

# **INFORME SOBRE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA COMISIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE TELEINFORMACIÓN DE LA ULA**

**Periodo: Enero a Mayo de 2007**

Realizado por: Ing. Sandra Benítez

A continuación se presentan las actividades realizadas por la Comisión de Usuarios de Servicios Teleinformáticos de la ULA, durante los meses de Enero a Mayo de 2007. Las actividades tuvieron como objetivo:

- Solicitar fondos para atender mejorar en la Infraestructura de Telecomunicaciones de la ULA.
- Evaluar alternativas para institucionalizar y consolidar la Comisión de Usuarios de Servicios Teleinformáticos de la ULA, ante las instancias respectivas.
- Auditar las actividades realizadas por el Centro de Tecnologías de Información (CTI), y evaluar la calidad de los servicios teleinformáticos que se ofrecen en la ULA.
- Consolidar el Acuerdo de Calidad de Servicios (ACS) de la Administración de la Red de Datos de la ULA del año 2007, entre la ULA y CTI.

## **SOLICITAR FONDOS PARA MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ULA**

Con el interés de solicitar fondos a las autoridades respectivas para mejorar la infraestructura de telecomunicaciones de la ULA se realizaron las siguientes acciones:

**1.-** Reunión con el Equipo Rectoral el día 31 de Enero de 2007, solicitada por los directores del CCA, CEIDIS y SerbiULA; para hacer seguimiento sobre la solicitud de Fondos de Emergencias realizadas el 27 de Junio de 2006, la cual fue remitida al Vicerrectorado Administrativo sin obtener respuesta sobre los recursos financieros.

[http://cca.ula.ve/documentos/Fondos\\_Emergencia\\_27Junio06\\_Ultimo.pdf](http://cca.ula.ve/documentos/Fondos_Emergencia_27Junio06_Ultimo.pdf)

- En dicha reunión adicionalmente el director del CCA presentó un informe sobre las necesidades de Infraestructura de la ULA (anexo presentación) [http://cca.ula.ve/documentos/EqRectoral\\_Enero2007.pdf](http://cca.ula.ve/documentos/EqRectoral_Enero2007.pdf)
- Igualmente, se manifestó a las autoridades respectivas las iniciativas que se han venido desarrollando la Comisión de Usuarios durante los años 2005 y 2006.

**NOTA:** Hasta los actuales momentos no hemos recibido respuesta sobre los Fondos de Emergencias y como se venía alertando la Red esta presentando fallas significativas debido a la obsolescencia de la Infraestructura.

**2.-** En reunión realizada el día 9 de Mayo de 2007 la comisión de usuarios y los Directores del CCA y DSIA acordaron desarrollar un “Proyecto Institucional de mejoramiento de la Infraestructura de telecomunicaciones de la ULA”, de forma colectiva tanto el área académica como la administrativa, y presentarlo ante la Dirección de Planificación y Desarrollo de la ULA (PLANDES) para que dicho proyecto sea considerado en el Anteproyecto de Presupuesto del año 2008, en la partida correspondiente a Infraestructura.

**Estado:** Los Directores del CCA y DSIA esperan reunirse con los responsables de PLANDES durante la semana del 21 al 25 de Mayo de 2007 para evaluar la factibilidad técnica de incluir el proyecto institucional de mejoramiento de la infraestructura en el Anteproyecto de Presupuesto del año 2008. En la misma igualmente se hará seguimiento sobre las distintas solicitudes de fondos que el CCA ha realizado a PLANDES para infraestructura de telecomunicaciones en los programas N° 7 y 8 del Plan Maestro (Infraestructura física y tecnológica de la Universidad de Los Andes) durante los años 2005 y 2006.

**3.-** Durante el mes de febrero de 2007 desde el CCA se presentaron al Consejo de Fomento cuatro (4) proyectos para que fueran considerados en el Plan de Aporte Institucional del año 2007 con miras a solventar algunas debilidades de la infraestructura de telecomunicaciones y ofrecer nuevos servicios a la comunidad en general. A continuación se presentan los proyectos que fueron presentados:

- a. Plataforma tecnológica para asignar cuentas de correo electrónico a los estudiantes de la ULA. (Costo del Proyecto: Bs. 160.000.000,00)
- b. Redes Inalámbricas para áreas públicas académicas (salones, bibliotecas, etc.) de la ULA. (Costo del Proyecto: Bs. 108.500.000,00)
- c. Acondicionamiento y mejoras de las salas de transmisión de Servicios Integrados de voz y datos de la ULA. (Costo del Proyecto: Bs. 340.000.000,00)
- d. Red Metropolitana Inalámbrica de respaldo a la red troncal de la ULA. (Costo del Proyecto: Bs. 161.500.000,00)

**Estado:** El Consejo de Fomento aprobó para el año 2007 sólo el proyecto de “Redes Inalámbricas para áreas públicas académicas de la ULA”. Durante el mes de Mayo de 2007 el CCA estará realizando las compras de la primera etapa del proyecto la cual incluye: Núcleos Táchira, Trujillo, HULA, Farmacia, Odontología y Rectorado. Igualmente en el mes de Julio de 2007 se atenderán las restantes Facultades.

## **CONSOLIDACIÓN DE LA COMISIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS TELEINFORMÁTICOS DE LA ULA**

Con el interés de consolidar institucionalmente la Comisión de Usuarios de Servicios Teleinformáticos de la ULA se realizaron las siguientes acciones.

En reunión realizada el día 28 de Febrero de 2007 (Sala de reuniones de DSIA) se reflexionó sobre la necesidad de institucionalizar la comisión de usuarios y escalar dicho planteamiento a las autoridades respectivas, en vista de que en la reunión realizada con el equipo rectoral (31 de Enero) se determinó que existe un total desconocimiento por parte de algunas de nuestras autoridades tanto de la labor realizada como de la función de asesoría y auditoría que podría representar la comisión para la institución . Se realizaron los siguientes planteamientos:

- Se consideró que era muy importante nombrar a un Representante Institucional de la Comisión de Usuarios. Se nombro a la profesora Beatriz Sandia como representante institucional para que establezca los canales de comunicación con las autoridades respectivas y escale las propuestas que se plantean en la comisión.

- Se planteó la necesidad de presentar una propuesta de la “Estructura de servicios Teleinformáticos de la ULA”, dimensionar la infraestructura actual y conceptualizar las funciones de la Comisión de Usuarios de Servicios Teleinformáticos. Dicha propuesta servirá para informar explícitamente a las autoridades respectivas sobre los distintos niveles de los servicios teleinformáticos que deben ser atendidos institucionalmente. Se aclaró que se podría delimitar la estructura de servicios en las siguientes áreas:

a- Infraestructura de teleinformática de la ULA

b- Administración de la Infraestructura

c- Servicios Teleinformáticos, tanto del área académica como del área administrativa.

**Estado de la propuesta:** Actualmente Rafael Calderón, Sandra Benítez y Beatriz Sandia están preparando la propuesta que será discutida en las próximas reuniones de la comisión de usuarios. Una vez que la propuesta sea validada por los miembros de la comisión se evaluarán reuniones con algunas autoridades, tales como el Vicerrector Administrativo y se presentará ante el Consejo Universitario.

- En esta reunión el Prof. Jesús Calderón planteó que desde DSIA se viene analizando y estudiando una propuesta sobre una “Estructura organizativa de Gestión Institucional de Servicios Teleinformáticos” en vista de que existen distintas unidades operativas ofreciendo servicios teleinformáticos en la ULA, adscritas a diferentes autoridades, sin una coordinación común y con una asignación presupuestaria que permita unir esfuerzos y trabajar institucionalmente para garantizar servicios de alta calidad.

**Estado de la propuesta:** Actualmente, la propuesta se encuentra en la fase de desarrollo y oportunamente será presentada a las autoridades respectivas.

## **AUDITAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL CENTRO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (CTI) EN LA RED, Y EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN.**

Con el interés de hacer seguimiento sobre las actividades realizadas por el CTI se realizaron las siguientes acciones.

1.- El 24 de Enero de 2007 se realizó una reunión con los representantes del CTI, los cuales presentaron el Informe de actividades realizadas durante el 4T2006.

<http://cca.ula.ve/documentos/Informe%20IV%20Trimestre%202006.pdf>

Los miembros de la comisión presentaron necesidades puntuales del 1T2007, como por ejemplo: a) Mejorar la conexión de la Facultad de Arte, la cual ya fue atendida, b) procesar cuentas para estudiantes, c) mejorar la calidad de los enlaces de los núcleos, d) que los supervisores ULA tengan acceso a los sistemas de monitoreo de la ULA, en calidad de consulta, para vigilar el estado de los reportes y conocer vía WEB el estado de los servicios, e) minimizar los spam en los correo de la ULA implementando medidas que permitan educar a los usuarios, por ejemplo: un portal de recomendaciones sobre uso de aplicaciones de SL que permitan filtrar SPAM, Virus, etc., f) necesidad de promocionar los servicios que actualmente se ofrecen desde el CTI y otras unidades de la ULA, como por ejemplo: Territorio Digital en la Hechicera y Liria, Hosting para las Facultades, Web de profesores, etc.

Igualmente los representantes del CTI manifestaron: a) La necesidad de disponer de normativas, declaración de principios, entre otras, por parte de la ULA para controlar eficientemente el crecimiento de la red y el uso de servicios críticos como el correo electrónico, b) La necesidad de disponer de ambientes de trabajo adecuados para los empleados del CTI en la ULA; ya que existen casos como NUTULA donde el personal se encuentra en condiciones inadecuadas, y c) la necesidad de disponer de un interlocutor de la ULA en los núcleos para garantizar mejores canales de comunicaciones y un mejor servicio.

2.- Se tiene previsto para el mes de Mayo otra reunión para discutir el Informe de Actividades del 1T2007 y las metas del 2T2007

Se anexa los informes presentados al CCA por los representantes del CTI, sobre las actividades realizadas en el 1T2007 y las metas de 2T2007. Los mismos pueden ser evaluados por ustedes y las observaciones sobre ambos documentos serán discutidas en la próxima reunión de la comisión de usuarios.

[http://cca.ula.ve/documentos/InformeCTI\\_1T\\_2007.pdf](http://cca.ula.ve/documentos/InformeCTI_1T_2007.pdf)

<http://cca.ula.ve/documentos/SUREDMMetasIITrimestre2007Final.pdf>

**3.-** Se realizó el 9 de Mayo de 2007 una reunión extraordinaria con los representantes del CTI en donde se aclaró el estado crítico de la red y las repercusiones institucionales.

En dicha reunión los representantes del CTI presentaron un informe técnico sobre las dificultades que existen actualmente en la infraestructura de telecomunicaciones en lo que respecta a: a) Conectividad de la ULA hacia/desde Internet, b) Limitaciones en los enlaces de los troncales de la ULA en Táchira y Trujillo, c) Dificultades en la red del campus La Hechicera, d) Conectividad nacional e internacional, e) Ataques al correo electrónico de la ULA y f) Crecimiento en la demanda de los servicios en sectores como la Hechicera.

Los representantes manifestaron una serie de acciones inmediatas y recomendaciones que se podrían considerar para solventar la degradación de los servicios que actualmente existe en la ULA:

**Acciones inmediatas:**

- Instalación de conexiones DSL (ABAs) + WEB-Proxy en sitios estratégicos de la ULA (Sugerencias: Edif Administrativo y Hechicera). Para ello se requiere
- Eliminar y reducir “cuellos de botella” potenciales en la topología de la red
- Modificaciones de los antivirus de correo electrónico

**Recomendaciones:**

- Agregar nodos cluster actual
- Reorganizar el sistema actual de correo
- No permitir correos con adjuntos comprimidos varias veces

- Disminuir la cantidad de adjuntos por correo

NOTA: Anexo informe y presentación suministrada por el CTI

[http://cca.ula.ve/documentos/ConectividadServicios070509\\_Abril07.pdf](http://cca.ula.ve/documentos/ConectividadServicios070509_Abril07.pdf)

En vista de los planteamientos realizados por el CTI y la degradación significativa de los servicios críticos, los miembros de la comisión consideraron conveniente realizar las siguientes acciones que permitan atender las emergencias:

- Solicitar ante las instancias respectivas aumentar los Anchos de Banda internos y externos de la ULA.
- Solicitar urgentemente al Proveedor de Servicios de Internet (ISP) nuevas líneas ABAs para solventar las dificultades de conectividad en sitios estratégicos de la ULA (Edificio Administrativo y La Hechicera)
- Descentralización de la seguridad de la red de la ULA
- Migrar a Software Libre, centrando el esfuerzo en la transición de toda la plataforma de ofimática (editor de texto, hojas de cálculo, presentaciones y planificador), conjuntamente con navegadores, manejadores de correo electrónico y sistemas operativos. De esta manera, se podría minimizar los daños y retrasos que ocasionan el flujo de virus en la red.
- Reemplazar equipos críticos, para ello el CCA iniciará la compra de los equipos más críticos de las redes troncales, sin embargo los recursos para sustituir toda la plataforma no esta disponible en dicha dependencia.
- Gestionar proyectos institucionales antes las instancias correspondientes (PLANDES, CU, Vicerrectorado Administrativo, etc.) para mejorar y actualizar la infraestructura de telecomunicaciones de la ULA.

**CONSOLIDAR EL ACUERDO DE CALIDAD DE SERVICIOS (ACS) DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA RED DE DATOS DE LA ULA DEL AÑO 2007, ENTRE LA ULA Y CTI.**

Con el interés de definir explícitamente el ACS entre el CTI y la ULA durante el año 2007, la comisión de usuarios realizó las siguientes actividades.

1.- Considerando las necesidades de los usuarios de la red se desarrolló durante el mes de Marzo de 2007 una propuesta de servicios teleinformáticos. Los miembros de la comisión evaluaron, analizaron y aprobaron dicho planteamiento, el cual fue enviado a los representantes del CTI.

**NOTA:** Se anexa propuesta de servicios del año 2007 enviada a los miembros de la comisión durante el mes de Marzo de 2007.

2.- Durante el mes de Mayo de 2007 los representantes del CTI entregaron al CCA una respuesta de la solicitud de servicios que el CTI puede ofrecer a la ULA durante el año 2007. En dicha respuesta se presenta una serie de condiciones que la ULA debe garantizar para el cumplimiento eficiente de los servicios solicitados.

Entre los puntos más resaltantes de dicha respuesta se encuentran la necesidad de que la ULA defina:

- Procesos críticos que deben documentados
- Áreas y servicios donde se requieren planes de contingencia.
- Servicios teleinformáticos que deben ser monitoreados y que requieren políticas de seguridad.
- Documentación de procesos de atención a clientes del Departamento Técnico
- Entre otros.

**NOTA:** Se anexa la respuesta enviada por el CTI para que sea evaluada y discutida por los miembros de la comisión.

3.- Durante el mes de Mayo se estará consolidando el ACS 2007 y el mismo será enviado oportunamente a los miembros de la comisión.