



**PROGRAMA DE MOVILIDAD DEL PAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA ERASMUS
INFORME FINAL**

Jorge Pérez Hidalgo

Previo al intercambio

Tras elegir tres destinos de una lista de posibles lugares en los que realizar el intercambio, fui asignado a la Universidad de Económicas en Esmirna (Turquía). Desde el principio, la comunicación con la Universidad de destino fue excelente, atendiendo casi inmediatamente todas mis peticiones.

El plan de trabajo propuesto es el siguiente:

| | | | |
|---|--|-----------------|--|
| Home university | UNIVERSIDAD DE CANTABRIA | Host University | IZMIR UNIVERSITY OF ECONOMICS |
| Erasmus code | E SANTAND01 | Erasmus code | TR IZMIR04 |
| Contact person | Agueda Sánchez Responsible for Exchange Students International Office Tel.: 34-942-201052 Fax: 34-942-201038 sancheza@gestion.unican.es | Contact person | Ms. Gunes BECERIK Office of Intl. Affairs Vice Director Sakarya Caddesi No: 156 35330 Balcova / Izmir TURKIYE Tel: +90 232 488 83 50 Fax: +90 232 488 82 71 |
| Beneficiary's surname | Perez Hidalgo | | |
| Beneficiary's forenames | Jorge | | |
| Working place | Quality and Innovative Education Department. Administrative in computers speciality. | | |
| Contact data | +34 942201066 perezjh@gestion.unican.es | | |
| Overall aim of the training | Learn how other University from a different country works. | | |
| Specific objective(s) of the training | Compare the different initiatives in Quality and Innovative Teaching Department. Learn how other University manages to fulfil the same activities. | | |
| Expected results of the training (envisaged impact on professional competences) | Learn some new techniques we can use in University of Cantabria in the development of our activities. Add some new probable activity to be done in our department. | | |
| Nature of activities to be carried out (work shadowing, training, <u>workshop</u>) | Knowledge exchange. Used IT platform workshop. | | |
| Dates | 23 rd – 27 th June 2008 | | |



En un principio, la persona encargada de mi intercambio en la Universidad de destino, era Gunes Becerik, vicedirectora de la Oficina de Relaciones Internacionales. Tras explicarles en que consiste mi trabajo y al pertenecer a la escala de informática, fui asignado a uno de los responsables del servicio de informática, Ozan Taysi. Esta persona, es la encargada del "Helpdesk" que da soporte a unos 5000 ordenadores en la Universidad, 4000 de ellos, portátiles de alumnos, que la Universidad cede gratuitamente a los estudiantes al matricularse el primer año.

Fui asignado por tanto a este proyecto del "Helpdesk" durante mi visita. Proyecto que consta del soporte que se da a los alumnos, personal y profesorado, y de la gestión del mismo con bases de datos de diseño propio y basadas en software libre, donde se guarda un historial de todos los problemas que cada persona ha tenido para una gestión más eficiente en un futuro.

La ciudad y la Universidad

Esmirna es la tercera ciudad más grande de Turquía, con un total de casi 3 millones de habitantes. Situada en la costa oeste de Turquía a unos 450 Km de Estambul. Es el segundo puerto de Turquía tras Estambul y está considerada como la ciudad más occidentalizada de Turquía en términos de valores, ideología, estilo de vida e igualdad de sexos, esta influencia occidental (sobre todo Griega) es evidente en la gente y en las costumbres. La Esmirna moderna también incluye antiguas ciudades de renombre mundial como Éfeso, Pérgamo y Sardes, que son visitadas por cientos de miles de turistas al año.

En Esmirna se encuentran las siguientes Universidades:

- Dokuz Eylül Üniversitesi
- Ege Üniversitesi
- **İzmir Ekonomi Üniversitesi**
- İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü
- Yaşar Üniversitesi

İzmir Ekonomi Üniversitesi o Universidad de Económicas de Esmirna (IUE), es una Universidad privada, localizada en el distrito de Balçova, al sudoeste de la ciudad, a 40 minutos del centro en transporte público y muy bien comunicada con el mismo. La





Universidad está compuesta por las Facultades de Artes y Ciencias, de Comunicación, de Informática, de Economías y Administración y de Arte y Diseño. Todo esto en un edificio principal (antiguo hotel) y uno secundario de posterior creación. El campus además está compuesto por otro edificio donde se encuentra la residencia de estudiantes (dispone de 240 habitaciones dobles) donde yo me alojé y cuya calidad y servicios son similares a los que pueda tener cualquier hotel. Es un campus pequeño, pero también es una Universidad pequeña (4000 alumnos) y con 7 años de historia únicamente. Se están planteando ampliar el campus en un futuro próximo dado el rápido crecimiento de la Universidad. El campus dispone de un restaurante y varias cafeterías y de zonas arboladas para dar un paseo o relajarse en los ratos libres.



Todos los edificios están en un campus cerrado al que solo tiene acceso el personal, estudiantes y gente autorizada, controlado esto mediante un acceso por tarjeta y por un servicio de seguridad las 24 horas. Además todas las zonas restringidas también tienen un acceso con tarjeta.

Durante el intercambio

El primer día, a mi llegada a la residencia de estudiantes por la noche, me quedé sorprendido por la calidad y limpieza de la habitación y de la residencia en general, me dieron una habitación en la octava planta con vistas al mar. Al igual que mi última vez en Turquía, la gente encantadora y deseando ayudarte en todo momento, desde el conductor de autobús o el taxista hasta el de la recepción. Antes de acostarme, estuve viendo el partido de la Eurocopa Turquía - Croacia con la gente de la residencia de estudiantes.

Durante el fin de semana aproveché para visitar Éfeso y Pamukkale con un amigo turco que vive en Esmirna. Son dos sitios increíbles y los cuales merece la pena visitar sin lugar a duda.

Llegado el lunes, llego por la mañana a la Universidad a las 8:30 (previo desayuno gratuito) y me presentan a todo el mundo, me enseñan la Universidad, los laboratorios de moda, de redes, de electrónica, de microprocesadores, la oficina de relaciones internacionales..., no me acuerdo del nombre de casi nadie, estos nombres tan raros... ¡Como no!, estuvimos hablando de fútbol, del partido de Turquía del viernes y del de España del



domingo. Ozan (mi responsable allí) me estuvo comentando que le gustaría ir a Santander el año que viene de la misma forma que yo vine, estuvo mirando fotos de Santander y Cantabria y quedó encantado.

Durante la visita, estuve utilizando todo el rato el ordenador portátil que llevé yo desde España, me ofrecieron ordenador, pero para mi era más cómodo usar el mío. Me dieron acceso a Internet tanto desde el edificio principal como desde mi habitación en la residencia.

A las 12:00 llega la hora de la comida, nos vamos todos juntos al restaurante de la Universidad del cual me dieron vales de comida, así que no tuve que pagar nada. Tras 1 hora de descanso para comer, la jornada laboral se prolonga hasta las 18:30, no se lo podían creer cuando les contaba que en España mi horario es de 8 a 15 horas.

En una semana, como es lógico, no da tiempo para meterse en profundidad en ninguno de sus proyectos, así que lo que hicimos fue hablar en general sobre todo su servicio de informática.

Hablamos sobre su red, me estuvieron contando que han renovado la estructura el año pasado dado el rápido crecimiento de necesidades, ahora es más estable y rápida, adjunto el documento acerca de la estructura y características de la red antigua y de la nueva en el Anexo 1. Me enseñaron



también la sala donde tienen los servidores y demás dispositivos de red. Estuve parte del tiempo consultando en Internet toda la información que me dieron, pues difiere de mi trabajo y lo tengo bastante olvidado desde la carrera. La verdad que para el tamaño de la Universidad, el montaje está muy bien y está todo muy cuidado. Hay parte del montaje que la subcontrataron, comprensible ya que son solo 8 personas en el servicio de informática.



También hablamos sobre los servidores que usan, las tecnologías que utilizan, en general usan software libre, para no tener que gastar dinero en licencias. Estuve viendo sus servidores de video vigilancia y me contaron acerca de los "firewalls", servidores Web, de correo electrónico, del "HelpDesk"... Sobre todo esto adjunto información en el Anexo 2.

Por supuesto, también hablamos sobre el "HelpDesk", proyecto principal sobre el que trató mi estancia en su Universidad. Es un aspecto del que están muy orgullosos y en el que se centra gran parte de su actividad ya que el resto de aspectos mencionados anteriormente, están funcionando y no dan problemas, y si lo dieran, serían un caso más del "HelpDesk".

Tienen que tratar las incidencias causadas por todo el sistema (red, e-mails, nuevos equipos...) y además por los más de 5000 ordenadores dependientes de la universidad, entre los que se encuentran los casi 4000 ordenadores portátiles de los alumnos (cedidos gratuitamente por la Universidad), éstos llevan Linux como sistema operativo, de esta forma se ahorran una licencia Campus de Microsoft y además si el alumno decide instalar Windows, no le dan soporte, así que es un ordenador menos del que preocuparse, en la actualidad la gran mayoría de los alumnos instalan Windows.



Para resolver los casos del "HelpDesk" disponen de 4 personas, estas personas resuelven los casos por e-mail, teléfono o personándose en el lugar del problema, todo en función del tipo de incidencia, por norma general el caso es atendido en menos de 15 minutos. Los casos se pueden abrir por e-mail, teléfono o directamente en el mostrador. Una vez que alguien abre un caso, el encargado del "HelpDesk" determina el tipo de problema y lo asigna a la persona más adecuada. Toda esta información así como la de cómo se resolvió el problema, queda almacenada para futuras ocasiones. De esta forma también realizan estadísticas mensuales para ver la distribución de casos y en el caso de que una persona esté siendo sobrecargada, se puede compensar con el resto.

Al igual que en la Universidad de Cantabria, tienen diferentes listas para los diferentes tipos de casos, email, ordenadores alumnos, hardware, software, profesores... Dado que manejan tal cantidad de ordenadores, las instalaciones de los equipos las hacen a través de



imágenes, de tal forma que una vez instalado uno, para los demás simplemente consiste en hacer una copia.

Una vez que el alumno termina la carrera, tiene la opción de comprar el portátil que ha estado usando por un precio muy reducido, unos 250 €. Sino se ofrece al resto de la comunidad universitaria y si aun así nadie está interesado, se guarda para utilizar las piezas en otro ordenadores que se rompan.



Además también les estuve contando como funciona este sistema en la Universidad de Cantabria. Antes de ir a su Universidad, estuve informándome en la nuestra como funcionaba nuestro "HelpDesk". Apuntaron el nombre del programa que usamos, para investigar sobre él y ver si les interesa cambiar o no.

Tras ver y hablar sobre los diferentes aspectos de su servicio, en el tiempo libre que me quedaba, al tener acceso a Internet, tuve la posibilidad de atender los e-mails que iba recibiendo sobre temas de mi puesto de trabajo en la Universidad de Cantabria y terminar algunos de los asuntos que tenía en ese momento entre manos.

A parte de la vida en la Universidad de 8:30 a 18:00, siempre me ofrecían ir a cenar a algún sitio con ellos o a enseñarme diferentes partes de Esmirna, algunos días fui con ellos y otros con mi amigo turco. La verdad que se han portado conmigo genial en todo momento.

Una vez terminada mi semana de intercambio, tuve la posibilidad de ir a visitar otras zonas de Turquía entre las que se encontraba la Capadocia, un paisaje de ensueño en un país



lleno de sorpresas y con mucho más que ofrecer de lo que la gente se piensa y al que sin duda volveré.



Conclusiones

El programa de movilidad me parece una gran experiencia tanto a nivel personal como profesional. Te da la posibilidad de conocer el funcionamiento de otra institución en una situación social y cultural totalmente diferente. Conocer a gente que al igual que tú resuelven los problemas que a su Universidad le surgen, y como lo hacen.

Es una gran oportunidad para realizar una inmersión en otro lenguaje, inglés en mi caso, aunque no lo hablan muy bien, no queda más remedio que usarlo, y tratar de comprender y hacerse entender en otro idioma, pues nadie allí habla español, y esto es algo que no puedes tener a menos que pases unos días en el extranjero.

Es reconfortante ver como en nuestra Universidad, pese a no ser privada como en la que estuve, tenemos unas infraestructuras envidiables y como en la mayoría de los casos no estamos atrasados con respecto a otros. También es sorprendente el interés que todo el mundo muestra sobre España.



Me gustaría además dar las gracias a todas las personas que han hecho posible que este intercambio haya sido posible, en especial a la Oficina de Relaciones Internacionales y al Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa, lugar donde trabajo.

En Santander a 15 de julio de 2008.

Fdo.: Jorge Pérez Hidalgo