

POLÍTICAS Y ÁREAS TRASVERSALES. UGR DIGITAL

ANEXO 5.3.2. CENTRO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y REDES DE COMUNICACIONES (CSIRC)

La misión del CSIRC, como Centro de servicios digitales transversales, es dar soporte e innovar en el ámbito TI de la Universidad de Granada, atendiendo las necesidades informáticas de todos sus colectivos. El funcionamiento del CSIRC sigue las pautas marcadas por la Delegación de la Rectora para la Universidad Digital para mejorar el funcionamiento global de los servicios TI en nuestra Universidad. Durante el año 2016 cabe destacar, entre otras, la realización de las siguientes actividades:

■ Comunicaciones.

Especial reseña merece la finalización del proyecto de conexión de la **red troncal de UGR en el Campus de Melilla** a la red nacional RedIRISNova a través de las nuevas infraestructuras de redes ópticas submarinas desplegadas por el Gobierno Autónomo de la Ciudad. Además, se ha integrado en RedUGR la nueva Escuela de Fisioterapia de UGR en Melilla. Así, se ha colaborado con el Gobierno Autónomo de Melilla para el uso de las canalizaciones de la Ciudad Autónoma en el despliegue de fibra óptica para los anillos de interconexión con el Centro Tecnológico de Melilla, la Escuela de Fisioterapia y el Campus actual. En cuanto a actuaciones en Granada, se ha diseñado e implementado el denominado **Modelo Autónomo**, en lo que a red informática se refiere, para la conectividad de las empresas del CETIC y CTT a Internet. Integración de 29 empresas en la red informática del CETIC de UGR y puesta en marcha de las infraestructuras telemáticas en el CTT. En este capítulo, se ha creado sendos puntos neutros en ambos edificios con la presencia, además de RedUGRNova, de las infraestructuras de las Operadoras Movistar y Jazztel. Además, se ha procedido a la puesta en marcha de la red informática y las tomas de usuario de la Facultad de Medicina, Facultad de Ciencias de la Salud, así como el edificio de Servicios Centralizados del Campus Universitario del PTS. Igualmente ha entrado en funcionamiento el nuevo anillo de fibra óptica que redonda y afianza las infraestructuras del campus con el CIBM e IMUDS.

Se han puesto en funcionamiento nuevas **salas de videoconferencia** profesional basadas en la nueva red de videoconferencia centralizada universitaria. Así, han entrado en servicio 19 salas virtuales de videoconferencia, 4 salas de grabación de sesiones y 20 salas físicas en diversos Centros de Campus Universitarios. Destacando la puesta en funcionamiento de las salas Reino de Granada en el Hospital Real y las nuevas salas del Campus de Ceuta y Melilla.

Ante la enorme demanda de aulas con superconectividad local, se ha instalado la red de cableado y de electrónica asociada para nuevas **Aulas 4.0** en la Facultad de Farmacia y la ETSIT. En cuanto a la red **WIFI**, se ha integrado a CVI-UGRNova la F. de Farmacia, F. de Medicina, CEAMA y la Biblioteca Inclusiva de UGR.

■ Gestión académico-universitaria

Esta línea de actuación incluye el mantenimiento del software existente en la UGR y en la creación de nuevos productos para su uso por todos los colectivos universitarios (PAS, PDI y Estudiantes) y, en algunos casos, por el resto de la ciudadanía. En concreto, implica tres tipos diferentes de actuaciones: *preventivas* (administración, configuración, autorización, migración, optimización y detección temprana de errores), *correctivas* (cambios en programas sobre errores detectados, principalmente, por los usuarios) y *de mejora o ampliación* (nuevos módulos, adaptación a nueva normativa, etc.). A lo largo del año 2016, se ha realizado el mantenimiento habitual general, de ampliación y/o **soporte a incidencias**, de la mayoría de las aplicaciones informáticas en explotación por el personal universitario, además de responder a consultas, quejas, sugerencias y peticiones sobre las mismas. La web <http://csirc.ugr.es/informatica/Aplicaciones> recoge la relación completa de proyectos o aplicaciones informáticas disponibles.

Cabe destacar, la ampliación del proceso de Automatrícula de **Máster** para incorporar la posibilidad de que los estudiantes de segundo año de máster puedan también automatizarse. Se ha integrado en el expediente académico de los estudiantes de grado y de máster los datos de las prácticas curriculares y extracurriculares que hayan podido realizar. Los datos se han obtenido mediante la interrelación de servicios web con las plataformas que los almacenaban como la de ICARO o la aplicación de prácticas curriculares de másteres que gestiona el Centro de Promoción de Empleo y Practicas. Se ha ampliado la aplicación de Planes de Estudios para incorporar nuevos datos relacionados con los títulos de grado y su traducción al inglés con el fin de ser reflejados en certificaciones bilingües (objetivos de la titulación, Competencias, regulación de la carrera profesional). En cuanto a las actuaciones en la Administración electrónica, destacar el **PORTAL DE FACTURAS UGR** y la aplicación de **REGISTRO CONTABLE DE FACTURAS**, ambas aplicaciones desarrolladas en base a unos requisitos legales y propios de UGR para realizar una gestión integral y correcta distribución de la facturación electrónica y digital, interrelacionada con FACE y con UXXI, permitiendo su uso por parte de los proveedores de UGR, además del personal propio autorizado, según roles establecidos, utilizando el certificado digital en muchos de los procesos del Portal de Facturas y de la identidad de Acceso Identificado para la parte de Registro Contable. También se han desarrollado los siguientes procedimientos electrónicos: procedimiento de **EVALUACIÓN ÚNICA**, que permite a los estudiantes solicitar tal evaluación única final para las asignaturas que deseen y requiere aprobación de su Departamento; procedimiento de **PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS A ELECCIONES** (Centro, Departamento o Claustro), que permite al personal universitario que lo desee proponerse como candidato electo a ese tipo de Juntas u Órganos de representación; gestión de las listas de distribución (Hermes), con la creación y mantenimiento de listas-grupos de distribución para enviarle una notificación común o poder generarle documentos independientes según un XML; procedimiento de **COPIA AUTÉNTICA**, que permite a cualquier empleado público autorizado utilizar este sistema para compulsar documentos.

▪ Atención, difusión y transferencia de conocimiento.

El CSIRC pone especial atención en las actividades orientadas a responder a las necesidades y peticiones de los usuarios, tratando de transmitir proximidad y eficacia, y de lograr su satisfacción. Entre estas actividades se incluyen también las necesidades de formación de dichos usuarios. Los encargados de llevar a cabo todas estas funciones son tanto las áreas técnicas como, sobre todo, los NODOS o SEDES. Las primeras realizan atención más técnica y específica, dirigida principalmente a los usuarios de sus propias aplicaciones, mientras que las segundas atienden de forma más cercana a cualquier persona solicitante, realizando un tipo atención general y de primer nivel. Toda la atención descrita se realiza asimismo por teléfono (extensión 36000), email o a través la aplicación GIA (por Web y con aplicaciones escritorio Windows).

Este año se ha participado en las charlas de **presentación de servicios** en los distintos centros que cada inicio del curso se dan a los alumnos. De esta forma, se han presentado los servicios más comunes que el CSIRC ofrece a los alumnos, se han creado distintos vídeos de ayuda para el uso y la configuración de servicios TI (más de 10.000 visitas en tres meses). Además, se ha renovado el servicio del **Centro de Atención a Usuarios (CAU)**, que tanto presencial como telefónicamente (36000) en horario continuado de 8:00 a 20:00, seguirá atendiendo cualquier duda e incidente de los servicios prestados desde el CSIRC.

En cuanto a la transferencia de conocimiento, se ofrecen cursos y se imparten por el propio CSIRC, normalmente en formato taller, tanto para el PAS como para el PDI. Este año, la planificación ha incluido: Gestión de la página web personal en www.ugr.es (WordPress) -3ª Ed. Junio y Competencias tecnológicas para el PDI en UGR (Noviembre 2016).

A lo largo de 2016, los miembros del CSIRC han participado como ponentes en distintas jornadas y grupos de trabajo nacionales, destacando la presentación del proyecto UGR-VDI en los grupos de trabajo de RedIRIS en Córdoba. También ha colaborado como formadores en diversas Jornadas dirigidas al personal docente, como las de Acogida al Profesorado, y han impartido varios seminarios de formación sobre Redes, Seguridad, Calidad, Supercomputación, etc. (Madrid, Toledo, ETSIIT, RedIris, ...). Además, decenas de técnicos del CSIRC han solicitado y participado en jornadas de intercambio Erasmus Staff, viajando de destinos europeos y americanos, compartiendo y transmitiendo conocimientos.

▪ Otras actuaciones destacables

Principalmente destacar este año la puesta en marcha en **servicios asociados a la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI)**. Además de los servicios que ya se venían prestando para su uso como herramienta para la apertura de cerraduras y acceso a parkings, ahora también se utiliza en el control de acceso a los comedores universitarios y la salas de estudio, por lo que ha implicado para los alumnos la necesidad de disponer de la TUI lo antes posible y para ello se ha realizado una campaña con una duración de ocho semanas (en Julio, Septiembre y Octubre) por distintos centros de la Universidad (incluidos Ceuta y Melilla) para la emisión instantánea de tarjetas. En total se han impreso más de 12.000 tarjetas para los alumnos de nuevo acceso.

En cuanto a los servicios TI tienen su soporte en el hardware que desde el CSIRC desplegamos tanto para servidores como para clientes. Podemos destacar que, en el parque de ordenadores de gestión, seguimos encargándonos de la **adquisición, preparación y entrega de ordenadores personales** listos para su uso en la red. En 2016 se han adquirido, instalado y entregado más de 250 ordenadores. Dentro de los servicios de gestión, señalar la actualización de los servidores de BBDD con la puesta en marcha de dos sistemas Oracle ODA, un cluster de servidores para Oracle Fusión Middleware y dos servidores Oracle X5-2.

En cuanto al soporte para investigación, una vez integrados los dos cluster en un solo **supercomputador Alhambra**, se ha continuado con las **mejoras y ampliaciones de servicio** según la demanda de los investigadores y nuestras posibilidades presupuestarias. Podemos destacar, la ampliación considerable del número de nodos capaces de direccionar 256 GB de memoria. Hemos realizado una adquisición adicional de memoria RAM para algunos de los nodos de cálculo ante la alta demanda por parte de los investigadores. En este momento hasta un total de 208 slots de proceso están disponibles para que los proyectos científicos de alta demanda de memoria compartida puedan direccionarla. Se han adaptado y compilado las aplicaciones científicas de mayor demanda para entornos paralelos de arquitectura mixta UGRGrid/ALHAMBRA. Se ha integrado aplicaciones multiplataforma para su ejecución desde entornos web en situación de movilidad. Se han aumentado las capacidades de almacenamiento temporal de acceso concurrente hasta los 51 TB, con importante optimización de rendimientos, y también las capacidades de almacenamiento permanente de usuario final hasta los 10 TB.

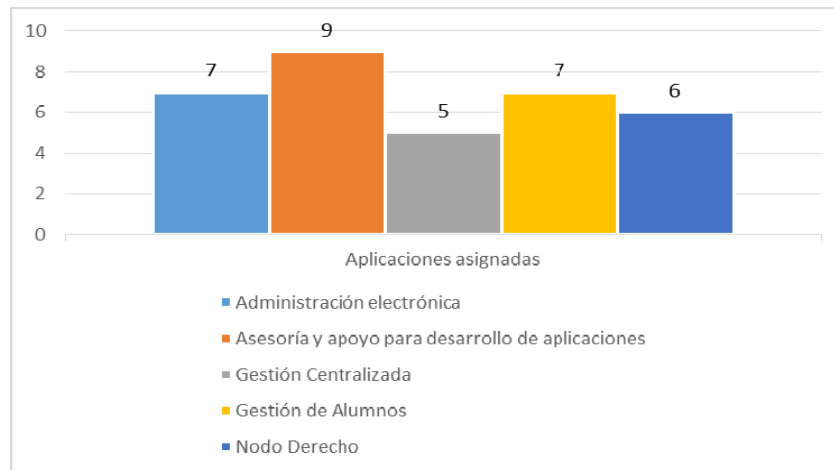
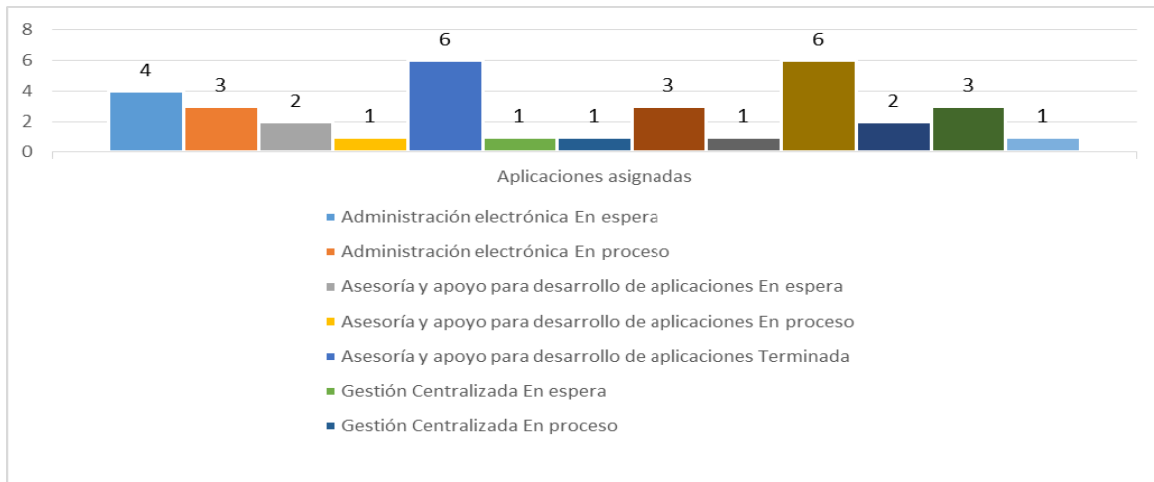
Ha sido concedido por el **Ministerio de Economía y Competitividad el proyecto "Infraestructura de almacenamiento orientada a un Servicio de Cloud Privado para Investigación DriveUGR"** en la convocatoria competitiva 2015 de Ayudas a Infraestructuras y Equipamiento Científico-Técnico del Subprograma Estatal de Infraestructuras Científicas y Técnicas y Equipamiento (PLAN ESTATAL I+D+I 2013-2016) para la instalación de una nube privada de datos, **UGRDrive**, donde tras una valoración técnica y funcional será ofrecido desde una infraestructuras de sistemas y almacenamiento de la propia Universidad.

También destacar la colaboración dentro de la Delegación, con el CEVUG donde se le ofrece soporte de sistemas virtualizados, volúmenes de almacenamiento y salvaguarda de información sobre librerías de cinta, en un modelo escalable, balanceado y en alta disponibilidad, para desarrollar sus cometidos de enseñanza no presencial, con la instalación de dos nuevas granjas de servidores balanceada en alta disponibilidad para la plataforma PRADO2 de enseñanzas virtuales y ECAMPUS de Másteres propios de UGR.

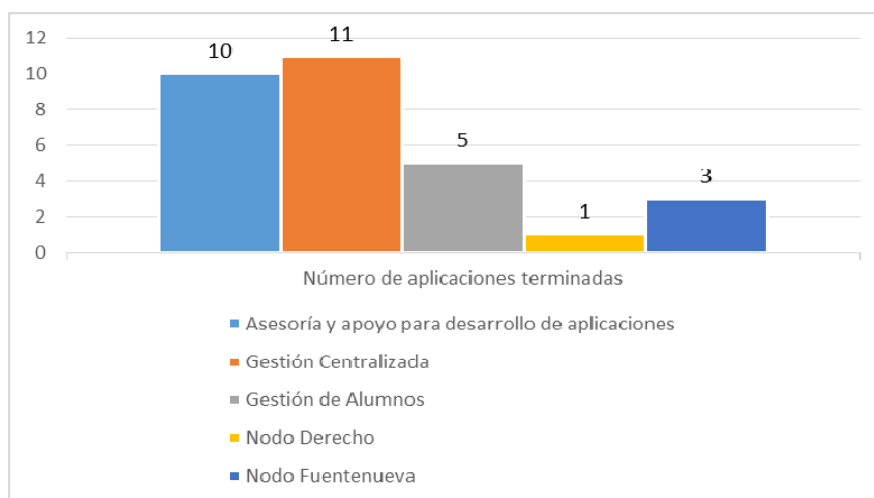
Se sigue incrementando el número de Pcs que hay en aulas repartidas por los distintos Centros de la UGR. Aparte del mantenimiento (renovación y mejoras de distinto hardware de los Pcs de aulas), **se han puesto en marcha las siguientes aulas:** Facultad de Medicinas (181 PCs) F. de Derecho (38 PCs), F. de CCEE y Empresariales (88 Pcs).

En lo que respecta al trabajo del **CODETIC**, el Comité de Decisiones Estratégicas en TIC de la UGR encargado, entre otras funciones, de priorizar los desarrollos de aplicaciones software en la UGR, en 2016 se han aprobado treinta y cinco actuaciones, de las cuales se ha finalizado el desarrollo de treinta de ellas, con la siguiente distribución:

APLICACIONES ASIGNADAS POR ÁREAS



APLICACIONES TERMINADAS POR ÁREAS



▪ **Estadísticas de interés.**

Para finalizar, se adjuntan a modo de ejemplo las estadísticas de un mes del periodo, junio de 2016, para dar una estimación de las cargas de trabajo de las distintas áreas y servicios que tiene el CSIRC:

Estadística de incidencias terminadas en un mes (ejemplo: junio 2016)

(1190 incidencias y 1187 peticiones resueltas)

Por área

Administración electrónica	Incidencia/Avería 31
Apoyo a la Docencia (Aulas)	Incidencia/Avería 10
Asesoría y apoyo para desarrollo de aplicaciones	Incidencia/Avería 10
Atención a usuarios (CAU)	Incidencia/Avería 102
Bases de datos y Sistemas corporativos	Incidencia/Avería 24
CIGES-Cita previa y gestión de colas	Incidencia/Avería 8
Gestión Centralizada	Incidencia/Avería 169
Gestión de Alumnos	Incidencia/Avería 183
Microinformática	Incidencia/Avería 405
Nodo Melilla	Incidencia/Avería 4
Nodo Cartuja	Incidencia/Avería 12
Nodo Derecho	Incidencia/Avería 123
Nodo Fuentenueva	Incidencia/Avería 16
Redes y Comunicaciones	Incidencia/Avería 60
Seguridad Informática	Incidencia/Avería 3
Servicios Telemáticos	Incidencia/Avería 7
Sistemas de Gestión	Incidencia/Avería 3
Sistemas de Investigación	Incidencia/Avería 3
Te Aulas	Incidencia/Avería 14
Administración electrónica	Nueva incidencia 43
Apoyo a la Docencia (Aulas)	Nueva incidencia 13
Asesoría y apoyo para desarrollo de aplicaciones	Nueva incidencia 10
Atención a usuarios (CAU)	Nueva incidencia 102
Bases de datos y Sistemas corporativos	Nueva incidencia 24
CIGES-Cita previa y gestión de colas	Nueva incidencia 10
Gestión Centralizada	Nueva incidencia 161
Gestión de Alumnos	Nueva incidencia 185
Microinformática	Nueva incidencia 400
Nodo Melilla	Nueva incidencia 3
Nodo Cartuja	Nueva incidencia 13
Nodo CC. Salud	Nueva incidencia 1
Nodo Derecho	Nueva incidencia 115
Nodo Fuentenueva	Nueva incidencia 17
Redes y Comunicaciones	Nueva incidencia 63
Seguridad Informática	Nueva incidencia 2
Servicios Telemáticos	Nueva incidencia 7
Sistemas de Gestión	Nueva incidencia 3
Sistemas de Investigación	Nueva incidencia 4
Te Aulas	Nueva incidencia 14

Igualmente, mostramos a continuación un ejemplo de estadísticas anuales para una de las áreas del CSIRC, Gestión de Alumnos, y uno de los Nodos, el del Campus Centro localizado en la Facultad de Derecho:

Tipo de Peticiones resueltas en el año (ejemplo: área Gestión de Alumnos)

Error al visualizar un listado	4
Incidencias: Acceso a UGR	46
Incidencias: Becas	10
Incidencias Emisión de Pagos	7

Incidencias: Formación Continua	18
Incidencias: Gestión Alumnos Dptos	10
Incidencias: Movilidad y RRII	133
Incidencias: Portal Seguimiento	59
Incidencias: Posgrado	393
Incidencias: SIGA/Automatricula	248
Incidencias: Tablón Docencia	43
Incidencias: Títulos	29
No se puede imprimir	1
No se puede reservar registro	1
Otros	140
Petición CODETIC	3
Peticiones: Dispersión de Caja	1
Peticiones: Emisión Pagos	2
Peticiones: Formación Continua	36
Peticiones: Gestión Acceso a UGR	72
Peticiones: Gestión Alumnos Dptos.	12
Peticiones: Gestión Becas	32
Peticiones: Gestión de Títulos	33
Peticiones: Gestión Movilidad Prog. Intercambio	222
Peticiones: Gestión Planes Estudio	8
Peticiones: Otras	33
Peticiones: Postgrado (docto. master)	119
Peticiones: SIGA-Automatricula	173
Peticiones: Tablón Docencia	4
Problemas con el SIGA	19

Durante el curso 2015/2016 esta área ha recibido un total de 9387 solicitudes por parte de los usuarios, que podemos agrupar como se muestra a continuación:

Tipo de incidencia

Administración electrónica	Incidencia: en aplicación	51
Administración electrónica	Incidencia: en plataforma eAdmon	31
Administración electrónica	Incidencia: en procedimiento eAdmon	82
Administración electrónica	Incidencia: Problema con la firma electrónica	20
Administración electrónica	Petición: Actualización de datos	18
Administración electrónica	Petición: Anular expedientes	14
Administración electrónica	Peticion CODETIC	3
Administración electrónica	Petición: Creación novedad eAdmon	12
Administración electrónica	Petición: Formación	35
Administración electrónica	Petición: Modificación aplicación	17
Administración electrónica	Petición: Modificación plataforma eAdmon	2
Administración electrónica	Petición: Modificación procedimiento eAdmon	31
Administración electrónica	Petición: Perfiles en eAdmon	28
Apoyo a la Docencia (Aulas)	Carga de nueva imagen	1
Apoyo a la Docencia (Aulas)	Descargar	1
Apoyo a la Docencia (Aulas)	El aula completa no funciona	1
Apoyo a la Docencia (Aulas)	El menú inicial de usuario no aparece	1
Apoyo a la Docencia (Aulas)	Falla un programa de aplicación	4
Apoyo a la Docencia (Aulas)	Incidencia Aula notificada vía Web	14
Apoyo a la Docencia (Aulas)	Incidencia errónea	2
Apoyo a la Docencia (Aulas)	Inst. Soft. desatendida por el usuario	11
Apoyo a la Docencia (Aulas)	Instalación SOFTWARE DOCENCIA	66
Apoyo a la Docencia (Aulas)	La placa base está mal	2
Apoyo a la Docencia (Aulas)	No arranca con el usuario personal	2
Apoyo a la Docencia (Aulas)	No funciona un dispositivo del PC	1
Apoyo a la Docencia (Aulas)	Otras	22
Apoyo a la Docencia (Aulas)	Reparar	3
Apoyo a la Docencia (Aulas)	Solicitud de Aula Virtual	25
Asesoría y apoyo para desarrollo de apl	-Dar/quitar permisos	56
Asesoría y apoyo para desarrollo de apl	-Error página Web	5
Asesoría y apoyo para desarrollo de apl	-incidencia sin clasificar	16
Asesoría y apoyo para desarrollo de apl	-Operación manual	9

Asesoría y apoyo para desarrollo de apl	Petición CODETIC	1
Asesoría y apoyo para desarrollo de apl	-Petición de mejora	16
Atención a usuarios (CAU)	Acceso Identificado	29
Atención a usuarios (CAU)	Ampliación de cuota de correo	16
Atención a usuarios (CAU)	Aplicaciones	1
Atención a usuarios (CAU)	Apoyo Tarjeta Universitaria	21
Atención a usuarios (CAU)	Conexion de redes	81
Atención a usuarios (CAU)	Consulta telefónica	1
Atención a usuarios (CAU)	CVI	52
Atención a usuarios (CAU)	Incidencias inmediatas	5
Atención a usuarios (CAU)	Otros	181
Atención a usuarios (CAU)	Pin Telefónico	1
Atención a usuarios (CAU)	Problema correo electronico	250
Atención a usuarios (CAU)	Problemas con el cliente de correo	28
Atención a usuarios (CAU)	Recuperacion datos de copias de seguridad	48
Atención a usuarios (CAU)	Servicios web Personal	55
Atención a usuarios (CAU)	VPN	19
Bases de datos y Sistemas corporativos	Acontecimiento importante en el proceso BBDD	14
Bases de datos y Sistemas corporativos	Acontecimientos significativos GTBD	15
Bases de datos y Sistemas corporativos	Ajuste de la programación temporal de los salvados	2
Bases de datos y Sistemas corporativos	Ajuste de rendimiento (tuning)	1
Bases de datos y Sistemas corporativos	Buzón de sugerencias servicios SCO	1
Bases de datos y Sistemas corporativos	Cambio o reassignac. de claves de acceso	2
Bases de datos y Sistemas corporativos	Coordinación con proveedores proceso BBDD	5
Bases de datos y Sistemas corporativos	Gestión de particiones de tablas	4
Bases de datos y Sistemas corporativos	Hallazgo de una unidad de conocimiento-T	6
Bases de datos y Sistemas corporativos	Instalación de bases de datos	6
Bases de datos y Sistemas corporativos	Interrupción de servicios BD	2
Bases de datos y Sistemas corporativos	Otras acciones relacionadas con la seguridad	1
Bases de datos y Sistemas corporativos	Otras peticiones de servicio apartado ABD	3
Bases de datos y Sistemas corporativos	Otros contratiempos del apartado ABD	12
Bases de datos y Sistemas corporativos	Otros contratiempos del apartado SCO	1
Bases de datos y Sistemas corporativos	Recuperación BD de origen interno	3
Bases de datos y Sistemas corporativos	Recuperación de objetos	20
Bases de datos y Sistemas corporativos	Reubicación, copia o refresco de datos	3
Bases de datos y Sistemas corporativos	TOE: Ajuste de rendimiento (tuning)	4
Bases de datos y Sistemas corporativos	TOE: Ajuste del tamaño de ficheros BD	10
Bases de datos y Sistemas corporativos	TOE: Cambio o reassignac. de claves de acceso	1
Bases de datos y Sistemas corporativos	TOE: Otras acciones relacionadas con la seguridad	217
Bases de datos y Sistemas corporativos	TOE: Realmacenamiento de tablas e índices	1
Bases de datos y Sistemas corporativos	TOE: Reubicación, copia o refresco de datos	60
Bases de datos y Sistemas corporativos	Verificación del Plan de Contingencias	1
CODETIC	Petición CODETIC	11
DIRECCIÓN	Petición a Dirección	7
Gestión Centralizada	Actualización/Mejora de un Listado	37
Gestión Centralizada	Actualización/Mejora de una Aplicación	139
Gestión Centralizada	Actualización/mejora de una página web	5
Gestión Centralizada	Ayuda para localizar errores en datos	23
Gestión Centralizada	Consulta técnica	8
Gestión Centralizada	Corrección de registros en la base de datos	3
Gestión Centralizada	Error en Aplicación	75
Gestión Centralizada	Error en Listado	21
Gestión Centralizada	Gestión de usuarios	77
Gestión Centralizada	Incidencias inmediatas	89
Gestión Centralizada	Modificación de un procedimiento	60
Gestión Centralizada	Nueva Aplicación	4
Gestión Centralizada	Nueva función	6
Gestión Centralizada	Nuevo Listado	13
Gestión Centralizada	Nuevo procedimiento	1
Gestión Centralizada	Otros	214
Gestión Centralizada	Problemas con la nómina en acc. identif.	11
Gestión Centralizada	Puesta en marcha de un proyecto	1
Gestión Centralizada	Solicitud de información	45

Gestión Centralizada	Solicitud de operaciones sobre los datos	412
Gestión Centralizada	Solicitud de un fichero de datos	86
Gestión de Alumnos	Error al visualizar un listado	3
Gestión de Alumnos	Incidencias: Acceso a UGR	48
Gestión de Alumnos	Incidencias: Becas	10
Gestión de Alumnos	Incidencias Emisión de Pagos	7
Gestión de Alumnos	Incidencias: Formación Continua	18
Gestión de Alumnos	Incidencias: Gestión Alumnos Dptos.	10
Gestión de Alumnos	Incidencias: Movilidad y RRII	133
Gestión de Alumnos	Incidencias: Portal Seguimiento	59
Gestión de Alumnos	Incidencias: Posgrado	415
Gestión de Alumnos	Incidencias: SIGA/Automatricula	254
Gestión de Alumnos	Incidencias: Tablón Docencia	42
Gestión de Alumnos	Incidencias: Títulos	32
Gestión de Alumnos	no se puede imprimir	1
Gestión de Alumnos	no se puede reservar registro	1
Gestión de Alumnos	Otros	141
Gestión de Alumnos	Petición CODETIC	3
Gestión de Alumnos	Peticiones: Dispersión de Caja	1
Gestión de Alumnos	Peticiones: Emisión Pagos	2
Gestión de Alumnos	Peticiones: Formación Continua	38
Gestión de Alumnos	Peticiones: Gestión Acceso a UGR	69
Gestión de Alumnos	Peticiones: Gestión Alumnos Dptos.	11
Gestión de Alumnos	Peticiones: Gestión Becas	32
Gestión de Alumnos	Peticiones: Gestión de Títulos	33
Gestión de Alumnos	Peticiones: Gestión Movilidad Prog. Intercambio	222
Gestión de Alumnos	Peticiones: Gestión Planes Estudio	8
Gestión de Alumnos	Peticiones: Otras	33
Gestión de Alumnos	Peticiones: Postgrado(docto. master)	113
Gestión de Alumnos	Peticiones: SIGA-Automatricula	173
Gestión de Alumnos	Peticiones: Tablón Docencia	3
Gestión de Alumnos	Problemas con el SIGA	19
Microinformática	Acceso a Sorolla	57
Microinformática	Acceso a Unidad S:	156
Microinformática	Cambio de ordenador	101
Microinformática	Consultas Varias (Bibliotecas)	1
Microinformática	El usuario no conecta al dominio	13
Microinformática	Fallo de hardware	108
Microinformática	Fallo en dispositivos USB	8
Microinformática	Fallo Impresión	148
Microinformática	Incidencias inmediatas	1
Microinformática	Instalación de impresoras	298
Microinformática	Instalación de programas para imagen	15
Microinformática	Mantenimiento/Actualización de Servidores	3
Microinformática	No arranca el ordenador	528
Microinformática	Nuevo Ordenador	110
Microinformática	Otros	632
Microinformática	Pasar a Windows 7	163
Microinformática	Préstamo de portátiles	1
Microinformática	Problemas con el correo	7
Microinformática	Problemas con la clave	15
Microinformática	Problemas con programa BASES	12
Microinformática	Problemas de Configuración	23
Microinformática	Problemas SIGA	2
Microinformática	Problemas Sorolla	2
Microinformática	Recuperar ficheros borrados	22
Nodo Cartuja	Acceso Identificado	11
Nodo Cartuja	Apoyo Aulas Docencia	1
Nodo Cartuja	Apoyo página Web	5
Nodo Cartuja	Conexión a RedUGR	6
Nodo Cartuja	Cuenta correo	9
Nodo Cartuja	eAdministración	4
Nodo Cartuja	Otros apoyos	4

Nodo Cartuja	Plataforma educativa	4
Nodo Cartuja	Sara	1
Nodo Cartuja	Servicio de Tablet PC	1
Nodo Cartuja	Soporte Wifi	44
Nodo Cartuja	Tarjeta Universitaria	7
Nodo Cartuja	Telefonía	1
Nodo Cartuja	Tramites alumnos: foto ..	2
Nodo CC. Salud	General	1
Nodo Derecho	Atención Usuario-Apoyo Áreas CSIRC	22
Nodo Derecho	Atención Usuario-Asesoramiento TIC	1
Nodo Derecho	Atención Usuario-Certificados y Firma Digital	1
Nodo Derecho	Atención Usuario-Config. Equipos	1
Nodo Derecho	Atención Usuario-Diagn./Reparac. Equipos	1
Nodo Derecho	Atención Usuario-Genérica	7
Nodo Derecho	Atención Usuario-Recuperac. Información	1
Nodo Derecho	Atención Usuario-Servicio CORREO	4
Nodo Derecho	Atención Usuario-Servicio DIGITALIZACION VIDEO	1
Nodo Derecho	Atención Usuario-Servicio ESCANER	1
Nodo Derecho	Atención Usuario-Servicio VIDEOCONFERENCIA	1
Nodo Derecho	Atención Usuario-Servicio VPN	7
Nodo Derecho	Atención Usuario-Servicio WIFI	12
Nodo Derecho	Atención Usuario-Servicios CSIRC	3
Nodo Derecho	Atención Usuario-Tomas de Red	3
Nodo Derecho	Atención Usuario-Virus	1
Nodo Derecho	Disp. CUI-Genérica	1
Nodo Derecho	Disp. CUI-TEST ONLINE LTI/PIU	1
Nodo Derecho	Petición CODETIC	3
Nodo Derecho	Préstamo Dispositivos-Genérica	1
Nodo Derecho	SICAE-Actualización Cerraduras	18
Nodo Derecho	SICAE-Alta de Cerraduras	28
Nodo Derecho	SICAE-Averías	62
Nodo Derecho	SICAE-Estampación Tarjetas	59
Nodo Derecho	SICAE-Genérica	7
Nodo Derecho	SICAE-Instalaciones Genérica	13
Nodo Derecho	SICAE-Operadores SALTO	585
Nodo Derecho	SICAE-Permisos	102
Nodo Derecho	SICAE-Pilas	9
Nodo Derecho	SICAE-Servicio SALTO-RW	2
Nodo Derecho	SICAE-Usuarios SALTO	172
Nodo Derecho	Tarjeta Universitaria-Genérica	14
Nodo Derecho	Tarjeta Univ-Gestión Administrativa	8
Nodo Derecho	Tarjeta Univ-Software Gestión CUI	8
Nodo Derecho	Tarjeta Univ-Tratamiento FOTOS	6
Nodo Fuentenueva	Exposición pública de ficheros en AI	2
Nodo Fuentenueva	Incidencia en Acceso Identificado	4
Nodo Fuentenueva	Incidencias en Aplicación de Cuentas	1
Nodo Fuentenueva	Otras tareas	11
Nodo Fuentenueva	Petición de cambios en Acceso Identificado	3
Nodo Fuentenueva	Petición de cambios en aplicación de Cuentas UGR	2
Nodo Fuentenueva	Peticiones relacionadas con database pools	3
Nodo Triunfo	Préstamo portátil sustitución RA	1
Nodo Triunfo (B)	Documenta	1
Redes y Comunicaciones	Estudio Cobertura/Cobertura insuficiente	1
Redes y Comunicaciones	Fallo Eléctrico Generalizado	2
Redes y Comunicaciones	Incidencia General CVI	7
Redes y Comunicaciones	Incidencia General VPN	1
Redes y Comunicaciones	Incidencia usuario CVI	6
Redes y Comunicaciones	Problema acceso usuario en VPN	1
Redes y Comunicaciones	Problema de cableado	18
Redes y Comunicaciones	Problema Eléctrico a determinar	1
Redes y Comunicaciones	Problemas de Conexión WiFi	6
Redes y Comunicaciones	Protección Servidor	2
Redes y Comunicaciones	Reconfiguración de Red	32

Redes y Comunicaciones	Solicitud de Apoyo WiFi a Eventos	2
Redes y Comunicaciones	Solicitud de Videoconferencia	71
Servicios Telemáticos	Alarma / Ascensor / Fax	1
Servicios Telemáticos	Aplicaciones	7
Servicios Telemáticos	CARTELERIA DIGITAL	6
Servicios Telemáticos	Línea Exterior	2
Servicios Telemáticos	No Procede	3
Servicios Telemáticos	Otros	1
Servicios Telemáticos	Peticiones	4
Servicios Telemáticos	PIN Telefónico	45
Servicios Telemáticos	TELEFONIA FIJA	1
Servicios Telemáticos	Teléfono IP	134
Sistemas de Gestión	Alta /modificación usuarios	2
Sistemas de Gestión	Alta/modificación rshell	2
Sistemas de Gestión	Cambio configuración sistema	3
Sistemas de Gestión	Creación/borrado y acceso a recursos	9
Sistemas de Gestión	Instalación sistema almacenamiento	1
Sistemas de Gestión	Mantenimiento/Otros	1
Sistemas de Gestión	Otros	10
Sistemas de Gestión	Recuperación desde cinta	9
Sistemas de Gestión	Reinicio equipo	1
Sistemas de Gestión	Tomcat	13
Te Aulas	Alta de aula nueva	5
Te Aulas	Aparece DHCPD y no arranca	4
Te Aulas	Carga de nueva imagen	22
Te Aulas	Descargar	8
Te Aulas	El menú inicial de usuario no aparece	3
Te Aulas	El ordenador no se enciende o se reinicia	16
Te Aulas	El ordenador se queda bloqueado	7
Te Aulas	El PC emite ruidos	4
Te Aulas	Incidencia errónea	1
Te Aulas	Instalación SOFTWARE DOCENCIA	1
Te Aulas	La placa base está mal	10
Te Aulas	No funciona un dispositivo del PC	17
Te Aulas	No tiene hecho el registro	1
Te Aulas	Otras	57
Te Aulas	Pantalla averiada	7
Te Aulas	Reparar	30

Tipo de Peticiones resueltas en el año (ejemplo: Nodo Derecho)

Atención Usuario-Apoyo Áreas CSIRC	16
Atención Usuario-Asesoramiento TIC	1
Atención Usuario-Certificados y Firma Digital	3
Atención Usuario-Config. Equipos	1
Atención Usuario-Genérica	3
Atención Usuario-Instal. Equipos	1
Atención Usuario-Recuperac. Informacion	2
Atención Usuario-Servicio CORREO	2
Atención Usuario-Servicio DIGITALIZACION VIDEO	1
Atención Usuario-Servicio VIDEOCONFERENCIA	1
Atención Usuario-Servicio VPN	2
Atención Usuario-Servicio WIFI	6
Atención Usuario-Servicios CSIRC	2
Atención Usuario-Tomas de Red	1
Atención Usuario-Virus	1
Disp. CUI-Genérica	1
Disp. CUI-TEST ONLINE LTI/PIU	1
Préstamo Dispositivos-Genérica	1
SICAE-Actualización Cerraduras	17
SICAE-Alta de Cerraduras	22
SICAE-Averías	48
SICAE-Estampación Tarjetas	44

SICAE-Genérica	4
SICAE-Instalaciones Genérica	5
SICAE-Operadores SALTO	714
SICAE-Permisos	69
SICAE-Pilas	9
SICAE-Servicio SALTO-RW	2
SICAE-Usuarios SALTO	67
Tarjeta Universitaria-Genérica	12
Tarjeta Univ-Gestión Administrativa	3
Tarjeta Univ-Software Gestión CUI	9
Tarjeta Univ-Tratamiento FOTOS	3

Por último, mostramos las estadísticas del Servicio de Supercomputación UGR durante el periodo, así como las del Servicio de correo electrónico y de la Red UGR:

Estadísticas de uso en Supercomputación

Tiempo de cálculo consumido	4.186,7 años de CPU
Grupos de investigación activos	95 (63 de UGR, 32 del resto de Andalucía) (8 más que en el período anterior)
Usuarios activos	335 usuarios activos (247 de UGR, 88 resto Andalucía) (11 más)
Trabajos de investigación desarrollados	51.735
Aplicaciones y bibliotecas disponibles UGRGrid/Alhambra	94 (13 más)

Correo electrónico

Nº mensajes enviados a Internet desde estafetas centrales o departamentales	6.306.515
Nº mensajes provenientes de Internet y entregados en buzones UGR de PAS/PDI	35.956.405
Nº mensajes provenientes de Internet y entregados en buzones UGR de Estudiantes	11.491.036

Estadísticas de red UGR

Nº autenticaciones Eduroam	Más de 7.000.000
Nº conexiones institucionales al servicio de Hotspot	Más de 5.000.000
Nº operaciones de mantenimiento, gestión de incidencias y resolución de problemas	Más de 20.000