



Universidad de La Laguna

Gobierno TI en la Universidad de La Laguna

LAS ESTRATEGIAS
DE GOBIERNO

Gobernanza TI

MADRID, 11/12/2014

Rosa María Aguilar Chinaa

Vicerrectora de TIC

raguilar@ull.es

Seminario Bienal
“La universidad digital”

¿Cómo somos?

- **Universidad pública**
- **Bicentenaria (222 años historia)**
- **Tamaño medio: 20123 alumnos + 1633 PDI
+ 848 PAS**

Gobierno TI

- Las TI deben formar parte de la planificación institucional y ser gobernadas de manera conjunta.
- Hay que establecer objetivos estratégicos y seleccionar las decisiones que vamos a tomar sobre **dónde**, **cuándo** y **cómo** invertir en la tecnología para lograr alcanzar dichos objetivos de manera que se mejore la competitividad y la eficacia de la universidad



Universidad de La Laguna

En 2012 participamos en el Proyecto de Arranque de Gobierno TI impulsado por la CRUE-TIC



Universidad de Oviedo



Universidad de La Laguna



Características de las TI en la ULL

- **Actitud defensiva frente a las TI**
- **Autosuficientes en base a la integración de tecnologías**
- **Estilo de dirección similar al resto del SUE**
- **Plan estratégico sólo para las TI centralizadas**
- **50% de los indicadores de TI en la media del SUE**

Responsabilidad:

Asumir el gobierno TI y establecer un modelo de toma de decisiones

- **Determinar quiénes son los responsables de ofrecer la información**
- **Determinar quiénes deben decidir**
- **Establecer sobre qué elementos de TI debe decidir el Equipo de Gobierno y cuáles delegar**

Estrategia:

Potencial de las TI a la hora de definir la estrategia actual y futura de la ULL

- **Liderar el diseño de la estrategia TI alineada con la estrategia de la ULL**
- **Suministrar los recursos necesarios para implementarla**

Adquisición:

Para que invertir en TI sea acertado tenemos que considerar el cambio que promueve

- Dotar de un centro de gasto único y centralizado
- Establecer cuáles son los recursos TI de la ULL
- Disponer de un procedimiento para las adquisiciones de TI

Desempeño:

Realizar el seguimiento del rendimiento de los Servicios TI

- Analizar los requerimientos y la satisfacción de los usuarios
- Establecer un programa a largo plazo para integrar todos los desarrollos TI

Cumplimiento:

Hacer cumplir las leyes y normas

- Designar a los responsables de conocer la legislación
- Elaborar un catálogo de normas y leyes relacionadas con las TI

Comportamiento humano:

El comportamiento de las personas marcan el éxito del proyecto

- **Cuidar las cargas de trabajo**
- **Formación a los grupos de interés para evitar la resistencia al cambio**

¿Quiénes son nuestros usuarios?

- **Alumnos**
- **PAS**
- **PDI**
- **Otros**



30 %

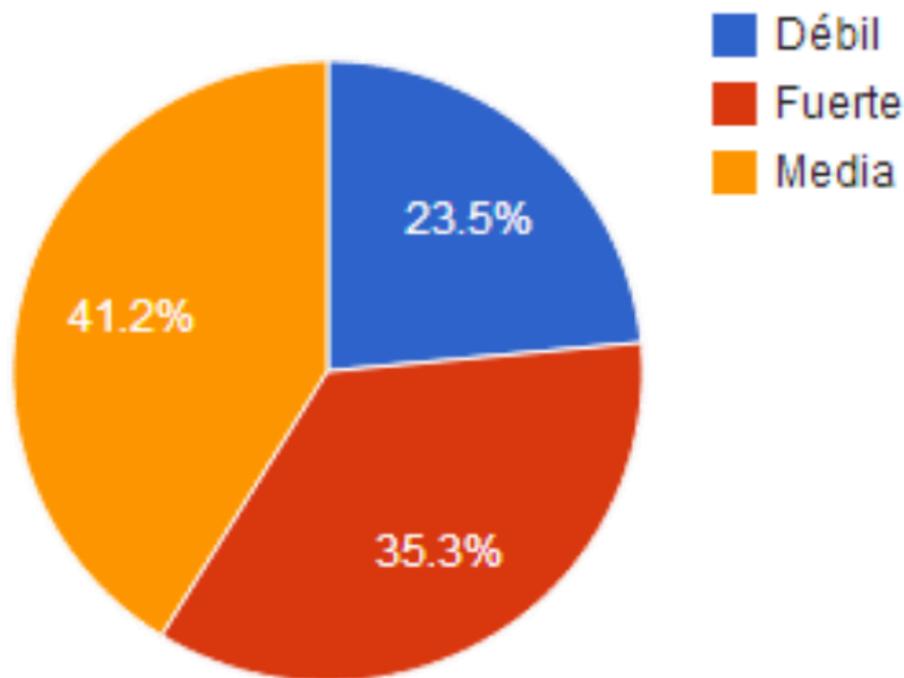
¿Y donde están los auténticos usuarios?

70 %

SIO Becas Colegios Mayores Asistenciales
Planaca Intervención GAP Títulos
RRHH UDV Departamentos Centros Inspección
Consejo Social BBTk **70 %** Calidad
Contratación OSL Gerencia
OTRI Mantenimiento Investigación
Mediación Secretarías de Departamento
Contabilidad SEGAI Prensa Deportes Seguridad
Registro Publicaciones Secretarías de Centro Secretaría Gral

¿Cuanto dependen de nosotros?

Distribución de Dependencia TIC de los Servicios Universitarios



¿Qué servicios prestamos y cómo lo hacemos...?

Soporte TIC a la docencia	7
Soporte TIC a la gestión	51
Soporte TIC a la investigación	4
Correo y colaboración	13
Publicación Web	13
Comunicaciones	7
Gestión de Identidades	5

102 servicios

¿Cómo, a quién, cuando,
desde donde,?

Cartera de proyectos TI

Gestión por proyectos.....

Pero.... ¿Cuántos calderos tenemos al fuego?
y.... ¿Cuántos más van a llegar?
y.... ¿Para cuándo?

**CARTERA
DE
PROYECTOS
TI**



Cartera de proyectos TI

- *Centro de gasto único y centralizado
- *Establecer claramente qué recursos económicos y humanos se disponen para nuevos proyectos
- *Calcular adecuadamente el coste de cada nuevo proyecto
- *Establecer los criterios de evaluación
- *Potenciar el máximo compromiso de las personas o grupos implicados
- *Publicar los objetivos de los proyectos TI y medir el nivel de éxito alcanzado

Proyectos Internos al Servicio TIC

Proyectos Estructurantes

Proyectos de la Cartera TI

#proyectos:
270 y creciendo....

Lo + importante: la priorización



Universidad de La Laguna

sede.ull.es

#procedimientos: 79

#usuarios:

6.921 (2012)

20.821 (2013)

300%

#expedientes

20.888 (2012)

36.206 (2013)

174%

#doc firmados

52.188 (2012)

152.534 (2013)

300%



Universidad de La Laguna



Accesibilidad: Solo texto | Normal

Inicio | Sede de la ULL | Ayuda

Procedimientos y Servicios

- Listado de Procedimientos y Servicios de la ULL
- Solicitud general para trámites
- Verificación de documentos con CSV

Tablón de anuncios

- Publicación en el BOC del reglamento que establece la definición, gestión y actualización del catálogo de procedimientos administrativos

Mostrar todos



Acceso a Sede de la ULL

Destacados

- Alegaciones al listado de preinscripción en titulaciones de Grado en la Universidad de La Laguna
- Presentación del Trabajo Fin de Máster Universitario
- Convocatoria para la Creación e Impartición de Cursos Abiertos Masivos Online (MOOC - Massive Online Open Course)
- Aportación de documentación para su anexo a la solicitud de preinscripción en Titulaciones de Grado en la Universidad de La Laguna
- Presentación del Trabajo Fin de Grado

The screenshot shows the riull.ull.es website interface. At the top, there is a purple header with the ULL logo and the text 'Universidad de La Laguna'. Below this, a navigation bar contains 'Repositorio institucional ULL', 'Español', and 'Mi DSpace'. The main content area is divided into several sections:

- Búsquedas:** A search bar with a magnifying glass icon.
- Listar:** A menu with options: 'Todo DSpace', 'Comunidades & colecciones', 'Por fecha de publicación', 'Autores', 'Títulos', and 'Materias'.
- Mi cuenta:** A button labeled 'Acceder'.
- Indexado:** A section titled 'Autor' listing authors and their document counts:
 - MARTA ALVAREZ SANCHEZ (2)
 - RAUL MARRERO RODRIGUEZ (2)
 - Abreu Rodríguez, Rossana (1)
 - Acosta Martín, Lucía (1)
 - ADONAI SUAREZ GONZALEZ (1)
 - ADRIANA EUSEBIO LEON (1)
 - Afonso Hernández, Olivia (1)
 - Afonso Vargas, José Ángel (1)
 - ALBERTO PEREZ REYES (1)
 - Afonso Rodríguez, Isabel (1)
 - ... Ver más
- Comunidades en DSpace:** A section titled 'Elija una comunidad para listar sus colecciones' with links for 'Bandeja de entrada' and 'Servicio de publicaciones de la ULL'.
- Documentos recientes:** A list of recent documents with titles and dates:
 - Sistema Centralizado de Gestión de Usuarios para Innova7. RAUL MARRERO RODRIGUEZ (08/07/2014)
 - Sistema Centralizado de Gestión de Usuarios para Innova7. RAUL MARRERO RODRIGUEZ (08/07/2014)
 - El contrato de trabajo internacional y su regulación en Derecho Internacional Privado español. MARTA ALVAREZ SANCHEZ (08/07/2014)
 - CONSECUENCIAS DE LA REFORMA LABORAL 35/2010 Y LA VINCULACIÓN CON LAS ETT Y LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA. MARIA CONCEPCION MARICHAL MARICHAL (08/07/2014)
 - El contrato de trabajo internacional y su regulación en Derecho Internacional Privado español. MARTA ALVAREZ SANCHEZ (08/07/2014)
 - LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE EDAD AVANZADA. NAYRA CERDEÑA VENTURA (08/07/2014)
 - Análisis de rendimiento de aplicaciones Android. ALBERTO PEREZ REYES (02/07/2014)
 - El papel de la familia en el desarrollo de la autonomía de las personas con discapacidad intelectual y su relación con el Trabajo Social. VERONICA MARIA GUTIERREZ GOMEZ (02/07/2014)
 - Prevención de violencia de género en parejas adolescentes. CARLA CABRERA PADRON (02/07/2014)
 - Una propuesta de valoración de la empleabilidad e inserción social de un colectivo de personas en situación de exclusión social. DEENA JETHANAND MURLIDHAR (02/07/2014)

*DSpace en una solución de alta disponibilidad

*Accesibilidad desde distintos dispositivos: plantillas web fueron reemplazadas por un diseño *responsive*, basado en la imagen corporativa de ULL

* Conectado con la sede.ull.es



Universidad de La Laguna

riull.ull.es

1. El estudiante solicita la defensa.
2. El tutor recibe a través de la Sede Electrónica una solicitud de firma para autorizar la defensa del trabajo.
3. El expediente con la memoria es remitida al
4. Un robot periódicamente se encarga de incorporar a DSpace las memorias de los expedientes finalizados, junto con los metadatos asociados

Accesibilidad: Sólo texto | Normal

ULL | Universidad de La Laguna

Administración electrónica
Universidad de La Laguna

Inicio | Sede de la ULL | Ayuda

Fecha y hora oficial: 01/07/2014 14:41

Cerrar sesión

SOLICITUD DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO FIN DE GRADO. CURSO ACADÉMICO 2013-2014

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

Documento(*)	Número (*)	Primer Apellido (*)	Segundo Apellido	Nombre (*)
NIF				
Via	Dirección		CP	Provincia
Calle				Santa Cruz de Tenerife
Municipio	País	Teléfono	Móvil	Correo electrónico (*)
Santa Cruz de Tenerife	ESPAÑA			

COAUTORES/AS DEL TRABAJO FIN DE GRADO (en caso de existir coautores/as debe cumplimentar todos los campos de este apartado)

Coautor/a 1

Correo electrónico	Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre
	Buscar		Limpiar

Coautor/a 2

Correo electrónico	Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre
	Buscar		Limpiar

DATOS DEL TRABAJO FIN DE GRADO

Seleccione el Grado en el que está matriculado/a (*)

ULL Responde ofrece al usuario el apoyo tecnológico y funcional necesario para que la transición al dominio digital sea sencillo, transparente, guiado y le evite la frustración que muchas veces se detecta en la interacción entre el ciudadano y la administración pública.

The screenshot shows the 'Soporte.ull.es' portal. At the top, there is a purple header with the ULL logo and 'Universidad de La Laguna'. Below this is a navigation bar with 'Servicios telemáticos' and 'Contacto'. The main content area is divided into a left sidebar and a main panel. The sidebar contains a 'Servicio TIC' menu with links to 'Ubicación y Datos de Contacto', 'Portal del Servicio', 'Carta de Servicios', 'Reglamento del Servicio', 'Encuesta de Calidad', and 'Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicidades'. Below the menu is a 'Chat en directo ONLINE' button for 'Servicios TIC' and a section for 'Enlaces de interés' with links to 'Página web ULL' and 'Sede electrónica'. The main panel features a banner for 'Soporte, asistencia técnica y asesoramiento del Servicio TIC' with a background image of a person at a computer. Below the banner is a section for 'Atención Personalizada a la Comunidad Universitaria' with a 'Gestión de casos de soporte' area containing an 'Iniciar sesión' button. At the bottom, there are three service cards: 'Obtenga soporte online' (1 técnico disponible), 'Notifique una incidencia' (0 incidencias globales abiertas), and 'Le llamamos' (2 llamadas por realizar).

Servicio TIC

- Ubicación y Datos de Contacto
- Portal del Servicio
- Carta de Servicios
- Reglamento del Servicio
- Encuesta de Calidad
- Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicidades

Chat en directo **ONLINE**
Servicios TIC

Enlaces de interés

- Página web ULL
- Sede electrónica

Soporte, asistencia técnica y asesoramiento del Servicio TIC

Atención Personalizada a la Comunidad Universitaria

Gestión de casos de soporte
Inicie sesión para gestionar sus casos de soporte.

Iniciar sesión

Obtenga soporte online

Utilice esta opción para establecer una conversación en línea con un técnico de soporte del servicio TIC.

Comenzar conversación

1 técnicos disponibles

Notifique una incidencia

Mediante esta opción puede crear un nuevo caso de soporte técnico o realizar una solicitud de servicio.

Solicitar soporte

0 incidencias globales abiertas

Le llamamos

Solicite que un técnico de soporte contacte por teléfono para atenderle personalmente en el horario preferido.

Solicitar soporte telefónico

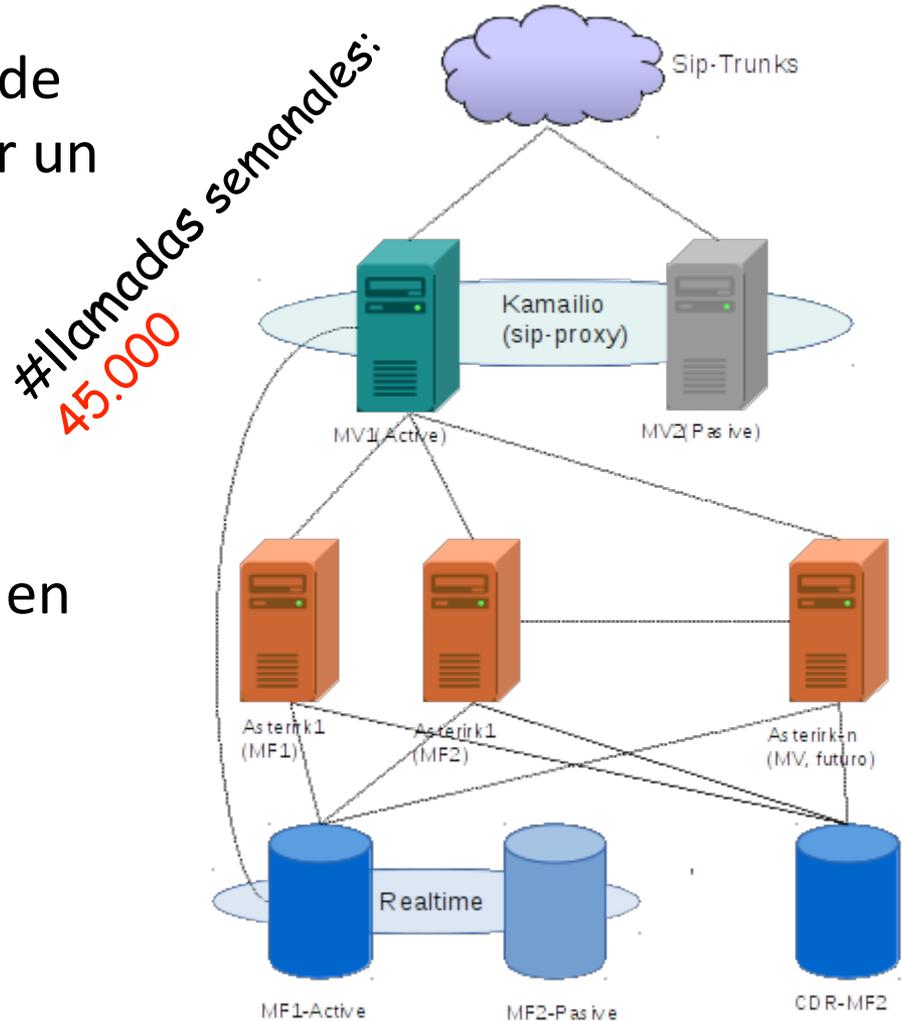
2 llamada(s) por realizar

Telefonía IP

1.- ULL tiene una configuración de entrada y salida de llamadas por un enlace de red IP.

2.- Instalado dos sistemas de telefonía sobre Linux y con plataforma de gestión Asterisk, en los dos CPDs.

#extensiones: 3.600

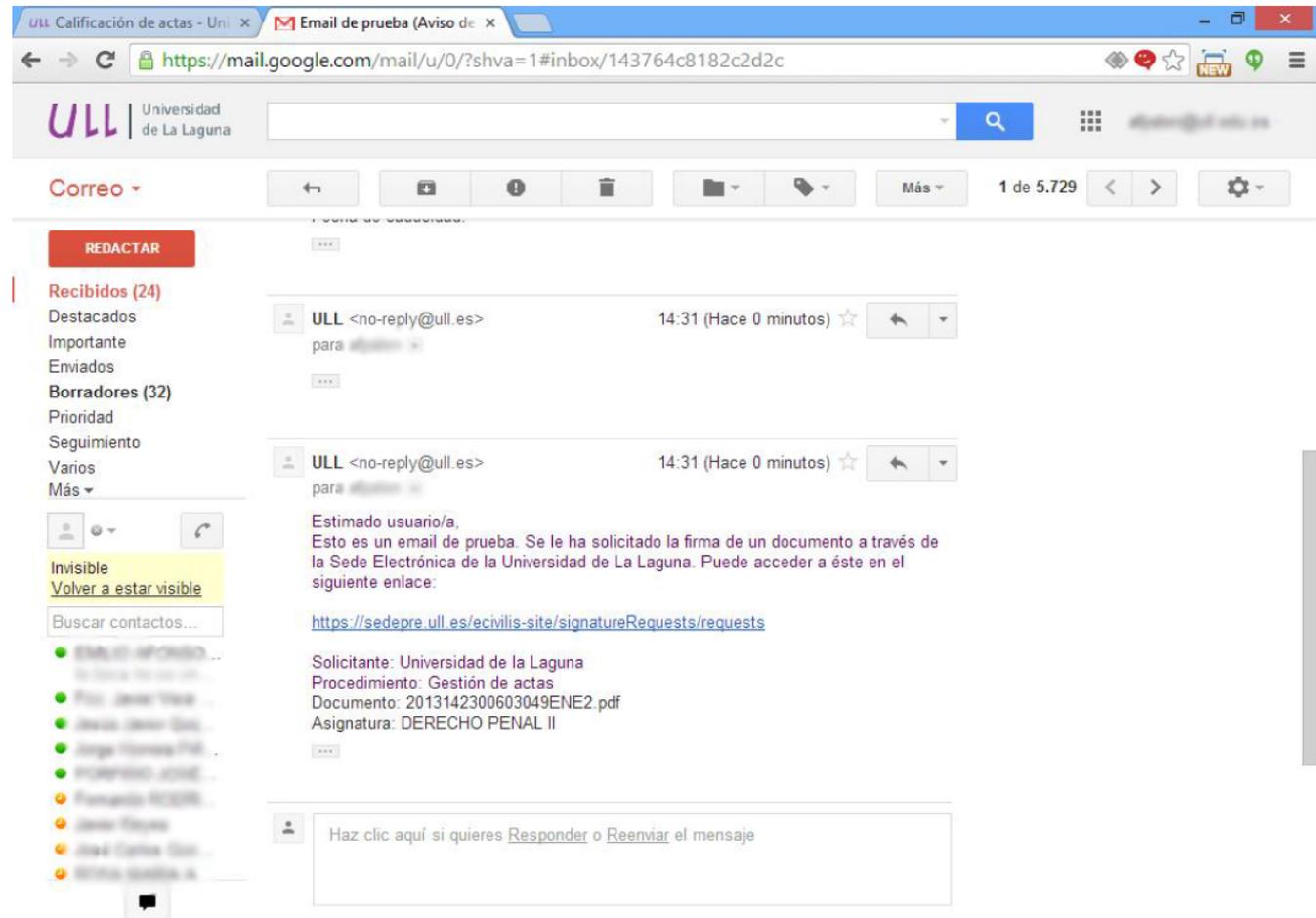




Universidad de La Laguna

Firma digital actas académicas

El sistema de forma automática detecta las actas pendientes de firmar y envía un correo a los profesores implicados para que realicen su firma.





Universidad de La Laguna

Firma digital actas académicas

The screenshot shows a web browser window with the URL `adminpre.ull.es/ecivilis-site/signatureRequests/request/1788`. The page header includes the ULL logo and the text "Universidad de La Laguna". A navigation bar contains links for "Inicio", "Sede de la ULL", "Mi Sitio", "Ayuda", and "Enlaces", along with the date and time "Fecha y hora oficial: 09/01/2014 13:37". A sidebar on the left lists "Mi sitio" with options: "Mis trámites", "Mis notificaciones", "Mis comunicaciones", "Documentos registrados", and "Solicitudes de firma". The main content area displays the title "Solicitud de firma del acta de la asignatura 230060304 de la convocatoria ENE del curso 2013-14". Below this is a table with the following details:

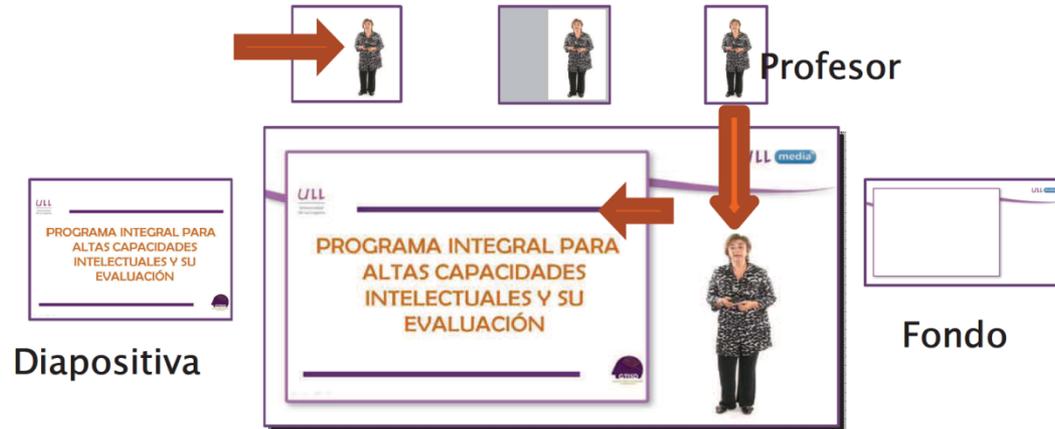
Destinatario:	UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA
Solicitante:	UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA
Fecha envío:	09 enero 2014, 13:31
Fecha de caducidad:	
Firmantes necesarios:	1
Procedimiento:	Gestión de actas
Estado:	Leída
Estado global:	Pendiente
Nombre del documento:	2013142300603049ENE2.pdf
Descripción del documento:	230060304_GRUPO_S_ORDEN_2

At the bottom of the table, there are three buttons: "Ver documento", "Firmar documento", and "Rechazar solicitud".

Un click, en cualquier navegador y en cualquier dispositivo permiten que la firma digital de actas haya sido un éxito.

El 70% de las actas se han firmado digitalmente de forma voluntaria por parte del Personal Docente e Investigador.

Píldoras digitales



1.- Proceso de creación de una pieza audiovisual sin necesidad de Edición

The screenshot shows a video recording of an inauguration. The main content is a slide with the following text:

Inauguración

ULL media

La plataforma docente audiovisual de la Universidad de La Laguna

D. Eduardo Doménech Martínez
Rector de la Universidad de La Laguna

26 Octubre 2011



Conclusión

- **El Equipo de Gobierno de la ULL conoce mejor la situación integral de las TI**
- **El Equipo de Gobierno de la ULL puede potenciar el valor que proporcionan las TI aplicando mejores políticas, procedimientos y cambios organizativos**
- **El Equipo de Gobierno de la ULL somos capaces de definir objetivos TI a medio plazo**

Conclusión

- Disponer de un catálogo de acciones de mejora
- Servicio TIC tiene el sello EFQM +300
- Transmitimos una imagen más moderna e innovadora de la ULL (incluso con los errores)
- El personal TIC está motivado.

Cambios de las TI en la ULL

- **Actitud defensiva/ofensiva frente a las TI**
 - **Autosuficientes en base a la integración de tecnologías/punteros**
- **Estilo de dirección similar/innovador al resto del SUE**
- **Plan estratégico sólo para las TI centralizadas/ULL**
- **50% de los indicadores de TI en la media del SUE**