



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

6.- ÁREA DE GESTIÓN ACADÉMICA

Becas de estudio en centros universitarios propios o ajenos

En el capítulo de **becas de estudio** en centros universitarios propios o ajenos los presupuestos preveían una cantidad de 225.000,00 euros. La convocatoria establece la aplicación del apartado I.11 "Umbrales de renta y obtención de la renta familiar" que se recoge en la Resolución del Rector de la Universidad de Murcia R-169/2013, por la que se establecen las normas a las que se han de ajustar las convocatorias anuales de ayudas sociales para el personal que presta servicios en la Universidad de Murcia; a estos efectos, los umbrales de renta son los establecidos en el punto 6 de la Resolución del Rector R-309/2015, de 15 de mayo, que convoca ayudas para 2015. Tras las reuniones de la Comisión de Valoración realizadas los días 15 de abril de 2016 y la del 18 de mayo de 2016 que estudia las alegaciones, resulta lo siguiente. El crédito disponible es de 225.000,00 euros. El importe de las ayudas una vez aplicados los umbrales de renta a los solicitantes de ayuda es de 128.829,29 euros.

A la vista de la existencia de crédito disponible tras la aplicación de los umbrales correspondientes y según lo dispuesto en el último párrafo del apartado c) del punto 1.2 de las bases de la convocatoria, resulta lo siguiente: Se tramitan 451 solicitudes, de las que 376 son para estudios en la Universidad de Murcia y 75 para estudios de fuera de la Universidad de Murcia.

Se conceden 379 becas. De ellas 316 son para estudios en la Universidad de Murcia, que suponen un importe de 185.416,37 euros. Igualmente, se conceden 63 becas para estudios de fuera de la Universidad, que suponen un gasto de 37.759,92 euros.

Se deniegan 72 solicitudes. De ellas 60 corresponden a estudios de la Universidad de Murcia y 12 de otras Universidades.

Las solicitudes tramitadas corresponden a la convocatoria aprobada por Resolución del Rector R-535/2015, de 28 de julio.

7.ÁTICA.

Servicio de Infraestructuras TICs.

- 7.1. Aulas Sócrates+.
- 7.2. Aulas de Informática (Alas, Adlas).
- 7.3. Ofimática. Suministro de equipamiento normalizado NOE.
- 7.4. Virtualización de aulas informáticas EVA.
- 7.5. Proyecto Reciclática.
- 7.6. Proyecto Apoyo Multimedia.
- 7.7. Atención usuarios.
- 7.8. Infraestructura TIC para la Investigación. III.



Memoria Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

- 7.9. Servicios de la Universidad de Murcia en su teléfono móvil. UMUapp!
- 7.10. Promoción software libre.
- 7.11. UMUbox
- 7.12. WIFI

Servicio de Desarrollo, Aplicaciones y Metodología.

- 7.13. Metodologías, Normalización y Calidad del Software.
- 7.14. Administración Electrónica.
- 7.15. Campus Virtual.
- 7.16. Gestión Académica.
- 7.17. Gestión de Recursos Humanos.
- 7.18. Gestión Económica, Contratación y Patrimonio.
- 7.19. Gestión de la Investigación.
- 7.20. Tarjeta Universitaria Inteligente y Servicios asociados.
- 7.21. Relaciones Internacionales
- 7.22. Servicios y aplicaciones TIC transversales
- 7.23. Unidad para la Calidad
- 7.24. Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE)
- 7.25. Estudios propios, UNIMAR, cursos genéricos, aula de mayores, formación PDI/PAS.

Disponibilidad de servicios.



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

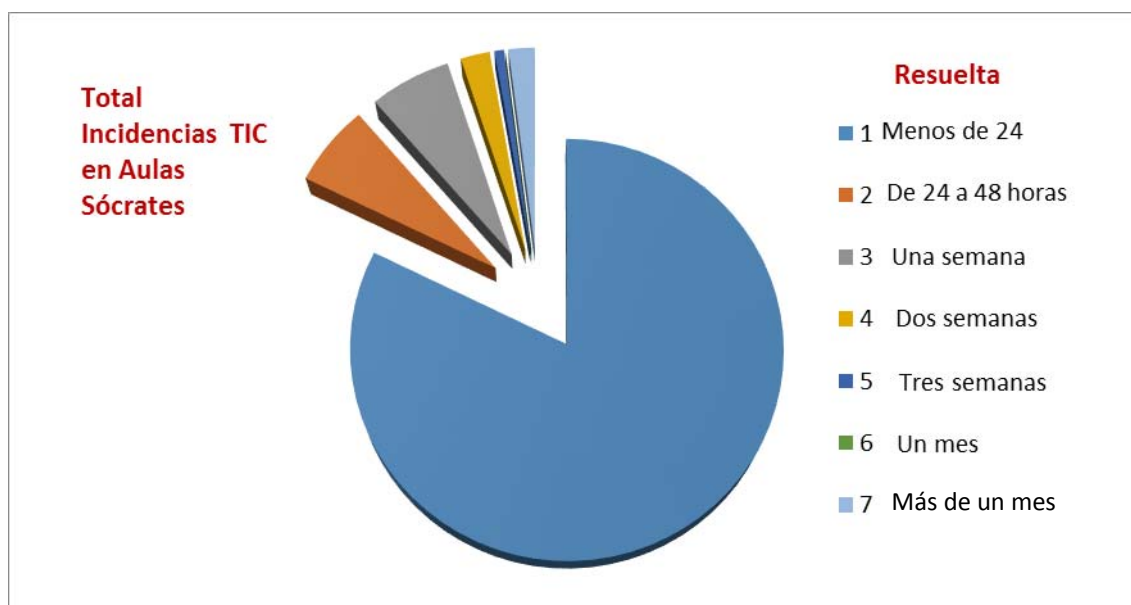
En cuanto a **ÁTICA**, durante este curso se han desarrollado importantes acciones en diferentes ámbitos como acciones de apoyo al Software Libre, infraestructura de red, Aulas de Informática (Alas, Adlas), Infraestructuras TIC para la Investigación, Virtualización de aulas informáticas Eva, UMUbox, Dalí, Pórtico, SUMA, Adaptación de aplicaciones para dispositivos móviles y ampliación de funcionalidades de las Apps UMUApp y AppTUI, nuevos servicios en el ámbito de la Administración electrónica, Aula virtual, así como la finalización del desarrollo de ELARA (gestión económica, contratación, patrimonio e investigación) y su puesta en marcha.

Las acciones más destacadas son:

Servicio de Infraestructuras TICs.

7.1. Aulas Sócrates+.

Aulas Sócrates+. Durante el curso académico 2015/2016 se comenzó con 445 aulas Sócrates, de las que 113 tienen Pizarra Digital Interactiva, repartidas por todos los centros. Además, se han llevado a cabo actuaciones de mejora en la atención al PDI en las Aulas Docentes donde, reforzando la colaboración Unidad Técnica, ÁTICA y Auxiliares de Servicio, se ha conseguido seguir ofreciendo un servicio de atención continua al docente de 09.00h a 21.00h, creando 8 zonas de cobertura con sus técnicos de atención inmediata, consiguiendo unos tiempos de respuesta mucho más bajos, en referencia a cursos anteriores. De un total de 1235 incidencias TIC, más del 82% pudieron resolverse en el mismo día.



Para cualquier incidencia que surja en las aulas Sócrates, el PDI tiene a su disposición la extensión 4444, que puede llamar desde la misma aula, y se le resolverán las incidencias en el momento, o enviarán a una persona de atención al usuario que se desplazará al aula en el menor tiempo posible.



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

La atención telefónica, 4444, está disponible durante todo el horario lectivo, es decir de 08:30 h a 20:30 h, ininterrumpidamente.

Para lograr dicho objetivo, se ha continuado con la incorporación de nuevas aulas, renovación de más del 10% de los ordenadores de las aulas, quedando una configuración mínima de equipos con 2 GB de RAM. Los videotutoriales formativos se pueden consultar en la siguiente dirección <http://www.um.es/atica/socrates/?sec=pdi>

SÓCRATES ofrece un espacio de almacenamiento virtual para montar su propio "sitio web público" activando la opción "**Web personal**". Si lo desea, sobre la opción "Web personal" puede activar la opción "**Web fácil**" que permite la creación sencilla y directa de páginas web en su web personal. Una vez activa la web personal de un usuario, ésta podrá consultarse por cualquiera a través de la página web <http://webs.um.es/usuario>.

7.2. Aulas de Informática (Alas, Adlas).

En las **Aulas de Informática (Alas, Adlas)** se han acometido actuaciones en la línea de lograr una modernización de las aulas mediante:

- Dos aulas de informática renovadas. ADLA Flamenco, en la Facultad de Ciencias del Deporte, con 41 puesto, y ADLA Lavandera con 30 puestos.
- 43 nuevas impresoras en régimen de alquiler. Con el nuevo sistema de impresión centralizado DALÍ. En total 74 impresoras, una en cada aula de informática.

Las aulas informáticas de la UM se están migrando a un nuevo sistema de virtualización **ECOALAs** en el que se reaprovechan los equipos antiguos y se alarga su vida, con la consiguiente reducción de los costes de adquisición de ordenadores dadas las importantes reducciones presupuestarias del capítulo de inversiones TIC. En total se han migrado 46 aulas con 1.139 puestos y se han producido un total de 283.777 sesiones de trabajo a lo largo del curso.

A partir del curso 2011/2012 la impresión de trabajos en las impresoras de las ALAS y ADLAS está gestionada por el sistema DALÍ, un software desarrollado internamente por la Universidad de Murcia. Para poder imprimir con DALÍ es imprescindible que el usuario disponga de saldo suficiente para ello, siguiendo un modelo de prepago. Este saldo es específico de la aplicación DALÍ y puede ser recargado mediante pago desde EUNIS o mediante TPV virtual con cargo a tarjeta de crédito.

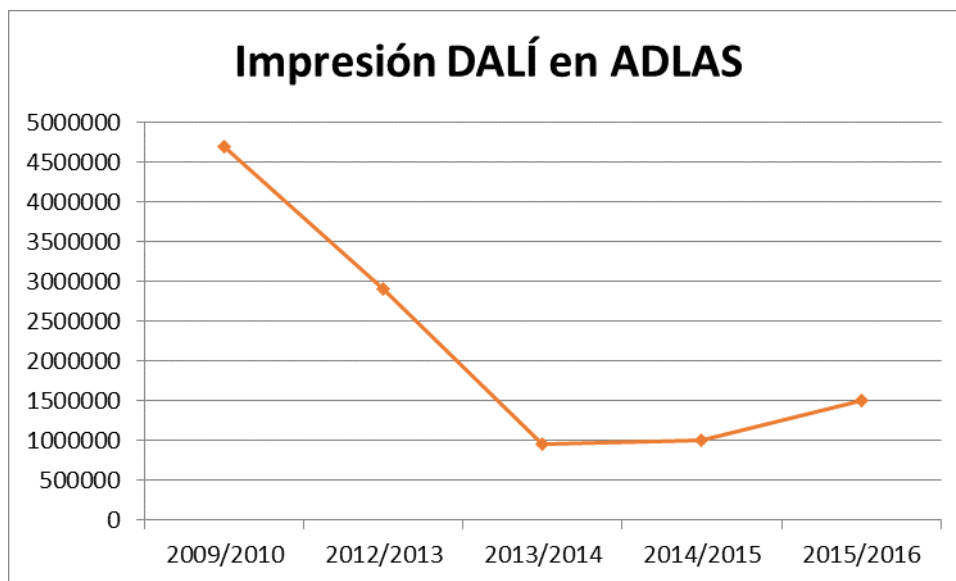
Se han realizado 1.500.490 copias en las 74 impresoras de las diferentes aulas de informática. El usuario puede acceder a toda la información relativa a sus trabajos de impresión y movimientos de saldo mediante el portal <http://dali.um.es>



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA



Durante éste curso se han instalado 133 nuevos programas, haciendo un total de 680 programas instalados, de los cuales 497 son software libre o gratuito.

Se ha conseguido certificar un aula, concretamente el aula Ibis en el edificio Rector Soler, para la realización de exámenes oficiales TOEFL. Y el aula Estornino en el edificio Saavedra Fajardo, para la realización de exámenes oficiales TOEIC.

Se han impartido los seminarios FÁTIMA del 02/11/2015 al 09/11/2015, seminarios de introducción a la informática básica, dirigidos a los alumnos, de forma totalmente gratuita. Se han impartido 74 seminarios con un total de 551 asistentes. Los seminarios versan sobre diferentes temas como ofimática, edición de gráficos, navegación por internet, creación de páginas web, App's y Web's UMU que tienes que conocer, montaje de vídeos, etc., y se imparten en las aulas de libre acceso (ALAs). Además, se entregó un Certificado de Asistencia a los alumnos participantes en cada seminario.



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

7.3. Ofimática. Suministro de equipamiento normalizado NOE.

Durante el curso académico 2015/2016 se ha continuado con la línea estratégica del Vicerrectorado para reducir costes mediante la compra centralizada de diferentes bienes y servicios, caso del papel convencional DinA-4, o la compra de PCs y portátiles mediante el **suministro de equipamiento normalizado NOE**.

El servicio NOE posibilita la compra de equipos informáticos completamente instalados y configurados con los Sistemas Operativos Windows y/o Linux consiguiendo una mejor distribución, despliegue y configuración de las aplicaciones propias de la UMU, mejorando los tiempos de respuesta en el mantenimiento de los equipos.

Se han adquirido de este modo:

- 436 ordenadores.
- 80 portátiles.
- 463 monitores.
- 49 escáneres.
- 41 discos duros internos.
- 209 discos duros externos USB.
- 44 discos SSD
- 6 Auriculares.
- 97 Fuente de alimentación.
- 35 Protector sobretensión
- 220 Lectores de tarjetas
- 697 Licencias de MS

7.4. Virtualización de aulas informáticas EVA.

Desde que hace 5 años se implantó el sistema EVA de escritorios remotos virtuales para la distribución de aplicaciones docentes, la acogida por parte de la comunidad universitaria ha sido excelente, llegando a constituirse en una herramienta fundamental en el trabajo diario, tanto para profesores y alumnos como para el PAS.

A partir del curso 2014/2015 se pone en marcha una nueva versión de EVA, basada en una infraestructura hardware más potente, y en la que además se ha actualizado el sistema operativo y la forma de acceso al software de cada facultad, así como la interfaz de usuario. En abril de 2016 se elimina el uso de Java para permitir el acceso desde cualquier navegador Web de última generación y cualquier dispositivo con conexión a Internet. Estas mejoras permitirán disponer de unos escritorios remotos con un rendimiento más alto y una elevada disponibilidad, permitiendo el uso de navegadores Web de última generación más utilizados por los usuarios.

Durante el curso académico 2015/2016 se han llegado a realizar un total de 125.554 sesiones de escritorios virtuales, abiertas por 9.992 usuarios diferentes.

Para acceder a este servicio se requiere solamente un navegador Web, donde se introduce la dirección <https://eva.um.es>, y se autentica el usuario con la dirección y contraseña del correo electrónico (@um.es). Automáticamente tendremos acceso a una serie de escritorios virtuales



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

que contienen todas las aplicaciones y recursos informáticos instalados en las más de 70 aulas informáticas de docencia y libre acceso, así como acceso completo a los recursos bibliográficos de la Biblioteca Universitaria, a los programas de cálculo científico o estadístico o al software ofimático oficial de la Universidad.

Además, se ha creado una nueva serie de vídeos explicativos sobre la nueva versión del servicio y respuestas a las preguntas más frecuentes, accesible desde <http://www.um.es/atica/eva>.

Este servicio no sólo permite un acceso permanente a los servicios informáticos, sino que además supone un ahorro de costes energéticos y de mantenimiento de infraestructura informática en las aulas y puestos de trabajo y beneficios medioambientales asociados al evitar desplazamientos a los usuarios que quieran acceder a herramientas informáticas que hasta ahora se accedían únicamente en las propias instalaciones de la Universidad.

7.5. Proyecto Reciclática.

El Proyecto RECICLÁTICA (reciclaje de material informático), está implantado desde 2003 a través de la Sección de Soporte al Usuario de ÁTICA y el Vicerrectorado de Economía e Infraestructuras de la Universidad de Murcia, y está cofinanciado por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Reciclática no sólo reutiliza y envía equipos informáticos, sino que también es el sitio idóneo para deshacernos de material informático obsoleto, de la Universidad o incluso el particular, pues no sólo se reutilizan los componentes aún en condiciones, sino que, además, el resto de material no reutilizable será tratado de forma garantizada.

En concreto, en el curso académico 2015/2016, se han enviado 26.775 kilos de material electrónico inutilizable a la planta de tratamientos de residuos, "Recibérica Ambiental" pasando de ser una acción con coste para la Universidad al generar pequeños ingresos por cada envío, en total se han obtenido 3.773'43 €.

Se han montado y entregado 307 ordenadores, 172 monitores, 16 impresoras, 3 proyectores de vídeo, 1 amplificador, 1 mesa de mezcla, 1 vídeo y 3 tóner de impresoras, destinados tanto a proyectos de la Universidad de Murcia, como donaciones a ONGs y otras entidades sin ánimo de lucro, tanto de España como de países en vías de desarrollo.

Reciclática es un proyecto en el marco del Plan Austeridad Universidad de Murcia. Información detallada en <http://www.um.es/atica/reciclatica>.

7.6. Proyecto Apoyo Multimedia.

La Universidad de Murcia pone a disposición de la comunidad universitaria una serie de servicios multimedia que pretenden dar respuesta a todas las necesidades en materia de audiovisuales que surgen dentro de la Universidad. Ofrece al colectivo universitario la posibilidad de retransmitir por Internet: eventos, presentaciones, seminarios, etc., haciendo uso del sistema de videostreaming.



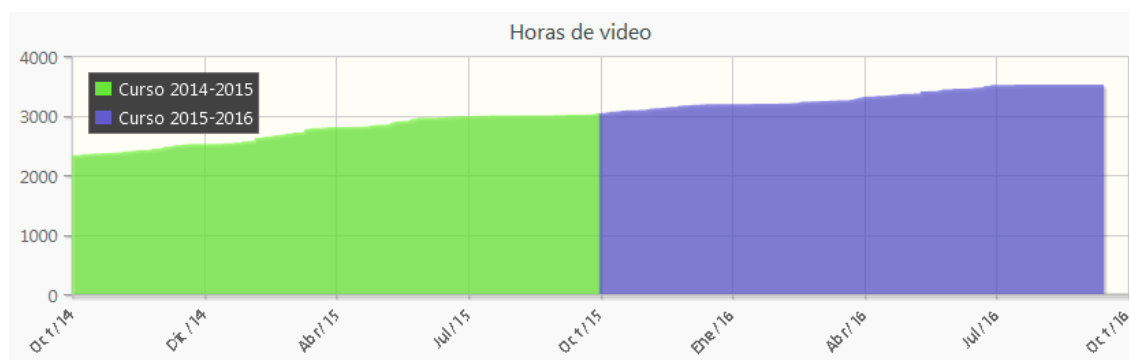
Memoria Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Se han habilitado estudios para la grabación de contenidos docentes. Estos contenidos serán accesibles desde el portal multimedia (<http://tv.um.es>). Se trata de contenidos de corta duración, tales como la explicación de conceptos, prácticas, seminarios sobre temas concretos, etc.

Una vez realizado el proceso de grabación en el estudio o lugar donde se realiza el evento, se realiza la edición y montaje correspondiente y el contenido pasa a ser catalogado como una fuente de información más, que estará disponible en los repositorios documentales de la UMU (<http://tv.um.es>).

A lo largo de estos últimos años el servicio ha sido utilizado por 3.707 usuarios diferentes, con un total de 958 series, con 6.211 vídeos, con 3.520 horas grabadas.



Durante el curso académico 2015/2016 se han recibido 45.018 visitas de usuarios diferentes con 1.977.222 reproducciones, y se han dado de alta 407 nuevos usuarios. Produciendo un total de 107 series, con 798 vídeos, con un total de 483 horas grabadas.

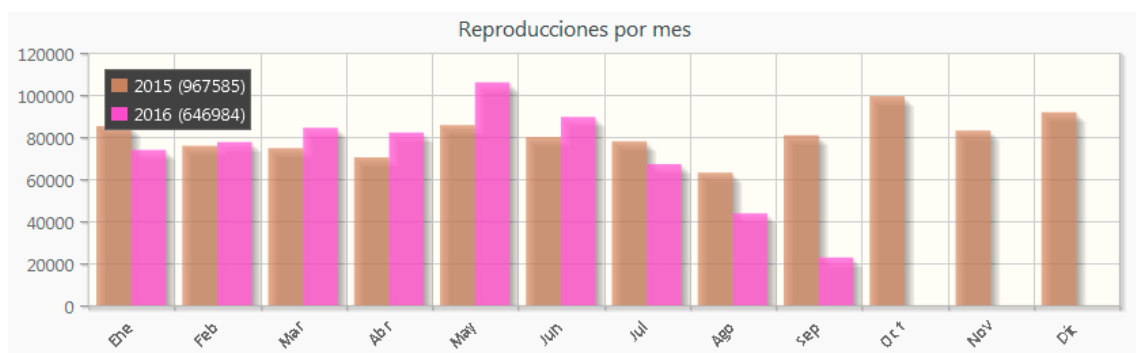




Memoria

Curso Académico 2015-2016

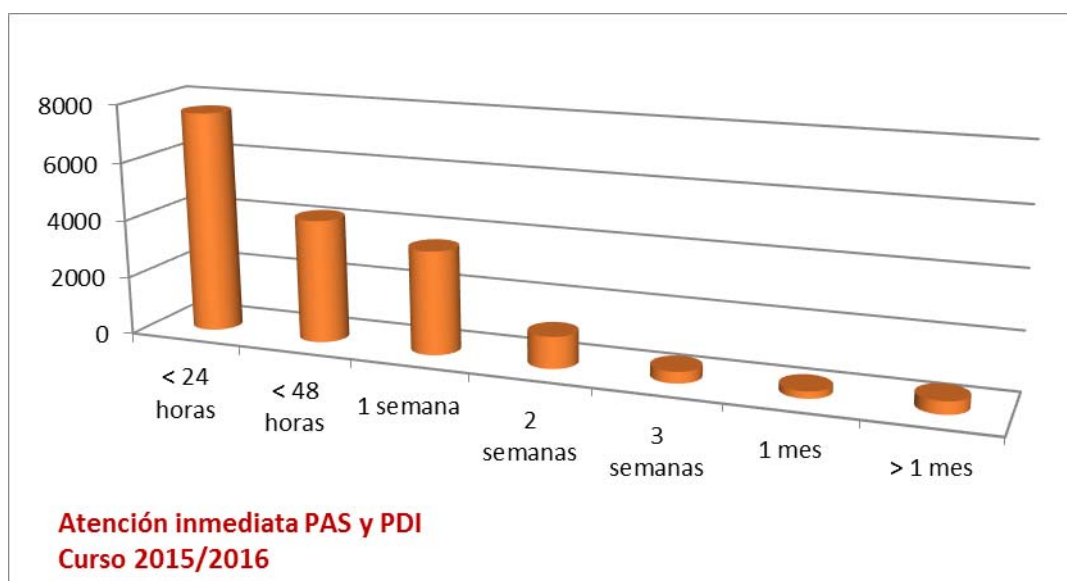
UNIVERSIDAD DE
MURCIA



7.7. Atención usuarios.

En el curso académico 2015/2016 se recibieron un total de 30.142 llamadas al CAU-ÁTICA, siendo atendidas más del 89%, siendo el 11% restante llamadas perdidas debido a que los operadores se encontraban atendiendo otras llamadas o fuera del horario establecido en su mayoría. El 85.70% de las llamadas atendidas fue en menos de 20 segundos.

Durante el curso académico 2015/2016 se ha mejorado la atención inmediata al PAS y PDI, ofreciendo un servicio de atención continua. De un total de 17.578 peticiones e incidencias informáticas solicitadas por DUMBO, más del 43% pudieron resolverse en el mismo día, y más del 24% en menos de dos días.



7.8. Infraestructura TIC para la Investigación. ITI.

La Universidad de Murcia, en su compromiso con la calidad I+D+I y la excelencia en sus grupos de investigación, durante el curso académico 2011/2012 pone un nuevo recurso a disposición sus investigadores: ITI.

La unidad ITI dependiente de ATICA y del SAI, ofrecerá servicios de soporte tecnológico a aquellos colectivos de investigadores que requieran hacer uso de complejas infraestructuras informáticas en sus proyectos.

Durante el curso 2015/2016 se han alcanzado 400 máquinas virtuales en el 'cloud' privado de la Universidad de Murcia. También se ha ampliado la capacidad operativa del almacenamiento en 2 nuevas controladoras que mejoran el rendimiento de las aplicaciones informáticas corporativas. Además, se ha iniciado la hibridación del 'cloud' privado de servidores con dos servidores en producción en el 'cloud' de KIO Networks.



Memoria Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

En producción se ha alcanzado la cifra de 100 máquinas virtuales simultáneas pertenecientes a grupos de investigación de la Universidad de Murcia. Además, de dar soporte directo a recursos TI de diferentes máster. Se encuentran 50 servidores en 3 nuevos clústers en régimen de Housing pertenecientes a grupos de investigación. Además, se ha ampliado el clúster de cálculo científico corporativo con 2 nodos con 64 nuevos hilos de ejecución, 256 GB de RAM y 3,5 TB en alta disponibilidad. Y se ha habilitado la posibilidad de que los investigadores de la Universidad de Murcia puedan colaborar a través de la plataforma GITLAB de la Universidad de Murcia con usuarios externos soportando las credenciales de Google para dicho servicio.

7.9. Servicios de la Universidad de Murcia en su teléfono móvil. UMUapp!.

La Universidad de Murcia, desde el curso académico 2012/2013 cuenta con una nueva aplicación que lanzamos en modo experimental para los teléfonos móviles personales de los miembros de nuestra comunidad universitaria. Se trata de UMUapp!, una aplicación con la que se podrá estar informado de forma personalizada y comunicarse de forma gratuita con el resto de la comunidad universitaria.

UMUapp! está disponible para iPhone y Android y descargable en el "**APP STORE**" de iPhone y en el "**PLAY STORE**" de Android.

iOS: <https://itunes.apple.com/es/app/universidad-de-murcia-app/id545256330?mt=8&ls=1>

Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.um>

Durante el curso académico 2015/2016 se ha alcanzado la cifra de 5.415 usuarios diferentes con un máximo de 46.737 accesos diarios. Y se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- **Rediseño de la interfaz de usuario** prestando especial interés en la mejora de la usabilidad y sencillez de la misma. Se han seguido las normas y pautas de diseño más actuales.
- **Lanzamiento de una versión específica para tablets**, tanto en iOS como en Android. Estas nuevas versiones nativas permitirá sacar el máximo partido a esta app desde dispositivos con pantallas grandes. Las vistas han sido optimizadas para estos dispositivos de modo que pueda aprovecharse el tamaño extra de estos.
- **Mejora en la accesibilidad de personas con necesidades especiales (PNE)**. Durante este periodo se han desarrollado diversas acciones conjuntas con el Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV) para potenciar el uso de esta app por parte de este colectivo. Este proyecto de mejora ha sido cofinanciado con la Fundación Vodafone y ha consistido en las siguientes acciones:
 - Incorporación de opciones de accesibilidad para personas con deficiencias visuales. En concreto, cambio de contraste, posibilidad de ajustar el tamaño de las fuentes, etc.
 - Permitir la lectura/verbalización sonora de acciones y contenido en cada una de las pantallas de la app y añadir etiquetas de voz a imágenes para personas con deficiencias auditivas.
 - Incorporar la opción de localización de parking con plazas reservadas para PNE en tiempo real.



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

- Se han incrementado y mejorado el número de servicios disponibles desde la app, añadiendo las siguientes opciones:
 - Posibilidad de activar/desactivar servicios de comunicaciones (Voz y Chat) para optimizar el uso de batería del dispositivo.
 - Incorporación del servicio de localización de parking y plazas libres en tiempo real.
 - Noticias dinámicas en la pantalla de inicio obtenidas de la web corporativa (www.um.es).

Además, se incorporan otros servicios de valor añadido como, las llamadas gratuitas a extensiones universitarias.

Más información en <http://www.um.es/atika/umuapp>

7.10. Promoción software libre.

Uno de los proyectos del Plan de Actuaciones 2014/2015 aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia el 19 de diciembre de 2014 ha sido la migración de escritorios del PAS al sistema operativo abierto Linux a través de una distribución de software que denominamos **SOL**.

Este proyecto se ha iniciado en enero de 2015 y se irá implantando paulatinamente a lo largo de los próximos años.

La razón que nos lleva a realizar este proyecto es el de ahorro de costes por partida doble. Por un lado, debido a que este sistema funciona en ordenadores de menores prestaciones, no es preciso realizar la renovación del ordenador en este periodo de recortes presupuestarios donde es difícil abordar una inversión de gran calibre. Además, el sistema operativo Linux no requiere el pago de licencias como ocurre con el sistema operativo de escritorio usado hasta ahora, Windows.

En el sistema operativo Linux funcionan gran cantidad de programas que pueden realizar las mismas funciones que se hacen con el sistema operativo Windows (ofimática, internet, correo electrónico, utilidades, etc.) y tiene una apariencia muy similar en cuanto a su uso. Se han impartido un total de 16 seminarios de formación básica de 4 horas de duración para que se familiaricen con el sistema.

Actualmente hay 294 usuarios en 231 estaciones diferentes con **SOL**:

Grupo Usuario	Número estaciones	Número de usuarios
Departamentos	80	85
Auxiliares de servicio	70	113
Bibliotecas	65	80
Órganos de Gobierno	3	3
Secretaría Departamento	5	5
Secretarías de Facultad	8	8
TOTAL	231	294



Memoria

Curso Académico 2015-2016

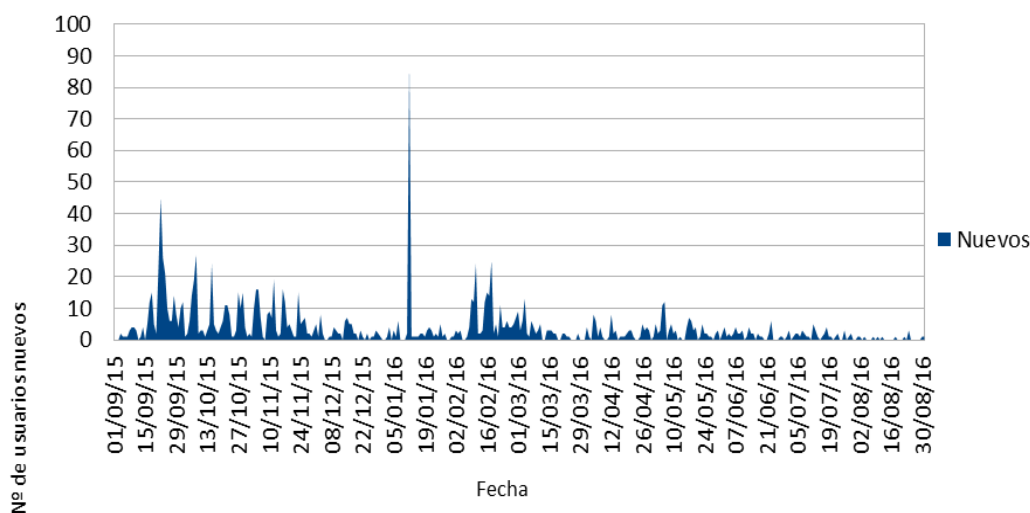
UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Asimismo, se ha continuado con la necesaria actualización y mejora de todo el software libre base usado en los servidores corporativos tales como Courier para correo, Nagios para monitorización, Apache para web, Tomcat para aplicaciones, Horde como Webmail y Agenda, Alfresco para base de datos documental, Jira para la gestión operativa de proyectos, etc.

7.11. UMUbox

Durante el curso 2014/2015 se lanzó un nuevo servicio de disco en la nube para dar soporte al almacenamiento personal de contenidos llamado UMUBOX. Siendo usado por un total de 8.403 usuarios con una ocupación aproximada de 1 TB.

Alta de usuarios de UMUbox en el curso 2015-2016



UMUbox es el nuevo "disco personal en red" de la Universidad de Murcia. Está basado en ownCloud, un producto ampliamente usado en las universidades españolas y extranjeras, tiene características similares a Dropbox y sustituye al "disco personal SOCRATES".

UMUbox mejora las funcionalidades del "disco personal SOCRATES", sobre todo en lo que se refiere a capacidad de compartir archivos o a la capacidad de ser accedido desde dispositivos móviles (teléfonos inteligentes, tablets, ...).

Puede obtener más información sobre este nuevo servicio en la siguiente página web: <http://www.um.es/atika/umubox>.

7.12. WIFI

La Universidad de Murcia a través de su Área de Tecnologías en Información y Comunicaciones (ATICA) ofrece conexión inalámbrica a su propia red, UnimurNet, y a Internet. El objetivo es permitir el acceso a usuarios con equipos móviles como portátiles o teléfonos inteligentes, en lugares en los que no se dispone normalmente de red cableada. Para



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

conocer los lugares desde los que se puede conectar, se puede consultar la cobertura inalámbrica <https://www.um.es/atca/eduroam/cobertura>.

En cuanto a la infraestructura de red se ha incorporado durante el curso académico 2014/2015 a la misma al nuevo campus de Ciencias de Salud con la conexión del edificio LAIB que cuenta con 1006 puntos de red de alta velocidad y 100 zonas de conexión wifi.

Continúa el crecimiento de la red inalámbrica wifi corporativa con 957 puntos de acceso activos, 41.383 usuarios distintos, y 7.800 usuarios simultáneos alcanzados en 2015.

SERVICIO DE DESARROLLO, APLICACIONES Y METODOLOGÍA

7.13. Metodologías, Normalización y Calidad del Software.

En la siguiente tabla se puede ver el tiempo dedicado a cada uno de los proyectos en los que se ha estado trabajando durante el curso académico 2015/2016 y la dedicación en nº de horas en los diferentes tipos de tareas en los que se ha clasificado el trabajo, nuevos desarrollos, tareas de soporte a usuarios y tareas de gestión.

Proyectos	Gestión	Soporte	Desarrollo	Dedicación
FundeWeb	30,249	673,994	1259,32	1972,563
UNICA	40,833	102,75	714,668	858,251
APIUM	10,36	9,583	340,499	360,442
GT-AT-MNCS	551,417			551,417
DBCONNECTOR	11,25	433,127	9,417	453,794
Formación	42,883	26,6	159,515	228,898
BPM	16,5	2,167	166,849	185,516
Archivado Electrónico	30,333	38,917	161,749	230,999
ESPACIO30		2,833	1,417	4,25
Unidad Inteligencia Institucional	15,833		705,232	721,065
LOGATICA			36,916	36,916
MEDEA			86,134	86,134
I+D+i-MNCS			4,583	4,583
FORJA			19,5	19,5
Total	758,658	1289,871	3665,799	5714,328

En la siguiente gráfica puede verse la dedicación por proyectos

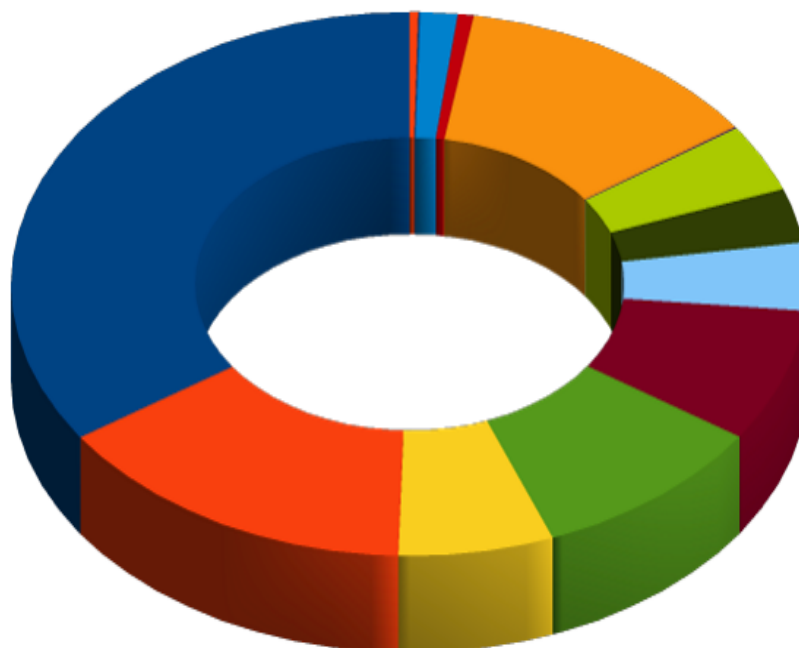


Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Dedicación por proyectos



- | | | |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------|
| ■ FundeWeb | ■ UNICA | ■ APIUM |
| ■ GT-AT-MNCS | ■ DBCONNECTOR | ■ Formación |
| ■ BPM | ■ Archivado Electrónico | ■ ESPACIO30 |
| ■ Unidad Inteligencia Institucional | ■ LOGATICA | ■ MEDEA |
| ■ I+D+i-MNCS | ■ FORJA | |



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

La dedicación por tipo de tarea es:



7.14. Administración Electrónica.

El Registro Electrónico de la Universidad de Murcia se puso en marcha en el año 2006 con la presentación de instancias básicas. Con posterioridad se incorporó la presentación de otro tipo de solicitudes, que en una primera fase no permitían acompañar documentación anexa. La publicación en 2012 de una actualización del Reglamento de Registro Electrónico (R-30/2012), por el que se regula la presentación de anexos en el Registro Electrónico, ha requerido la incorporación de esta funcionalidad de anexo y la generalización del uso del Gestor de Trámites Administrativos (GESTA) en las unidades de gestión de la Universidad de Murcia durante el curso 2015-16 para poder tramitar las instancias presentadas, periodo durante el que se han iniciado y tramitado más de 250 expedientes electrónicos.

La incorporación de esta herramienta proporciona una serie de beneficios a la comunidad universitaria y los ciudadanos, enmarcados en los objetivos de simplificación y racionalización del proyecto de Administración Electrónica de la Universidad de Murcia. Se pueden destacar los siguientes:

- Se potencia la tramitación electrónica de procedimientos y la generación de documentación electrónica, reduciendo el uso del papel.
- Se comunica el estado del procedimiento y la resolución del mismo al interesado por medios puramente electrónicos, facilitándole el acceso a su expediente a través de Carpeta Ciudadana en Sede Electrónica.
- Se ofrece a los responsables funcionales informes e indicadores sobre el estado de los procedimientos electrónicos abiertos.

Durante el curso académico 2015/2016 se ha iniciado una nueva apuesta por dos nuevos sistemas de firma electrónica:



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

- **Firma en la nube.**

Este sistema, que provee el prestador de servicios de confianza cualificados “Grupo SIA”, está siendo distribuido, en su primera fase piloto, entre un conjunto de 100 empleados públicos seleccionados de la Universidad (PAS y PDI), para su uso y validación. El sistema se encuentra integrado, desde el mes de julio, en nuestra herramienta corporativa “Portafirmas de Documentos Electrónicos”, cuyo uso ha ido creciendo exponencialmente desde su lanzamiento en 2009. Las cifras del curso 2015-16 indican que se firmaron más de 125000 documentos con esta herramienta -un 70% más que en el curso anterior-, que también se encuentra implantada en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y fue utilizada por más de 2000 firmantes diferentes, que hicieron uso de sus tarjetas criptográficas y certificados electrónicos.



- **Firma con Autofirm@**

Durante el curso 2015-16 ha comenzado a implantarse en los principales sistemas y aplicaciones de Administración Electrónica que incluyen pasos de firma, como Portafirmas, TOUM, Resoluciones, Volantes o GESTA, de forma que sus usuarios puedan seguir usar sus sistemas de firma convencionales basados en el uso de la Tarjeta Inteligente Universitaria (TUI) y/o certificados electrónicos instalados en local. Está previsto que este proceso de actualización tecnológica finalice a comienzos de 2017, con la integración de Autofirm@ en la totalidad de sistemas de la Universidad.

Además, se han gestionado cerca de **30 millones** de transacciones en la plataforma de administración electrónica (ELECTRA). Por encima de los **13 millones** de validaciones de certificados, **5 millones** de verificaciones de firmas y **3 millones** de consultas sobre el Archivo Electrónico. En el Archivo Electrónico se han ingresado más de **200.000 unidades documentales**, con casi **50.000 actas** académicas archivadas. Y más de **10.000 documentos anotados** en el Registro de Entrada, **1.000 resoluciones** generadas y **1.600 anuncios** publicados en el TOUM. En GESTA se han tramitado electrónicamente más de **4.000 expedientes**. Y se han firmado más de **125.000 documentos** con Portafirmas por más de **2.300 firmantes diferentes**.

Se han superado los **2.000 volantes** de datos personales obtenidos de otros organismos públicos, con especial relevancia para los datos de familia numerosa obtenidos en el procedimiento de automatrícula (cerca de **1500**). Y más de **4.500 notificaciones electrónicas** practicadas, con incidencia destacada en los procedimientos de Ayudas Sociales y Contratación Pública.

7.15. Campus virtual.

Aula Virtual

El Aula Virtual de la Universidad de Murcia (<https://aulavirtual.um.es>) durante el curso académico 2015/2016 tuvo un total de **10.048.770** sesiones totales de **43.424** usuarios diferentes con una duración media por sesión de 58 minutos. Siendo una media de sesiones diarias de 29.297 con 12.560 usuarios, con una duración media por sesión de 22 minutos. El día 09/12/2015 a las 11:53 horas se realizaron un total de 297 sesiones simultáneas, iniciando sesión 279 usuarios simultáneamente. El día que más sesiones se registraron fue el 06/06/2016 con 74.390. Y el día que más usuarios iniciaron sesión fue el 18/01/2016 siendo un total de 21.204.



Memoria Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

El número total de actas firmadas durante el curso académico 2015/2016 ha sido de **14.601** siendo firmadas por:

- nº total de docentes firmantes de actas: 1926
- nº total de cargos firmantes de actas: 140
- nº total de diligencias administrativas: 5.748
- nº total de diligencias de cambio de notas: 2.229
- nº total de solicitudes de firma de actas: 1.119
- nº total de solicitudes de firma de diligencias: 154
- nº total de actas apropiadas: 212

Durante el curso académico 2015/2016 se han firmado un total de **8.775** llamamientos de exámenes por **1.606** firmantes distintos en las diferentes convocatorias:

- nº total de llamamientos de exámenes firmados en febrero: 2.805
- nº total de firmantes distintos en febrero: 1.321
- nº total de llamamientos de exámenes firmados en junio: 3.172
- nº total de firmantes distintos en junio: 1.477
- nº total de llamamientos de exámenes firmados en julio/septiembre: 2.798
- nº total de firmantes distintos en julio/septiembre: 1.385

La puesta en marcha del nuevo portal de SUMA el 17/09/2015 basado en Liferay ha llevado consigo un total de **455.905 sesiones anónimas** y **727.069 sesiones autenticadas** de **39.050** usuarios diferentes. Con una media de 2.120 sesiones diarias de 1.583 usuarios. Alcanzado el 20/06/2016, 14.243 sesiones de 7.990 usuarios.

7.16. Gestión Académica.

Durante el curso académico 2015/2016 los datos más relevantes son:

- Un total de **6.255** estudiantes se matricularon en la Prueba de Acceso de la Universidad en la convocatoria de junio de 2016, de los que el 95% aprobó.
- Se han registrado **15.984** solicitudes de preinscripción en estudios de Grado, **3.175** preinscripciones en estudios de Máster y **825** preinscripciones en estudios de Doctorado según RD 99/2011.
- Además, **19.694** estudiantes han formalizado su matrícula desde la aplicación AUTOMATRÍCULA, y 8.683 presencialmente.
- **2.290** estudiantes han formalizado su matrícula en estudios de Máster y **1.722** estudiantes han formalizado su matrícula en estudios de Doctorado según RD 99/2011, y **407** estudiantes en estudios de Doctorado anteriores.
- **2.080** estudiantes de Doctorado han formalizado su matrícula desde la aplicación AUTOMATRÍCULA. **1.201** matricula en actividades formativas, **239** solicitudes de incorporación de actividades adicionales y se firmaron **805** compromisos documentales.
- **586** estudiantes se han adaptado a nuevos planes, de los que **392** han sido adaptados al plan 02 del Grado.
- **373** estudiantes solicitaron compensación. Y **3.141** registraron actividades realizadas como créditos CRAU. A **1.450** estudiantes se les ha aplicado algún tipo de reconocimiento.



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

- En el curso académico 2015/2016 se leyeron **650** Tesis Doctorales.
- Se presentaron **5.386** Trabajos Fin de Grado, de los que lo defendieron en tribunal **4.911**, y **1.600** Trabajos Fin de Máster, de los que se defendieron en tribunal **1.525**.
- Se han expedido **7669** certificaciones académicas electrónicas.
- Y se han generado **201** Documentos de Calificaciones Condicionadas, para alumnos que han defendido el TFG/TFM y aún tenían alguna asignatura pendiente de superar.
- Solicitudes en Volantes:
 - Delitos sexuales: **3.084**
 - Familia numerosa: **1.462**
 - Discapacidad: **113**
- Solicitudes de becas:
 - Convocatoria general: **14.153** para estudios de Grado, de las que fueron concedidas **9.532**. Y **1.010** para estudios de Máster, de las que fueron concedidas **641**.
 - Convocatoria de colaboración. **86** para estudios de Grado, de las que fueron concedidas **54**. Y **41** para estudios de Máster, de las que fueron concedidas 20.

Gestión TF

- Modificación del reglamento por el que se regulan los Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster. Adaptación de los sistemas informáticos para contemplar el procedimiento descrito en la resolución que entró en vigor en 2016/17.
- Valoración docente.
- Llamamientos a Tribunales

PRAXIS

Nuevo sistema para la gestión de prácticas en la Facultad de Medicina. Sistema totalmente on-line donde los alumnos indican sus preferencias de centro donde hacer las prácticas. El sistema incorpora un algoritmo de asignación de plazas, que optimiza la satisfacción de los alumnos. Además, dispone de un sistema de permutas donde los alumnos pueden intercambiar sus asignaciones.

Desde la nueva aplicación PRAXIS se han asignado **6.857** prácticas para los alumnos del Grado de Medicina. El 82,8 % de los alumnos consiguieron destino en su primera opción.

AUTOMATRÍCULA

Se ha incorporado al sistema la obtención automática de dicho volante "Certificado de inexistencia de delitos sexuales" proporcionado por el Ministerio de Justicia. Los alumnos que requieren dicho certificado para la realización de prácticas sólo tienen que autorizar a la Universidad a su obtención mediante el nuevo servicio de interoperabilidad que se ha incorporado a la plataforma

DOCTORADO

Procedimientos incorporados al catálogo: solicitud de prórroga para presentar la tesis, solicitud de cambio de dedicación del alumno (dedicación completa o parcial). Se incorpora toda la fase



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

del procedimiento, desde la solicitud del alumno, tramitación, hasta la resolución por parte de la EIDUM.

Certificaciones de tutorización, dirección de tesis y realización de actividades formativas, firmados electrónicamente con el sello de la Secretaria de la EIDUM.

SIVA

Adaptaciones en los títulos de Grado, para poder gestionar las modificaciones planteadas en los títulos de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, y Fisioterapia.

7.17. Gestión de Recursos Humanos.

Durante el curso académico 2015/2016 los datos más relevantes son:

- Puesta en marcha de **Convocum 2.0** (<https://convocum.um.es>) donde se registraron un total de **1.356** solicitudes registradas en el sistema con **60.740** documentos anexados.
- **Gente/Modext**: Se han registrado un total de **162.889** relaciones. Siendo **24.311** de nuevas afiliaciones. Y se han dado de alta **8.842** nuevas cuentas de correo electrónico.
- **Registro RRHH**:
 - Documentos registrados (Registro digital): 5273
 - Documentos registrados (Registro previo): 2493
- **Ayudas sociales**:
 - Solicitudes realizadas: 1543
 - Solicitudes denegadas: 97
 - Solicitudes pagadas: 586
 - Solicitudes pendientes estudio: 778
 - Solicitudes pendientes comisión: 29
- **Formación**:
 - Solicitudes realizadas: 1966
 - Por registro: 253
 - Por SUMA: 1713
 - Solicitudes seleccionadas: 932
 - Renuncias: 106
 - Cursos ofrecidos: 87
 - Ediciones de cursos finalizados: 79
 - Ediciones de cursos por iniciar: 7
 - Cursos en realización: 1
- **Gesperdoc**. Generación de expedientes para el proceso de concesión de prórrogas docentes. Nuevo servicio **REST** que permite generar documentos desde otras aplicaciones del grupo de RRHH (como por ejemplo GESPER).
 - Total: 13.014
 - Generados: 8.868
 - LD3R Resolución de concesión de prórroga: 1037
 - COMUNICA_PRORR_CONT Comunicación al Servicio de Empleo de prórroga de un contrato: 1035
 - F21 Modificación provisional del puesto de trabajo: 996
 - COMPA_DEC_PRO Compatibilidades: Declaración continuidad prórroga: 888



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

- F8R Resolución de reconocimiento de trienio: 356
- F8RD Resolución de reconocimiento de trienio: 338
- F5R Resolución de cese y toma de posesión en puesto de trabajo efectuados por una misma autoridad: 323

- Dentro de los generados se han generados con el servicio REST de generación de documentos:
 - CERT_VENIA Certificación o credencial venia docendi: 25 (GESPER)
 - Cargados para escanear: 4146
 - COMPA_NEG Compatibilidades: Declaración de no realizar otra actividad: 747
 - M5R Inscripción y contrato laboral personal docente: 375
 - M2R Inscripción de funcionario interino o personal eventual: 371
 - M3R Inscripción de personal laboral: 319

- En total se han digitalizado a través de **Factum** (escaneado): **3621 documentos**
- Expediente de concesión de prórroga docente: **1039**

- **Portal de recursos humanos.**

Módulos	Número peticiones con certificado electrónico
Curriculum breve (Petición/entrega)	4081
Autorizaciones de Renta	471
Hojas de Servicio	838
Modelo 145	52
Modificación de Beneficiarios	57
Modificación Datos Personales	379
Solicitud de Anticipos	9
Acreditaciones PDI	295
Quinquenios solicitud 2015	383
Quinquenios responsables 2015	169
Quinquenios. Resoluciones individuales	233

7.18. Gestión Económica, Contratación y Patrimonio.

- Primer estudio de la nueva plataforma de licitación electrónica creada por la Administración General del Estado.
- Generación de múltiples informes, estadísticas y listados de gestión económica, contratación, patrimonio y gestión de la investigación.
- Preparación de informes particulares para la CARM.
- Implementación de nuevos controles de gestión a solicitud de responsables del Área de Gestión Económica.
- Adaptación de las aplicaciones de escritorio y del software de digitalización de facturas al sistema operativo SOL.



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Elara

Elara es una iniciativa de la Universidad de Murcia para la consecución de un ERP sobre la gestión económica, inventario, contratación e investigación, sostenido sobre los principios de la administración electrónica, la gestión documental y la automatización de procesos. En el presente curso académico:

- Se ha ampliado el desarrollo de los módulos nucleares, adaptándolos a nuevas necesidades de los usuarios.
- Se ha realizado formación a las áreas de Gestión Económica, Investigación y Contratación, Patrimonio y Servicios.
- Se ha puesto en marcha la primera fase de la formación al personal de administración y servicios.
- Se ha desarrollado una nueva versión del módulo de elaboración del presupuesto y se ha puesto a disposición de los usuarios finales.
- Se ha puesto a disposición de los usuarios finales por primera vez el módulo de gestión de la contratación.
- Nueva versión del módulo de proyectos de Elara para gestionar grupos de investigación de la UMU, datos básicos de proyectos, así como principales elementos asociados: gastos, ingresos, contratos, patentes, etc.
- Conexión de Elara con el sistema FACE de gestión de facturas electrónicas de la Administración General del Estado.

7.19. Gestión de la Investigación.

Se han desarrollado nuevas versiones o actualización de la gestión de las siguientes convocatorias de Página:

- Predoctorales.
- Postdoctorales.
- Prepis.
- Ayudas de iniciación a la investigación.
- Estancias breves.
- Actualización del proceso ACI, baremo, proceso de cálculo y cartas.
- Gestión de incidencias en la aplicación CurrículUM para la gestión del curriculum en formato CVN.

7.20. Tarjeta Universitaria Inteligente y Servicios asociados.

Durante el curso 2015/2016 se entregaron un total de 12.136 TUI, teniendo en total **38.787** tarjetas activas. Para los nuevas universitario se realizó impresión inmediata de la TUI en el periodo de matrícula del curso 2015/2016.

Por medio del sistema de impresión centralizado Dalí se imprimieron un total de **943.856** trabajos con **3.657.361** páginas impresas.

- OBSERVATORIO INTERNACIONAL DE TARJETA UNIVERSITARIA INTELIGENTE (TUI), con sede en la Universidad de Murcia.



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

- Proyecto NEXUSC, cuyo objetivo es disponer un sistema libre para la gestión de la TUI-Banco Santander por parte de todas las universidades que la utilizan.
- Reserva de aulas durante el curso 2015/2016:
 - Por alumnos: 486.443
 - Especiales. 2.878
 - Cabinas: 15.795
 - Espacios: 3.567
- 11.257 reservas de instalaciones deportivas en el Servicio de Actividades Deportivas de las cuales:
 - Ordinarios: 9.959
 - Especiales. 1.298
- Acceso al gimnasio por medio de la TUI con un total de **36.407** entradas de **1.336** usuarios diferentes.
- En los TPS se realizaron 97.475 operaciones durante el curso 2015/2016.

7.21. Relaciones Internacionales

- Puesta en marcha nuevo programa de movilidad ERASMUSMI (erasmusmi.um.es)
- Nuevo diseño programas tradicionales de movilidad.
- Puesta en marcha ESPACIO ALUMNO, ESPACIO COORDINADOR, ESPACIO TUTORES y ESPACIO SECRETARÍAS para todos los programas de movilidad.
- Puesta en marcha COMPROMISO ACADÉMICO para todos los programas de movilidad.

Datos de USO

- N° de accesos a ERASMUS+: 154.172 (visitantes Web diferentes: 74.464)
- N° de accesos a ISEP: 22.170 (visitantes Web diferentes: 8.957)
- N° de accesos a ILA: 34.878 (visitantes Web diferentes: 12.345)
- N° de accesos a SICUE: 35.051 (visitantes Web diferentes: 15.336)
- N° accesos a Cruz del Sur: 118.094 (visitantes Web diferentes: 64.094)
- N° de accesos a EuMareNostrum: 11.405 (visitantes Web diferentes: 8.242)
- N° de accesos a MoverMundus: 24.777 (visitantes Web diferentes: 6.615)
- N° de accesos a Otros Programas: 29.777 (visitantes Web diferentes: 9.992)
- N° de accesos a PAIPUC: 12.736 (visitantes Web diferentes: 2.701)
- N° de accesos a VIMUR: 31.730 (visitantes Web diferentes: 12.862)

7.22. Servicios y aplicaciones TIC transversales.

- **ENCUESTAS.**
 - Puesta en marcha release 2.5.3 y 2.5.4, que recoge mejoras y nuevas funcionalidades.

Datos de USO

- N° de accesos: 156.458 (visitantes Web diferentes: 95.587)

- **CITA PREVIA.**



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

- Puesta en marcha versión 2.2 de la plataforma

Datos de USO

- N° de accesos: 97.989 (visitantes Web diferentes: 54.215)

▫ PORTICO.

Datos de USO

- N° de accesos: 7.627 (visitantes Web diferentes: 1.729)

▫ EDITUM.

- Realizadas mejoras y cambios de funcionalidad. Pasadas a producción las siguientes releases: Release 1.1.5 y 1.2

Datos de USO

- N° de accesos: 43.557 (visitantes Web diferentes: 15.200)

▫ BUZON y Módulos generales (alertas, incidencias, faqs).

- Puesta en marcha nuevo módulo de faqs.
- Integración de formulario de incidencias con JIRA

Datos de USO

- N° de accesos: 121.586 (visitantes Web diferentes: 63.497)

▫ CURIE, Grupos investigación, Convenios.

- Nuevo diseño CURIE, Convenios y Grupos Investigación

Datos de USO

- N° de accesos: 150.440 (visitantes Web diferentes: 67.640)

▫ LUCI. Convocatoria de Infraestructuras

Datos de USO

- N° de accesos: 2.131 (visitantes Web diferentes: 296)

▫ AGAVE. Gestión Servicio de Voluntariado

- Puesta en marcha nuevo Módulo Usuario Voluntariado.

Datos de USO

- N° de accesos: 2.751 (visitantes Web diferentes: 326)

7.23. Unidad para la Calidad.

▫ Evaluación de Calidad (ECU).

- Pasada a producción nueva versión 4.0 de Evaluación Calidad, que recoge entre otras:
 - Registro y visualización fecha obtención datos.
 - Cambio sistema generación indicadores
- Mejoras y cambios funcionales varios en módulo de Evaluación Docente pasados a producción en releases 3.1.2 y 3.1.3, que recoge entre otros los siguientes:



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

- Adaptación carga de cuestionarios desde fichero a nuevo formato recogida encuestas.
- Información sobre nº de encuestas recogidas por tipo de soporte
- Inclusión nuevos datos para informes de titulación y departamento

Datos de USO

- N° de accesos: 4.742 (visitantes Web diferentes: 652)

7.24. Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE).

▫ **PRACTICAS en empresa Extracurriculares.**

Se han pasado a producción las releases 2.0.4, 2.0.5, 2.0.6 y 2.0.7 de la plataforma de prácticas extracurriculares en empresa que recogen cambios de funcionalidad, mejoras y corrección de Bugs.

Datos de USO

- N° accesos al portal público: 149.777
- N° accesos al portal privado: 344.094
- N° accesos de empresas registradas en prácticas ext.: 79.256
- N° accesos de alumnos inscritos en prácticas ext.: 243.199
- N° de accesos tutores UMU de prácticas ext.: 9.699
- N° de accesos tutores Empresa de prácticas: 3.700
- N° de accesos Coordinadores UMU de prácticas ext.: 3.128
- N° de accesos Practicum.: 2.264
- N° visitantes WEB distintos: 93.864

▫ **BOLSA DE TRABAJO.**

Se ha pasado a producción las releases 2.0.1 y 2.0.2 de la Agencia de Colocación, que incluye mejoras del sistema, acceso específico para unidades de la UMU a la Agencia, nueva funcionalidad para que la empresa pueda publicar una oferta o un anuncio e nuevo perfil en RRSS.

También se ha estado trabajando en la toma de requerimientos de la Fase 2 de la Agencia de Colocación.

Datos de USO

- N° accesos totales: 143.802
- N° accesos al tablón de ofertas: 67.413
- N° accesos de titulados: 49.930
- N° accesos de empresas: 8.995
- N° visitantes WEB distintos: 66.180

▫ **ORION. Orientación e información de empleo**

Se ha pasado a producción la release 1.1 de ORION, que incluye una reestructuración del menú, la posibilidad de poder acceder al espacio usuarios con DNI o Correo UMU, solicitar entrevistas con la modalidad de videoconferencia y la puesta en marcha de un nuevo módulo de estadísticas de uso.

Datos de USO

- N° accesos: 38.235 (visitantes Web diferentes: 17.157)



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

▫ **OBSERVATORIO. Observatorio de empleo**

Se ha pasado a producción la release 1.0.2 de la plataforma que proporciona mayor información sobre alumnos de posgrado (master y doctorado).

Datos de USO

- N° accesos: 27.162 (visitantes Web diferentes: 12.702)

7.25. Estudios propios, UNIMAR, cursos genéricos, aula de mayores, formación PDI/PAS.

▫ **CASIOPEA. Actividades Estudios Propios**

Puesta en marcha versión 2.2 que incluye:

- Acceso a CASIOPEA a perfiles externos a la UMU y parametrización de procedimientos disponibles para cada perfil
- Registro profesorado externo con identificador propio/pasaporte
- Nuevo procedimiento de emisión de informes
- Modificación informe Consejo de Gobierno
- Alerta en registro de TFM

Puesta en marcha versión 2.3 que incluye:

- Cambio procedimiento protocolo acta. Inclusión incidencias/diligencias
- Puesta en marcha procedimiento de Actividades de Repetición
- Ajuste asignación responsable económico actividades Estudios Propios
- Nueva funcionalidad para solicitud de certificados para reuniones orientadas a la formación
- Puesta en marcha nuevos informes incluidos en procedimiento de emisión de informes.

Paso a producción Versión 2.3.1 de CASIOPEA que incluye entre otros, la revisión y adaptación del módulo de informes de la plataforma.

Desarrollo Proceso para solicitud y reconocimiento CRAU a los estudiantes de Estudios Propios de la Universidad de Murcia por la Comisión de Formación e Innovación (Versión 2.4 de CASIOPEA).

Datos de USO

- N° de accesos a Portal Público: 578.226
- N° de accesos a Portal de Gestión: 247.193
- N° de accesos a Portal Inscripciones: 11.683
- N° visitantes WEB distintos: 127.552

▫ **LINCE. Cursos de Idiomas, exámenes y traducciones**

- Paso a producción nueva funcionalidad para registro de actas de calificaciones con firma electrónica dirigida a los profesores de los cursos de idiomas.
- Desarrollo y paso a producción mejorativos y cambios menores en LINCE con objeto de hacerla más operativa y hacer ajustes a nuevas convocatorias de ayudas (release 2.1.1)

Datos de USO

- N° de accesos: 110.436
- N° de accesos a Secretaría Virtual: 5.863



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

- N° de accesos a cursos: 83.281
- N° de accesos a exámenes: 19.642
- N° visitantes WEB distintos: 27. 538

- **UNIMAR. Actividades de la Universidad Internacional del Mar**
 - Pasadas a producción Releases 2.0.2, 2.0.3, 2.0.4 y 2.0.5 que recogen cambios varios sobre el aplicativo gestión.

Datos de USO

- N° de accesos: 13.187
- N° visitantes WEB distintos: 3.362

- **LAUDEM. Aula Senior**

Datos de USO

- N° de accesos automatrícula aula senior: 7.239 (visitantes Web diferentes: 2.302)

- **APPICE. Cursos formación PDI y PAS**

- Modificación circuito de actas para inclusión diligencias (release 2.0.3)

Datos de USO

- N° de accesos: 30.815 (visitantes Web diferentes: 13.170)

- **CURSOS. Plataforma de gestión y difusión de actividades extracurriculares genéricas.**

Datos de USO

- N° de accesos: 116.173 (visitantes Web diferentes: 61.987)
-

- **MUSA (Cultura). Gestión actividades Servicio de Cultura**

Datos de USO

- N° de accesos: 4.286 (visitantes Web diferentes: 578)

Disponibilidad de servicios.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han convertido en aspecto fundamental en la vida diaria de los miembros de la comunidad universitaria. Por ello, la mejora continua de los servicios prestados a nuestros usuarios, la incorporación de nuevas funcionalidades, el incremento de la fiabilidad, la calidad y la sencillez en el acceso y la utilización son valores presentes en el día a día de **ÁTICA**.

En consonancia con nuestro espíritu universitario, en **ÁTICA** apostamos firmemente por la compartición del conocimiento, utilizando y desarrollando, siempre que es posible, software de fuentes abiertas y promoviendo la cooperación con instituciones tanto del ámbito público como privado de nuestro entorno nacional e internacional.

Estos son los compromisos y los indicadores de rendimiento recogidos en nuestra carta de servicios:



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Disponibilidad de Servicios	Indicador	Objetivo	2015		2016		Total
			C3	C1	C2		
Soporte a la docencia	Número de horas en que el servicio de aula virtual no está disponible	<87 horas	9,8	3,8	21,0	34,6	
	Número de horas en que el servicio de escritorios virtuales EVA no está disponible	<44 horas	6,6	18,3	9,0	33,8	
	Número de horas en que el servicio Sócrates no está disponible	<44 horas	2,1	9,1	0,0	11,2	
	Número de horas en que el servicio de ALAS no está disponible	<87 horas	0,0	0,0	0,0	0,0	
Soporte a la investigación	Número de horas en que el servicio de Bibliotecas no está disponible	<44 horas	1,2	0,3	0,2	1,7	
	Número de horas en que el servicio de acceso a revistas científicas no está disponible	<87 horas	0,6	0,4	2,0	3,0	
	Número de horas en que los servidores de cálculo científico no están disponibles	<87 horas	0,6	24,9	59,0	84,5	
Soporte a la gestión universitaria	Número de horas en que el servicio de Plataforma de Administración Electrónica no está disponible	<87 horas	1,5	2,4	84,9	88,8	
	Número de horas en que las aplicaciones de gestión universitaria no están disponibles	<87 horas	1,4	6,9	0,3	8,6	



Memoria Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Herramientas de correo y colaboración electrónica	Número de horas en que el servicio de Correo Electrónico no está disponible	<87 horas	7,8	0,2	0,3	8,2
	Número de horas en que la herramienta de entorno colaborativo Webmail no está disponible	<44 horas	9,7	3,4	9,0	22,1
Publicaciones Web de contenidos digitales	Número de horas en que el servicio de Web no está disponible	<44 horas	4,4	41,4	1,8	47,6
Soporte a equipamiento en el puesto de trabajo	Número de horas en que el servicio de impresión DALI no está disponible	<87 horas	6,4	6,1	8,2	20,8
	Número de horas en que los servidores ofimáticos de red no están disponibles	<87 horas	0,4	0,4	0,1	0,9
Servicios de comunicaciones	Número de horas en que la red de la Universidad de Murcia no está disponible	<44 horas	0,5	0,3	1,1	1,9
	Número de horas en que el servicio de Telefonía IP no está disponible	<44 horas	0,8	0,2	21,7	22,7
	Número de horas en que el servicio de la WIFI de la Universidad de Murcia no está disponible	<87 horas	1,3	0,5	1,1	2,9
Gestión de identidades	Número de horas en que el portal de entrada de la Universidad de Murcia no está disponible	<44 horas	0,7	2,6	2,2	5,5



Memoria

Curso Académico 2015-2016

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Tiempos de respuesta						
	Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU en menos de 20s	> 95%	96,0%	98,0%	94,4%	96,47%
	Porcentaje de llamadas de aulas Sócrates atendidas en menos de 20s	> 95%	97,3%	98,1%	97,5%	97,64%
	Porcentaje de llamadas desde ALAS atendidas en menos de 20s	> 95%	98,4%	98,6%	97,9%	98,38%
	Porcentaje de incidencias en la cola genérica que obtienen una primera respuesta en menos de 30m	> 90%				