

## Os presentamos ...:

### Novedades:

- Nuevo sistema de atención telefónica en el CAU.
- Proyecto de listas de correo.
- Memoria del SIC.
- Carta de servicios del SIC.
- Despliegue de Windows 7 y de Office 2010.
- Mejoras para facilitar el acceso mediante VPN

### Otros artículos:

- Sobre virus y administradores.
- ¿Sabías que?..

## Nuevo sistema de atención telefónica en el CAU.

Desde hace unas semanas, quienes se hayan puesto en contacto con el Centros de Atención a Usuarios, habrán comprobado que disponemos de un nuevo sistema de recepción de llamadas.

El servicio que se ha implantado permite la distribución inteligente de llamadas entre un número de agentes y posibilita la gestión de múltiples llamadas simultáneas a un número de cabecera.

El sistema permite atender las llamadas buscando un agente que se encuentre disponible en ese momento para atenderla y en caso de que inicialmente no lo encuentre, la llamada se encola para su atención posterior por parte de algún agente que se libere.



El objetivo fundamental es mejorar el tiempo de respuesta en la atención telefónica del CAU. Para ello es necesario conocer y obtener información acerca de la llamadas recibidas, franjas horarias con mayores necesidades, estadísticas sobre llamadas perdidas, duración de las llamadas, etc., información que esperamos obtener con este nuevo sistema.

El horario de recepción de llamadas es de lunes a viernes en horario de mañana de 09:00 a 14:00 y por las tardes de lunes a jueves de 16:00 a 19:00 (excepto jornadas reducidas).

Para el usuario entrante el sistema se inicia con una locución de presentación, tras la cual, se trasfiere la llamada al agente disponible que se encuentre en la cola de llamadas.

Si todos los agentes están ocupados, se le indica al usuario y se le pone en espera. Durante este periodo de espera se le informa cada 20 segundos de la falta de técnicos disponibles y si la espera se prolonga más de un minuto, se le sugiere que llame un trascurrido un cierto tiempo.

Este sistema nos permitirá adecuar el número de técnicos asignados en función de su disponibilidad y de la carga de trabajo prevista.

El horario de recepción de llamadas es de lunes a viernes en horario de mañana de 09:00 a 14:00 y por las tardes de lunes a jueves de 16:00 a 19:00 (excepto jornadas reducidas).

### Contenido:

NUEVO SISTEMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN EL CAU (CALL CENTER)	1
NUEVO GESTOR DE LISTAS DE CORREO	2
MEMORIA DEL SIC	2
MEJORAS EN EL ACCESO VPN	2
CARTA DE SERVICIOS DEL SIC	3
INSTALACIÓN DE WINDOWS 7 Y OFFICE 2010	3
SOBRE VIRUS Y ADMINISTRADORES	4

## Nuevo gestor de listas de correo.

- EL NURVO  
GESTOR DE  
LISTAS  
PERMITIRÁ  
INCLUIR TEXTO  
CON FORMATO Y  
AGREGAR  
ADJUNTOS.



El sistema presentará las siguientes novedades: cambios en el formato de los mensajes, nuevos tipos de listas, acceso por roles, modificaciones en el interfaz e integración con el nuevo sistema de gestión de correo electrónico

### Crear el mensaje.

Se simplifica el sistema de creación del mensaje mediante un asistente que nos guiará durante el proceso y que permitirá agregar adjuntos y utilizar texto enriquecido (con formato) en el cuerpo del mensaje.

### Nuevos tipos de listas.

Se dispondrá de listas de distintos tipos:

- **Listas fijas:** que se generan automáticamente y de las cuales no se permite al usuario darse de baja. Por ejemplo: "Todos", "PAS", "PDI", "Por departamento", "Por centro", etc.
- **Listas opt-out** (salida opcional): se generan automáticamente en función del colectivo al que pertenez-

can los usuarios pero el interesado puede darse de baja.

- **Listas opt-in** (entrada opcional): inicialmente el interesado no estará suscrito y el alta/baja es voluntaria.
- **Listas manuales:** se generan de forma manual por el administrador y el intere-

### Acceso por roles.

sado no puede darse de baja.

El nuevo sistema de acceso permitirá asignar a los usuarios roles distintos para cada una de las listas. Estos roles determinarán las tareas que el usuario podrá realizar sobre cada lista.

Los roles que podemos encontrar:

- **Suscriptor:** recibes los correos de la lista.
- **Usuario:** realiza los envíos a la lista.
- **Gestor de lista:** gestiona la lista y eventualmente sus suscriptores. Ejerce tareas de moderación.

## Mejoras en el acceso a los recursos centralizados vía VPN..

Algunos usuarios almacenan sus archivos en las unidades de red que se les proporcionan desde el Servicio de Informática. El acceso a esa información dentro de la universidad es sencillo, pero cuando queramos acceder a esa información desde nuestras casas o desde fuera de la Universidad haciendo uso de la red privada virtual VPN (<https://vpnssl.ubu.es>) se hace un poco más complicado.

Podemos crear unas unidades de red mediante la ejecución de un pequeño programa o script que podemos descargar/ejecutar desde la siguiente página web:

[https://apps.ubu.es/formularios/SIC/carpetas\\_compartidas/](https://apps.ubu.es/formularios/SIC/carpetas_compartidas/)

Mi consejo es que guardemos el script en el escritorio de nuestro ordenador y que lo ejecutemos después de iniciar la conexión vía VPN.

## Memoria del SIC.

El servicio de Informática y Comunicaciones ha elaborado su memoria de actividades correspondiente al año 2011.

En ella se incluye información sobre:

- Encuestas e indicadores de satisfacción.
- Indicadores de actividad.
- Resumen de los principales proyectos abordados.
- Resumen de los principales proyectos para 2012.

Si quiere conocer más información sobre este tema puede consultar el siguiente enlace:

<http://www.ubu.es/es/sic/informacion-general/informes-encuestas-indicadores/informes-sic>

# Boletín del Centro de Atención a Usuarios. Servicio de Informática y Comunicaciones.

## Carta de Servicios del SIC.

La Carta de Servicios del Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Burgos se elabora dentro del contexto de la planificación estratégica de la gestión administrativa institucional.

Entre los compromisos de calidad que incluyen están:

### CORREO ELECTRÓNICO:

Proporcionar correo electrónico a la Comunidad Universitaria, con una disponibilidad del 99%, 24 horas al día, todos los días del año.

### ATENCIÓN DE INCIDENCIAS:

Iniciar las actividades encaminadas a la resolución de la incidencia en menos de 360 min. (6 h.) dentro del horario de atención del CAU que será de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes y de 16:00 a 19:00 horas, de lunes a jueves (excepto en jornada reducida).

### AULAS DE USO DOCENTE:

Disponer del software necesario para la docencia en los plazos solicitados de acuerdo con la normativa establecida.

## Instalación de Windows 7 y Office 2010 en los equipamientos de usuario y docente.

Algunos expertos han elogiado el cambio radical en el diseño realizado en Office. El desafío para las organizaciones es averiguar cómo usarlo. No es tarea sencilla dado que la nueva versión tiene un interface de usuario completamente renovado: pantallas, iconos y otros elementos gráficos que se utilizan para controlar el software.

En nuestro boletín anterior incluimos un artículo sobre la adquisición de Office 2010 y Windows 7. A partir del próximo curso todas las aulas que tengan capacidad para soportarlo contarán con estas nuevas versiones.

**SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS, SI DESEA REALIZAR CUALQUIER SUGERENCIA SOBRE TEMÁTICAS A TRATAR ASÍ COMO DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE NO DUDE EN HACERLO EN NUESTRO BUZÓN DE SUGERENCIAS LOCALIZADO EN LA [WWW.UBU.ES/SIC](http://WWW.UBU.ES/SIC)**

La normativa aplicable se publicará en la Web del SIC y se acordará con los Decanos y Directores de Centro, y/o con los Directores de Departamento, y se revisará en las reuniones con estos grupos de interés.

### DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES:

Implantar el 80% de los proyectos de desarrollo interno planificados, en el plazo acordado y nunca con una demora media superior a 40 días.

### CONEXIÓN A LA RED DE LA UBU:

Proporcionar acceso a la red en las condiciones fijadas en la Normativa de gestión de red de la Universidad con un compromiso de disponibilidad del 99%.



CARTA DE SERVICIOS

UNIVERSIDAD DE BURGOS

- **LOS EQUIPOS DE LAS AULAS DE USO DOCENTE QUE DISPONGAN DE LOS REQUERIMIENTOS NECESARIOS DISPONDRÁN DE WINDOWS 7 Y OFFICE 2010 AL COMIENZO DEL NUEVO CURSO.**

## Sobre virus y administradores.

Hace unos días cayó en mis manos un ejemplar de la revista OCU Compra Maestra de la Organización de Consumidores y Usuarios del mes de Abril de este año.

El artículo que me llamó la atención trataba sobre virus y en particular en uno de los recuadros ponía **"Los expertos también se infectan"**.

En el artículo un supuesto experto decía **"Como buen laboratorio lleno de expertos en informática, aquello estaba plagado de virus: instalábamos y desinstalábamos lo que queríamos y prácticamente todos los equipos estaban infectados"**.

Está claro que las personas a las que se referían no eran expertos en informática, eran usuarios y más que usuarios unos perfectos desconocedores de los sistemas informáticos.

A nosotros, los conocedores de los sistemas (nunca me llamaré experto) siempre nos han enseñado que no debemos de trabajar con un usuario que tenga privilegios para instalar cualquier programa (lo que se conoce como administradores).

¿Cuál es la razón?. Pues muy simple: en función del tipo de usuario que seamos podremos realizar cambios en más partes del ordenador. Un administrador puede modificar todo, un usuario avanzado puede instalar cosas en su "parcela" mientras que un usuario no puede instalar ni modificar partes críticas del sistema operativo.

Cuando un virus penetra en nuestro sistema,

suele ser por interacción con el usuario y tendrá las mismas capacidades que el mismo.

Esto significa que si el usuario es administrador el virus podrá contagiar y modificar todo el sistema, mientras que si se trata de un usuario básico no modificará partes sustanciales de nuestro sistema y, por lo tanto, será más fácil solucionar los problemas provocados (limpiar el sistema) limitando los daños producidos.

Nosotros llevamos tiempo solicitando que los usuarios no sean administradores, no es por coartar las capacidades de instalación, y siempre hemos pedido responsabilidad a los usuarios.

Si un usuario quiere ser administrador de su equipo debe de ser de manera controlada, siendo consciente de sus responsabilidades. Deberá tener la cuenta de usuario y una cuenta de administrador (la debe de solicitar) para cuando sea necesario realizar tareas administrativas.

Para terminar, quiero resaltar la última frase del apartado que me llamó la atención: **"Hoy en día las cosas han cambiado mucho y en mi trabajo está prohibido que alguien instale y desinstale a su gusto"**. (¿Por qué será?)

Estas líneas no son solo para los equipos de la Universidad, sirve para los ordenadores de nuestra casa, oficina, ocio, etc.

**UN VIRUS CAUSA DAÑOS DIRECTAMENTE PROPORCIONALES A LAS CAPACIDADES O DERECHOS DEL USUARIO QUE INICIA SESIÓN.**

## ¿Sabías que...?

Existe un Rankin de las Webs universitarias que evalúan algunas características de las mismas (ver cuadro al margen).

Los resultados de la UBU son:

49	1346	Universitat de Lleida	3.570	2.588	1.283	1.384
50	1436	Universidad de Burgos	2.779	2.898	997	1.584
51	1570	Universidad de La Rioja (2)	1.101	1.621	318	2.094
52	1945	Universidad de Deusto Deustuko Unibertsitatea	369	1.413	3.803	2.923

Si quiere conocer más información sobre este tema puede consultar el siguiente enlace:

[http://www.webometrics.info/about\\_es.html](http://www.webometrics.info/about_es.html)

### Tamaño.

Número de páginas recuperadas desde Google (10%)

### Visibilidad.

El número de enlaces externos recibidos (inlinks) por el número de dominios que los originan, obtenidos de Majestic SEO datos históricos (50%)

### Ficheros.

Académico. Los datos de Google Académico

(artículos publicados entre 2007 y 2011) y los de Scimago IR para el periodo 2004-2008 (30%).