

---

Plan de Acciones del  
Servicio de Informática  
2017



## Contenido

El Servicio de Informática .....	3
Competencias .....	3
Misión .....	4
Visión.....	4
Metas.....	4
Organización.....	4
Carta de Servicios.....	5
Servicios ofrecidos .....	5
Niveles de compromiso de Calidad ofrecidos .....	6
Proyectos relevantes previstos para 2017 .....	7
Organización y Calidad .....	7
Servidores, sistemas y bases de datos .....	7
Red de voz y datos .....	8
Aplicaciones corporativas.....	8
Soporte al usuario .....	11
Planificación temporal de los proyectos .....	13
Datos económicos .....	21
Anexo: semántica, fiabilidad y fuente de los niveles de compromiso de calidad de los servicios .....	23

## 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 de la información y las comunicaciones a 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 y al Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia de los 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.

## 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. 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



## Niveles de compromiso de Calidad ofrecidos

La relación de servicios proporcionados por el Servicio de Informática se prestará y reconocerá conforme a los siguientes niveles de compromiso de calidad:

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA		
Servicio	Indicador	Nivel de compromiso de Calidad
Asistencia informática	Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	90%
	Porcentaje de averías hardware en equipos informáticos de usuario resueltas en menos de 14 días	90%
Distribución de software	Porcentaje de peticiones de software atendidas en menos de 10 días	90%
Mantenimiento de aulas de informática	Porcentaje de peticiones de instalación de software en un aula realizadas fuera de plazo atendidas en menos de 20 días	90%
Administración de las redes de datos	Porcentaje de tiempo que está disponible la conexión a Internet	99%
	Porcentaje de tiempo que está disponible la red WiFi	90%
Gestión de la telefonía	Porcentaje averías telefónicas resueltas en menos de 15 días	90%
Mantenimiento del correo electrónico	Porcentaje de disponibilidad del correo electrónico institucional	95%
Administración de servidores corporativos	Porcentaje de disponibilidad de la web corporativa	95%
Elaboración de informes y estadísticas a partir de las bases de datos corporativas	Porcentaje de informes que se entregan en el plazo acordado con el usuario	90%
Adquisición y desarrollo de aplicaciones informáticas	Porcentaje de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo acordado con el usuario.	90%

Seguridad informática preventiva y proactiva	Porcentaje de incidencias de seguridad tramitadas en un máximo de 5 días	90%
Administración técnica de las bases de datos corporativas	Porcentaje de disponibilidad de las bases de datos corporativas	95%

Se proporciona al final del documento un anexo indicando la semántica y la metodología con la que se medirán los niveles de compromiso adquiridos.

## Proyectos relevantes previstos para 2017

### Organización y Calidad

Celebración de jornadas de coordinación del personal del SI. Se celebrarán jornadas de trabajo en equipo con todo el personal, con el objeto de coordinar los métodos de trabajo y los objetivos del Servicio. Los enfoques de las jornadas serán tecnológicos y de Calidad.

Plan estratégico del SI. Se elaborará dicho plan a partir de la revisión los servicios ofrecidos por el SI, de los resultados obtenidos en diferentes rankings de niveles TIC y en base a otros ejes.

Encuestas de satisfacción. Se realizarán dos encuestas para recoger la satisfacción de los usuarios a partir de algún servicio que el SI ofrezca a la comunidad universitaria.

Mejoras en las herramientas de trabajo del SI. Se llevarán a cabo mejoras en las dos aplicaciones de organización y control del trabajo del SI, la Herramienta de Gestión de Proyectos y la de Gestión de Peticiones.

### Servidores, sistemas y bases de datos

Autenticación única para Office365. Office365 es la herramienta de colaboración que la ULPGC usa en sus servicios universitarios, para docencia e investigación. Este proyecto pretende integrar la herramienta en el sistema de autenticación única habilitado para el resto de servicios proporcionados por el SI.

Eliminación de servidores externos para correo electrónico. Los servidores de correo electrónico usados por determinados servicios de la ULPGC, pero no gestionados por el Servicio de Informática, requieren un servidor nuestro para la



conexión a Internet. Este proyecto pretende suprimirlo y que estos servidores se conecten directamente a Internet usando servicios de RedIris.

ENS - Reforzar bastionado de la infraestructura. Este proyecto consiste en aplicar la normativa del ENS a todos los servicios objeto del mismo, reforzando la seguridad de los sistemas.

Instalación de una nueva base de datos de respaldo. En este proyecto se actualizarán los antiguos servidores de la base de datos institucional, de forma que, ante una incidencia de la base de datos principal, estos servidores proporcionen una base de datos de respaldo que entre a funcionar sin que haya parada de los servicios universitarios.

Centro de datos virtual. Este proyecto trasladará a la nube varios servidores que prestan servicios que se usan normalmente por la comunidad universitaria. De esta forma se aprovechan las mejoras que ofrecen los servicios en la nube, tales como la alta disponibilidad y el ahorro en costes.

## **Red de voz y datos**

Nuevos Firewall. Se desplegarán dos nuevos cortafuegos en la red de la Universidad que incrementarán la seguridad de la red corporativa, gestionarán el ancho de banda en la conexión a Internet y sustituirán los equipos de acceso remoto (VPN) actuales.

Migración de la telefonía a la nube. Se desplegarán las centralitas de teléfono en la nube, actualizándolas a las nuevas versiones disponibles y añadiendo nuevas funcionalidades, tales como el buzón de voz en los teléfonos.

IPv6. Se habilitará en toda la red de la ULPGC el protocolo de Internet versión 6, proporcionando el acceso de los usuarios a las ventajas que este nuevo protocolo habilita y aumentando prácticamente hasta el infinito el número de direcciones IP que la Universidad podrá usar.

## **Aplicaciones corporativas**

Sistema de autenticación para usuarios especiales. Se establecerá un mecanismo seguro de autenticación para usuarios cuya vinculación con la ULPGC sea puntual y limitada.

Plataforma de carga de documentación del estudiante. Se desarrollará un aplicativo que utilizará en diversos procesos donde se precisa de la incorporación de documentos en formato electrónico por parte de los estudiantes.

Evaluación de Bachillerato y Acceso a la Universidad. Se desarrollarán las aplicaciones que gestionan la nueva EBAU (Evaluación de Bachillerato y Acceso a la Universidad), que sustituirá a la PAU (Prueba de Acceso a la Universidad) en 2017.

Preinscripción Grado 2017/18. En el proceso de preinscripción de este año se implementarán mejoras, entre las que destacan la integración con la plataforma de carga de documentación, la modificación de textos aclarativos y la modificación de las credenciales de acceso a la aplicación.

Matrícula 2017/18. Se modificará la aplicación de Matrícula de Grado y Posgrado, incorporando los cambios solicitados por el Servicio de Gestión Académica para el curso 2017/18.

Aplicación de gestión de los nuevos doctorados. Se continuará con la implementación de funcionalidades que faciliten la gestión de los nuevos doctorados.

Gestión de reconocimientos de FP y otras universidades. Se agilizará el proceso de reconocimiento de créditos de los estudiantes que hayan superado determinados módulos en Formación Profesional y el de estudiantes que provengan de otras Universidades mediante mejoras en el Sistema de Información que da soporte a la Gestión Académica.

Firma electrónica de actas. Se incorporará a las aplicaciones ActasWeb y ActasWebTFT el uso de la firma electrónica en las actas, con independencia del sistema operativo y navegador empleado.

Nueva versión de la aplicación ActasWeb. Se iniciará el desarrollo de una nueva versión de la aplicación ActasWeb que mejore el diseño del programa y la experiencia de usuario reduciendo considerablemente los tiempos de respuesta de la aplicación, en la calificación de actas con muchos estudiantes.

Ordenación Académica. Se mejorará la aplicación de ordenación académica en lo relativo a la introducción de horarios y obtención de hojas de firma.

Campus virtual 2017/18. Se actualizarán las versiones de las plataformas del Campus Virtual, se ajustarán los procesos de alta de cursos, estudiantes y profesores y se realizarán pruebas de rendimiento.

Integración del sistema de gestión de la Tarjeta Universitaria con las aplicaciones de Seguridad CCURE y SALTO. Se conformará una pasarela que permita precargar en las Tarjetas Universitarias los datos de control de acceso a las instalaciones de forma automatizada en función del perfil de cada usuario.

Nueva versión de la aplicación DOCENTIA. Se culminará el desarrollo de la nueva aplicación DOCENTIA iniciado el año pasado con el objetivo de que se utilice en la convocatoria de 2017.

Permisos y licencias del PDI. Se culminará el desarrollo de la aplicación web para la solicitud y resolución de licencias del PDI de la ULPGC iniciado el año pasado.

Nuevo diseño de MiULPGC. Se reorganizará y cambiará el aspecto del Menú MIULPGC de la web institucional para que resulte más útil y fácil de usar.

Integración de ULPGes con el Portafirmas. Se desarrollará una pasarela con el objetivo de conectar las aplicaciones integradas en ULPGes con el portafirmas para facilitar la firma de diversos documentos que se generan desde la aplicación de gestión y que se pueda seguir el flujo de firma de los mismos.

Intermediación de Datos (SCSP). Se implantará el servicio de intermediación de datos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas lo que permitirá eximir a los estudiantes de la presentación de documentos expedidos por otras administraciones como el DNI, la partida de nacimiento o el carné de familia numerosa.

Conexión de ULPGes a FACE. Se habilitará la interconexión con FACE para descargar las facturas y permitir la actualización de los estados por los que pasa desde su recepción hasta su pago.

Documentos contables sin papel. Se adaptará la aplicación ULPGes para que la firma de documentos contables se realice a través del Portafirmas.

Grupos de Investigación. Se desarrollará una aplicación para que los coordinadores de los grupos de investigación puedan registrar la información sobre los mismos y para usar la información en multitud de procesos internos de la Universidad y para la generación de diversos informes.

Gestión de la Investigación. Se mejorará el módulo de gestión de la investigación incluido en ULPGes para incorporar nuevas funcionalidades que agilicen los procesos de gestión.

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

Plan de Dedicación Académica 2017/18. Se desarrollarán los procedimientos de carga y cálculo de potencial docente asociado a cada PDI según las directrices especificadas.

Contrato Programa. Se elaborarán los indicadores necesarios para que el Gobierno de Canarias pueda evaluar el cumplimiento de los objetivos incluidos en las directrices del contrato programa para la financiación de las universidades canarias.

Presupuesto 2018. Se desarrollarán las consultas e informes necesarios para la elaboración de los presupuestos de los Departamentos, Centros e Institutos Universitarios.

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

Indicadores Calidad y Acreditación. Se desarrollarán las consultas e informes necesarios para que el Vicerrectorado de Calidad y los Centros puedan realizar los informes de calidad necesarios para la acreditación de los diferentes títulos que imparten.

Aplicación para la programación de la electrónica de la red de datos. Se ampliará la aplicación actual para que gestione dispositivos de diferentes fabricantes.

Licencias de Software. Se gestionará la renovación de diverso software utilizado en la gestión y docencia de la ULPGC (Campus Microsoft, Adobe Acrobat, Antivirus Corporativo, etc).

## **Soporte al usuario**

Instalación de licencias corporativas de software de pago. Se instalarán en el servidor de licencias corporativo las licencias de diversos programas utilizados en la docencia.

Instalación equipos bibliotecas. Se instalarán los programas requeridos en los equipos de sobremesa y portátiles de bibliotecas para el curso 2017/18.

Instalación aulas de informática 2017/18. Se instalarán los programas requeridos en los equipos de las aulas de informática, portátiles de préstamo y aulas de libre disposición para el curso 2017/18.

Nueva aplicación para la gestión de los servicios de DNS y DHCP. Se instalará un sistema de gestión de dispositivos IP que sustituya al obsoleto sistema actual.



Comunicación con el Servicio de Informática mediante WhatsApp. Se añadirá el WhatsApp como medio de contacto con el Servicio de Informática.

Mejora en la atención telefónica del Servicio de Informática. Se instalará una nueva solución de centralita que permitirá automatizar más flujos de comunicación que la actual, así como incorporar más comunicaciones de autoservicio.

Seguridad en ordenadores de usuario. Se acometerán diversos proyectos técnicos para implantar en los equipos de los usuarios las medidas de seguridad obligatorias incluidas en el plan de adaptación de la Universidad al Esquema Nacional de Seguridad.

Sistema de instalación desatendido para aulas de docencia. Se montará un sistema que permitirá reinstalar los ordenadores de las aulas de docencia de forma totalmente automatizada.

Implementación de WakeOnLan en aulas de docencia. Se llevará a cabo la configuración del equipamiento de red y de los equipos de las aulas para permitir el inicio remoto de estos equipos.

Acciones formativas y de divulgación del Servicio de Informática. Se desarrollará un plan de información sobre los servicios prestados por el Servicio de Informática.









## Plan de Acciones del SI 2017

Número	Nombre	enero 2017				febrero 2017				marzo 2017				abril 2017				mayo 2017				junio 2017				julio 2017				agosto 2017				septiembre 2017				octubre 2017				noviembre 2017				diciembre 2017					
		02	09	16	23	30	06	13	20	27	06	13	20	27	03	10	17	24	01	08	15	22	29	05	12	19	26	03	10	17	24	31	07	14	21	28	04	11	18	25	02	09	16	23	30	06	13	20	27	04	11
SIC05536	Gestión de los RRHH del SI 2017 <small>RT RF</small>					Trabajando																																													
SIC05532	Coordinación Desarrollo IV - 2017					Trabajando																																													
SIC05526	Seguimiento de la adecuación de la ULPGC al ENS - 2017 <small>RF</small>					Trabajando																																													
SIC05525	Coordinación Soporte 2017					Trabajando																																													
SIC05513	Coordinación del equipo de dirección del SI 2017 <small>RT RF</small>					Trabajando																																													
SIC05505	Noticias sobre servicios y acciones del SI para la comunidad unive					Trabajando																																													
SIC05491	Coordinación jefes de equipo de Aplicaciones, Soporte y Calidad 2					Trabajando																																													
SIC05485	Coordinación Explotación Datos 2017					Trabajando																																													
SIC05481	Coordinación Desarrollo1-2017					Trabajando																																													
SIC05466	Peticiones de Biblioteca coordinadas por el SI 2017					Trabajando																																													
SIC05463	Tareas de mantenimiento 2017 - Sistemas-G2					Trabajando																																													
SIC05462	Coordinación del equipo Sistemas G1 - 2017					Trabajando																																													
SIC05453	Coordinación de Sistemas G2 - 2017					Trabajando																																													
SIC05452	Coordinación de jefes de equipo de Sistemas, Comunicaciones y A					Trabajando																																													
SIC05449	Soporte Presencial 2017					Trabajando																																													
SIC05448	Externalización de tareas de poca envergadura - Año 2017					Trabajando																																													
SIC05216	Mejoras en la elaboración de ayudas a los usuarios																																																		
SIC05130	Actualización del apartado de Soporte en la Wiki del SI																																																		
SIC04517	Actualización de la Documentación de Sistemas_G2																																																		
SIC05522	Gestión del presupuesto del SI 2017 <small>RT RF</small>									Trabajando																																									
SIC05468	Trabajos de mantenimiento y reposición en la red corporativa - 201					Trabajando																																													
SIC05454	Gestiones varias de la administración <small>RF</small>					Trabajando																																													
SIC05613	Valoración del servicio de backup remoto Telefónica-Ctera													En cola																																					
SIC05612	Revisión y ampliación de la infraestructura de red en el sótano de I													En cola																																					
SIC05611	Instalación de un punto de red en el Aulario de Humanidades para													En cola																																					
SIC05558	Grupos de docencia -Mejoras2017													En cola																																					
SIC05581	Renovación de routers de distribución - 2017													En cola																																					
SIC05439	Seguimiento de la ampliación de cableado y nueva red inalámbrica													En cola																																					
SIC03190	Modificación cálculo IPRF añadir pensionistas													En cola																																					
SIC03401	Implementación Orden de 30 de enero de 2013 de la Consejería d													En cola																																					
SIC05440	Contrato con Telefónica - 2016 - Virtual Data Center													En cola																																					



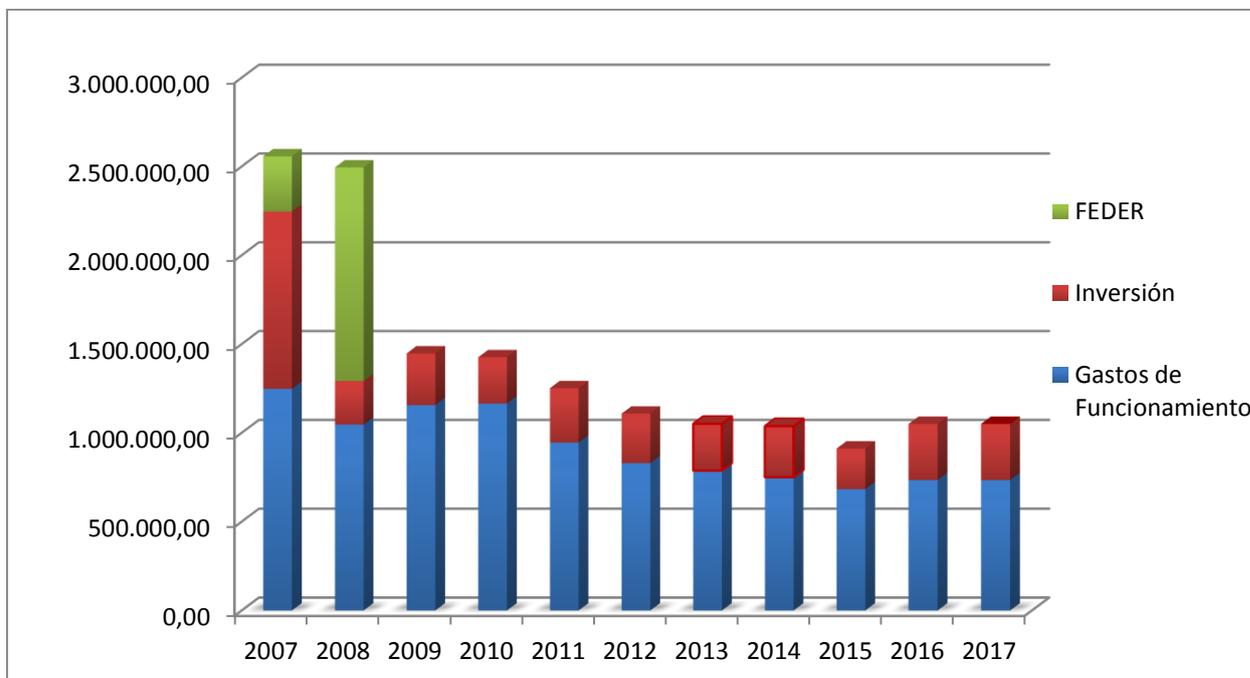




## Datos económicos

El SI tiene asignado para el ejercicio económico de 2017 un presupuesto de 1.050.000€

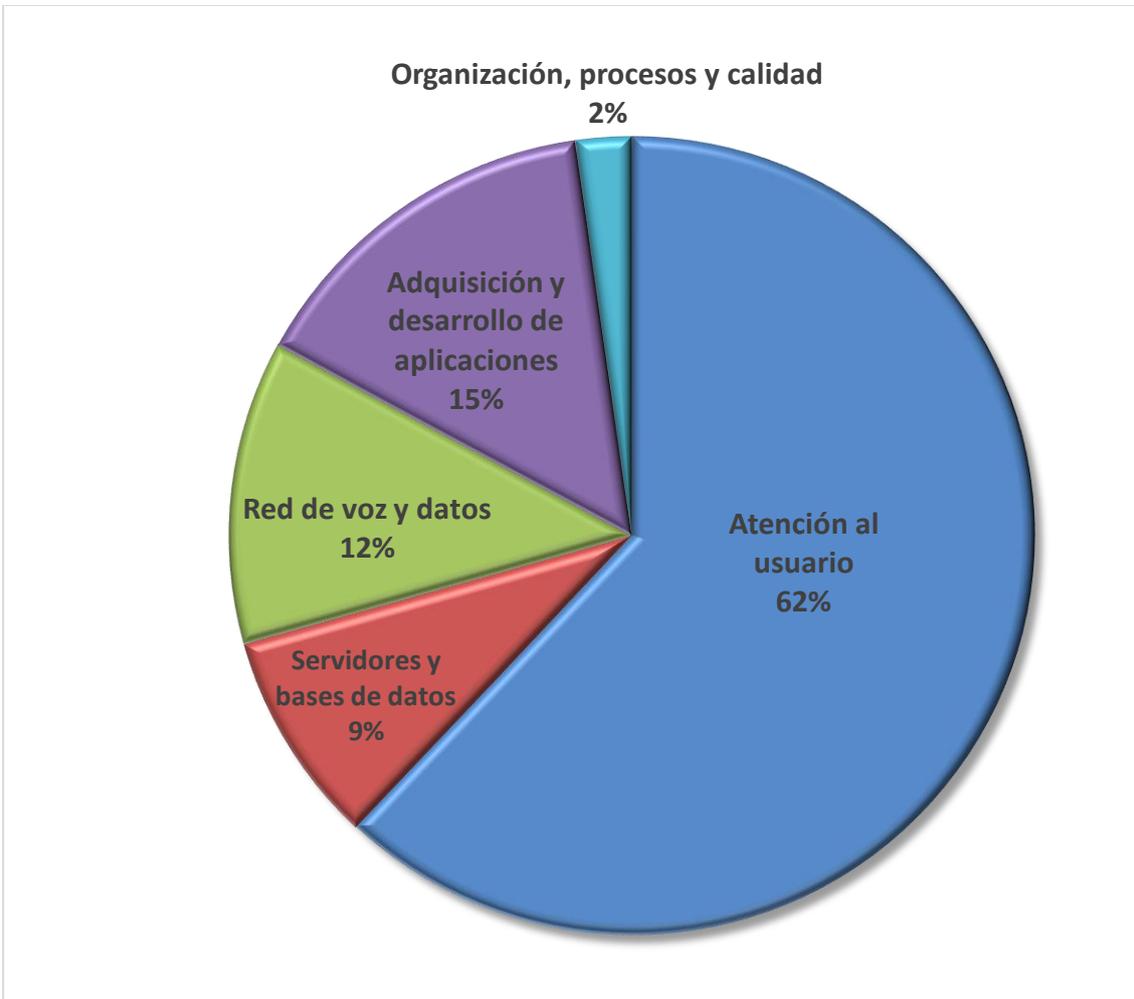
**Evolución del presupuesto anual del SI**



**Distribución estimada del presupuesto de 2017 según el tipo de contratación**



**Distribución estimada del presupuesto de 2017 según la finalidad**



## **Anexo: semántica, fiabilidad y fuente de los niveles de compromiso de calidad de los servicios**

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

Definición: este indicador mide porcentualmente el número de incidencias (ni peticiones de cambio ni consultas) resueltas en menos de tres días de entre las que se reciben por los canales establecidos al efecto y se registran en la aplicación de peticiones al SI.

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

Fiabilidad: Alta.

### *Porcentaje de averías hardware en equipos informáticos de usuario resueltas en menos de 14 días*

Definición: este indicador mide porcentualmente el número de averías hardware en equipos informáticos de usuario que se han diagnosticado y, en los casos en los que es rentable, reparado en menos de 14 días, de entre las que se reciben por los canales establecidos al efecto y se registran en la aplicación de peticiones al SI.

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

Fiabilidad: Alta.

### *Porcentaje de peticiones de software atendidas en menos de 10 días*

Definición: este indicador mide porcentualmente las solicitudes de números de serie/claves de activación de cualquiera de las licencias de software de carácter general que gestiona el SI y copia de dicho software, o incluso la instalación del mismo por parte del personal del SI en equipos de la Universidad, respondidas en menos de 10 días.

Fuente: Aplicación Mi Software de Mi ULPGC.

Fiabilidad: Alta.



### ***Porcentaje de peticiones de instalación de software en un aula realizadas fuera de plazo atendidas en menos de 20 días***

Definición: el SI instala las aplicaciones solicitadas por los docentes en las aulas de manera programada. No obstante siempre llegan peticiones fuera de los plazos establecidos que interrumpen la planificación establecida y el propio uso del aula. Este indicador mide porcentualmente las peticiones de instalación de programas en aula recibidas fuera de plazo y atendidas en menos de 20 días.

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

Fiabilidad: Alta.

### ***Porcentaje de tiempo que está disponible la conexión a Internet***

Definición: este indicador mide porcentualmente el tiempo en que está operativa la conexión a Internet de la ULPGC, que se realiza a través de RedIris.

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

### ***Porcentaje de tiempo que está disponible la red WiFi***

Definición: este indicador mide porcentualmente el tiempo en que está disponible la conexión WiFi de la ULPGC, que dispone de cobertura inalámbrica en todos sus edificios, así como zonas comunes como jardines y aparcamientos exteriores.

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

Fiabilidad: Alta.

### ***Porcentaje de averías telefónicas resueltas en menos de 15 días***

Definición: este indicador mide porcentualmente las averías de telefonía fija resueltas en menos de 15 días.

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

Fiabilidad: Alta.

#### ***Porcentaje de disponibilidad del correo electrónico institucional***

Definición: este indicador mide porcentualmente el tiempo en que ha estado funcionando correctamente dicho servicio.

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

#### ***Porcentaje de disponibilidad de la web corporativa***

Definición: este indicador mide porcentualmente el tiempo en que ha estado funcionando correctamente la web corporativa.

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

#### ***Porcentaje de informes que se entregan en el plazo acordado con el usuario***

Definición: este indicador mide porcentualmente el número de peticiones de estadísticas, listados o datos generales de las aplicaciones entregados en plazo. Estas solicitudes son registradas en la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS). 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 considera 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.

#### ***Porcentaje de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo acordado con el usuario***

Definición: este indicador mide porcentualmente las aplicaciones para otras unidades que desarrolla directamente el SI o que se adquieren y adaptan y se entregan en plazo.



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

Fiabilidad: Media.

#### *Porcentaje de incidencias de seguridad tramitadas en un máximo de 5 días*

Definición: este indicador mide porcentualmente el número de incidencias de seguridad recibidas y 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.

#### *Porcentaje de disponibilidad de las bases de datos corporativas*

Definición: este indicador mide porcentualmente el tiempo en que las bases de datos corporativas han estado funcionando correctamente.

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

Fiabilidad: Alta.