

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 de congresos UGR, plataforma de revistas UGR, participación en los Campus Científicos de Verano, etc, así como en el asesoramiento a distintas entidades y servicios, centros, departamentos e institutos de investigación. También se ha llevado a cabo un proyecto de homogeneización de las webs de departamentos de la UGR, en el que han participado un porcentaje importante de ellos.

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 2013:

- Consultas telefónicas: 663
- Consultas por correo electrónico: 1.826
- Intervenciones técnicas: 397

Durante 2013 se ha llevado a cabo 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 101.496 páginas web pertenecientes a 178 instituciones universitarias, entre las que se cuentan: 28 centros (facultades y escuelas), 122 departamentos, 14 institutos universitarios y 14 centros.

Sobre cada página se han llevado a cabo más de 40 test, agrupados en 7 categorías:

1. Accesibilidad web
2. Compatibilidad con navegadores
3. Búsqueda - Search Engine Optimization (SEO)
4. Cumplimiento de estándares web
5. Usabilidad
6. Configuración y programación
7. Identidad visual corporativa y legislación

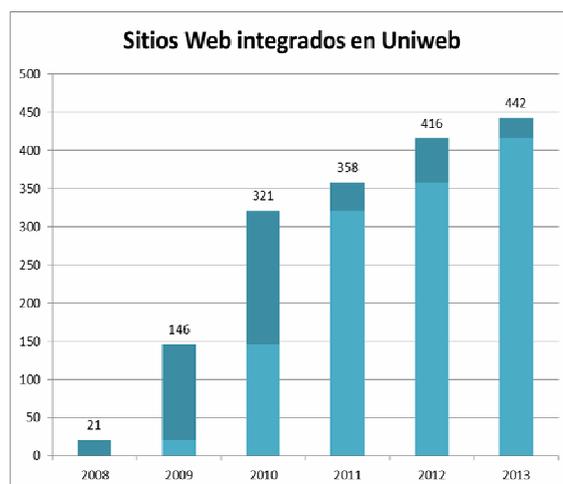
Los informes de resultados se han remitido a los responsables de los distintos sitios web para que procedan a la corrección de las deficiencias detectadas. En cuanto a los sitios web alojados en la plataforma institucional UniWeb, los errores técnicos detectados han sido corregidos por parte de la Oficina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

Mantenimiento de la plataforma institucional UniWeb

En el año 2013 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 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 442 sitios web institucionales, pertenecientes a:

- Institucionales (vicerrectorados, delegaciones, servicios): 129
- Facultades y Escuelas: 18
- Departamentos: 62
- Estudios de Grado y Posgrado: 237

La Oficina Web ha participado en el proyecto de unificación las bases de datos institucionales que mejorará la información que se ofrece desde la Web de la Universidad. Aplicaciones como el directorio institucional se nutre ahora de los datos presentes en las bases de datos corporativas mostrando en todo momento la información oficial y actualizándose automáticamente cuando se produzcan 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 (adaptación a la normativa AA de accesibilidad, mejora del posicionamiento en buscadores, incorporación de un visor de documentos PDF, entre otras).

Por último, destacar especialmente la puesta en marcha en el mes de Octubre del servicio AccesibleUGR (accesible.ugr.es) para los sitios web institucionales construidos sobre UniWeb. Este servicio permite que las personas con dificultades visuales, auditivas, cognitivas, o de movilidad, puedan acceder a los contenidos de la web sin necesitar un ordenador específico o un software determinado. Este servicio se ha instalado sobre más de 200 sitios web de nuestra universidad.

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 las webs 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 442 sitios web, que han publicado en total (desde 2008):

- Número de noticias publicadas: 13.159
- Número de páginas web de contenido informativo: 22.222
- Número de ficheros descargables: 96.224

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):



Cabe destacar que en 2013 se ha publicado una guía de estilos y manual de buenas prácticas para el diseño de sitios web institucionales que recoge un conjunto de requisitos mínimos que todo sitio web perteneciente a la UGR debe satisfacer más un amplio conjunto de recomendaciones que mejoren la calidad y visibilidad de nuestra institución en Internet.

Formación de webmasters

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

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.