

COMPROMISO CON LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

ANEXO 7.12. OFICINA WEB DE LA UGR

La Oficina Web de la UGR tiene asignadas las siguientes funciones:

- Asesoramiento y auditoría
- Mantenimiento de la plataforma institucional UniWeb
- Mantenimiento de contenidos del sitio web principal (www.ugr.es)
- Imagen y presencia corporativa en Internet
- Formación de webmasters

En lo que sigue se describen de forma resumida las acciones que se han llevado a cabo en cada una de estas áreas

▪ Asesoramiento y auditoría

Desde la oficina se ha colaborado en diversas acciones dentro de la universidad: desarrollo de la nueva aplicación del directorio de personal, plataforma para mecenazgo, sitio web UGR internacional, participación en los Campus Científicos de Verano, etc, así como en el asesoramiento a distintas entidades y servicios, centros, departamentos e institutos de investigación.

El Servicio de Atención al Usuario atiende diariamente por teléfono o correo electrónico las consultas de usuarios y administradores de la plataforma institucional UniWeb. Desde este servicio se han atendido en 2014:

- Consultas telefónicas: 551
- Consultas por correo electrónico: 1.326
- Intervenciones técnicas: 233

Durante 2014 se ha vuelto a realizar un riguroso diagnóstico de la accesibilidad de los sitios web institucionales, de su calidad técnica y del cumplimiento de la identidad visual corporativa. Para este estudio se han revisado 201.055 páginas web pertenecientes a 222 instituciones universitarias, entre las que se cuentan: 16 órganos de gobierno, 27 centros (facultades y escuelas), 119 departamentos, 16 institutos universitarios y 44 centros y servicios.

Sobre cada página se han llevado alrededor de 45 test, agrupados en 7 categorías:

- Accesibilidad web
- Compatibilidad con navegadores
- Búsqueda - Search Engine Optimization (SEO)
- Cumplimiento de estándares web
- Usabilidad
- Configuración y programación
- Identidad visual corporativa y legislación

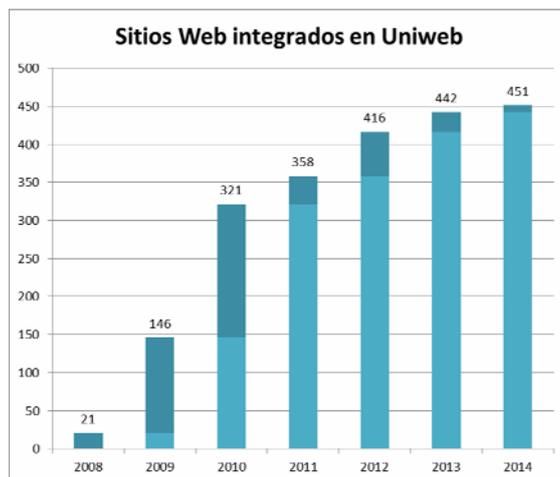
Los informes de resultados se han remitido a los responsables de los distintos sitios web para que procedan a la corrección de las deficiencias detectadas. En cuanto a los sitios web alojados en la plataforma institucional UniWeb, los errores técnicos detectados han sido corregidos por parte de la Oficina Web como parte del servicio de mantenimiento que presta.

▪ Mantenimiento de la plataforma institucional UniWeb

En el año 2014 se han integrado en la plataforma UniWeb los sitios web institucionales de la Unidad Económica, la Escuela Internacional de Postgrado y el Herbario, varios departamentos y másteres, y para otras entidades o actividades (Congresos UGR, Tesis UGR, etc). La integración en una plataforma común de la mayoría de sitios webs beneficia el mantenimiento, la inclusión de mejoras, nuevos servicios y funcionalidades promovidos desde esta oficina.

Hemos de destacar la realización de un nuevo sitio web para la gestión del Plan de Mecenazgo de la Universidad de Granada (mecenazgo.ugr.es).

El siguiente gráfico muestra el número de sitios web integrados en UniWeb desde la creación de la Oficina Web en 2008 (los picos de 2009 y 2012 corresponden a la puesta en marcha de los sitios web de las titulaciones de Grado y Posgrado).



Actualmente, se encuentran integradas en la plataforma UniWeb un total de 451 sitios web institucionales, pertenecientes a:

- Institucionales (vicerrectorados, delegaciones, servicios): 92
- Facultades y Escuelas: 20
- Departamentos: 75
- Centros e institutos de investigación: 14
- Grados y Posgrados: 237
- Otros (proyectos, revistas, etc): 13

La Oficina Web ha participado en el proyecto de unificación de las bases de datos institucionales que ha mejorado la información que se ofrece desde la Web de la Universidad. Aplicaciones como el directorio institucional se nutren ahora de los datos presentes en las bases de datos corporativas, mostrando en todo momento la información oficial y actualizándose automáticamente cuando se producen cambios en la información del personal de la UGR.

Se han realizado numerosas mejoras en las distintas aplicaciones y funcionalidades de la plataforma UniWeb, que benefician globalmente a todas las webs construidas sobre la misma (servicios del directorio, desarrollo de una API para UniWeb, mejora del módulo de formularios de contacto, módulo de identificación mediante federación, entre otras). También se corrigieron los defectos detectados en el estudio de accesibilidad realizado en 2013 y que afectaban a la plataforma institucional, mejorando la accesibilidad web y visibilidad global de todos los sitios web construidos sobre la misma.

Es importante destacar también la firma de un convenio con los desarrolladores de la plataforma institucional Uniweb en 2014, por medio del cual se ha cedido a la Universidad de Granada todo el código fuente, así como el derecho de explotación, de todo el software que sustenta dicha plataforma, tanto el creado expresamente por encargo de la UGR, como el que es necesario para su funcionamiento.

▪ Mantenimiento del sitio web principal

La Oficina Web ha realizado el mantenimiento de los contenidos de la página principal de la UGR (www.ugr.es), así como el mantenimiento y actualización del clúster Web corporativo.

La granja de servidores web que soporta las webs corporativas ha sido actualizada para garantizar la seguridad de la misma. La granja UniWeb cuenta actualmente con 9 servidores web de altas prestaciones, que suman 36 núcleos de procesamiento, trabajando de forma sincronizada para poder soportar la enorme carga de trabajo que se requiere para atender el servicio de los sitios webs institucionales.

▪ Imagen y presencia corporativa en Internet

Se han realizado diversas modificaciones gráficas sobre la web principal y los sitios web de diversos vicerrectorados, servicios, centros, institutos, departamentos y titulaciones para incorporar acceso a información tal como la política de privacidad o permitir accesos a nuevos servicios o normas institucionales.

En cuanto a presencia en Internet, en la plataforma UniWeb se encuentran integrados actualmente 451 sitios web, que han publicado en total, desde Enero hasta Octubre de 2014:

- Número de noticias publicadas: 4.056
- Número de páginas web de contenido informativo: 11.501

- Número de ficheros descargables: 23.324

El siguiente gráfico muestra la evolución desde 2008 de la publicación creciente de noticias y páginas en la plataforma institucional (en 2012, solo se muestran los valores recolectados hasta el mes de octubre):



Formación de web-másteres

Se han desarrollado los siguientes talleres de formación:

- 7 ediciones del curso Gestión Básica de contenidos y servicios en la plataforma UniWeb
- 3 ediciones del curso Gestión Avanzada de contenidos y servicios en la plataforma UniWeb
- 2 cursos sobre Accesibilidad Web
- 2 cursos sobre navegación a través de servicio accesibleUGR
- 2 cursos de Gestión Avanzada y Márketing Digital para coordinadores de Grados.

En estos talleres han participado personal del PDI, del PAS y becarios, que mediante esta formación están capacitados para crear y actualizar las Webs que están bajo su responsabilidad, contando siempre con el soporte que le ofrece la Oficina Web a través de su Servicio de Atención al Usuario.

Además, la Oficina Web ha participado en los Campus Científicos de verano, con la impartición de 4 charlas sobre Web 2.0.