

# **CONSTANCIA DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA COMISIÓN DE USUARIOS TELEINFORMÁTICOS DE LA ULA**

## **Comisión de Usuarios de los Servicios Teleinformáticos de la ULA<sup>1</sup> Junio 2006**

Durante el mes de Junio de 2006 la comisión de usuarios realizó las siguientes actividades: a) evaluación y verificación del informe de actividades del segundo trimestre del Centro de Tecnologías de Información (CTI) de la Corporación Parque Tecnológico de Mérida (CPTM) y b) solicitud de fondos de emergencias ante las autoridades respectivas. A continuación se presenta una constancia de la ejecución de las mismas:

### **1.- EVALUACIÓN DEL INFORME DEL SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2006 DEL CTI.**

Los mecanismos utilizados por la comisión de usuarios para verificar las actividades realizadas por el CTI durante dicho periodo se presentan a continuación:

**1.- Presentación del informe de actividades ante la comisión de usuarios:** En reunión realizada el día 27 de Junio de 2006, se presentaron detalles de las actividades realizadas por el CTI durante el periodo señalado y en la misma se solicitó información complementaria de algunas actividades, tales como: censo de direcciones IP de la ULA, registro de videoconferencias solicitadas al centro de Atención al Usuario (CAU) de RedULA y revisión del procedimiento utilizado para atender dicho servicio, documentación de la infraestructura de red instalada, medidas de seguridad implementadas ante ataques informáticos cometidos en el periodo, distribución de certificados digitales a las autoridades de la ULA, estado de los enlaces hacia los núcleos Táchira y Trujillo, y reportes detallado de solicitudes de los usuarios realizadas por sector. Adicionalmente, se solicitó estadísticas

---

<sup>1</sup> Consejo de Computación Académica (CCA), Servicios Bibliotecarios de la ULA (SerbiULA), Coordinación de Estudios Interactivos de la ULA (CEIDIS), Dirección de Servicios de Información Administrativa (DSIA), Departamento Técnico, Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico de la ULA (CDCHT) y Coordinación de Estudios de Postgrado (CEP)

de los 2 últimos trimestres de algunos servicios, para evaluar el comportamiento e impacto en la calidad de los servicios ante mejoras realizadas en: redes inalámbricas del sector Hechicera (Facultad de Ciencias), instalación de celdas inalámbricas en el campanario, servicio de correo electrónico (mejoras en el sistema de autenticación, sistema antispam, etc.), monitoreo de la red, servicio de almacenamiento de sitios WEB, optimización de la configuración de enrutadores, entre otros.

Adicionalmente en esta reunión los representantes del CTI manifestaron que presentaron ante el coordinador de RedULA un informe sobre los requerimientos técnicos necesarios para mejorar los servicios teleinformáticos. Los representantes del CTI expresaron que gran parte de los problemas de inseguridad informática que se presentan en la red y fallas en las redes de telecomunicaciones de los núcleos Mérida, Táchira y Trujillo, son debido a ausencia significativa de equipos adecuados en los enlaces críticos de la red y a la obsolescencia y desgastes de los equipos existentes. Igualmente, expresaron que existen algunos sectores de la universidad (casos: Táchira y DSIA) en donde el personal del CTI no cuentan con las condiciones laborales adecuadas para trabajar, tales como: ausencia de espacio físico fijo y herramientas de trabajo, lo cual está estipulado en el ACS 2006. La comisión evaluará lo expuesto por el CTI con el interés de encontrar soluciones adecuadas.

Asistente a la reunión realizada el día 27 de Julio de 2006: a) por la comisión de usuarios de servicios teleinformáticos: Beatriz Sandia (CEIDIS), Rafael Calderón (RedULA), Jorge Moreno (SERBIULA), Sandra Benítez (CCA), b) por CTI: Gayla Sanchez Sanchez y Reinaldo Mayol.

**2.- Verificación de las actividades realizadas por el CTI.** La comisión de usuarios a través de: la información técnica (informe técnico de actividades) suministrada, el acceso a la base de datos del Centro de Atención de la ULA (CAU), visitas realizadas a las instalaciones atendidas, y entrevistas con los responsables de los servicios, determinó la veracidad de las actividades efectuadas y verificó que las mejoras de algunos servicios han generado un impacto positivo en el sistema de telecomunicaciones y servicios teleinformáticos. Entre los beneficios más resaltantes que se pudieron determinar en el

proceso de verificación de las actividades realizadas durante el periodo evaluado, se pueden mencionar: a) se eliminó un 80% de mensajes de correo electrónico no deseados e infectados, b) se incorporaron usuarios a la nueva red inalámbrica del sector Hechicera (Facultad de Ciencias), c) se estabilizó la conexión hacia el núcleo Trujillo, d) se habilitó un sistema de control y monitoreo de la red más estable y con mayor cobertura, e) se depuró y reorganizó el repositorios de Software Libre (SL) lo cual facilita el proceso de migración tecnológica a herramientas de SL que la ULA esta implementando, entre otras.

Ante este proceso de verificación los miembros de la Comisión de Usuarios de Servicios Teleinformáticos de la ULA, durante el día 6 de Julio de 2006, acordaron aprobar el informe de actividades del segundo trimestre del año 2006 (Abril – Junio, 2006) del CTI; ya que las mismas cumplen con las exigencias establecidas en el Acuerdo de Calidad de Servicio (ACS) del año 2006 y satisfacen las necesidades de los usuarios solicitadas al CAU.

## **2.- SOLICITUD DE FONDOS DE EMERGENCIA PARA LOS SERVICIOS TELEINFORMÁTICOS DE LA ULA.**

Adicionalmente, la comisión de usuarios deja constancia que el día 27 de Junio de 2006 envió a las autoridades respectivas una solicitud de fondos de emergencia sobre los recursos requeridos para atender aquellos servicios teleinformáticos críticos, tales como: telefonía sobre IP, enlaces de Fibra óptica, entre otros, ésta decisión fue acordada por los miembros de la comisión en la reunión realizada el día 13 de Junio de 2006 en la Dirección de Servicios de Información Administrativa (DSIA) de la ULA. De esta manera, la comisión de usuarios teleinformáticos gestiona y escala la solución a problemas ante otros entes universitarios, lo cual podría facilitar la toma de decisiones de las autoridades.

Con lo anterior los miembros de la comisión, dejan constancia de la solicitud de fondos de emergencia, la revisión del informe actividades del segundo trimestre del CTI-CPTM y la certificación de dichas actividades para que sea utilizado como aval por los

entes correspondientes de la ULA.

Constancia presentada ante el Consejo de Computación Académica a los 6 días del mes de Julio de 2006.

Luis Núñez  
Coordinador General del CCA

Gregory Zambrano  
Coordinador del CDCHT

Beatriz Sandia  
Coordinadora de CEIDIS

Liris Gómez  
Coordinadora de SerbiULA

Jesús Calderón  
Director de DSIA

Leonardo González  
Jefe de Departamento Técnico

Tomas Bandes  
Coordinador del CEP

Rafael Calderón  
Coordinador de RedULA

Sandra Benítez  
Coordinadora de la  
Comisión de Usuarios de Servicios  
Teleinformáticos de la ULA