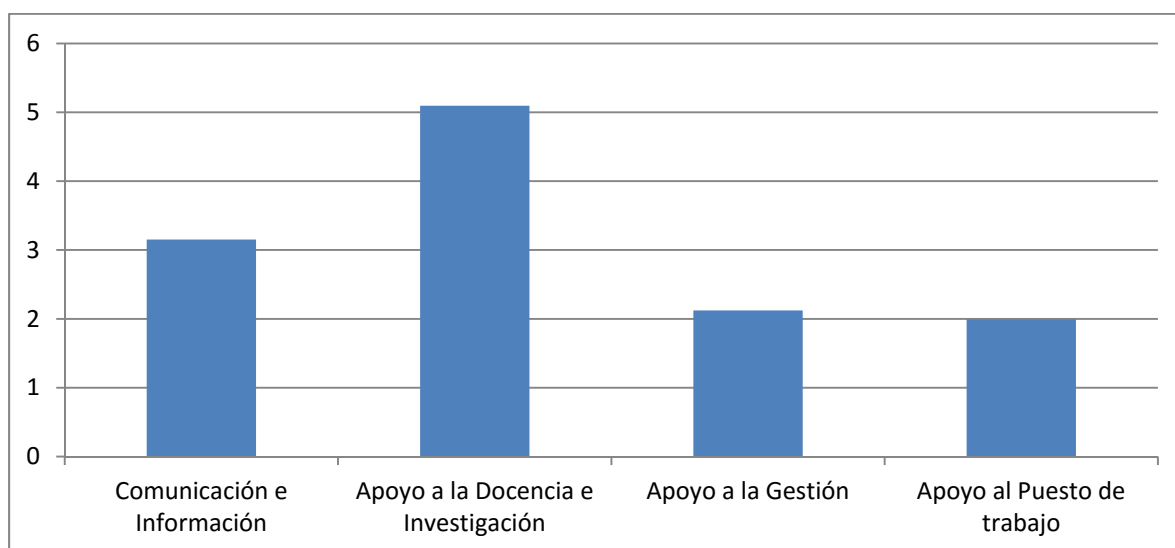


10.4 Tiempo de respuesta.

Se muestra la evolución del tiempo promedio de primera respuesta (en días) ante una petición de usuario registrada en el CAU:



Tiempos de respuesta por área de servicio:



ANEXO A: Referencias de Objetivos TIC del Equipo de Gobierno 2014:

OEG1	Catálogo de servicios TI orientados al usuario
OEG2	Eliminación de tecnología obsoleta
OEG3	Mejora de la conectividad en la UCA
OEG4	Finalización del inventario de infraestructuras TI
OEG5	Puesta en marcha del servicio de almacenamiento en la nube
OEG6	Homogeneización del equipamiento microinformático y configuraciones de usuario
OEG7	Virtualización de aulas de informática
OEG8	Mejora de servicios de telefonía
OEG9	Contratación e instalación del equipamiento edificio ESI
OEG10	Coordinación de actuaciones de Tecnologías de la Información con Campus de Excelencia
OEG11	Disponer de un sistema integrado de información
OEG12	Entorno de soporte al desarrollo de aplicaciones, de acuerdo al esquema propuesto por la DG del Sistema de Información
OEG13	Aplicaciones OCU
OEG14	Aplicaciones Fueca/ Otras
OEG15	Nuevos desarrollos pendientes para 2014
OEG16	Mejora de los servicios audiovisuales
OEG17	Poner en uso el sistema RMS para el control de espacios dotados con equipamiento AMX o Similares
OEG18	Disponer en funcionamiento pleno el sistema E-presence

ANEXO B: Situación actual de las aulas informática:

Tipos de aulas:

CLV - Aulas con clientes ligeros - aulas que trabajan con el sistema de PCs Virtuales (sistema de Virtualización o broker)
PCL - Aulas con equipos locales - aulas que trabajan con los equipos locales que disponen de recursos adecuados para su uso docente

AULAS INFORMÁTICAS UCA (datos a 01/04/2015)	TIPO	Puestos
Aulario Simón Bolívar (Cádiz)		
Aula 09	CLV	25
Aula 10	CLV	25
Filosofía y Letras (Cádiz)		
Laboratorio de Idiomas 1	PCL	19
Laboratorio de Idiomas 2	PCL	30
Laboratorio de Idiomas 3	PCL	31
Facultad de C. Económicas y Empresariales (Cádiz)		
Aula 1	CLV	28
Aula 3	CLV	30
Aula 4	CLV	30
Aula 5	CLV	29
Aula 2 (Inf + Idi)	PCL	26
Aula 6 (Inf + Idi)	PCL	30
Facultad de Ciencias del Trabajo (Cádiz)		
Aula 1	CLV	29
Aula 2	CLV	19
Facultad de Medicina (Cádiz)		
Aula 1	CLV	23
Aula 2	CLV	28
F. Enfermería y Fisioterapia (Cádiz)		
Aula 1	CLV	25
TOTAL CAMPUS CADIZ		427
Escuela Superior de Ingeniería (Puerto Real)		
Aula B07	CLV	26
Aula B08	CLV	26
Aula B09	CLV	26
Aula C08	CLV	26
Aula C09	CLV	26
Aula D08	CLV	26
Aula D09	CLV	26
Aula E07	CLV	26
Aula E08	CLV	26
Aula E09	CLV	26
Laboratorio CAD1 D16	PCL	26
Laboratorio CAD2 D17	PCL	26
Laboratorio Simulación1 D18	PCL	26
Laboratorio Simulación2 D19	PCL	26
Aularios del Río San Pedro (Puerto Real)		
Aula 1	PCL	25
Aula 2	PCL	25
Edificio del CASEM (Puerto Real)		
Aula I	PCL	25

Aula II	PCL	25
Aula III	PCL	25
Taller 30	PCL	31
Taller 31	PCL	31
Aula 25	PCL	25
Aula 26	PCL	25
Aula 27	PCL	25
Aula 30	PCL	31
Facultad de Ciencias de la Educación (Puerto Real)		
Aula 1	PCL	31
Aula 2	PCL	31
Aula 3	PCL	31
Facultad de Ciencias (Puerto Real)		
Aula 1	PCL	31
Aula 2	PCL	31
Aula 3	PCL	31
Aula 4	PCL	31
Aula proyectos	PCL	31
Aula móvil	PCL	31
Aula portátiles matemáticas	PCL	31
Hospital Universitario Puerto Real, unidad docente		
Sala Usuarios	PCL	25
TOTALCAMPUS PUERTO REAL		992
Campus de Jerez - Edificio Aularios		
Aula 2.01 portátiles	PCL	31
Aula 2.02 portátiles	PCL	28
Aula 2.03	CLV	30
Aula 2.04	CLV	30
Aula 2.05	CLV	30
Laboratorio de Idiomas 1	PCL	31
Laboratorio de Idiomas 2	PCL	31
Edificio Multiusos		PCL
Aula 0.3 portátiles	PCL	31
Laboratorio de Idiomas 3 - aula 0.7	PCL	31
TOTAL CAMPUS JEREZ		273
Edificio Fundación Campus Tecnológico Algeciras		
Aula 1	CLV	25
Aula 2	CLV	25
Escuela Politécnica Superior Algeciras		
Aula I-2.1	CLV	25
Aula I-2.2	CLV	25
Aula I-2.3	CLV	25
Aula I-2.4	CLV	25
Aula 2.1	CLV	21
Aula 1.4	PCL	31
Laboratorio de Idiomas 1 - aula 0.0	PCL	31
TOTAL CAMPUS ALGECIRAS		233
TOTAL		1925