



MEMORIA DE ACTIVIDADES CURSO 2018-2019

Siguiendo el procedimiento de planificación y priorización establecido, durante este curso académico en el Servicio de Informática y Comunicaciones (SIC), hemos estado trabajando en los proyectos incluidos en las planificaciones semestrales:

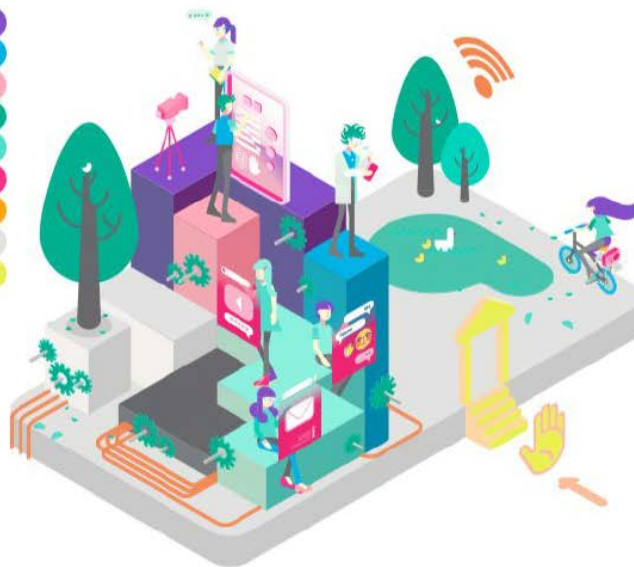
<https://www.ubu.es/servicio-de-informatica-y-comunicaciones/informacion-general-0/informes-encuestas-e-indicadores/planificacion>

Estos proyectos están enmarcados en el ámbito del catálogo de servicios TIC desarrollado por el grupo de trabajo de Dirección de TI de la sectorial TIC de la CRUE, en el que participa la Universidad de Burgos:

<http://tic.crue.org/wp-content/uploads/2019/02/Cat%C3%A1logo-Servicios-TIC-CRUE-v3.0.pdf>

CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC 2019

- SOPORTE TIC A LA DOCENCIA
- SOPORTE TIC A LA INVESTIGACIÓN
- PUBLICACIÓN WEB
- SOPORTE TIC A LA GESTIÓN
- CORREO Y COLABORACIÓN
- SOPORTE A EQUIPAMIENTO
- COMUNICACIONES
- SERVICIOS DE SOPORTE
- GESTIÓN DE IDENTIDADES





A continuación, se describen brevemente algunos de los proyectos solicitados al SIC por los miembros del equipo de gobierno y algunas mejoras abordadas a iniciativa del propio servicio durante este curso académico:

✓ **IMPLANTACIÓN DE LA NUEVA APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Durante este curso académico se ha llevado a cabo la migración de los datos, la instalación, configuración y parametrización de la nueva aplicación adquirida por la UBU, Universitas XXI-RRHH. (<https://contratacion.ubu.es/licitacion/fichaExpte.do?idExpediente=227>).

Una vez finalizada la implantación de los módulos, con fecha 31 de marzo de 2019 se firmó un acta de recepción parcial, empezando a contar el periodo de soporte y mantenimiento, que será por el plazo de un año.

Dentro de las tareas de mantenimiento están incluidas todas las actuaciones y el soporte necesarios, para que el sistema se mantenga en funcionamiento, tanto en la operativa diaria, como en la incorporación de las sucesivas actualizaciones del software de base o la introducción de nuevos módulos o funcionalidades y/o cambios en los ya existentes.





✓ CONTRATACIÓN E IMPLANTACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA.

Siguiendo la hoja de ruta marcada por la Comisión de Administración electrónica de la Universidad de Burgos (UBU), era necesario disponer de una plataforma de tramitación electrónica que incluyese todos los componentes y funcionalidades necesarias para permitir el cumplimiento del marco legal, el cumplimiento de las normas técnicas de interoperabilidad y seguridad y de los estándares nacionales e internacionales, siguiendo las directrices establecidas en la Política de Gestión de Documentos Electrónicos (PGDE) de la Universidad.

Durante este curso académico se ha avanzado en la implantación de la nueva plataforma de tramitación electrónica **Tangram GO !**

(<https://contratacion.ubu.es/licitacion/fichaExpte.do?idExpediente=233>)



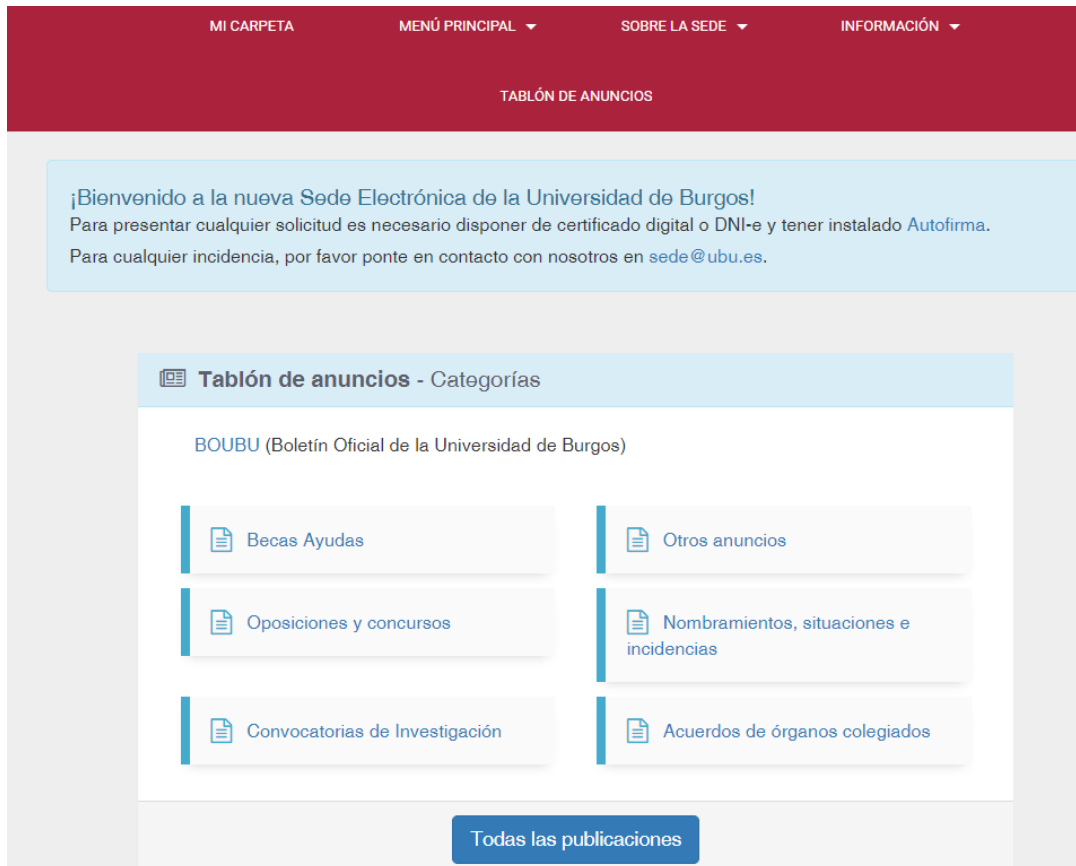
The screenshot shows the top navigation bar of the UBU electronic platform. On the left, there is the UBU logo and the text 'UNIVERSIDAD DE BURGOS'. In the center, it says 'campus de Excelencia INTERNACIONAL' and 'Sede electrónica'. On the right, a box displays the official date and time: 'FECHA Y HORA OFICIAL: 03/07/2019 14:25:15'. Below the navigation bar, there is a main banner image showing a building with a glass facade and the text 'UNIVERSIDAD DE BURGOS' and 'UBUESTUDIANTES'. At the bottom, there are six service icons: 'CATÁLOGO DE SERVICIOS', 'ÁREA PERSONAL', 'VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS', 'PERFIL DEL CONTRATANTE', 'REGISTRO ELECTRÓNICO', and 'TABLÓN DE ANUNCIOS'.

Se han realizado las siguientes tareas:

- ✓ Migración al nuevo sistema de los procedimientos que estaban en producción en la UBU y sus correspondientes expedientes.
- ✓ Se ha puesto en producción el procedimiento de instancia general (de oficio o a solicitud del interesado) con las fases de tramitación que permiten elegir al funcionario tramitador los sub-procedimientos que considere oportunos, es decir, trámites opcionales, que pueden presentarse o no, según los casos, como el pago telemático, notificaciones, informes, etc.



- ✓ Se ha puesto en marcha el tablón de anuncios:



- ✓ Se ha integrado el acceso a la sede con CI@ve identificación





Se están llevando a cabo los procedimientos:

- ✓ Procedimiento para la solicitud y emisión de Título y SET.
- ✓ Procedimiento de firma de actas académicas (calificaciones), integrada con SIGMA y firmada con sello de órgano.
- ✓ Procedimiento para la solicitud y emisión de certificados académicos incluido el pago, firmado con sello de órgano (Secretario General).

Para implantar estos procedimientos ha sido necesario desarrollar los mecanismos de integración requeridos, en este caso con la aplicación de gestión académica SIGMA.

Está previsto que en el mes de julio finalice la implantación y comience el periodo de soporte y mantenimiento de la aplicación, que será por el plazo de un año.

✓ **CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.**

En febrero de 2019 se publicó el expediente XPS0003/2019.

El objeto de este procedimiento es la contratación por la Universidad de Burgos (UBU) de servicios de comunicaciones: incluyendo telefonía, tráfico de datos en movilidad, servicios de mensajería móvil, servicios de videoconferencia, etc. y el suministro de terminales tanto móviles como de sobremesa. Se pretendía adoptar una solución escalable, que permita atender las necesidades actuales y futuras, dentro de un marco convergente de comunicaciones con funcionalidades avanzadas y con integración entre todos los elementos que formen parte de la solución.

La solución que se proponga, deberá ser flexible, escalable, fiable, robusta y orientada a dar servicios de alta disponibilidad. Se tendrá en consideración que la extensión y alcance de las comunicaciones de la UBU está en constante crecimiento, y por ello, deberá preverse la ampliación de servicios como consecuencia de la ejecución del contrato, de manera que se pueda responder a futuras incorporaciones de personal y edificios, manteniéndose los términos acordados tras la adjudicación del concurso.

El contrato fue adjudicado a la empresa Vodafone España, S.A.U. y actualmente está en fase de implantación.

Más información:

<https://contratacion.ubu.es/licitacion/fichaExpte.do?idExpediente=559>



✓ **CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA CRM PARA GESTIÓN DE ALUMNI UBU**

En junio de 2019 se ha contratado una aplicación de software libre en modo Software como Servicio (SaaS) que permitirá centralizar y registrar todas las interacciones de estudiantes y personas de distintos colectivos con la Asociación de antiguos alumnos y amigos de la Universidad (Alumni UBU).

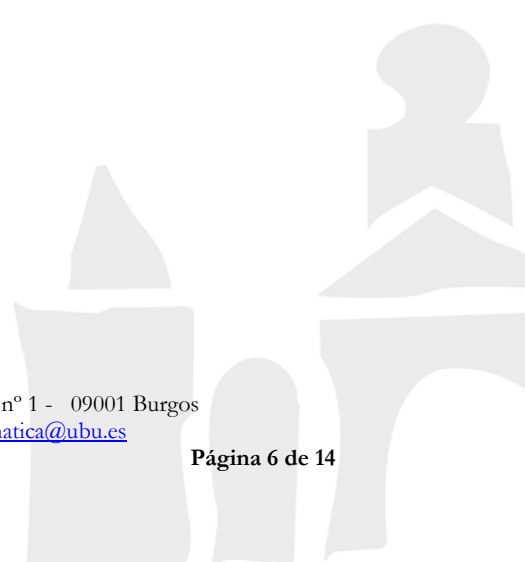
Algunos de los objetivos principales de este proyecto son:

- Disponer de una plataforma tecnológica que ayude a fomentar y mantener la vinculación entre la Universidad de Burgos y sus antiguos alumnos.
- Dotar a la universidad de un sistema ágil para la introducción de la información, que permita registrar y centralizar en un único sistema la información de los miembros de la asociación y sus relaciones con Alumni UBU.
- Facilitar la gestión de las campañas, actividades y eventos organizados por Alumni UBU.

Está prevista su puesta en producción en octubre de 2019.

✓ **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

En el segundo cuatrimestre se ha realizado una nueva Campaña de concienciación en seguridad de la información, que se continuará en el próximo curso académico.





INFORME EJECUTIVO CCN-CERT IT 35/19 RESULTADOS INFORME UNIVERSIDADES

INFORME NACIONAL DEL ESTADO DE SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Según el último Informe de Estado de Seguridad (INES) para Universidades, elaborado con los datos aportados durante el año 2018:

"Se determina que el nivel de cumplimiento global del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en las universidades es MEDIO, situándose en el 64%, mientras que el índice de madurez global (verdadera medida de la implantación de la seguridad) es MEDIO-BAJO y sólo alcanza el 52%, por lo que es necesario un esfuerzo en los próximos años para cumplir los requisitos especificados en el ENS."

En el informe INES para las universidades, con objeto de mejorar los resultados en la implantación del Esquema Nacional de Seguridad, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Promover la conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, fomentando la certificación de la conformidad a través de la realización de auditorías independientes, de acuerdo con lo previsto en el artículo 41, en la Instrucción Técnica de Seguridad (ITS) de conformidad con el ENS y en la guía CCN-STIC-809 (Declaración y Certificación de Conformidad con el ENS y distintivos de cumplimiento).
2. Promover que los datos que se aporten al Informe se sustenten mediante una auditoría para los sistemas de categorías MEDIA y ALTA, necesaria para obtener la correspondiente



certificación de conformidad y de una autoevaluación para los sistemas de categoría BÁSICA, que se precisa para obtener la declaración de conformidad.

3. Impulsar la aprobación de las Instrucciones Técnicas de Seguridad (ITS) correspondientes, que armonicen el modo común de actuar, haciendo especial hincapié en las ITS de Interconexión y en la de Productos recomendados, auditorías y la notificación de incidentes.

4. Desarrollar soluciones horizontales para:

a. Facilitar actividades de concienciación del personal y, en particular, de formación en ciberseguridad del personal encargado de la seguridad de los sistemas.

b. Promover el uso de:

i. Plataformas comunes que mejoren la capacidad de detección de los incidentes de seguridad.

ii. Soluciones que mejoren la capacidad de eliminación de metadatos.

c. Emplear recursos en mecanismos asociados a:

i. Gestión y mantenimiento del proceso de seguridad, así como a facilitar la ejecución y mantenimiento del análisis de riesgos.

ii. Autenticación fuerte.

iii. Continuidad para los servicios.

✓ OTROS PROYECTOS REALIZADOS DURANTE EL CURSO ACADÉMICO

ESTRATÉGICOS

2017.S2-4 Soporte a campaña Multirank 2017. Vicerrectora de Políticas Académicas.

2018.S1-2 Soporte a la implantación progresiva de la firma electrónica. Gerente.

2018.S1-3 Soporte a la Unidad UBURankings y datos de transparencia. Vicerrector de Planificación, Servicios y Sostenibilidad.

ADAPTACIÓN NORMATIVA

2015.S1-18 Adecuación al Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Elaboración de Instrucciones Técnicas. Plan de Mejora. Formación. Auditoría.

2017.S2-7 Mejoras en la configuración de la Red Regional de Castilla y León.

2018.S1-6 Modificaciones EBAU 2018. Vicerrectora de Estudiantes.

2018.S1-7 Soporte al Sistema de Información de la UBU-SIUBU (SIIU, CRUE, PIU, MULTIRANK). Vicerrectora de Políticas Académicas.

2018.S1-9 Incorporación al nodo de Interoperabilidad del Sistema Universitario Español (NISUE). Comisión de Administración electrónica.

2018.S1-10 Integración con CI@ve. Comisión de Administración electrónica.

MEJORA INTERNA SIC (para reforzar las infraestructuras o software de base)

2018.S1-16 Migración de aplicaciones que usen el SGBD Informix a Oracle.



2018.S2-12 Análisis de la situación de la UBU sobre equipamiento y soluciones de videoconferencia.

2019.S1-2 Piloto de una nueva solución wifi en Biblioteca Central y análisis de soluciones para renovación de la wifi.

2019.S1-5 Implementación de seguridad en Microsoft Windows Server 2012 y 2016 según guías elaboradas por el Centro Criptológico Nacional (CCN-CERT).

2019.S1-6 Virtualización de servidores de bases de datos.

MEJORA DE OTRAS UNIDADES/SERVICIOS

2017.S2-18 Soporte a la Comisión de apoyo técnico para el desarrollo de las actuaciones en materia de interconexión de repositorios y visibilidad científica. Vicerrector de Investigación.

2017.S2-21 Carga de datos desde SIGMA a UBUVirtual. Vicerrectora de Políticas Académicas.

2017.S2-22 Migración de versión del control de presencia. Vicegerente.

2019.S1-13 Soporte a la implantación de la nueva aplicación de biblioteca Alma de Exlibrix. Vicerrector de Investigación y Transferencia del Conocimiento.

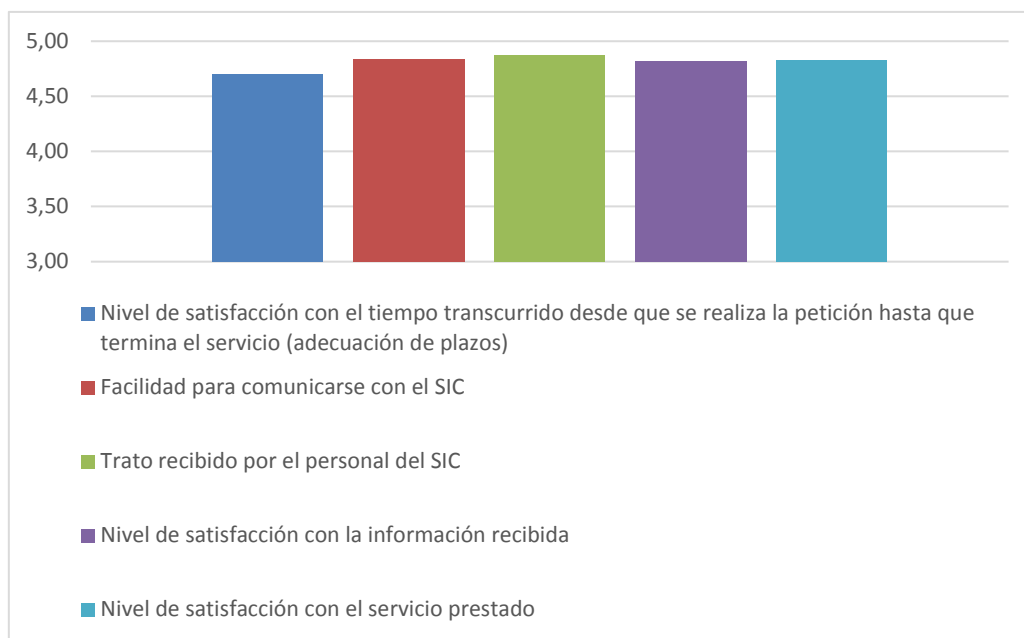
2019.S1-14 Desarrollo de una aplicación para la gestión de tutorías. Vicerrector de Personal Docente e Investigador.

✓ INDICADORES

A continuación se presentan algunos de los indicadores recogidos por el SIC.

Resultados de encuestas de satisfacción del gestor de tareas:

CURSO 2018/2019 (De septiembre de 2018 a mayo de 2019)	
Encuestas sobre servicios prestados por el SIC TOTAL: 337	Valoración media*
Nivel de satisfacción con el tiempo transcurrido desde que se realiza la petición hasta que termina el servicio (adecuación de plazos)	4,70
Facilidad para comunicarse con el SIC	4,84
Trato recibido por el personal del SIC	4,88
Nivel de satisfacción con la información recibida	4,82
Nivel de satisfacción con el servicio prestado	4,83
* Valores: del 1 (nada de acuerdo) al 5 (muy de acuerdo)	



Número de incidencias y peticiones recogidas por el SIC en el curso 2018-2019, clasificadas por centro:

CURSO 2018/2019 (De septiembre de 2018 a mayo de 2019)		
Incidencias/Peticiones por Centro	Número	Porcentaje
Edificio Servicios Administrativos	1027	22,76%
Facultad de CC Económicas y Empresariales	605	13,41%
Escuela Politécnica Superior - A	544	12,06%
Facultad de Ciencias	393	8,71%
Facultad de Ciencias de la Salud, Humanidades y Comunicación	389	8,62%
Escuela Politécnica Superior - D (Milanera)	362	8,02%
Facultad de Educación	344	7,62%
Biblioteca Central	197	4,37%
Facultad de Derecho	187	4,14%
Centro de I+D+I	169	3,75%
Rectorado	116	2,57%
Toda la Universidad	97	2,15%



Fundación Universidad de Burgos	41	0,91%
Residencia Universitaria Camino de Santiago	12	0,27%
Sin Localización	12	0,27%
Escuela Universitaria de Relaciones Laborales	9	0,20%
Escuela Politécnica Superior - C	7	0,16%
Escuela Universitaria de Turismo	1	0,02%
TOTAL	4512	100,00%

Número de incidencias y peticiones recogidas por el SIC en el curso académico 2018-2019, clasificadas por categoría:

CURSO 2018/2019 (De septiembre de 2018 a mayo de 2019)		
Incidencias/Peticiones por Categoría	Número	Porcentaje
Soporte a Equipamiento Puesto de Trabajo	1950	43,22%
Correo y colaboración	778	17,24%
Comunicaciones	641	14,21%
Soporte TIC a la Docencia	389	8,62%
Gestión de Identidades	260	5,76%
Soporte TIC a la Gestión (Aplicaciones)	245	5,43%
Publicación web	121	2,68%
Proyectos	79	1,75%
Soporte TIC a la Investigación	34	0,75%
Sin Categoría	15	0,33%
TOTAL	4512	100,00%

Algunos indicadores de uso de aplicaciones durante el curso académico:

CURSO 2018/2019 (De septiembre de 2018 a mayo de 2019)									
Acceso a aplicaciones	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
SOA	634	199	96	52	408	235	97	55	74



UBUNet	2634	1827	1587	1427	1782	1604	1612	1201	1738
GAUSS*	374	415	365	148	236	292	331	216	389
SIGMA	84171	51020	38651	30839	82393	63771	30461	21110	35561
UBUVirtual (UBUCEV)	-----	7203	7136	7013	7208	7253	7002	6873	6905
Web UBU* (UBUCEV)	1079716	913944	790018	586248	844340	879709	817175	713695	1015158

*Accesos totales

▪ [ACCESOS A LA RED WIFI:](#)

CURSO 2018/2019

(De septiembre de 2016 a mayo de 2017)

Septiembre 2018		Octubre 2018		Noviembre 2018	
Client Session Summary		Client Session Summary		Client Session Summary	
Sessions:	542525	Sessions:	851815	Sessions:	779696
Unique clients:	9959	Unique clients:	11665	Unique clients:	11688
Guest users:	0	Guest users:	0	Guest users:	0
Unique APs:	479	Unique APs:	480	Unique APs:	480
Avg session duration:	29 mins	Avg session duration:	29 mins	Avg session duration:	29 mins
Total traffic (MB):	27029533.08	Total traffic (MB):	38832260.03	Total traffic (MB):	33331330.35
Total traffic In (MB):	21223542.31	Total traffic In (MB):	29043573.78	Total traffic In (MB):	24401331.92
Total traffic Out (MB):	5805990.77	Total traffic Out (MB):	9788686.25	Total traffic Out (MB):	8929998.43
Avg traffic per session (MB):	49.82	Avg traffic per session (MB):	45.59	Avg traffic per session (MB):	42.75
Avg traffic in per session (MB):	39.12	Avg traffic in per session (MB):	34.10	Avg traffic in per session (MB):	31.30
Avg traffic out per session (MB):	10.70	Avg traffic out per session (MB):	11.49	Avg traffic out per session (MB):	11.45
Avg traffic per client (MB):	2714.08	Avg traffic per client (MB):	3328.95	Avg traffic per client (MB):	2851.76
Avg traffic in per client (MB):	2131.09	Avg traffic in per client (MB):	2489.80	Avg traffic in per client (MB):	2087.73
Avg traffic out per client (MB):	582.99	Avg traffic out per client (MB):	839.15	Avg traffic out per client (MB):	764.03
Avg bandwidth per client (Kbps):	0	Avg bandwidth per client (Kbps):	0	Avg bandwidth per client (Kbps):	0
Avg signal quality:	34.90	Avg signal quality:	35.06	Avg signal quality:	35.20
Avg signal (dBm):	-59.81	Avg signal (dBm):	-59.52	Avg signal (dBm):	-59.32
Diciembre 2018		Enero 2019		Febrero 2019	



Client Session Summary		Client Session Summary		Client Session Summary	
Sessions:	492916	Sessions:	426909	Sessions:	627023
Unique clients:	10991	Unique clients:	8798	Unique clients:	10526
Guest users:	0	Guest users:	0	Guest users:	0
Unique APs:	479	Unique APs:	478	Unique APs:	478
Avg session duration:	28 mins	Avg session duration:	30 mins	Avg session duration:	29 mins
Total traffic (MB):	23718128.92	Total traffic (MB):	23072690.42	Total traffic (MB):	27793436.78
Total traffic In (MB):	16572149.91	Total traffic In (MB):	15649149.89	Total traffic In (MB):	20654233.25
Total traffic Out (MB):	7145979.00	Total traffic Out (MB):	7423540.53	Total traffic Out (MB):	7139203.53
Avg traffic per session (MB):	48.12	Avg traffic per session (MB):	54.05	Avg traffic per session (MB):	44.33
Avg traffic in per session (MB):	33.62	Avg traffic in per session (MB):	36.66	Avg traffic in per session (MB):	32.94
Avg traffic out per session (MB):	14.50	Avg traffic out per session (MB):	17.39	Avg traffic out per session (MB):	11.39
Avg traffic per client (MB):	2157.96	Avg traffic per client (MB):	2622.49	Avg traffic per client (MB):	2640.46
Avg traffic in per client (MB):	1507.79	Avg traffic in per client (MB):	1778.72	Avg traffic in per client (MB):	1962.21
Avg traffic out per client (MB):	650.17	Avg traffic out per client (MB):	843.78	Avg traffic out per client (MB):	678.24
Avg bandwidth per client (Kbps):	0	Avg bandwidth per client (Kbps):	0	Avg bandwidth per client (Kbps):	0
Avg signal quality:	34.42	Avg signal quality:	34.37	Avg signal quality:	34.95
Avg signal (dBm):	-60.02	Avg signal (dBm):	-60.04	Avg signal (dBm):	-59.47

Marzo 2019		Abril 2019		Mayo 2019	
Client Session Summary		Client Session Summary		Client Session Summary	
Sessions:	582732	Sessions:	439950	Sessions:	599189
Unique clients:	10093	Unique clients:	10015	Unique clients:	10202
Guest users:	0	Guest users:	0	Guest users:	0
Unique APs:	472	Unique APs:	460	Unique APs:	463
Avg session duration:	29 mins	Avg session duration:	29 mins	Avg session duration:	29 mins
Total traffic (MB):	26937659.37	Total traffic (MB):	22983565.52	Total traffic (MB):	29767348.00
Total traffic In (MB):	19350745.69	Total traffic In (MB):	16295266.59	Total traffic In (MB):	20857808.60
Total traffic Out (MB):	7586913.68	Total traffic Out (MB):	6688298.93	Total traffic Out (MB):	8909539.40
Avg traffic per session (MB):	46.23	Avg traffic per session (MB):	52.24	Avg traffic per session (MB):	49.68
Avg traffic in per session (MB):	33.21	Avg traffic in per session (MB):	37.04	Avg traffic in per session (MB):	34.81
Avg traffic out per session (MB):	13.02	Avg traffic out per session (MB):	15.20	Avg traffic out per session (MB):	14.87
Avg traffic per client (MB):	2668.94	Avg traffic per client (MB):	2294.91	Avg traffic per client (MB):	2917.80
Avg traffic in per client (MB):	1917.24	Avg traffic in per client (MB):	1627.09	Avg traffic in per client (MB):	2044.48
Avg traffic out per client (MB):	751.70	Avg traffic out per client (MB):	667.83	Avg traffic out per client (MB):	873.31
Avg bandwidth per client (Kbps):	0	Avg bandwidth per client (Kbps):	0	Avg bandwidth per client (Kbps):	0
Avg signal quality:	35.23	Avg signal quality:	34.90	Avg signal quality:	34.31
Avg signal (dBm):	-59.16	Avg signal (dBm):	-59.51	Avg signal (dBm):	-60.19

En Burgos,
La Jefa del Servicio de Informática y Comunicaciones