

---

Memoria de Gestión y  
Económica del  
Servicio de Informática  
2014



## Contenido

El Servicio de Informática .....	3
Competencias .....	3
Misión .....	3
Visión .....	4
Metas.....	4
Organización.....	4
Organigrama .....	4
Carta de Servicios .....	7
Servicios ofrecidos.....	7
Grado de cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios .....	8
El SI en números .....	9
Proyectos más relevantes desarrollados en 2014.....	11
Organización y Calidad.....	11
Servidores, sistemas y bases de datos.....	11
Red de voz y datos.....	12
Aplicaciones corporativas .....	13
Soporte al usuario .....	15
Datos económicos.....	16
Anexo: semántica, fiabilidad y fuente del grado de cumplimiento de los indicadores .....	18

## El Servicio de Informática

El Servicio de Informática (SI) es la unidad encargada de prestar los servicios relacionados con la Informática, los Sistemas de Información, las nuevas tecnologías y las comunicaciones de la Universidad.

### Competencias

- Gestionar la red corporativa, supervisando su funcionamiento y mejorando su topología y configuración para garantizar la conectividad a Internet y la prestación de servicios avanzados de red
- Mantener y gestionar los servidores corporativos para asegurar el soporte tecnológico básico a la actividad universitaria y prestar servicios de valor añadido a los usuarios
- Desarrollar y mantener el sistema informático de gestión ULPGes y el resto de los aplicativos de gestión, implantando nuevos desarrollos que faciliten la completa informatización de los procesos de gestión, tanto en entorno de red local como entorno web, y la generalización de la e-administración universitaria
- Mantener e integrar los sistemas de información de modo que permitan generar todo tipo de informes para los procesos de toma de decisiones
- Proporcionar apoyo a la explotación de los sistemas microinformáticos, prestando un servicio de soporte técnico a los usuarios, y en particular a las salas informáticas al servicio de la docencia y el estudio
- Administrar y distribuir el software de uso corporativo
- Gestionar la red telefónica
- Apoyar tecnológicamente la teleformación y la implantación de tecnologías y sistemas de información al servicio de la gestión del conocimiento
- Explotar los datos contenidos en la base de datos corporativa siguiendo criterios de homogeneidad y unificación, promoviendo en los distintos servicios y unidades acciones de autogestión de informes de dichos datos

### Misión

- Facilitar a la Universidad el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, incorporando y gestionando los sistemas de información y comunicaciones de ámbito institucional, transformando la tecnología en valor al servicio de la docencia, la investigación, la gestión y la innovación

## Visión

- Ser un servicio estratégico para la Universidad, referente en la prestación de sus servicios, por su eficacia, su calidad y por la aplicación de la tecnología
- Alcanzar la excelencia profesional mediante la capacitación del personal

## Metas

- Implantar estándares de trabajo y mejores prácticas
- Implantar plataformas que faciliten el desarrollo de servicios horizontales
- Prestar nuevos servicios avanzados
- Asegurar la disponibilidad y el acceso a las aplicaciones y servicios tecnológicos
- Mejorar la experiencia del usuario en el uso de la tecnología y las soluciones implantadas

## Organización

El Servicio de Informática es una unidad adscrita a la Gerencia de la que depende orgánica y funcionalmente.

La coordinación del Servicio es responsabilidad del Equipo de Dirección del SI, formado por el Director del Servicio y los dos Subdirectores de Área.

Cada Subdirector de Área coordina la labor de varios Equipos de Trabajo.

Un equipo de trabajo, formado por varios técnicos, lleva a cabo tareas generalmente especializadas, que coordina el Jefe de Equipo.

## Organigrama

- Director: Carlos Mena Mesa
  - Administrativa: Inmaculada Monagas Manzano
  - Subdirector de Sistemas, Comunicaciones y Aulas: Carlos Alemán Ramírez
    - Jefe del Equipo de Sistemas I: Víctor Manuel Armas Hidalgo
      - Miembros: Israel Villar Boillos, Sergio Esteban Santana, Sergio Velázquez Rosales

- Jefe del Equipo de Sistemas II: Orlando Díaz Felipe
  - Miembros: Juan Francisco Añor Arencibia, Daniel Añor Arencibia, Manuel Sigfredo Paz Martín
- Jefe del Equipo de Sistemas III: José María González Yuste
  - Miembros: Manuel Jerez Cárdenes, Tomás Diz Marcos, Marcos Antonio Santana Ramírez, Francisco Manuel Rivera Viña
- Jefe del Equipo de Aulas: Ricardo Beranger Mateos
  - Miembros: Carmen Esther Rodríguez Guerra, José Alfonso Del Moral Fabelo, Rafael Fernández Sánchez
- Subdirección de Aplicaciones, Soporte y Calidad: Antonio Francisco Babío Larios
  - Jefe del Equipo de Aplicaciones I: Diego Suárez Hernández
    - Miembros: David Rodríguez Aguiar, Roberto Ortega Suárez
  - Jefe del Equipo de Aplicaciones III: Juan Alberto Sánchez Hernández
    - Miembros: Jesús Carlos Ortega Lorenzo, M<sup>a</sup> Luz Santiago Betancor
  - Jefe del Equipo de Aplicaciones IV: Lucía Medina Rivero
    - Miembros: José Luís Sánchez Hernández, Víctor Déniz Falcón
  - Jefe del Equipo de Explotación de Datos: Francisco Casas Cabrera
    - Miembros: Marcos Javier Rodríguez Jorge, Julián Valentín González Espinosa
  - Jefe del Equipo de Soporte y Calidad: José Miguel Santana Melián
    - Jefe de Sala: José Antonio Herrera Valladolid
    - Miembros: Mercedes Mathías Gutiérrez, Jesús Moran Gago, Ángel Cabeza Delgado, Luis Antonio Curbelo Arribas, Rodolfo Hernández Gil de Arana, Julio León Navarro, José Alexis González González, Rosa Esther



Santana Rodríguez, Gustavo Andrés Cedrés Déniz,  
Agustín Álvarez Acosta, Jesús Alberto González  
Reina, Daniel Acosta Cruz, María del Pino Alonso  
Juan

- Responsable de Calidad: Cristina Olmos Machín

## Carta de Servicios

La Carta de Servicios es el instrumento a través del cual se informa a los usuarios sobre los servicios que tiene a su disposición, y sobre sus derechos en relación con dichos servicios y los compromisos de calidad del SI en su prestación. En el periodo comprendido en la memoria, los siguientes son los datos de la Carta de Servicios del SI.

### Servicios ofrecidos

Los servicios que presta el SI pueden agruparse en categorías. Así, tenemos por un lado los servicios de instalación y gestión de las infraestructuras informáticas, como la red ULPnet, la telefonía, la red inalámbrica, los servidores, el almacenamiento, etc. Por otro lado, se prestan servicios para el desarrollo e implantación de aplicaciones de uso corporativo y la elaboración de informes a partir de la información contenida en las bases de datos de la ULPGC. Por último, se facilita un servicio de ayuda a los usuarios en cuestiones informáticas y se gestiona el parque de microinformática y las aulas informáticas.

Relación de servicios:

- Asistencia informática
- Distribución de software
- Mantenimiento de aulas de informática
- Administración de las redes de datos
- Gestión de la telefonía
- Mantenimiento del correo electrónico
- Administración de servidores corporativos
- Elaboración de informes y estadísticas a partir de las bases de datos corporativas
- Adquisición y desarrollo de aplicaciones informáticas
- Seguridad informática preventiva y proactiva
- Administración técnica de las bases de datos corporativas
- Videoconferencia en la Sede Institucional



## Grado de cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios

Con el objeto de determinar el grado de cumplimiento de los compromisos de Calidad en los servicios prestados a los usuarios se han definido los siguientes indicadores y su grado de cumplimiento.

Indicador	Grado de cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios del SI			
	2014	2013	2012	2011
1. Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	87,14%	86,82%	85,91%	81,48%
2. Porcentaje de averías hardware resueltas en menos de 14 días	97,71%	98,01%	98,07%	98,98%
3. Porcentaje de peticiones de entrega de software resueltas en menos de 10 días.	100%	100%	100%	100%
4. Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en menos de 20 días	96,60%	95,00%	96,00%	90,00%
5. Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet	99,94%	99,96%	99,96%	99,51%
6. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica en los centros de la Universidad	99,02%	98,90%	99,68%	99,81%
7. Porcentaje de averías de telefonía resueltas en un máximo de 15 días	98,68%	96,77%	90,63%	97,92%
8. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%
9. Porcentaje de disponibilidad del servicio web corporativo	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%
10. Porcentaje de informes entregados en plazo	90,09%	89,88%	95,77%	92,58%
11. Porcentaje de peticiones de desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo establecido	92,00%	92,00%	N.D.	N.D.
12. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva tramitadas en menos de 5 días	100%	92,61%	92,09%	88,24%
13. Porcentaje de incidencias graves de bases de datos corporativas tramitadas en menos de 2 días	100%	100%	100%	100%

Se proporciona al final del documento un anexo indicando la semántica, fuente y fiabilidad de los datos proporcionados en esta tabla.

## El SI en números

Los números más significativos de los servicios ofrecidos, referidos al año 2014, son los siguientes:

- Solicitudes de ayuda informática atendidas y resueltas: 15.779
- Actuaciones presenciales de ayuda informática: 4.923
- Aulas de informática gestionadas: 63
- Equipos en aulas de informática: 1.719
- Aulas de biblioteca gestionadas: 13
- Equipos en aulas de biblioteca: 209
- Portátiles para préstamo gestionados en 10 bibliotecas universitarias: 317
- Aulas de docencia gestionadas: 44
- Equipos gestionados en aulas de docencia: 1275
- Programas de software libre instalados en aulas: 37
- Campus separados geográficamente interconectados en red de alta velocidad a 10Gbps: 4
- Edificios interconectados en red: 39
- Puntos de servicio de red: 16.000
- Ancho de banda del acceso principal a Internet: 1 Gbps
- Transferencia de datos hacia Internet de 214,33 Terabytes
- Transferencia de datos desde Internet de 896,98 Terabytes
- Puntos de acceso WiFi: 890
- Cobertura WiFi de las instalaciones universitarias: 100%
- Superficie aproximada de cobertura WiFi: 120.500 m<sup>2</sup>
- Media del máximo diario de usuarios Wifi conectados: 3.300
- Líneas de telefonía fija: 3.900
- Líneas de telefonía que usan la red de datos: 3.600

- Líneas de telefonía que usan una red independiente: 300
- Cuentas de correo electrónico del personal gestionadas: 5.353
- Cuentas de correo electrónico de estudiantes gestionadas: 98.576
- Programas cliente/servidor mantenidos en la aplicación informática de gestión corporativa: 1.841
- Programas web mantenidos en la aplicación informática de gestión corporativa: 220
- Unidades de gestión funcionales a las que da servicio la aplicación informática de gestión corporativa: 64
- Actuaciones en programas para resolver incidencias, realizar modificaciones y entregar datos: 830
- Actualizaciones en los programas cliente/servidor: 701
- Actualizaciones en los programas web: 129
- Servidores físicos: 60
- Servidores virtuales: 254
- Capacidad en disco gestionada: 145 Terabytes
- Paquetes o librerías de software libre usados en servidores: 682
- Plataformas del Campus Virtual: 5
- Cursos en la plataforma de Teleformación: 466
- Usuarios en la plataforma de Teleformación: 2.456
- Cursos en la plataforma de Grado y Postgrado: 4.576
- Usuarios en la plataforma de Grado y Postgrado: 20.447
- Cursos en la plataforma de Otras Enseñanzas: 1.707
- Usuarios en la plataforma de Otras Enseñanzas: 11.429
- Cursos en la plataforma de Social: 186
- Usuarios en la plataforma de Social: 55.921

- Cursos en la plataforma Entorno Virtual de Trabajo: 482
- Usuarios en la plataforma Entorno Virtual de Trabajo: 4. 635
- Visitas a la web institucional: 10.788.978
- Páginas de la web institucional: 77033
- Documentos incluidos en la web institucional: 91.266

## Proyectos más relevantes desarrollados en 2014

### Organización y Calidad

Planes y memorias. Se ha elaborado una memoria de gestión y económica del trabajo realizado en el ejercicio 2013 y fruto de las reflexiones recogidas en la misma se ha elaborado un plan de acciones para el año 2014 que ha guiado el trabajo del año.

Gestión del trabajo por proyectos. Se ha mejorado sustancialmente el procedimiento de trabajo basado en proyectos, con especial hincapié en los aspectos de planificación, y se ha reflejado el mismo en una práctica guía accesible en línea.

Coordinación. Se ha afianzado el modelo de coordinación del personal del SI a través de la celebración semanal de reuniones de cada equipo de trabajo y semestral de todo el personal del Servicio.

Promoción del conocimiento y de la utilidad del SI. Se han celebrado visitas guiadas para estudiantes a través de las instalaciones tecnológicas, dado apoyo técnico a varios eventos públicos y anunciado en la web las cuestiones de interés para la comunidad universitaria.

Recopilación de la satisfacción de los usuarios. Se han realizado encuestas de satisfacción sobre algunos de los servicios prestados. En concreto se realizó una encuesta entre el Profesorado en relación al cambio del servicio de correo electrónico y otra entre una muestra de usuarios sobre su satisfacción con los medios de contacto con el SI.

### Servidores, sistemas y bases de datos

Actualización del software de gestión de las bases de datos corporativas. Se realizó la actualización de las bases de datos corporativas de la versión 10g a la versión 11g de Oracle, que incluyó la adecuación de las aplicaciones. La nueva versión proporciona más seguridad y mejores consultas SQL entre otras mejoras.

Instalación nuevos servidores Absys/OPAC. Se realizó la actualización de las versiones del software bibliotecario Absys/OPAC adaptado a la nueva versión de la base de datos y virtualizando los servidores, lo que redundaba en beneficio de su capacidad y disponibilidad.

Implantación de infraestructura informática a RIC-ULPGC. Se realizaron múltiples proyectos para implantar la infraestructura informática a RIC-ULPGC. Entre ellos destacamos la implantación de un servidor de ficheros propios, servidor web y los servidores de aplicaciones del Servicio de Alojamiento Universitario, Gestión de Viajes y Tienda ULPGC.

Apoyo en la instalación de un nodo Fiware. El SI ha dado soporte de ubicación y conectividad a la plataforma horizontal y abierta en la que la Universidad, Rediris y el ayuntamiento de Las Palmas permitirán desarrollar servicios innovadores, con impacto en las smartcities y en los procesos industriales.

Instalación y configuración de una nueva cabina de almacenamiento para el Servicio de Biblioteca. Se instaló y configuró adecuadamente una nueva cabina, de 21TB, para el almacenamiento del Servicio de Biblioteca.

Plan de Adecuación de la ULPGC al Esquema Nacional de Seguridad (ENS). El SI elaboró el Plan y fue aprobado por el Consejo de Gobierno de la ULPGC. El Plan recoge veinte acciones de mejora que están siendo implantadas. Este proyecto fue premiado en la convocatoria Islas Canarias 2014 Sociedad de la Información.

Comité de Seguridad de la ULPGC. El SI forma parte del recién formado Comité de Seguridad de la ULPGC, entre cuyas funciones destacan las de dirigir, gestionar, coordinar, establecer y aprobar las actuaciones en materia de seguridad de la información.

Actualización del sistema de listas de correo electrónico. Este servicio, que gestiona más de seiscientas listas de correo electrónico, fue actualizado tanto a nivel de sistema operativo como del propio aplicativo de gestión de listas. Se ha mejorado especialmente la gestión de envíos de archivos adjuntos a las listas de correo.

Nuevo sistema de correo electrónico para el Personal Docente e Investigador de la ULPGC. Basado en la nube, en el nuevo sistema destaca el incremento de la capacidad de almacenamiento de mensajes, 125 Gb, mayor velocidad de acceso a los mensajes almacenados y la gran facilidad para integración con dispositivos móviles.

Fin del soporte a Windows XP. El SI llevó cabo una campaña informativa para que los equipos con Windows XP pasen a utilizar Windows 7 o superior, dado que el XP (lanzado en 2001) ha quedado definitivamente fuera de soporte.

Sistema Operativo libre para Ingeniería. Se ha actualizado el sistema operativo libre, basado en Linux, distribución Ubuntu, que corriendo como máquina virtual en Windows7 en todas las aulas de docencia de Ingeniería, soporta múltiples aplicaciones específicas para las asignaturas de estas especialidades.

## Red de voz y datos

Ampliaciones de la red de datos. El SI acometió múltiples intervenciones para ampliar o dotar de nuevas infraestructuras de comunicaciones a diversos edificios,

entre los que destacamos el nuevo Parque Científico de Gáldar, PCTM de Taliarte y Banco Nacional de Algas, Tahiche en Lanzarote, oficinas de RIC, edificio de Informática, edificio Réplica, aulario de Humanidades y edificio de Empresariales.

Soporte técnico a diversos eventos institucionales. El SI reforzó la cobertura inalámbrica en el HackForGood 2014, *hackathon* dirigido a desarrolladores sociales celebrado de modo simultáneo en 9 ciudades españolas y en el FIWARE, donde junto a Sevilla y Valencia, la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria participa en este proyecto de SmartCity.

Migración a telefonía IP. El Servicio de Informática completó la migración a telefonía IP (VoIP) de los edificios de Ingenierías, Educación Física y Zonas Deportivas, edificio de Arquitectura, escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica, ISTIC y SEMAI, Empresariales, Jurídicas, Informática y Ciencias Básicas, con más de mil quinientos nuevos teléfonos.

## Aplicaciones corporativas

Campus Virtual. Se ha realizado la instalación, configuración y puesta en marcha de las plataformas para dar soporte a la docencia online (teleformación) y presencial para el curso 2014/15 con la nueva versión Moodle 2.6.2 que incorpora mejoras técnicas, de rendimiento y seguridad además de cambios importantes en el diseño de cursos, usabilidad, copias de seguridad y en las actividades.

Sistema de identificación centralizada. Durante el 2014 se han incorporado a este servicio de contraseña única las diferentes plataformas del Campus Virtual.

Licencias de Software. Se gestionó directamente la adquisición y/o renovación de diverso software utilizado en la docencia de la ULPGC (Campus Microsoft, MasterSuite Autodesk, Adobe Acrobat y SPSS).

Antivirus Corporativo. Se renovó la suscripción del antivirus corporativo tras valorar otras soluciones comerciales y sopesar los pros y contras que supondría para la organización el cambio del mismo.

Matrícula. Se ha ampliado la aplicación de Matrícula de Grado y Posgrado, incorporando los cambios solicitados por el Servicio de Gestión Académica para el curso 2014/15, entre ellos los mecanismos de gestión de la permanencia y de las domiciliaciones de recibos.

Gestión de Becas del Ministerio de Educación. Se ha ampliado la aplicación de gestión de las becas del MEC incorporando las novedades normativas para el curso 2014/15, que han permitido que antes de fin de 2014 se hubiesen enviado al MEC todas las solicitudes.

Preinscripción. En el proceso de preinscripción de este año se han implementado una serie de mejoras que facilitan el trabajo del personal de Acceso.

Acceso Mayores de 25/45 años. Se ha mejorado la aplicación web de solicitud de corrección de exámenes para permitir la solicitud de doble corrección, se ha

incorporado la gestión de pagos fraccionados y se han implementado mejoras en la seguridad en varios procesos.

Grupos de Docencia. Para el curso 2014/15 se ha mejorado la capacidad de la aplicación de enfrentarse a más casuística en la aplicación de asignación de estudiantes a grupos.

Reconocimiento automático de créditos. Se ha desarrollado una nueva aplicación para la solicitud de reconocimiento de créditos en los grados, con la que los estudiantes añaden a su currículum asignaturas por haber cursado otras similares sin pasar por una comisión de validación.

Reconocimiento de actividades formativas y culturales. Se ha desarrollado una aplicación para facilitar el procedimiento de obtención del reconocimiento académico de créditos por la participación en actividades extracurriculares.

Consulta de oferta de Titulaciones de Grado Oficiales y Másteres Universitarios. Se ha puesto en funcionamiento una nueva aplicación dentro de la web institucional para ofrecer información sobre los títulos de grado y másteres oficiales que pueden cursarse en la Universidad.

Aplicación de Personal. Se ha adaptado la aplicación de gestión de Personal a las normativas aprobadas en 2014, como el cálculo de retenciones, los nuevos conceptos en la Base de Cotización y los ficheros de intercambio a las normas bancarias.

Nueva web institucional. El Servicio de Informática ha participado en el desarrollo e implantación de la nueva web institucional, aportando la solución técnica para conjugar la nueva web más ágil y fácil de gestionar, con el mantenimiento de las miles de páginas y cientos de aplicaciones existentes.

Presupuesto 2015. Se han desarrollado las consultas e informes necesarios para que la Gerencia pueda elaborar los presupuestos para los Departamentos, Centros e Institutos Universitarios.

Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU). Se ha recopilado para su envío al Ministerio de Educación información de diversa naturaleza (académica, RRHH, contabilidad, etc.) para integrarlos en el repositorio centralizado de datos de universidades que mantiene dicho Ministerio.

Información para la Planificación Académica del Curso 2014-15. Se modificó el libro de consultas según la nueva normativa publicada por el Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica para gestionar los datos de potencial y carga docente del próximo curso académico.

Indicadores de Calidad. Se ha avanzado en el desarrollo del libro de consulta y gestión de los indicadores de calidad para el Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional.

Indicadores de la Conferencia de Rectores Universitarios (CRUE). Se ha recopilado para su envío a la CRUE información de diversa naturaleza (académica, RRHH, contabilidad, etc.) para integrarlos en su repositorio centralizado de datos.

Elaboración de diversas consultas y estadísticas para las distintas unidades de la Universidad. Los informes se han incorporado a la herramienta de consulta para que las unidades solicitantes puedan acceder a los datos en futuras ocasiones de forma autónoma.

Aplicación de encuestas. Se ha dado apoyo técnico en la realización de encuestas, como por ejemplo, la de Titulados que realiza el Gabinete de Comunicación, la de la elaboración del próximo Plan Estratégico o la dirigida a conocer las preferencias formativas del personal del Servicio de Biblioteca.

Preparación de OPENDATA ULPGC. El SI ha trabajado en el análisis para la selección y tratamiento de datos que se incluirán en el portal OPENDATA que la Universidad pretende poner en marcha en 2015.

Aplicación para dispositivos móviles de acceso a la información de la web de la Universidad y MiULPGC. El SI ha desarrollado una aplicación en entorno Android e iOS que permite recorrer las principales opciones de la web de la universidad y el acceso a información personal de MiULPGC.

## Soporte al usuario

Nueva aplicación de gestión de peticiones al SI. Se ha puesto en funcionamiento una nueva aplicación, de software libre, para gestionar las peticiones al SI.

Nuevo sistema de impresión para las salas de biblioteca. El SI ha participado en la implantación de un nuevo sistema de impresión en las bibliotecas. El SI ha proporcionado la infraestructura de servidores y configurado los equipos de usuario.

Instalación de equipos en el Servicio de Biblioteca. Se instaló el sistema en 209 ordenadores de sobremesa y 317 portátiles, con 138 paquetes de software distintos, entre los que destaca un software para personas con deficiencia visual.

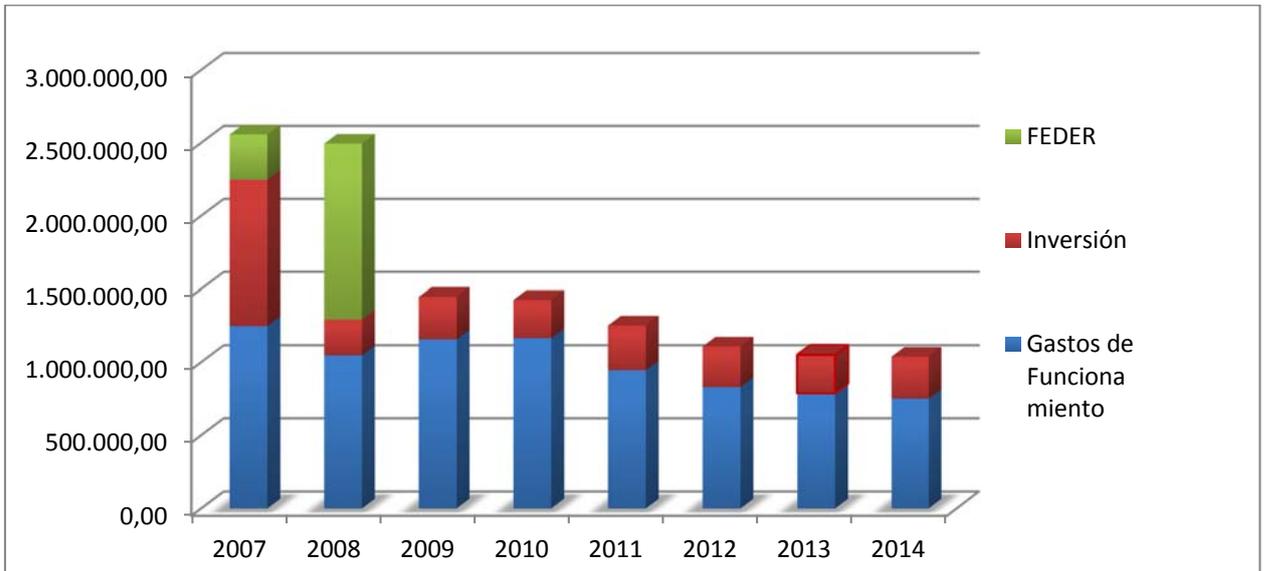
Instalación de las aulas de informática. Se instaló el sistema en 1.719 ordenadores de sobremesa ubicados en 63 aulas de informática y en 35 portátiles de préstamo, actualizando a Windows 7 los equipos que cumplían los requisitos mínimos.



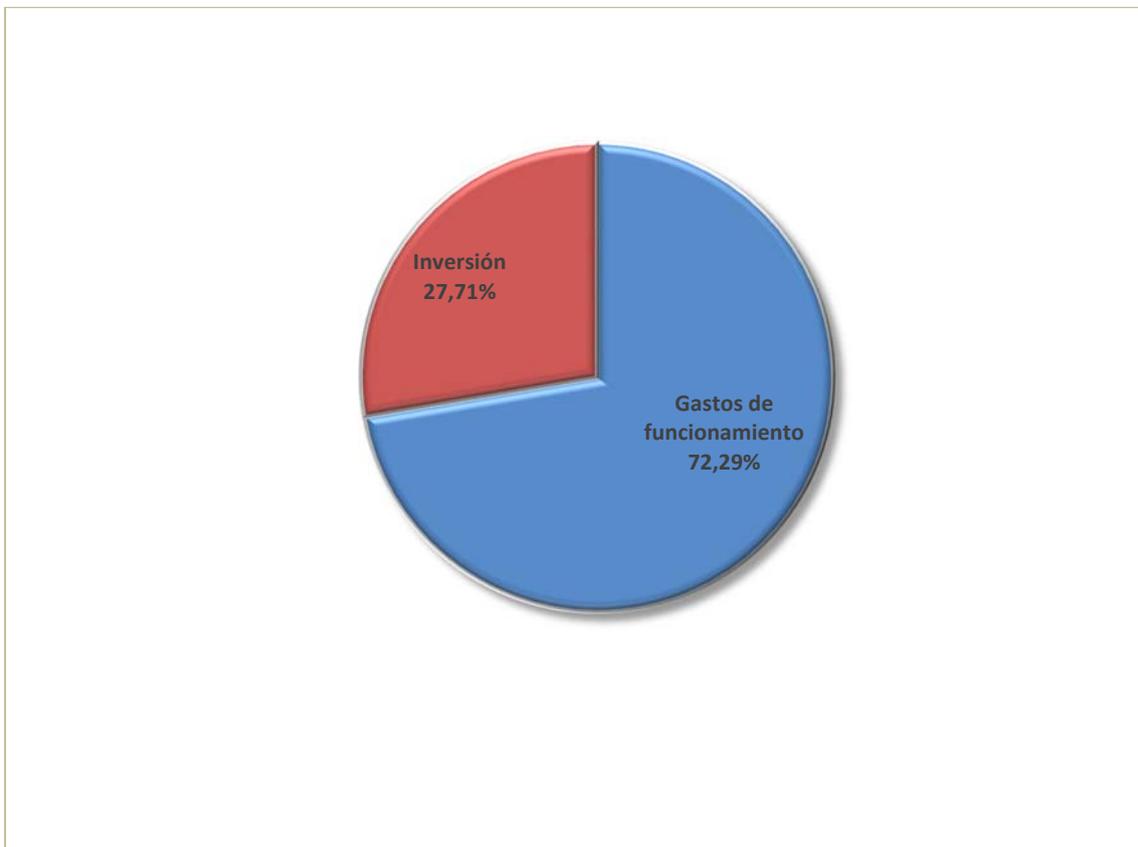
## Datos económicos

Durante el ejercicio económico de 2014 el Servicio de Informática ejecutó contrataciones por un importe de 1.037.674,44 €

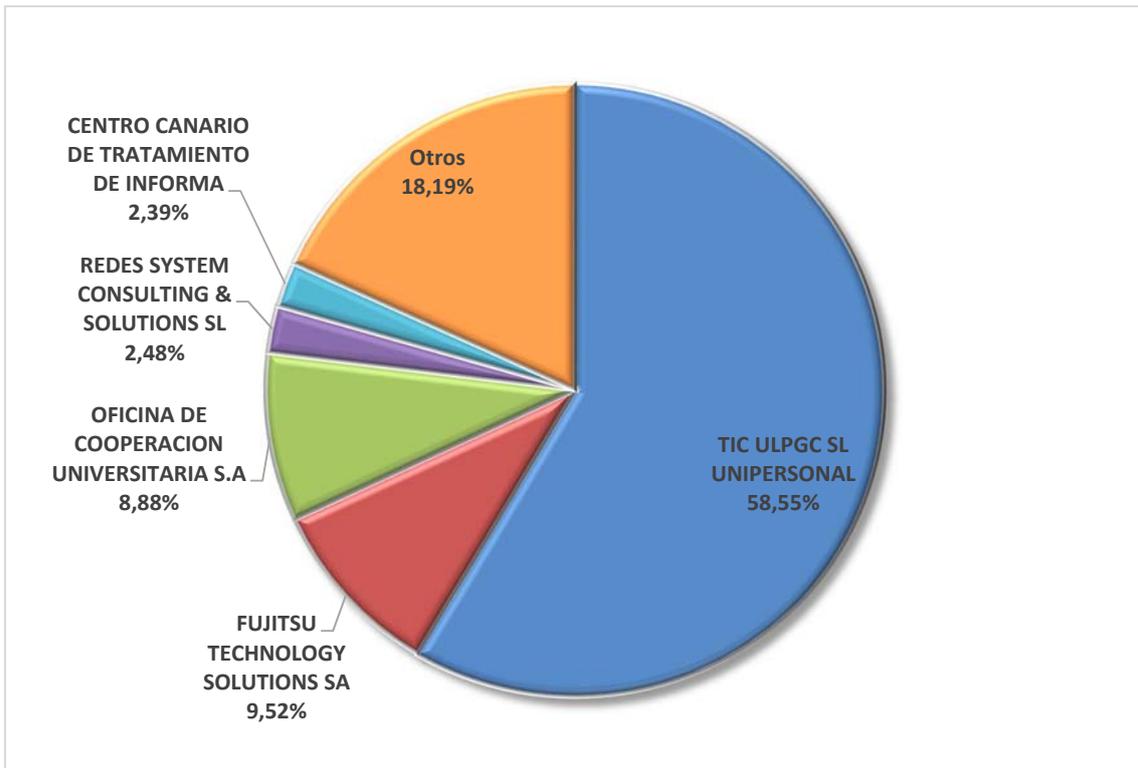
### Evolución histórica de la ejecución del presupuesto anual del SI



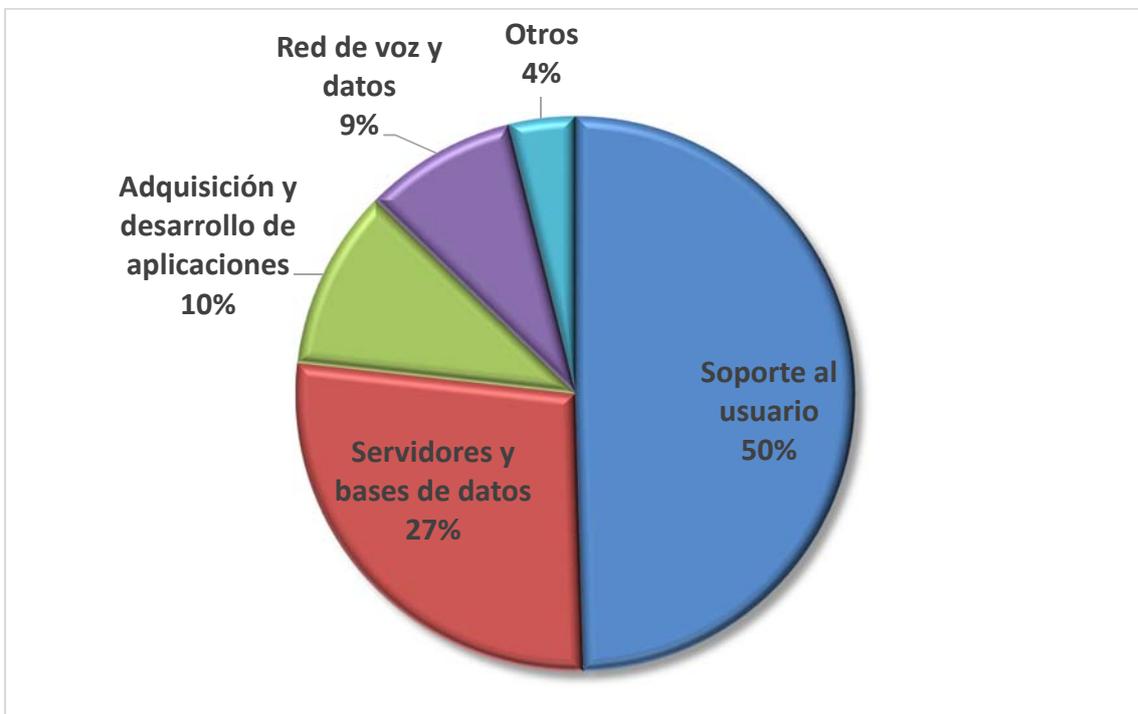
### Distribución según el tipo de contratación



### Distribución según el proveedor



### Distribución según la finalidad



## **Anexo: semántica, fiabilidad y fuente del grado de cumplimiento de los indicadores**

### ***1. Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días***

El SI gestiona y resuelve las incidencias que los usuarios le comunican mediante los canales establecidos al efecto. Este indicador mide porcentualmente el número de incidencias de usuarios resueltas en el plazo fijado.

Fuente: Recopilación de datos de la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS).

Fiabilidad: Alta.

### ***2. Porcentaje de averías hardware resueltas en menos de 14 días***

El SI gestiona la resolución de las averías hardware que pueden sufrir los equipos de los usuarios. Este indicador mide porcentualmente el número de averías en los equipos informáticos de usuario que se han diagnosticado y, en los casos en los que la reparación ha sido posible, tramitado en el plazo fijado.

Fuente: Recopilación de datos de la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS).

Fiabilidad: Alta.

### ***3. Porcentaje de peticiones de entrega de software resueltas en menos de 10 días***

El SI gestiona las licencias de diverso software de carácter general para la Universidad. Los usuarios de ese software solicitan al SI su instalación en equipos de la Universidad o pueden, alternativamente, solicitar que se les proporcione el software y los números de serie/claves de activación para instalarlos ellos mismos.

Fuente: Aplicación Mi Software de Mi ULPGC.

Fiabilidad: Alta.

### ***4. Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en menos de 20 días***

El SI realiza las instalaciones de software en las aulas de libre acceso a principios del curso académico. Además se aceptan solicitudes fuera de plazo en casos concretos que no hayan podido ser resueltas mediante estas instalaciones masivas, bien porque el solicitante no dispusiera del software que quiere instalar en el plazo establecido o por cualquier otra razón ajena al SI. Este indicador mide porcentualmente el número de peticiones fuera de plazo que han sido resueltas en el plazo de 20 días.

Fuente: Recopilación de datos de la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS).

Fiabilidad: Alta.

### ***5. Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet***

La ULPGC se conecta a Internet a través de RedIris, en el nodo que se encuentra en el edificio Millares Carlo. Este indicador mide porcentualmente el tiempo que ha estado operativa dicha conexión a Internet.

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

### ***6. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica en los centros de la Universidad***

La ULPGC dispone de cobertura inalámbrica en todos sus edificios, así como zonas comunes como jardines y aparcamientos exteriores. Este indicador mide porcentualmente el tiempo en que ha estado funcionando correctamente dicha red inalámbrica.

Fuente: Aplicación Airwave Management Platform. El software calcula automáticamente el indicador "% permanencia del servicio".

Fiabilidad: Alta

### ***7. Porcentaje de averías de telefonía resueltas en un máximo de 15 días***

El SI gestiona la resolución de las averías de la telefonía fija de la ULPGC. Este indicador mide porcentualmente el nº de averías en telefonía fija que han sido resueltas en el plazo establecido

Fuente: Recopilación de datos de la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS).

Fiabilidad: Alta.

### ***8. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional***

El SI es el responsable de la gestión de los servidores de correo corporativos. Este indicador mide porcentualmente el tiempo en que ha estado funcionando correctamente dicho servicio.

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

### ***9. Porcentaje de disponibilidad del servicio web corporativo***

El SI gestiona los servidores web corporativos. Este indicador mide porcentualmente el tiempo en que ha estado funcionando correctamente el servicio web corporativo.

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

### ***10. Porcentaje de informes entregados en plazo***

El SI elabora estadísticas y proporciona datos a otras unidades de la Universidad. Estas solicitudes son registradas en la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS). Este indicador mide porcentualmente el número de peticiones de listados o datos registrados en la aplicación entregados en plazo, respecto al total de solicitudes registradas de este tipo. Como las solicitudes no suelen venir acompañadas con un plazo concreto (o son urgentes o no se especifica una fecha concreta), para la elaboración del indicador se decidió considerar informe entregado en plazo aquel que se entrega en menos de 6 días laborables.

Fuente: Recopilación de datos de la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS).

Fiabilidad: Alta.

### ***11. Porcentaje de peticiones de desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo establecido***

El SI desarrolla y mantiene las aplicaciones de gestión de la ULPGC. También participa en la adquisición de aplicaciones para otras unidades cuando es requerido.

Fuente: Peticiones que han generado un proyecto y, por tanto, están registradas en la Herramienta de Gestión de Proyectos del SI.

Fiabilidad: Media.

### ***12. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva tramitadas en menos de 5 días***

El SI gestiona la resolución de las incidencias de seguridad informática que se le son reportadas o que detecta por sí mismo. El indicador mide porcentualmente el número de incidencias tramitadas en un plazo inferior a 5 días.

Fuente: Relación de incidencias de seguridad reportadas al SI a través de la lista de correo interna CERT.

Fiabilidad: Alta.

***13. Porcentaje de incidencias graves de bases de datos corporativas tramitadas en menos de 2 días***

El SI gestiona los servidores de bases de datos corporativos y sus incidencias. Este indicador mide porcentualmente el tiempo en que las bases de datos que gestiona el SI han estado funcionando correctamente.

Fuente: Recopilación de datos de la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS).

Fiabilidad: Alta.