



Integración de usuarios y servicios informáticos, WebDesktop

Mario Rafael Ruiz Vargas

Dirección de Tecnología y Sistemas
Universidad Francisco Gavidia

TELESCOPI

Red Telescopi

Red de Observatorios de Buenas Prácticas de
Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa.

Descripción general

La Universidad Francisco Gavidia **con el objetivo de mejorar los servicios que brinda** ha definido **entre sus líneas estratégicas la satisfacción permanente a sus estudiantes,** impulsando proyectos encaminados a cumplirlos.

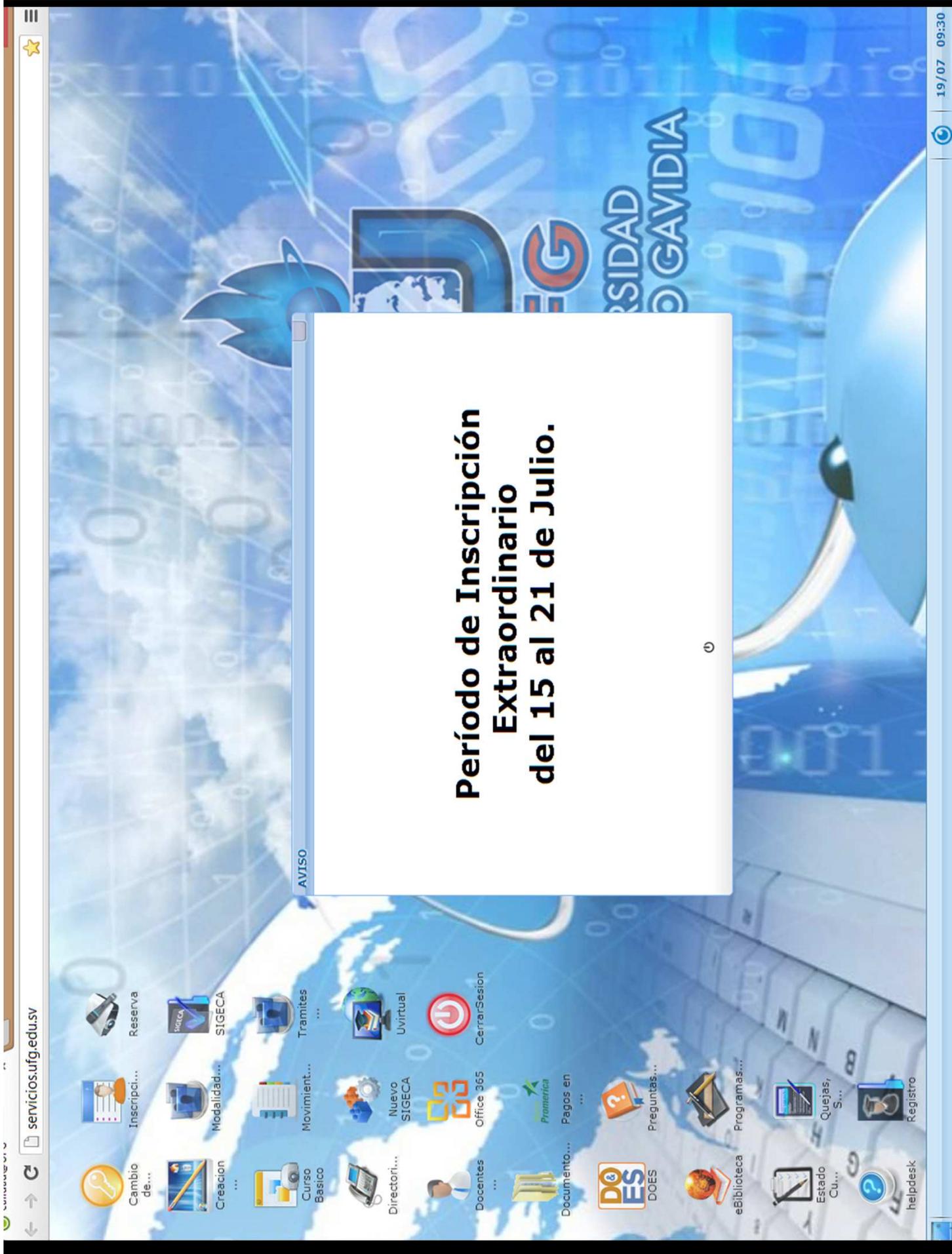
En el año 2009 se inicia el Proyecto de integración de usuarios y servicios informáticos. Un **escritorio en ambiente web** que provee acceso a cada servicio, donde los usuarios ingresan a todas las aplicaciones y servicios informáticos, a través de un único usuario y contraseña.

Factores determinantes

- Líneas estratégicas de la institución.
 - Excelencia académica, satisfacción permanente, crecimiento integral y proyección institucional.
- Mejora en la gestión y creación de credenciales.
- Facilitar la administración de nuevos usuarios bajo el WebDesktop.
- Control automático de servicios por perfil.
- Estrategia de comunicación con diversos niveles de usuarios y perfiles.
- Previsión del crecimiento y desarrollo de nuevas aplicaciones.

Propósito

- Nueva **interfaz intuitiva** al usuario.
 - **Facilitar y centralizar el acceso** a los diferentes servicios y plataformas informáticas.
 - **Optimizar el control** sobre el acceso a los aplicativos.
 - **Administración eficiente** de roles y asignación de privilegios.
- **Simplificar la gestión** de credenciales.
 - **Mayor seguridad**, a través del uso de una clave única y tokens.
 - Reducir el personal necesario para la **gestión de usuarios**.



servicios.ufg.edu.sv

- Cambio de...
- Inscripci...
- Reserva
- Creacion ...
- Modalidad...
- SIGECA
- Movimient...
- Tramites ...
- Curso Basico
- Directorio...
- Nuevo SIGECA
- Uvirtual
- Office 365
- CerrarSesion
- Documento...
- Pagos en ...
- Preguntas...
- Programas...
- Quejas, S...
- Registro
- DOES
- biblioteca
- Estado Cu...
- helpdesk

AVISO

**Período de Inscripción
Extraordinario
del 15 al 21 de Julio.**



19/07 09:30

Población meta

El **WebDesktop** ha sido implementado para el 100% de la población en la Universidad Francisco Gavidia.

Personal
administrativo

Usuarios
académicos

Directores,
coordinadores y
empleados
+ 300 usuarios

Estudiantes
de nuevo ingreso,
pregrado y postgrados.
+14,000 usuarios
Decanos y docentes.
+500 usuarios

Población meta en números

☐ Usuarios

- + 14,000 Estudiantes
- + 500 Docentes
- + 250 Administrativos

☐ Aplicaciones desarrolladas

- + 40 Aplicaciones web
- ≈ 20 aplicaciones en un perfil estándar

☐ Gestión de WebDesktop

14,750 usuarios x 20 promedio de aplicaciones (perfil estándar)

295,000 privilegios de acceso semestralmente

Área de desarrollo



Acciones relevantes

2009

- Inicia el proyecto de integración de usuarios y servicios informáticos.
 - Creación y gestión de 10 tipos de roles.
 - Normalización y unificación de usuarios y acceso a servicios.
 - Uso de certificados, criptografía, cifrado y tokens.

2010

- Implementación en toda la comunidad Universitaria.
 - Nuevo y más eficiente flujo de trabajo.
 - Automatización de creación de usuarios nuevos.

2011

- Actualización del método de autenticación de usuarios.
 - Personalización de credenciales.

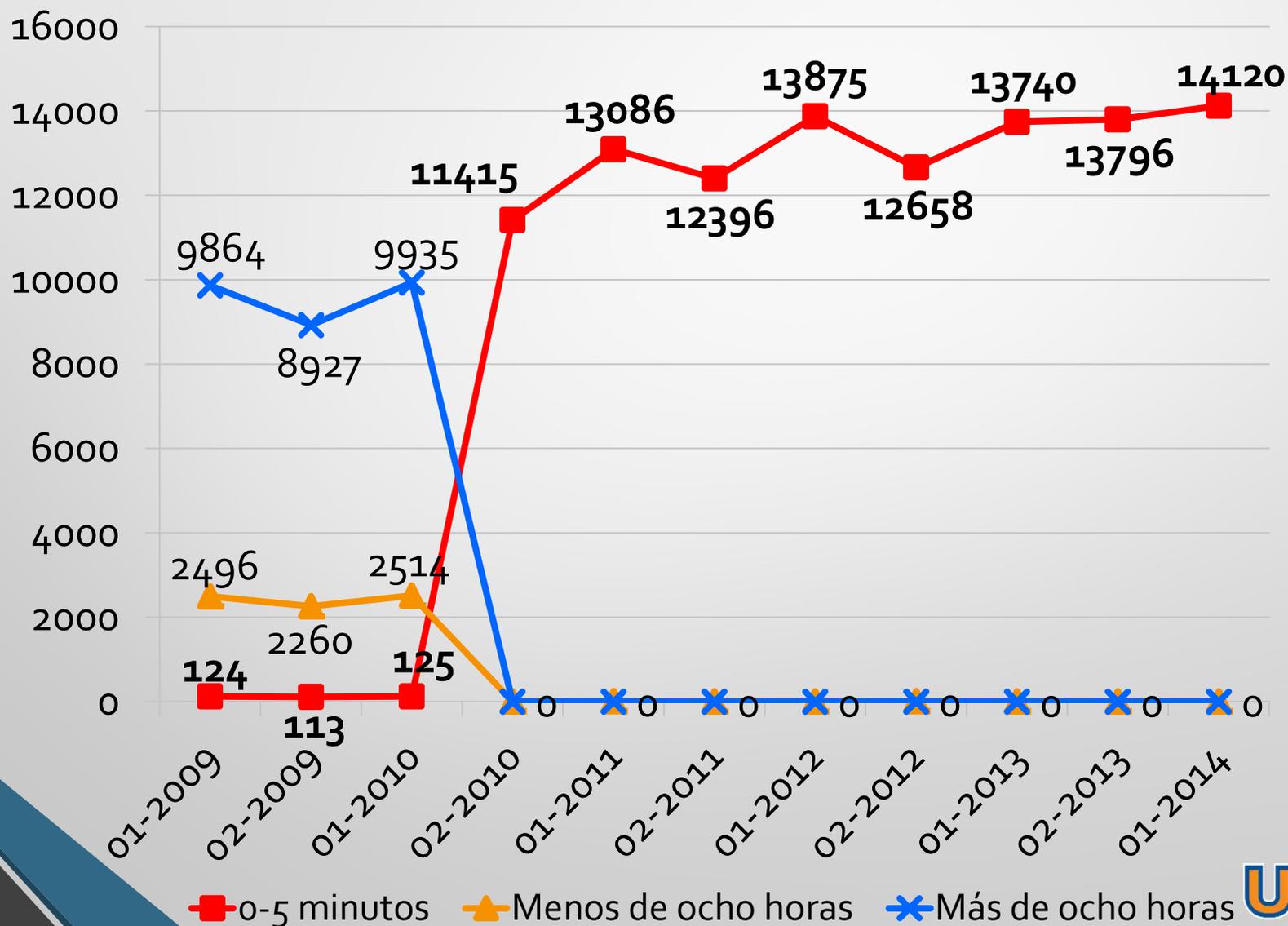
2012

- Integración con dispositivos móviles.
- Integración con bases de datos de bibliotecas electrónicas.
- Sistema de estadísticas de uso por carreras.

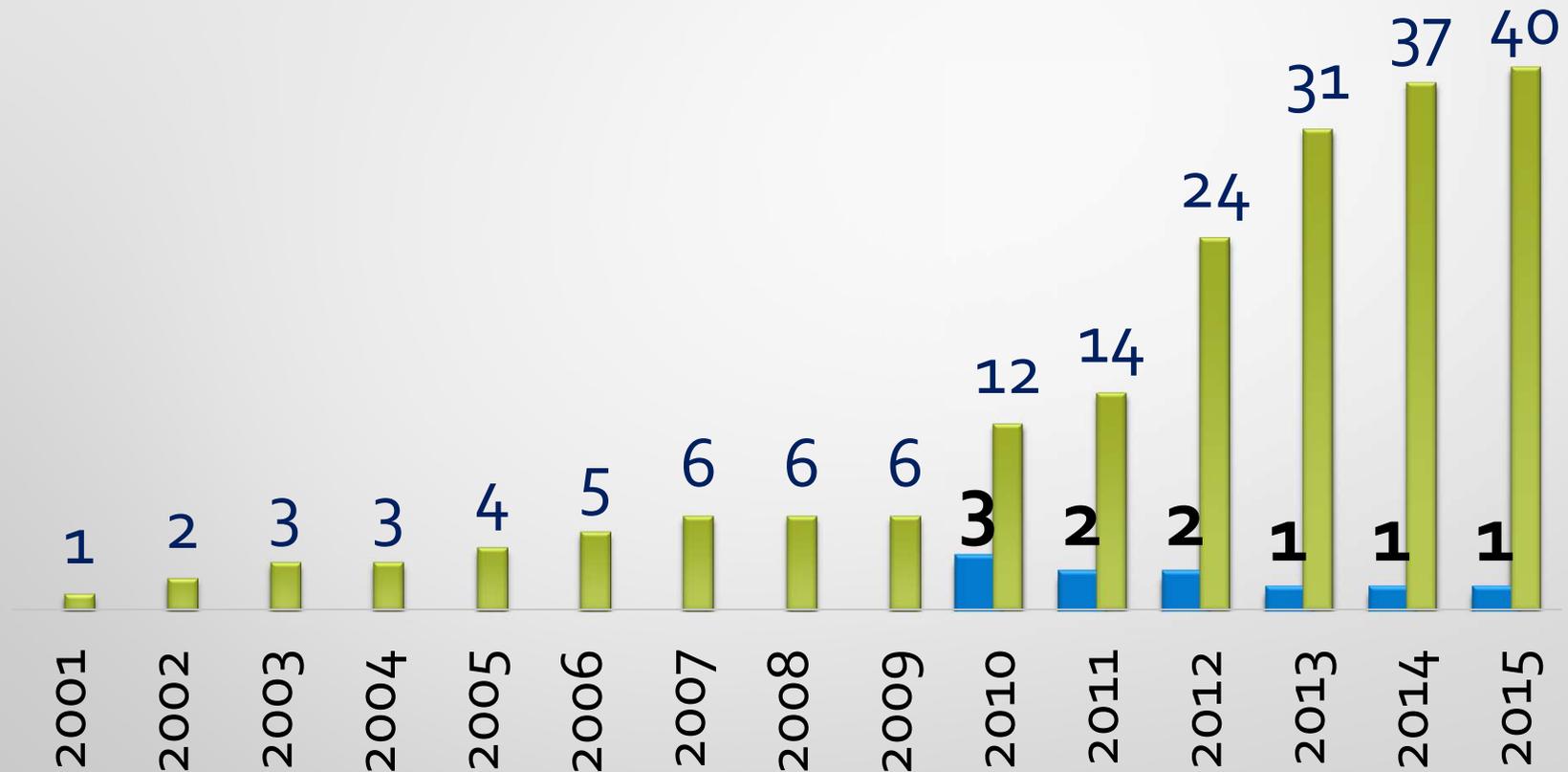
2013

- Integración con Office 365.
- Tablón de anuncios.
- Desarrollo de nuevas aplicaciones.

Tiempo promedio de creación y renovación de credenciales



Personal de soporte a credenciales *antes y después* del WebDesktop

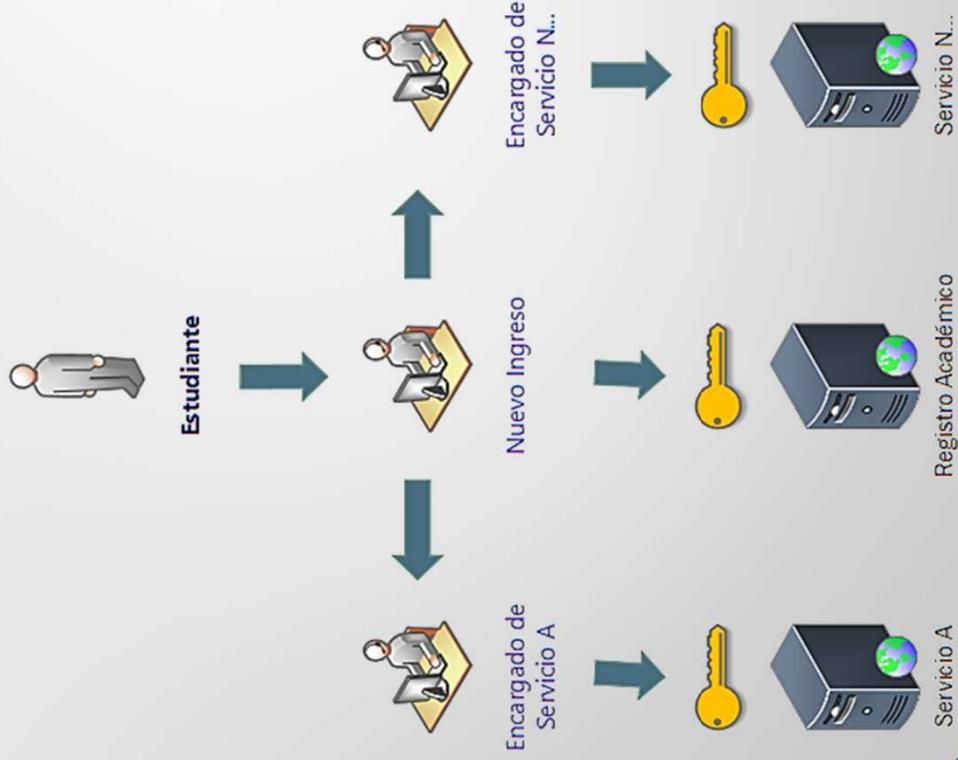


■ Personal necesario para crear credenciales por medio del WebDesktop

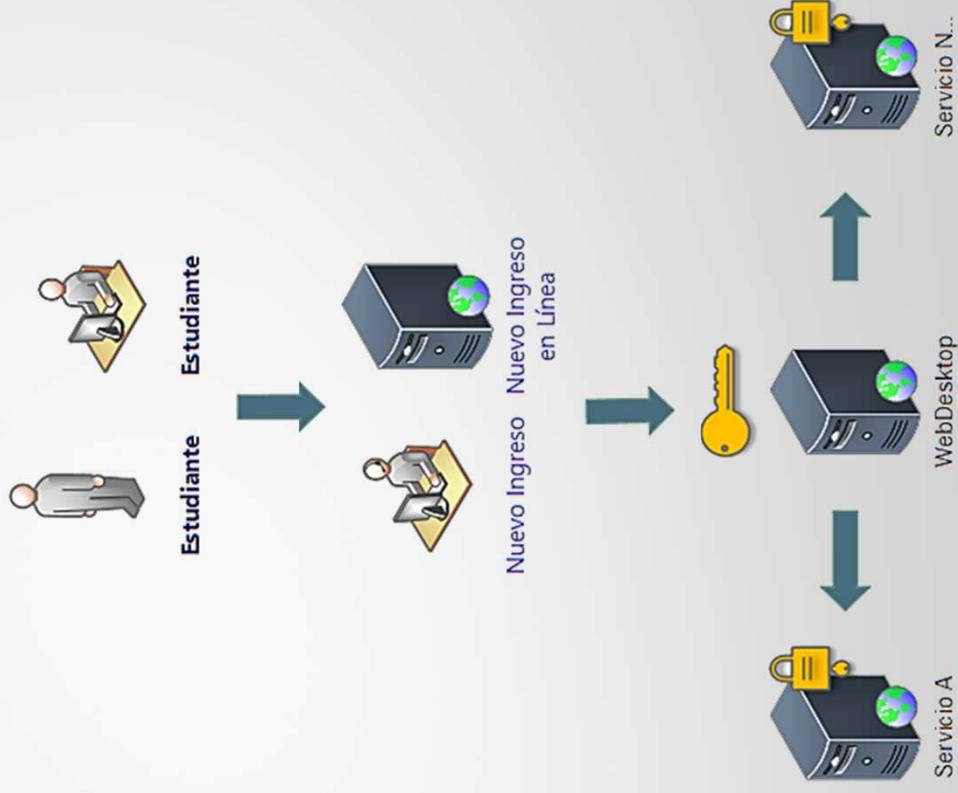
■ Personal necesario para crear credenciales por servicio

Creación de credenciales

Proceso antes de la integración



Proceso después de la integración (WebDesktop)



Sostenibilidad

● Desarrollo bajo la metodología de desarrollo ágil SCRUM.

● Mejoras y observaciones presentadas a través del Sistema de Medición de la Satisfacción del Estudiante.

● Evaluado como producto conforme, como parte de las observaciones en auditorias de calidad.

● Discusión de mejoras del sistema durante Comité de Acción y Gestión de la Dirección Tecnología y Sistemas.

● Estabilidad de los servicios y seguridad de la información.

● Compatibilidad con diversos lenguajes de programación.

Perspectivas

- **Crear nuevos servicios y plataformas** bajo el mismo esquema de trabajo.
- Mantener el **WebDesktop** como **vía de acceso centralizado** a plataformas y servicios.
- Alcanzar la **máxima compatibilidad** con los navegadores y dispositivos más utilizados.
- **Eliminar por completo la múltiple autenticación** de otros servicios e integrarlos a una sola autenticación.
- **Utilizar métodos** de cifrado y algoritmos de seguridad actualizados.
- Identificar oportunamente **soluciones a nuevas necesidades**.

Recomendaciones

Normalizar las credenciales de acceso.

Crear la interfaz para cada servicio y plataforma.

Gestionar el número de roles, credenciales y perfiles.

Asignar permisos de acceso a aplicativos (dentro o fuera de la institución).

Definir el tipo de seguridad a utilizar (algoritmos de cifrados y dinámicas de autenticación).

Inversión en equipos de alta disponibilidad y un ancho de banda de internet que se ajuste a la demanda de la institución.

Conclusiones

- El uso de **una sola clave de autenticación** y la personalización de usuarios, **permite que los miembros de la UFG se identifiquen con la institución** y accedan a nuestros servicios de una forma fácil y segura.
- El **WebDesktop** ha **mejorado la administración** de los servicios informáticos y facilitado el soporte a usuarios.
- La **implementación del WebDesktop** recibió una excelente aceptación y adopción por parte de estudiantes y personal administrativo y **forma parte del día a día de nuestros usuarios**.

Browser window showing a desktop environment with various application icons and a social media notification.

jaleman@UFG

servicios.ufg.edu.sv

Google

- Administración
- Documento...
- Movimiento...
- Quejas, S...
- Uvirtual
- Cambio de...
- eBiblioteca
- Nuevo SIGECA
- Registro
- Cerrar Sesión
- Catalogo Instituci...
- Estado Cu...
- Office 365
- Reserva
- SAP
- Creacion ...
- Evaluacio...
- Pagos en ...
- Servicios...
- helpdesk
- Preguntas...
- SIGECA
- Tramites ...
- Directorio...
- Curso Basico
- Programas...
- SIGECA
- Publicaci...
- Docentes
- Modalidad...
- Publicaciones

AVISOS

Tweets [Seguir](#)

INFO POSTGRADOS @infopostgrados 18h
Hemos habilitado éste sitio para mantenernos en contacto con ustedes!

INFO POSTGRADOS @infopostgrados 3 mar
Bienvenidos al ciclo 01-2014

[Mostrar Más](#)

Gracias

