

## Novedades curso 2.010 - 11:

El Servicio de Informática y Comunicaciones quiere presentaros algunas de las mejoras que entrarán en funcionamiento antes de finalizar este año y en las que viene trabajando desde hace meses. Con este documento queremos mostraros algunos proyectos y agradeceros la comprensión que habéis tenido durante el inicio de los mismos.



### La UBU obtiene el certificado de calidad del correo electrónico de RedIRIS con la máxima puntuación.

La UBU ha obtenido el grado Avanzado en la calidad del correo electrónico con la máxima puntuación posible (2740 puntos) al superar satisfactoriamente una auditoría realizada por expertos en correo electrónico de otras universidades españolas.

Esta iniciativa llamada RACEv2 tiene como objetivo que las instituciones docentes e investigadoras adheridas a RedIRIS ofrezcan a sus usuarios un servicio de correo electrónico seguro y fiable.

Para lograr este objetivo existe un grupo de trabajo formado por varias universidades y centros de investigación de toda España, del cual la UBU forma parte desde su inicio.

Durante la auditoría, la UBU ha tenido que superar más de 30 criterios de calidad, entre los cuales hay criterios de seguridad en las comunicaciones, fiabilidad ante fallos en los sistemas y también medidas de protección contra el spam y los virus.

Para más información puedes consultar la página web del correo electrónico:

"<http://www.ubu.es/infocorreo>"

o bien las páginas del Proyecto RACEv2 en el enlace "<http://www.rediris.es/race>" y el catálogo de instituciones que poseen este certificado de calidad en "<http://www.rediris.es/race/cata>".

#### ¿Qué es el RACE v2?

El documento RACE2 tiene como objetivo recoger una serie de recomendaciones sobre la forma de instalar, configurar y operar un servicio de correo electrónico en entornos académicos y de investigación.

Se basa en la experiencia adquirida a lo largo del tiempo por personas que han sido responsables de este tipo de servicios y de discusiones en la lista de correo de IRIS-MAIL y otras.

Si se quiere conseguir un servicio de calidad y adaptado a los retos actuales, hay que ser exigente, y elegir, entre las opciones que permiten los RFCs, aquéllas que podamos implementar y que

nos garanticen los mayores niveles de seguridad, calidad de servicio, disponibilidad, facilidad para los usuarios, etc.

El segundo objetivo es conseguir que la mayor parte posible de instituciones adopten estas recomendaciones de forma que sobre una base similar y de calidad, se pueda constituir una red de intercambio de correo segura y fiable, en la que se puedan integrar nuevos elementos e iniciativas.

#### Otras mejoras en el servicio de correo

Recientemente el SIC ha realizado varias mejoras en el correo electrónico, las cuales esperamos que resulten en una mejor experiencia de uso del correo para toda la comunidad universitaria. Las mejoras más importantes que se han realizado son:

- Actualización del correo web (<https://correoweb.ubu.es>). Hemos actualizado el correo web para ofrecer un entorno más amigable y seguro. Entre las novedades más destacadas está el soporte para arrastrar y soltar (drag & drop), filtros de correo automáticos, mejoras en la composición de mensajes y otras mejoras generales que te invitamos a descubrir. Mas información en "<http://www.ubu.es/infocorreo>".
- Uso de la Plataforma Unificada de Correo de RedIRIS (llamado internamente por RedIRIS Proyecto LAVADORA). Con el uso de esta plataforma la UBU dispone de un sistema de detección de spam y virus de última generación, mantenida y soportada por una de las empresas españolas especializadas en correo electrónico. Mas información en: "<http://www.rediris.es/mail/lavadora>".

La puntuación obtenida ha sido de 2.740 puntos, el resultado más alto de las evaluaciones realizadas hasta la fecha.

#### Contenido:

NOVEDADES CURSO 2.010 - 11	<b>1</b>
RACE v2	<b>1</b>
EL NUEVO GESTOR DE TAREAS.	<b>2</b>
CAMBIOS EN EL SISTEMA DE TELEFONÍA.	<b>4</b>

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



## El nuevo Gestor de Tareas.

Desde hace unos días, muchos de vosotros habéis recibido correos electrónicos con información sobre las tareas solicitadas al CAU.

El origen de estas notificaciones está en el nuevo gestor de tareas implantado por el CAU.

Hemos cambiado la forma de trabajar para adaptarnos a las sugerencias recibidas durante los últimos años y para responder a vuestras preguntas.

### ¿Cómo accedo a mis solicitudes?

Los miembros de la comunidad universitaria disponen de un "Área de Usuario" mediante la cual pueden acceder a su información personal. Para acceder utiliza un navegador y conéctate a <https://sicinc.ubu.es>.

Además, en todas las comunicaciones se remite un enlace que permite acceder al área de usuario donde podrás consultar tus solicitudes tras identificarte con tu cuenta de correo electrónico y contraseña.

### ¿Incidencia o Petición?

Una incidencia es cualquier evento que no es parte del funcionamiento normal de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción, o una reducción, en la calidad del servicio que se recibe.

Mientras que una petición es cualquier solicitud de cambio que usted realiza relacionada con una necesidad de mejora de los sistemas informáticos que habitualmente utiliza ó con una necesidad de acceso a nuevos sistemas de información.

Pondremos algún ejemplo para sea más fácil. Incidencias serían: 'El monitor de mi PC se ha averiado', 'No puedo acceder a la intranet', ó 'Error al enviar un correo electrónico'. Mientras que Peticiones serían: 'Solicitud de un terminal telefónico' ó 'Solicitud de una cuenta de correo electrónico'.

### ¿Es complicado su manejo?

Se ha tenido muy en cuenta la usabilidad, intentando que las tareas se realicen de una forma sencilla, analizando el comportamiento humano, y los pasos necesarios para ejecutar la tarea de una forma eficaz.

Se han simplificado al máximo los interfaces de los usuarios, evitando el exceso de información en pantalla siempre que no sea sustancial y el exceso de líneas y otros elementos.

### ¿Quién cierra la Tarea?

En el sistema anterior, las tareas las cerraba el técnico una vez realizadas las actividades estimadas. Y, en algunos casos, el usuario no veía cumplidas sus expectativas.

En el sistema actual el cierre de las incidencias es propuesto por el técnico responsable de la misma, pero debe ser confirmada por el peticionario de la tarea.

Si no estamos conformes, podremos insertar un comentario solicitando que se reanalice el problema sin que se cierre la tarea.

### ¿Cómo evoluciona mi solicitud?

Hemos tratado de dar transparencia al proceso enviando a los usuarios un correo electrónico cuando se crea la solicitud y cuando sea propuesta para el cierre por el técnico que lo atendió.

Además, si el usuario lo solicita, será informado de cualquier actividad relativa a su solicitud como explicaremos más adelante.

The screenshot shows the 'Crear una Tarea de servicio' form. At the top, there is the logo of the Universidad de Burgos and the text 'CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS Servidor de Partes de Incidencias'. The form includes a navigation bar with 'Crear Tarea', 'Mis Tareas Abiertas', 'Histórico de Mis Tareas', and 'VideoTutoriales'. The main form fields are: 'Proceso:' (Equipamiento de Usuario), 'Categoría:' (Instalación Hardware (dispositivo físico)), 'Centro:' (Escuela Politécnica Superior - A), 'Descripción:' (Instalación equipo), and 'Más Información:' (Instalar los equipos .....). There is a 'Seguimiento:' checkbox which is currently unchecked. Below the form, there is a note: 'Todos los campos son obligatorios' and two buttons: 'Crear Tarea' and 'Cancelar'.

Esta diferencia es importante dado que en función de la catalogación tendrá un grado de urgencia distinto.

En adelante nos referiremos a Tareas para englobar tanto incidencias como peticiones.

## Flujo de trabajo

### Introducción de TAREA

La tarea puede ser introducida por el propio usuario o por un técnico de soporte. En cualquiera de los dos casos se remitirá un correo

# EL NUEVO GESTOR DE TAREAS DARA TRAZABILIDAD Y TRASPARENCIA A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SIC.

electrónico de confirmación al usuario.

## Catalogar TAREA

Tras la recepción de una tarea por cualquiera de los cauces ésta se debe catalogar y asignar a un técnico de soporte. Tras esta actividad se le remitirá un correo al técnico receptor de la tarea.

La catalogación consiste en:

- Indicar el proceso clave del servicio.
- Seleccionar la categoría de la tarea.
- Establecer la prioridad en base a la urgencia y al impacto.
- Indicar si se trata de una petición o una incidencia como tal.

## Tarea en Proceso

Los técnicos deben registrar cada una de las actividades realizadas para la resolución de la tarea. Una tarea podrá descomponerse en distintas actividades cada una de ellas realizada por un técnico. Estos deberán indicar la descripción de la actividad realizada y el tiempo destinado a su resolución.

Mientras la tarea se encuentra en este estado el usuario podrá introducir observaciones.

usuario o de oficio en el caso de que transcurran 15 días desde la propuesta de cierre por el técnico.

En cualquiera de los dos casos se remitirá un correo electrónico al usuario y al técnico responsable.

## Reapertura de la Tarea

Si el usuario no está de acuerdo con la resolución de la tarea podrá reabirla. Al realizar esta actividad se le remitirá un correo electrónico al técnico responsable indicando este extremo.

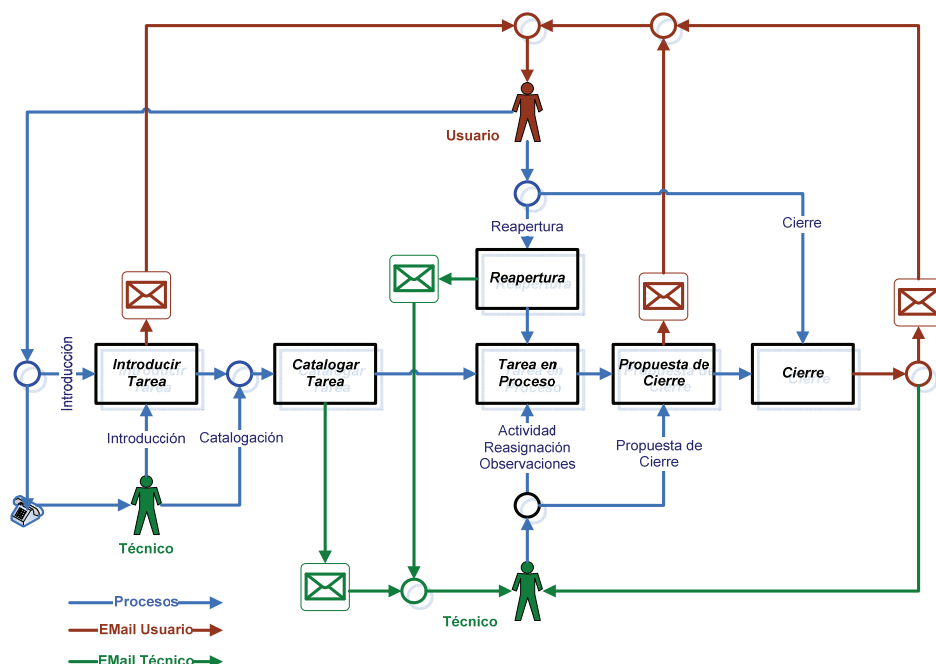
## Tu área de Usuario

En la aplicación existen distintos tipos de usuarios en función de las actividades que realizan con el gestor.

Como usuario, el color predominante será el azul, y en la cabecera podrás encontrar, en el lado derecho, los enlaces para descargar la documentación de usuario en formato PDF.

Si deseas modificar tu información personal (nombre, apellidos, servicio o departamento

- **EL CIERRE DE LAS TAREAS ES PROPUESTO POR EL TÉCNICO RESPONSABLE DE LA MISMA, PERO DEBERÁ SER CONFIRMADA POR EL PETICIONARIO DE LA MISMA TRAS RECIBIR UN EMAIL.**



Work-Flow (flujo de trabajo) de las tareas.

## Propuesta de cierre de la tarea.

Una vez realizadas todas las actividades para la resolución de la tarea, el técnico propondrá ésta para su cierre. Tras esta acción se le remitirá un correo al usuario para que proceda a su cierre definitivo o, si no está de acuerdo, reabra la tarea.

## Cierre de la tarea.

El cierre de la tarea se realizará a instancia del

y extensión telefónica, etc...) localizarás, en este mismo apartado, un enlace a tu perfil.

Es muy importante indicar si deseas estar informado de cuantas actividades se realizan en torno a tus solicitudes. Si así lo deseas, deberás indicarlo en la casilla "Seguimiento" en cada Tarea.

Si no indicas nada recibirás el correo de confirmación de la solicitud y la propuesta de cierre.

Centro de Atención a Usuarios  
Facultad de CCEE y  
Empresariales  
C/ Parralillos s/n  
09001 BURGOS  
Teléfono: 947 25 95 05

## Oficina Vodafone.

### Cambios en el sistema de Telefonía.

Estamos en:  
[www.ubu.es/sic](http://www.ubu.es/sic)

- SE INTEGRAN LAS COMUNICACIONES EN UNA ÚNICA RED.



El uno de octubre de 2.010, se resolvió el expediente de contratación del "Servicio de telefonía y comunicaciones móviles de la Universidad de Burgos" adjudicándolo a la empresa Vodafone España S.A.U.

Esto significa que próximamente se cambiarán todos los terminales de telefonía para ser compatibles con la solución "Oficina Vodafone" de la empresa adjudicataria.

La solución aportada se basa en la sustitución de la telefonía fija por la móvil sin perder ninguna de las funcionalidades o ventajas que ya teníamos con la telefonía fija.

Los números de teléfono siguen siendo los mismos pero aprovechándonos de la movilidad de la telefonía inalámbrica.

De forma que en función del perfil de cada usuario, éste dispondrá de un dispositivo móvil o de sobremesa. O bien, podrá disponer de más de un dispositivo con el mismo número, tanto para llamadas entrantes como salientes.

#### Qué aporta la Oficina Vodafone:

- No es necesaria la inversión en centralitas.
- No es necesaria una instalación cableada para instalar un terminal.
- Se pueden trasladar los dispositivos y las líneas de una forma sencilla.
- No existe diferencia entre usuario con y sin movilidad.
- Un solo terminal por usuario.
- Disminuyen los costes..

#### Una Centralita Vodafone de Red.

Proporciona todas las funcionalidades que ofrecen las centralitas, pero sobre los teléfonos móviles y sin necesidad de ningún tipo de equipamiento o software adicional.

Es la Red de Vodafone la que da el servicio, por lo que no está sujeto a ningún tipo de restricciones geográficas. Es una centralita a la que están conectados todos los teléfonos móviles de la empresa.



Como resumen básico indicar que esta nueva solución está basada en tecnología móvil lo que implica que en cada terminal existirán varios números: uno móvil, el número fijo actual asociado y sus respectivas extensiones o números cortos.

Para llevar a cabo el cambio, se realizarán las siguientes actuaciones:

- Personal de la empresa Vodafone acompañado de personal de la Universidad pasará por cada despacho que tenga un terminal no inalámbrico y colocará un nuevo terminal de sobremesa al lado del que ya disponen.

Esto será de forma temporal hasta realizar la portabilidad de las líneas. Posteriormente se recogerán los terminales antiguos que no sean inalámbricos.

- A las personas que disponen de terminal fijo (de sobremesa) y de terminal móvil, se les retirará el terminal fijo quedando el terminal móvil con los dos números el fijo y el móvil.

- Si dispone de teléfono inalámbrico no se producirá ningún cambio de terminal. Éste seguirá funcionando de la misma forma que hasta ahora, simplemente cambiando la forma de hacer los desvíos (se proporcionará la información necesaria) y añadiendo un complemento por parte de los técnicos de Vodafone donde esté la base.

- Todos los fax tradicionales dejaran de funcionar, se han creado unas cuentas de correo por edificio que harán la misma función de envío y recepción de fax. Después del despliegue, en caso de necesidad, se podrán solicitar nuevas cuentas de fax o usar alguna existente.

- Se llevarán a cabo sesiones formativas generales en cada centro y sesiones específicas para otros colectivos (secretarios de departamento, de órganos de gobierno, etc.)

- Toda la información necesaria estará disponible en la web del Servicio de Informática y Comunicaciones (<http://www.ubu.es/sic>) dentro del apartado Telefonía.

Os agradecemos vuestra colaboración para gestionar el cambio de la mejor forma posible.

Gracias por anticipado y un cordial saludo.

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