

ACTA

EVALUACIÓN DEL INFORME DE ACTIVIDADES DEL TERCER TRIMESTRE DEL CENTRO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (CTI) AÑO 2006

Comisión de Usuarios de los Servicios Teleinformáticos de la ULA¹
Octubre 2006

Durante el mes de Octubre de 2006 la comisión de usuarios realizó una evaluación y verificación del informe de actividades del tercer trimestre del Centro de Tecnologías de Información (CTI) de la Corporación Parque Tecnológico de Mérida (CPTM) y evaluó las metas del cuarto trimestre del año 2006 que tienen previstas el CTI. A continuación se presentan una serie de observaciones de ambos informes por parte de la Comisión de Usuarios:

1.- EVALUACIÓN DEL INFORME DE ACTIVIDADES DEL CTI DEL TERCER TRIMESTRE AÑO 2006.

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 reuniones realizadas los días 5 y 10 de Octubre de 2006, se presentaron detalles de las actividades realizadas por el CTI durante el periodo señalado y en la misma se solicitó:

- **Sobre la atención a solicitudes de servicios a los usuarios de RedULA**, se realizó la siguientes observaciones y se solicitaron los correctivos respectivos:
 - a) Que en el registro de solicitudes que se realizan en la BD del CAU, se especifiquen detalladamente las solicitudes realizadas a dependencias como: Rectorado, Edif. Administrativo, CEIDIS, SERBIULA, Núcleos Táchira y Trujillo, pues con los datos suministrados en el informe se desconoce el comportamiento (porcentaje de solicitudes atendidas, grupo técnico responsable, etc.) tantos de los grupos técnicos que atienden dichas solicitudes como de las demandas de los usuarios de las dependencias o servicios. Con esta información se podría precisar cuál es el nivel de atención de dichos servicios y dependencias.

¹ 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), Coordinación de Estudios de Postgrado (CEP), y Representantes del rectorado y núcleos.

b) Se aclaró que en aquellos sectores, como es el caso del Rectorado, SerBIULA y DSIA en donde la atención de las solicitudes de los usuarios la realiza personal técnico de la ULA (Rectorado) o personal técnico del CTI y ULA (DSIA y SerbiULA), es necesario tramitar los Acuerdos a Nivel Operativos (OLAs) entre los grupos técnicos involucrados y el CAU. De esta manera, se garantiza un registro de las solicitudes en la BD del CAU de una manera adecuada y unificada, y se establecen responsabilidades entre los grupos técnicos. Actualmente, las solicitudes de éstas dependencias no están registradas en la BD del CAU o no están especificadas en el informe técnico presentado, lo cual dificulta el monitoreo de dichos sectores por parte de la comisión de usuarios.

- **Sobre el portal de actualización de datos de los usuarios e Inscripción Masiva**, se les indicó al CTI la necesidad de que el proceso de reinscripción de los usuarios e inscripción de nuevos usuarios en el sistema se realice lo antes posible; ya que es una prioridad para la institución de que todo el personal, tantos profesores, empleados y obreros dispongan de la respectivas direcciones de e-mail.

- **Sobre la Base de datos del CAU (DBCAU)** se solicitó que al finalizar las mejoras de la BD se facilitará el acceso y autorización a los supervisores ULA a la misma. De esta manera, los supervisores pueden hacer consultar sobre la gestión de las fallas y solicitudes correspondientes a las áreas que son responsables, casos: DSIA, Rectorado y RedULA.

- **Sobre aspectos técnicos generales presentados por el CTI.**
 - Estado crítico de Firewall de borde (principal) de la ULA (Cisco PIX).
 - Estado crítico de la Fibra Óptica de la red metropolitana y nivel de obsolescencia de los equipos de comunicaciones principales de la red (red Gigahernet).
 - Estado crítico de la seguridad de la red del Edif. Administrativo, ya que dicha red actualmente es vulnerable ante ataques y virus, por no disponer de equipos de seguridad adecuados (Firewall)
 - Estado crítico del enlace inalámbrico Hospital – Paramillo (NUTULA), actualmente la biblioteca de dicho sector esta sin conexión.
 - Instalar el servicio de autenticación de direcciones IP para que usuarios de SERBIULA puedan acceder a las Bases de datos de la biblioteca desde sus hogares.

La comisión acordó:

- Incluir en la solicitud de Fondos de Emergencia el costo correspondiente al Firewall principal de la ULA (aprox. 50 mil \$) y aclarar la necesidad de dicho equipo ante el Equipo Rectoral.
- Presentar un plan de inversión hasta el año 2009 y llevarlos ante las instancias correspondientes (Equipos Rectoral, Consejo Universitarios, etc.) con el objeto de buscar recursos financieros. Se aclaró que en gran medida la degradación de los servicios teleinformáticos se debe a la obsolescencia de la plataforma actual, lo cual es una responsabilidad de la ULA.
- Establecer reuniones de trabajo con los responsables de la red del Edificio Administrativo de la ULA para aclarar la gravedad de la Seguridad Informática de todas las dependencias ubicadas en dicho edificio y las medidas que se podrían considerar con el grupo técnico ULA y el personal del CTI correspondiente.
- Evaluar la activación del enrutador (se le quemó la fuente) inalámbrico de la red del Hospital de NUTULA, si no se atiende en las próximas dos semanas Leonardo podría evaluar la instalación de un enlace ABA en dicho sector.
- Verificar los requerimientos necesarios para instalar el servicio de autenticación de direcciones IP y realizar los trámites necesarios para adquirirlos, Liris de Cardenas se comprometió a realizar dichos trámites. Rafael estará haciendo seguimiento sobre la solicitud con la unidad operativa correspondiente del CTI.

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), entrevistas con los responsables de los servicios, determinó la veracidad de las actividades efectuadas y acordó aprobar el informe de actividades del tercer trimestre del año 2006 (Julio – Septiembre 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. Sin embargo, dejaron constancias sobre las observaciones presentadas ante los responsables del CTI para que tomen las medidas correspondientes, así como también realizar los trámites necesarios para canalizar las dificultades de recursos (F.O, equipos, UPS, etc.) presentadas por el personal del CTI y apoyar en la búsqueda de recursos.

En este último punto la comisión de usuarios también fijó posición sobre la Solicitud de Fondos de Emergencia solicitados al Equipo Rectoral durante el mes de Junio de 2006, en vista de que el día 18 de Julio de 2006 se recibió (CCA) la resolución N° 0401 del Equipo Rectoral en donde acuerda solicitar dichos fondos al Vicerrector Administrativo, y hasta los actuales momentos no se ha obtenido una respuesta

satisfactoria. Estos fondos de emergencia fueron solicitados para atender emergencias que se han presentado en los servicios de telefonía y red. Actualmente con las fallas de electricidad el funcionamiento de dichos servicios están más vulnerable/expuestos y se agudiza cada día más la situación.

Ver doc en: http://cca.ula.ve/documentos/Fondos_Emergencia_27Junio06_Ultimo.pdf

Se acordó:

- Solicitar un derecho de palabra al equipo de rectoral.
- Entregar un comunicado explicando la gravedad de la situación.
- Realizar una presentación explícita y resumida sobre la situación e impacto institucional.

2.- EVALUACIÓN DE LAS METAS DEL CUATRO TRIMESTRE DEL AÑO 2006 QUE TIENEN PREVISTAS EL CTI.

El personal del CTI presentó las metas del IV trimestres y se realizaron las siguientes observaciones:

- **Sobre los contenidos de la WEB de profesores**, se aclaró que existen muchas páginas WEB sin contenidos o con contenidos comerciales, por lo tanto se discutió la necesidad de establecer un mínimo de normas por parte de la ULA, para evitar que se use este recurso de manera inadecuada. Se solicitará que incluyan como meta del IV Trimestre del año 2006 la depuración del servicio y creen un mecanismo que permitan verificar los contenidos de los mismos.
- **Incluir en las metas del V Trimestre**, la seguridad informática del Edif. Administrativo, instalación del servicio de autenticación de direcciones IP para SerBIULA, activación del enlace Hospital-Paramillo y darle prioridad a proyectos de la red del Rectorado (Troncal Inalámbrico).

Con lo anterior los miembros de la comisión, dejan constancia de la revisión del informe actividades del tercer trimestre del CTI-CPTM, la revisión de las Metas del IV Trimestre del año 2006, 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 26 días del mes de Octubre de 2006.

Luís Núñez
Coordinador General del CCA

Gregory Zambrano
Coordinador del CDCHT

Beatriz Sandía
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
Comisión de Usuarios de Servicios
Teleinformáticos de la ULA