



Integración de usuarios y servicios informáticos, WebDesktop

Mario Rafael Ruiz Vargas

Universidad Francisco Gavidia

Dirección de Tecnología y Comunicaciones

Miembro de RAICES, El Salvador.



Universidad Francisco Gavidia

La UFG se fundó el 7 de marzo de 1981.

El nombre de la Universidad fue establecido en honor al gran humanista salvadoreño Francisco Gavidia, quien fuera escritor, educador, historiador y periodista.



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.

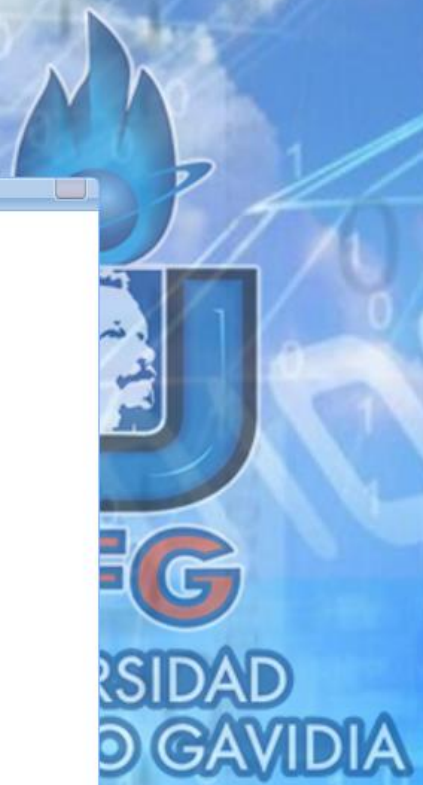
Consiste en un **escritorio en ambiente web** que contiene un icono de acceso a cada servicio, donde los usuarios ingresan a todas las aplicaciones y servicios informáticos, a través de una única aplicación utilizando su usuario y contraseña.

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

AVISO

Período de Inscripción Extraordinario del 15 al 21 de Julio.

⏻



Factores determinantes

- Optimizar el nivel de servicio de las aplicaciones y la mejora continua de procesos.
- Líneas estratégicas de la institución.
 - Excelencia académica, satisfacción permanente, crecimiento integral y proyección institucional.
- Mejora en la gestión y creación de credenciales.
- Creación automática de nuevos usuarios bajo el WebDesktop.
- Control automático de servicios.
- Medio de comunicación directo con diversos niveles de usuarios mediante mensajes en la plataforma.
- Previsión del crecimiento y desarrollo de nuevas aplicaciones.

Población meta

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



Población meta en números

□ Usuarios

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

□ Aplicaciones desarrolladas

- + 35 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

UFG
Sede Central y
Centro
Regional de
Occidente

Aplicaciones,
plataformas y
servicios
informáticos

Acceso
local y
remoto vía
internet

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**.

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.

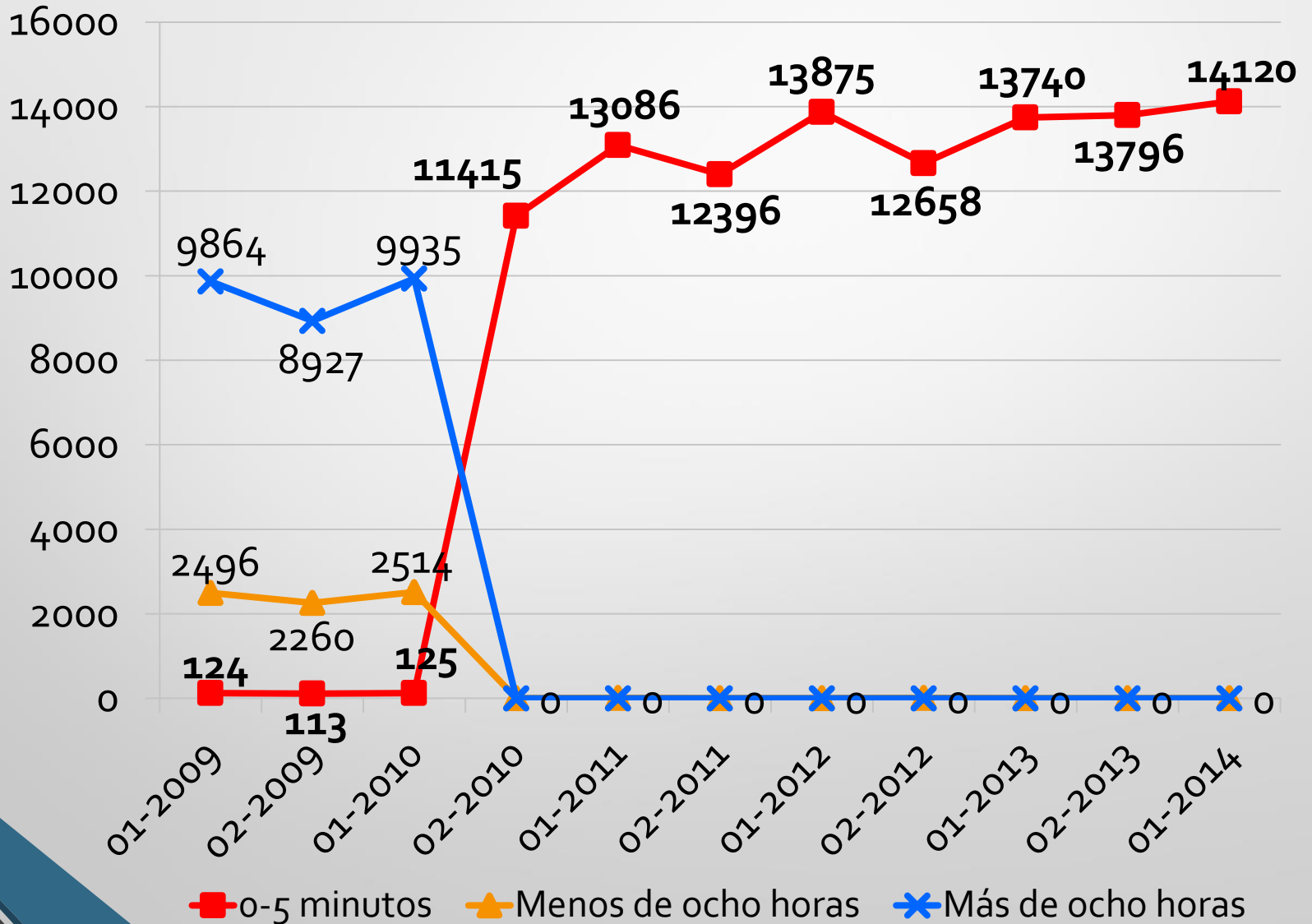
Evidencias

- **Integración de servicios** a través del WebDesktop, alojado en el sitio web de la UFG.
- **Estadísticas de uso** del WebDesktop por el 100% de la población meta.
- **La administración centralizada** a través de la Unidad de Soporte a Servicios Virtuales y un único aplicativo de acceso llamado WebDesktop.
- **Optimización de recursos** (reducción en el personal y en el tiempo necesario para la creación de nuevas credenciales).
- **Mejora significativa en el proceso** de atención a usuarios.

Personal para asignar credenciales *antes y después* del WebDesktop

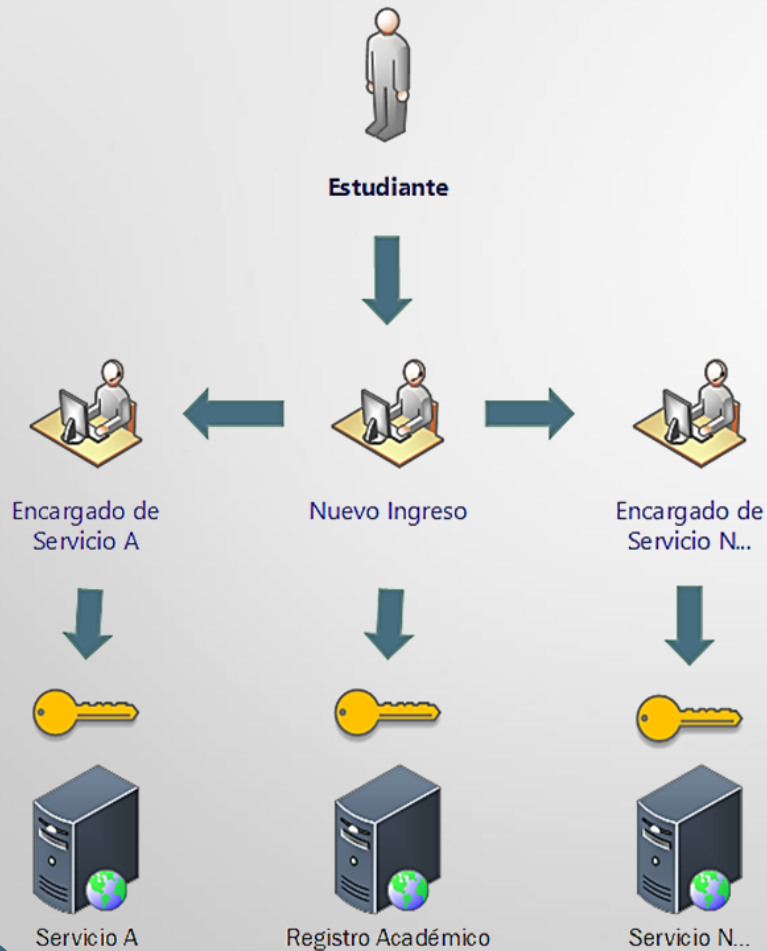


Tiempo promedio de creación y renovación de credenciales

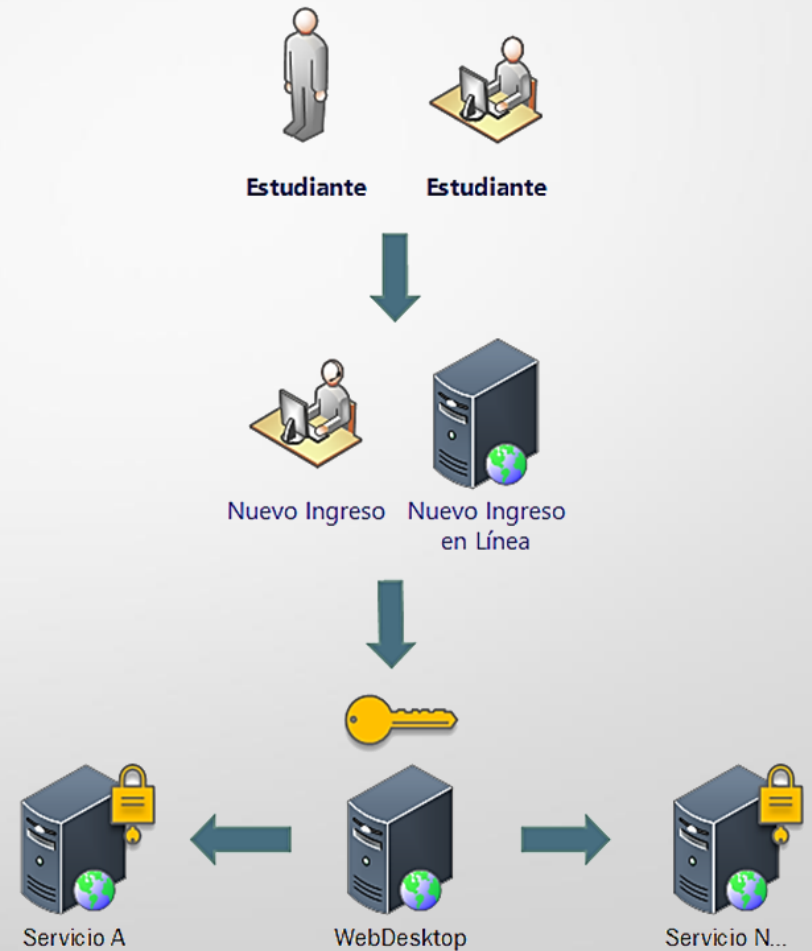


Creación de credenciales

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.

Evaluación como producto conforme, sugerencias y observaciones en auditorias internas de calidad.

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

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 adaptación por parte de estudiantes y personal administrativo y **forma parte del día a día de nuestros usuarios**.