

Título	Informe de actividad del segundo semestre de 2017 del ATI	
Destino	Gerencia	
Autor/es	Dirección del Área de Tecnologías de la Información	
	Lugar: Puerto Real	Fecha: 03/04/2018

Se presenta a continuación un resumen de actuaciones que hemos abordado en el Área de Tecnologías de la Información en la segunda mitad de 2017, muchas de las cuales aún siguen abiertas y en desarrollo. La descripción completa y detallada de todas las actividades realizadas en un semestre supondría una extensión excesiva del informe, que lo harían poco operativo, por lo que hemos optado por una relación resumida de las que nos parecen de mayor interés.

1. Facturación de la telefonía

Se revisan y recalculan las facturaciones realizadas por la compañía Telefónica en este periodo, mediante lo cual se detectan diversas irregularidades y errores tanto en los importes de las facturas como en la aplicación de algunos conceptos y condiciones contemplados en el contrato de servicios de telecomunicaciones que se inició en diciembre de 2016.

Se comunica, por parte del Área de Economía, la aceptación de los abonos propuestos por Telefónica para cerrar diversos fallos de facturas pendientes (abono fijos 2013, abono móviles 2014, abono móviles 2016-17). Dicha aceptación se condiciona a que si detectamos nuevas anomalías se hagan nuevas devoluciones.

2. Mejoras de la telefonía.

Se evalúan los problemas que actualmente afectan al funcionamiento del servicio de telefonía.

Contactamos con una empresa experta en sistemas de telefonía basados en Asterix, como es el caso de la UCA, y se le pide presupuesto para realizar auditoría y evolución del sistema actual y formación a los técnicos de telefonía.

Se concretan con la empresa los aspectos a valorar y mejorar en el servicio y se prevé abordar las actuaciones a partir de enero de 2018, con cargo al nuevo presupuesto.

3. Líneas de ascensores.

Se contrata y reciben los equipos adquiridos para sustituir las líneas fijas de teléfonos de ascensores por líneas móviles.

Se planifican las actuaciones a realizar y se acuerda con el Servicio de Mantenimiento realizar los cambios.

Se inician las actuaciones iniciales de revisión del estado de las líneas en cada ascensor, con el fin de ir adaptando cada caso a los requisitos de suministro eléctrico y conexión wifi a la red UCA.

4. Terminales telefónicos.

Se han instalado 150 terminales telefónicos de sobremesa para sustituir a los equivalentes de auriculares, a petición de las unidades correspondientes.

Se han cambiado unos 40 teléfonos móviles en mal estado por tener acumulados más de 3 años en uso y por tanto cumplir con este requisito básico.

Se han adquirido 125 dispositivos GSM para cambiar las líneas RTB de Telefónica por estos dispositivos que permiten usar líneas móviles y evitar generar cuota mensual por consumo.

5. Gestión del consumo telefónico.

Se ha puesto en producción la aplicación que permite la imputación automática de los gastos telefónicos generados por las distintas unidades a sus correspondientes orgánicas.

Para ello, desde nuestra aplicación de registro del gasto telefónico de las unidades se aporta a la nueva aplicación los datos que le permiten realizar la imputación por clasificación orgánica. Esta aplicación permite además el seguimiento individualizado del gasto telefónico por usuario, en base al PIN que identifica a cada uno en el sistema.

6. Mejora de seguridad WiFi.

Para eliminar las vulnerabilidades descubiertas en la red Wifi, hemos actualizado la versión del firmware de los controladores CISCO que gestionan las antenas. Se han actualizado los siguientes controladores: Cádiz: 3, Puerto Real: 8, Jerez: 2, Algeciras: 4.

Ha supuesto actualizar todas las antenas WiFi soportadas por estos controladores. Las operaciones se han realizado en horario nocturno para minimizar el impacto en el servicio. Para ello se ha contado con el servicio de mantenimiento de la red inalámbrica que nos aporta el contrato suscrito con la empresa Ingenia.

7. Averías en red WiFi.

En septiembre y noviembre varias tormentas causaron daños importantes en la red wifi de Cádiz, produciendo la avería de varias antenas WiFi.

Se ha procedido a la compra urgente de 12 antenas nuevas para abordar la reparación inmediata de dichas antenas y restaurar el servicio en las zonas afectadas.

Se ha reclamado a la empresa de seguros el pago de los gastos provocados por las averías, aportando para ello las facturas de las actuaciones y compras urgentes.

8. Nuevo espacio WiFi.

Hemos autorizado la instalación en Algeciras de un nuevo punto de acceso WiFi para dar cobertura a un nuevo espacio de estudio creado en el edificio de la Escuela Politécnica Superior de Algeciras. Este espacio fue solicitado por la dirección del centro y se ha dotado con cargo a la dotación presupuestaria anual para ampliaciones y reparaciones de la red de comunicaciones.

9. Mejora de electrificación de armarios.

En el marco del proyecto de mejora de la electrificación de armarios de comunicaciones hemos tramitado y ejecutado un primer contrato de actuaciones para la mejora del suministro eléctrico a los armarios más críticos, considerando su impacto, en caso de avería, en el conjunto de las comunicaciones de cada campus.

Este primer contrato ha afectado a los armarios de los CPD de Jerez, Algeciras y Cádiz, y se ha ejecutado en vacaciones de navidad, para evitar que afecte a los servicios ordinarios. Con la actuación realizada la situación de los armarios centrales de comunicaciones de los 4 campus mejora considerablemente, ya que se dotan de elementos de protección que de los que no disponían.

10. Sustitución de equipos obsoletos.

Actualmente en la red comunicaciones de la UCA tenemos operativos 77 equipos de comunicaciones de la marca Nortel, con más de 11 años de funcionamiento ininterrumpido, que presentan serias limitaciones funcionales, dada su antigüedad tecnológica, y alto riesgo de averías, dado el enorme número de horas de operación acumulado. Se ha podido realizar la sustitución de 12 de dicho equipos, como una primera actuación del proceso que pretendemos continuar en 2018. El alcance de este proceso dependerá de las dotaciones presupuestarias que se autoricen para este fin.

11. Protección de armarios cabecera.

Hemos analizado la necesidad de protección eléctrica mediante SAIs de los llamados armarios cabecera de cada centro, que interconectan los armarios de planta del edificio con el CPD del campus. Es decir, se trata de armarios de comunicaciones que actúan como eslabones críticos de la cadena de conexión de los armarios de planta de los centros, a los cuales se conectan los usuarios, con los armarios de los CPD de campus, los cuales dan acceso a la red nacional, internacional e internet.

Hemos elaborado una propuesta para proteger los 30 armarios de cabecera de los 34 edificios mediante 24 SAIs de 750 VA, de manera que estén protegidos contra picos de tensión que son las principales fuentes de averías.

12. Sustitución de fibra óptica en Cádiz.

Hemos completado la operación de sustitución de la fibra óptica en el campus de Cádiz, iniciada en la primera parte del año. Para ello se ha tenido que proceder a la compra e instalación de equipamiento complementario al suministro y sustitución de la propia fibra óptica. Este equipamiento complementario está constituido por latiguillos y conectores especiales.

Se ha realizado en ese segundo semestre la instalación de los latiguillos y conectores y con ello la plena y efectiva sustitución de la fibra óptica, según lo previsto en la primera fase de este proyecto, que deberá continuar con una segunda fase a realizar en 2018.

13. Implementación de nuevos enlaces de red.

Se ha planificado la implementación física efectiva de los nuevos enlaces de red a 1Gb y a 10 Gb previstos en el nuevo contrato con Telefónica que se inició en diciembre de 2016.

Se está cerrando con Telefónica el calendario de actuaciones para la implementación, procurando reducir al mínimo los impactos en el servicio de comunicaciones, que puedan provocar las operaciones a realizar.

Se ha implementado en el segundo semestre el nuevo enlace del edificio Andrés Segovia, y a continuación se implementarán los de Rectorado, Unidad Docente HCPR, edificio Servicios Generales de Jerez y EPSA. Se completará la implementación en los primeros meses de 2018.

14. Remodelación o construcción de nuevos edificios.

Se han atendido las necesidades planteadas desde el Vicerrectorado de Infraestructuras y Patrimonio y el Área de Infraestructuras en cuanto a elaboración de especificaciones técnicas y funcionales para las dotaciones de recursos audiovisuales, de red de comunicaciones y de telefonía en las actuaciones de remodelación de edificios o de construcción de algunos nuevos. Tales son los casos de remodelación del Colegio Mayor Beato Diego, Escuela Politécnica Superior de Algeciras, Edificio Olivillo, Facultad de Medicina, espacios a ocupar por la Gerencia y unidades administrativas en el edificio Hospital Real, construcción de la nueva Biblioteca del Campus de Algeciras, entre otros. Dichas especificaciones se refieren tanto a las actuaciones a prever durante la fase de realización de las obras programadas como a las relativas al equipamiento a dotar una vez terminadas estas.

15. Actuaciones Plan Equipa 2017.

A raíz de la asignación de dotaciones económicas con cargo al Plan Equipa 2017 a diversos centros de la UCA, para la mejora de su equipamiento, hemos procedido a iniciar el proceso de planificación detallada de las actuaciones a realizar en relación a los medios audiovisuales y de microinformática, según las solicitudes realizadas por aquellos. Hemos analizado las peticiones

de los centros conjuntamente con sus responsables, decanos y directores, y hemos elaborado las primeras propuestas de soluciones técnicas para las peticiones del CASEM, Facultad de Medicina, Facultad de CC Empresariales y Facultad de Enfermería de Algeciras. En los primeros meses de 2018 se completaran las actuaciones definitivas a realizar en todos los centros afectados.

16. Dotación de Contratos Marco.

En la segunda parte del segundo semestre hemos trabajado en la elaboración del borrador de pliego de especificaciones técnicas para dotar a la UCA de un Contrato Marco de Adquisición e Instalación de Medios Audiovisuales y de un Contrato Marco de Adquisición de Equipos Microinformáticos. Ambos borradores son la base para el desarrollo de la documentación necesaria para el trámite completo de ambos contratos marco, a realizar en el primer semestre de 2018. Estos contratos nos proveerán de dos herramientas claves para la mejora de la gestión del Área de Tecnologías de la Información e, indirectamente, del Servicio de Contrataciones, dada la importante simplificación y agilización que aportarán ambos en la gestión de la contratación, suministro e instalación de esos recursos TIC. La elaboración ha supuesto el análisis exhaustivo de las situaciones posibles en cuanto a dotación e instalación de equipos y la descripción detallada de los servicios y suministros que podremos solicitar a los suministradores que se contraten.

17. Presupuestos ATI 2018.

En coordinación con el Vicerrectorado de Infraestructuras y Patrimonio y el Vicerrectorado de Recursos Docentes y de la Comunicación hemos elaborado las propuestas de dotaciones de presupuestos para atender las diversas áreas de actividad del Área de Tecnologías de la Información, como son las de redes de comunicaciones, servicio de telefonía, recursos audiovisuales, microinformática y centro de servicios. Esto ha supuesto el análisis de la ejecución de las dotaciones asignadas en 2017 para dichas áreas y la evaluación de necesidades a atender, en 2018, en cuanto a nuevas dotaciones de equipamiento, renovación de las actuales y mantenimiento de las que estén en uso. De igual forma ha exigido completar en la aplicación de seguimiento del presupuesto tanto la asociación de las facturas generadas a las partidas presupuestarias previstas, como la carga de las propuestas de dotaciones para 2018

18. Dotaciones de nuevos equipamientos AV.

Hemos atendido varias peticiones de nuevas dotaciones de equipamiento audiovisual solicitadas en 2017, quedando algunas terminadas y otras planificadas para abordar en 2018. Se relacionan a continuación algunas de ellas:

- Sala de reuniones del CASEM. Hemos completado la nueva dotación de recursos AV dotando a la sala con capacidad para realizar videoconferencias.

- Sala de grados de Medicina. Hemos completado la nueva dotación AV de este espacio de acuerdo a las especificaciones incluidas en la primera fase de remodelación del centro.
- Sala de reuniones Fac. CC de la Educación. Hemos completado la renovación completa de los medios AV de la sala de reunión habitual del Consejo de Dirección de la UCA.
- Sala de reuniones HCPR. Hemos analizado las necesidades planteadas y diseñado la solución a implementar para dotar a la sala de reuniones del espacio de la UCA en el HCPR de recursos AV que les permitan realizar videoconferencias.
- Espacio docente Dpto. Medicina. A petición del director del Departamento de Medicina hemos analizado su objetivo de crear un espacio docente dotado con medios AV y una sala de videoconferencia en la segunda planta del edificio Andrés Segovia. Hemos diseñado la solución técnica, que se desarrollará en 2018.

19. Sustitución de equipamiento AV obsoleto.

Hemos procedido durante el segundo semestre a la sustitución de diverso equipamiento audiovisual bien por haberse averiado sin posibilidad de reparación o bien obsoleto hasta el punto de presentar una calidad tan baja que no resultaba aceptable su uso. Entre otros se han sustituidos:

- Unos 40 videoproyectores, casi todos en las dotaciones audiovisuales de las aulas de docencia, donde su uso intensivo y los requerimientos de un nivel de calidad de imagen alto, obligan a la renovación regular y sistemática de estos equipos.
- Unas 50 lámparas de videoproyectores, igualmente la mayoría en aulas de docencia, donde por la misma causa anterior se produce un elevado desgaste de las mismas y por tanto la necesidad de su reposición regular y además obligatoria, dado que una vez cumplido el periodo de uso previsto por el fabricante dejan de funcionar.
- Diversos elementos complementarios, como pantallas de proyección, micrófonos inalámbricos, selectores de señal, cajas de conexión, latiguillos, conectores, etc. Todos los elementos que conforman el sistema de videoproyección debido a su uso continuado y, en muchos casos, intensivo, requieren de renovación continua.

20. Formación de conserjes en AV.

A requerimiento del Área de Personal, y en base a lo previsto en la nueva RPT, hemos colaborado en la preparación de los conserjes que se han presentado a las pruebas de recalificación a Técnicos Especialistas en Servicios Generales. Nuestra colaboración ha consistido en:

- Elaboración de una propuesta de actividades concretas del área de medios audiovisuales en las que podrían participar de acuerdo a lo que se prevé en sus funciones de la nueva RPT.
- Elaboración de una propuesta de formación para que puedan asumir dichas funciones y realizar las actividades que de ellas se desprendan.
- Impartición de la formación propuesta, actuando como monitores de los cursos organizados al respecto por el Área de Personal.

21. Soporte equipos microinformáticos – apoyo al puesto de usuario

Servicios:

- A.1 - Soporte hardware y software e incidencias de puestos de usuario (PAS, PDI, Cargos).
- A.2 - Soporte microinformático procesos esenciales (automatricula, selectividad, preinscripciones).
- A.3 - Soporte antivirus e incidencias de usuario (PAS, PDI, Cargos).
- A.4 - Conexión y configuración de equipos de puestos de usuario (PAS PDI, Cargos).
- A.5 – Configuraciones especiales de equipos de trabajo o investigación (PAS,PDI).
- A.6 - Reutilización y reciclaje de equipos microinformáticos.
- A.7 - Preparación de imágenes master de equipos de usuario.
- A.8 - Asesoría técnica/ formación de usuarios

Actividades destacadas:

Campaña selectividad y preinscripciones

Campaña automatricula

Necesidades de equipos para proceso acreditación titulaciones de Centros

Instalación de las nuevas impresoras multifuncionales de renting para el CITI Puerto Real, CITI Cádiz, 9 en Rectorado y CTC Cádiz.

Adquisición de material de reposición para 4 campus

Recogida necesidades equipamiento en visitas a Centros para equipa 2017.

Apoyo configuración programa de análisis de espectros de difracción de rayos X del SCCYT.

Asesoramiento SAIs para Deportes.

Soporte a equipo conectado a espectrómetro IR F. Ciencias.

22. Soporte equipos microinformáticos – apoyo a la docencia

Servicios:

- B.1 - Soporte hard/soft e incidencias de equipos de aulas informáticas y aulas de teoría y problemas.
- B.2 - Instalación de software docente para docencia en aulas informáticas y pcs virtuales.
- B.3 - Soporte hard/soft e incidencias de puestos para alumnos (PARIS, portátiles de préstamo y PAPs)
- B.4 - Conexión y configuración de equipos de aulas informáticas y aulas de teoría y problemas.
- B.5 - Preparación de imágenes master de equipos de aulas.
- B.6 - Asesoría técnica/ formación de usuarios de aulas.
- B.7 - Actualización de equipos microinformáticos de aulas para nuevo curso académico.

Actividades destacadas:

Actualización de clientes de aulas al nuevo UDS 2.1 de bróker y bróker esi. Creación de imágenes, pruebas, despliegue en aulas virtualizadas de todos los campus (mayo – diciembre 2017).

Aulas de teoría y problemas. Preparación y pruebas imágenes para la docencia.

Segundo semestre 2017 - Preparación Aulas informáticas curso 2017/18. Campaña peticiones profesorado instalación software aulas informáticas (mayo 2017). Preparación de masters para pcs físicos de aulas informáticas Jerez, Algeciras y Puerto Real. Actualización de aulas informáticas virtualizadas - clientes ligeros Cádiz, Jerez, Algeciras. Planificación de imágenes virtuales a disposición de la docencia 2017/18. Preparación de master virtuales para la docencia todos los Campus curso 2017/18. (Actuaciones entre junio – noviembre 2017).

Preparación aulas Jerez para exámenes Aptis British Council del CSLM

Preparación aulas Ciencias para escuela europea TEM-UCA

Preparación aula ESI para examen oposiciones Arquitecto

Renovados equipos aula informática F. Enfermería Cádiz

Renovados equipos aula informática 2.4 y 2.1 EPSA

Revisión bajo demanda de aulas informáticas

Revisión de protocolos de atención.

Reorganización nas imágenes.

Integración en cmdb. Alta de programas docencia en cmdb

23. Soporte equipos microinformáticos – adquisición centralizada de equipamiento

Servicios:

C.1 - Adquisiciones centralizadas de equipamiento microinformático para actualizar las dotaciones informáticas del PAS de la UCA, aulas informáticas y de teoría y problemas.

C.2 - Equipamiento microinformático para nuevos edificios de la UCA.

C.3 - Adquisiciones centralizadas/renovación de licencias software de usuario.

C.4 - Distribución de equipamiento adquirido centralizadamente.

Elaboración preinscripciones técnicas Acuerdo Marco Equipos Microinformáticos.

Compra menor equipos altas prestaciones - M141/2017/19 14 portátiles

Procedimiento abierto compra EXP032/2017/19 6 lotes

Lote 1: 100 clientes ligeros (con ratón y teclado) para aulas

Lote 2: 40 minitorres linux (con ratón y teclado) para aulas

Lote 3: 55 ordenadores windows (con ratón y teclado) para usuarios

Lote 4: 40 ordenadores windows alta gama (con ratón y teclado) para usuarios

Lote 5: 15 portátiles para usuarios - desierto

Lote 6: 140 pantallas 23,6

24. Soporte en atención a usuarios

Servicios:

D.1 - Soporte y gestión de datos CAUs de unidades UCA.

D.2 - Soporte y gestión de datos de espacios, usuarios, equipos en CAU.

D.3 - Soporte y gestión de datos usuarios BAU.

D.4 - Soporte e incidencias de usuarios de correo electrónico institucional y personal UCA.

D.5 - Soporte e incidencias de usuarios de correo electrónico de alumnos UCA y externos.

D.6 - Formación a usuarios en herramientas de puesto de usuario.

Actividades destacadas:

Modelo puesto TIC – puestos tipo por tipo equipos usuario

Modelo puesto TIC – puestos tipo por tipo equipos compartidos

Nuevos CAUs ESI, Institutos Investigación

Generar indicadores para el Area

Generar estadísticas anuales, semestrales... bajo demanda

Indicadores CRUE-TICs

Datos para memoria RS UCA puntos 3 y 9

Colaboración con Inspección de Servicios

Actualizar colaboradores honorarios en CAU

25. ANEXO DE DATOS

DATOS USUARIOS DE EQUIPOS

Usuarios con equipos que dar soporte	
Cargos Académicos	445
PDIs	1.658
Personal Técnico e Investigador	371
PAS	751
TOTAL (ene-18)	3.225
Además se da soporte a:	
profesores colaborador honorario y eméritos	104
otros PDI (becarios, doctorandos, prof. visitantes, colaboradores...)	200
	3.529

a. Tipos de equipos microinformáticos de usuario a los que se prestan distintos niveles de soporte:

- Equipos principales (portátil y/o pc fijo)
- Equipos de apoyo (impresoras, tablets, ipads...)
- Equipos de control de experimento o investigación
- Equipos en laboratorios

b. Tipos de equipos microinformáticos de apoyo a la docencia a los que se prestan distintos niveles de soporte:

- Aulas Informáticas y Aulas de Teoría y Problemas
- Laboratorios de Idiomas y Espacios de Aprendizaje/Formación
- Portátiles de préstamo para el alumnado
- Puestos de libre acceso para el alumnado en Centros y Bibliotecas

c. Dependencias donde se da soporte

<http://memoria.uca.es/Memoria2014/contenidos/organizacion/infraestructuras>

d. Edificios y unidades donde se presta soporte en Algeciras, Cádiz, Jerez, San Fernando, Puerto Real

<http://memoria.uca.es/Memoria2014/contenidos/organizacion/estructura>

DATOS CAUs

<https://cau.uca.es/cau/verDocumento.do?documento=estadisticas>

DATOS CORREO

Cuentas de correo Alumnado: 52.410 cuentas

Cuentas de correo PDI/PAS/Institucional: 8.157 cuentas

(datos a abril de 2018)

<u>Equipamientos informáticos para docencia y aprendizaje.</u>									
Tipo de equipo	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Número de aulas de informática	52	54	67	65	67	69	70	72	70
Puestos en aulas informáticas	1.215	1.365	1.891	1.847	1.888	1925	1898	1.990	1.814
Portátiles para préstamos en biblioteca	845	2.557	2.391	2.284	1.950	1529	1340	1.138	855
Puestos de libre acceso para alumnado en biblioteca y centros	306	276	254	145	100	113	86	29	25
Puestos informáticos de apoyo a equipos audiovisuales en aulas	276	300	337	337	350	396	425	437	446
TOTAL equipos para docencia y aprendizaje	2.642	4.498	4.873	4.613	4.288	3.963	3.749	3.594	3.140
(datos a 31/12 de cada año) (se incluyen laboratorios de idiomas y laboratorios cad y simulación ESI)									

Equipos reciclados y recuperados para usuarios y necesidades UCA

AÑO	CPUs	Pantallas	Impresoras	Portátiles	TOTAL
2017	48	31	1	108	188
2016	62	72	0	13	147
2015	91	95	3	32	221
2014	304	246	3	24	577

26. DATOS DEL CAU segundo semestre 2017

En el CAU se recogen los resultados numéricos de peticiones de usuario registradas en la aplicación. Además de peticiones de usuario, en el CAU se registran Servicios Internos y servicios complejos tipo "tareas" que corresponden con un desarrollo de actividades más elaborado en el que pueden participar varias personas y que, a efectos numéricos, figuran como el resto de peticiones de usuario. La contabilización es realizada solo a efectos numéricos.

SERVICIOS	Jul 2017	Ago 2017	Sep 2017	Oct 2017	Nov 2017	Dic 2017	TOTAL
Servicios Audiovisuales y Videoconferencias							
MAV - Incidencia con los Medios Audiovisuales	53	0	65	88	92	41	339
MAV - Solicitud de Servicios Audiovisuales en Salones de Actos y Salas de Grado	6	0	12	15	29	8	70
MAV - Solicitud de Servicios Audiovisuales en Consejo de Gobierno y Claustro	1	0	1	0	1	2	5
MAV - Solicitud de Formación o Atención Técnica para Videoconferencia	4	0	6	8	4	5	27
MAV - Solicitud de Formación o Asesoría Técnica en Teledocencia	0	0	0	1	1	1	3
MAV - Consulta Técnica sobre Servicios y Recursos Audiovisuales	2	0	2	4	3	2	13
MAV - Incidencia con Monitores Institucionales de Información	2	0	7	5	2	3	19
MAV - Apoyo a dotaciones audiovisuales en Centros	0	0	2	0	1	1	4
Telefonía móvil							
TEL - Suministro y configuración de teléfono móvil (Alta, baja o cambio de terminal)	13	1	10	34	18	14	90
TEL - Consulta sobre el servicio de telefonía móvil ..	27	3	20	23	10	8	91
TEL - Problema con la telefonía móvil (robo, pérdida, etc)	4	1	9	2	10	5	31
Servicios Internos Red y Telefonía							
RED - Solicitud de PUERTO para roseta	0	0	0	1	0	0	1
RED - Actuación en firewall (abrir puertos)	7	1	3	0	2	2	15
RED - Actuación en la red de cable	0	0	0	0	1	0	1
RED - Conexión de servidor	1	0	6	2	6	3	18
RED - Conexión urgente usuario	0	0	0	1	0	0	1
RED - Guardias servicios críticos de Informática Redes	0	0	0	0	0	0	0
RED - Problema de red en edificio	0	0	0	1	1	0	2
RED - Problema de red troncal	1	0	0	0	0	0	1
RED - Soporte externo de la de red de datos	14	14	11	19	35	13	106
Atención en equipos microinformáticos de puestos de trabajo							
PCpt - Distribución de Equipos Microinformáticos / Suministro de Material	3	0	0	4	4	2	13
PCpt - Migración de windows XP	0	0	0	0	1	0	1
PCpt - Reutilización de Equipos Informáticos	0	0	1	4	2	2	9
PCpt - Solicitud de configuraciones especiales en equipos microinformáticos	19	0	17	12	10	9	67
Tarea de Equipamiento Microinformático	3	0	1	0	0	0	4
PCpt - CONFIGURACION de su equipo Informático en RedUCA	35	0	50	60	72	38	255
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - Docentes ..	37	0	81	75	84	33	310
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	50	2	100	81	87	36	356
PCpt - Incidencia con el software antivirus o al eliminar un VIRUS ..	4	0	5	3	4	1	17
PCpt - Consulta sobre acceso al software licenciado y sobre software libre	2	0	7	6	11	3	29

Conexión a red desde el exterior y de invitados							
RED - Conexión de usuarios invitados: jornadas, congresos, estancias...	9	0	4	9	13	4	39
RED - Consulta sobre conexión desde el exterior y de invitados	9	0	5	5	6	2	27
RED - Problemas con la conexión desde el exterior y de invitados	17	0	7	6	4	3	37
RED - Conexión de sede remota	0	0	0	0	0	1	1
Atencion en Aulas y equipos de Docencia							
PCad - Actualización en Aula de Teoría y Problemas para la docencia	0	0	0	0	0	7	7
PCad - Actualización en Aula Informática de docencia	0	0	31	14	5	2	52
PCad - Petición de instalación de programas para la docencia en aulas informáticas en el curso 2017/18 en el "Sistema de PCs virtuales"	2	0	0	0	0	0	2
PCad - Incidencia con PC de AULA de TEORIA Y PROBLEMAS	9	1	14	42	48	25	139
PCad - Incidencia con PC de AULA INFORMATICA	14	0	23	28	24	6	95
PCad - Incidencia con PC de libre acceso (PARIS y PAP)	1	0	2	0	0	0	3
PCad - Incidencia con PORTATIL DE PRESTAMO AL ALUMNADO en Bibliotecas ..	11	0	7	4	4	0	26
Tarea en Aula Informática	0	0	1	0	1	0	2
Conexión a red de cable							
RED - Conexión a la red de cable	12	0	19	12	18	11	72
RED - Consulta sobre conexión a red de cable	0	0	3	1	4	1	9
RED - Problema de conexión a la red de cable	6	0	18	10	9	6	49
Servicios usuarios							
MAIL - Incidencia con el correo electrónico	39	1	57	59	44	39	239
MAIL - Nueva Cuenta de correo electrónico de Docente o PAS	25	0	46	66	28	16	181
MAIL - Nueva Cuenta de correo electrónico para Becario del Departamento	1	0	2	1	3	2	9
MAIL - Nueva cuenta de correo electrónico Institucional	13	0	19	21	11	8	72
MAIL - Nueva cuenta correo electronico para alumnos de 1,2 o 3 ciclo	2	0	3	3	2	0	10
MAIL - Cambio de clave de correo electrónico	5	0	16	27	15	4	67
MAIL - Consulta sobre correo electrónico	2	0	11	15	6	4	38
MAIL - BAJA de correo electrónico UCA	1	0	6	4	5	1	17
Incidencias con los datos de localización de personas en el Directorio	16	0	13	26	18	9	82
Petición de apoyo como gestor de CAU	12	0	9	11	3	6	41
Telefonía fija							
TEL - Suministro y configuración de teléfono fijo	12	0	27	20	53	11	123
TEL - Solicitud de funcionalidad de telefonía (PIN, Fax, Grupos, Desvíos, Operadora automática, etc).	17	0	23	28	25	8	101
TEL - Consulta sobre telefonía fija ..	5	0	9	9	8	4	35
Conexión a red inalámbrica							
RED - Conexión a la red inalámbrica	15	0	18	17	28	14	92
RED - Consulta sobre conexión a la red inalámbrica	1	0	3	1	0	5	10
RED - Problema de conexión a la red Inalámbrica	10	0	10	7	9	4	40
RED - Ampliación o mejora de la cobertura de red inalámbrica	1	0	1	4	1	0	7
TOTALES	555	24	823	899	886	435	3622