

Memoria de Gestión y
Económica del
Servicio de Informática
2012



Contenido

El Servicio de Informática	4
Descripción.....	4
Misión	5
Visión	5
Metas	5
Estructura del Servicio de Informática	6
Servicios ofrecidos	8
Datos significativos en la prestación de los servicios.....	9
Carta de Servicios del Servicio de Informática	10
Semántica, fiabilidad y fuente de los datos	11
Proyectos más relevantes en 2012	13
Autoservicio de alta de cuentas discrecionales de correo electrónico	13
Migración de cuentas de correo electrónico a la nube.....	13
Mejoras entorno virtualización.....	13
Instalación aulas informática primer semestre 2012-2013	13
Autenticación en Salas de biblioteca	14
Instalación de nueva UPS para la sala de servidores de Ingenierías.....	14
Ampliación de la Infraestructura de los Servidores de Aplicaciones	14
Migración de los archivos de la BBDD a discos Flash	14
Incorporación de un equipo gestor de ancho de banda	14
Cierre del enlace Tafira-Humanidades a 10G.....	14
Jornadas de coordinación del Servicio de Informática	14
Reuniones de coordinación de equipos	14
Mejoras en la Gestión de Proyectos del Servicio de Informática.....	14
Adecuación de la Universidad al Esquema nacional de Seguridad	15
Matrícula	15
Gestión de Becas del Ministerio de Educación	15
Gestión de Becas de la Comunidad Autónoma de Canarias	15
Preinscripción.....	15
Planes de estudio	15
Mayores de 45 años.....	15



Estudiantes de Intercambio	16
Grupos de Docencia	16
Sede Electrónica.....	16
Preinscripción de Masters.....	16
Trabajo de Fin de Título	16
Campus Virtual.....	16
Cursos de Formación del PAS.....	16
Implantación de Sistema de identificación centralizada.....	17
Ajuste de la aplicación de RRHH a los decretos de descuento del gobierno.	17
Nuevo sitio web del CEI Canarias.....	17
Contabilidad de la cotización de la Seguridad Social.	17
Gestión de convenios.....	17
Cotización de becarios en prácticas.	17
Estudio y optimización de la web institucional.....	17
Carga de encuestas de satisfacción de estudiantes.	17
Presupuesto 2013	17
Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU).....	18
Memoria de Responsabilidad Social de la ULPGC.....	18
Información para la Planificación Académica del Curso 2012-13	18
Indicadores de Calidad	18
Indicadores de la Conferencia de Rectores Universitarios (CRUE)	18
Elaboración de diversas consultas y estadísticas para las distintas unidades de la Universidad	18
Licencias de Software.....	18
Antivirus Corporativo	18
Mejora de la atención telefónica del Servicio de Informática.	18
Retransmisión a través de internet de la Jornada de la Cátedra Telefónica ULPGC 2012 ..	19
Datos económicos.....	20
Evolución histórica de la ejecución del presupuesto anual del SI.....	20
Distribución según tipo de contratación	21
Distribución según proveedor.....	21
Distribución según la finalidad	22



El Servicio de Informática

Descripción

El Servicio de Informática es la unidad encargada de prestar a la Universidad los servicios de tecnologías relacionados con los sistemas de información y las comunicaciones.

Sus principales actividades son:

- 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



Estructura del Servicio de Informática

El Servicio de Informática se estructura en dos áreas funcionales: área de Sistemas y Aulas y área de Aplicaciones y Soporte.

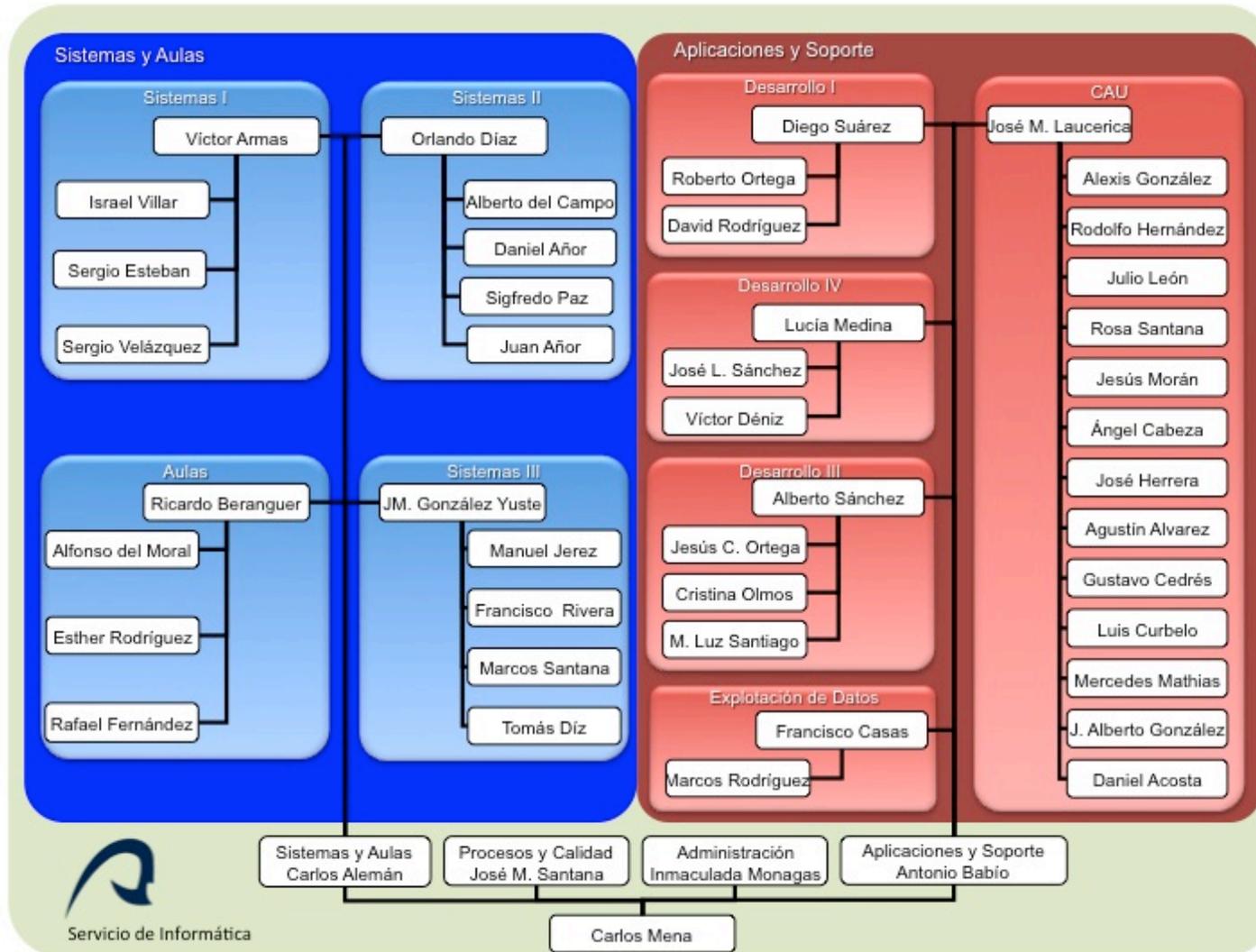
El área de Sistemas y Aulas se ocupa principalmente de la asistencia técnica en la instalación, la gestión de las infraestructuras de las Tecnologías de la Información básicas para la comunidad universitaria y la gestión de las salas informáticas.

El área de Aplicaciones y Soporte se encarga fundamentalmente de proporcionar el uso de aplicaciones informáticas, bien desarrollándolas, bien dirigiendo su desarrollo por terceras empresas o bien adaptando programas adquiridos en el mercado para permitir una gestión adecuada en los servicios que lo requieren además de la atención directa a los usuarios y de la gestión del parque de microinformática.

Cada una de las áreas se compone de un subdirector y un número variable de equipos de trabajo, generalmente de entre 2 y 4 personas dirigidos con un jefe de equipo al frente. Los Subdirectores de Área y el Director conforman el equipo de Dirección del Servicio de Informática.

Con objeto de mejorar la calidad, la organización y los métodos de trabajo, se ha destinado una persona a tareas de Procesos y Calidad. Un puesto administrativo es responsable de la gestión contable y las tareas de oficina.

A continuación se muestra el organigrama del Servicio.





Servicios ofrecidos

El Servicio de Informática presta gran cantidad de servicios que pueden agruparse en diferentes categorías. Así, tenemos por un lado servicios para la asistencia técnica en la instalación y la gestión de las infraestructuras básicas necesarias, como la red ULPnet, la telefonía, el acceso inalámbrico, el alojamiento y la gestión de servidores, el almacenamiento, etc. Por otro lado, se prestan servicios para el desarrollo e implantación de aplicaciones de uso corporativo en la ULPGC y extracción de la información contenida en las bases de datos de la ULPGC para su explotación por los órganos y unidades competentes. Por último, se facilita un servicio de atención directa a los usuarios y se gestiona el parque de microinformática y salas informáticas.

Relación de servicios y actividades:

- Gestión básica de los servidores del SI
- Mantenimiento y gestión de la red ULPnet
- Servicio de acceso inalámbrico (Wifi)
- Telefonía
- Albergue de servidores
- Servicios de Directorio
- Gestión de servidores de bases de datos del SI
- Gestión de servidores de correo electrónico
- Gestión de servidores web
- Gestión de servidores de aplicaciones del SI
- Gestión de los servidores de archivos
- Acceso desde el exterior a recursos universitarios
- Seguridad informática
- Desarrollo y/o implantación de aplicaciones corporativas para la ULPGC
- Mantenimiento correctivo de aplicaciones desarrolladas por el SI de la ULPGC
- Mantenimiento funcional/normativo de aplicaciones desarrolladas por el SI de la ULPGC
- Extracción de información de las bases de datos para uso interno a la ULPGC



- Extracción de información de las bases de datos para uso por parte de organismos externos a la ULPGC
- Servicio de atención informática al usuario
- Análisis y Coordinación de la actividad
- Acceso a la red de datos de la ULPGC
- Acceso a la información en la red
- Acceso a la red de telefonía de la ULPGC
- Acceso al ordenador
- Distribución de software
- Servicios de salas de informática

Datos significativos en la prestación de los servicios

Los datos más significativos de los servicios ofrecidos, referidos al año 2012, son los siguientes:

- 11.567 solicitudes generales (incidencias y peticiones de cambio) atendidas y resueltas
- 5.114 actuaciones presenciales
- 1.101 actuaciones en programas para resolver incidencias, realizar modificaciones y entregar datos
- 57 aulas de informática gestionadas, con un total de 1.613 equipos PCs
- 202 equipos PCs gestionados en las 14 salas de las bibliotecas universitarias
- 354 portátiles para préstamo gestionados en 10 bibliotecas universitarias
- 149 equipos PCs gestionados en 9 aulas de docencia
- Total de 2.318 equipos gestionados
- Gestión de la conectividad de la red universitaria, con un transferencia de datos hacia y desde Internet de 158,51 y 482,94 Terabytes respectivamente.
- Gestión de la conectividad de 36 edificios con un total de 13.000 puntos de servicio de red
- Gestión de la red inalámbrica con un total de 768 puntos de acceso inalámbrico dando servicio a una media diaria de 2.555 usuarios y una disponibilidad del 99,68 %
- Mantenimiento de una infraestructura de 3.900 líneas de telefonía fija



- Gestión del servicio de correo electrónico, con el mantenimiento de 5.249 cuentas de correo electrónico de personal y 86.084 de estudiantes y una disponibilidad del 99,998%
- Mantenimiento del servicio web corporativo con una disponibilidad del 99,996 %
- Mantenimiento de 56 servidores físicos y 198 virtuales, gestionando 135 terabytes de almacenamiento en disco
- Mantenimiento de la aplicación informática de gestión corporativa, que consta de un total de 1.700 programas cliente/servidor y 210 programas Web
- Se han realizado un total de 175 actualizaciones en las aplicaciones Web corporativas y 536 actualizaciones en las aplicaciones cliente/servidor
- Actualizaciones en 251 componentes software en la Web institucional de la ULPGC
- Mantenimiento y gestión del Campus Virtual que se compone de 5 plataformas: Teleformación con 2.666 usuarios y 552 cursos, Grado y Postgrado con 23.487 usuarios y 5.172 cursos, Otras Enseñanzas con 4.024 usuarios y 678 cursos, Social con 44.963 usuarios (incluye antiguos alumnos) y 63 cursos y Entorno Virtual de Trabajo con 4.142 usuarios y 457 cursos.

Carta de Servicios del Servicio de Informática

La Carta de Servicios del Servicio de Informática es el instrumento a través del cual se informa a los usuarios sobre los servicios que se prestan, los compromisos de calidad en su prestación y los derechos de los usuarios en relación con los servicios.

Dentro de la Carta de Servicios se han definido una serie de indicadores con el objeto de determinar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad en los servicios prestados a los usuarios. En la siguiente tabla se muestran los diferentes indicadores así como su grado de cumplimiento.

Grado de cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios del SI			
Indicador	2012	2011	2010
Disponibilidad de la conexión a Internet	99,96%	99,51%	99,42%
Disponibilidad red inalámbrica	99,68%	99,81%	94,66%
Averías de telefonía fija resueltas en menos de 15 días	90,63%	97,92%	95,58%
Disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional	99,99%	99,99%	99,99%
Disponibilidad de la web corporativa	99,99%	99,99%	99,99%
Incidencias de seguridad tramitadas en menos de 5 días	92,09%	88,24%	100%



Disponibilidad de las bases de datos corporativas	100%	100%	100%
Informes entregados en plazo	95,77%	92,58%	90,43%
Incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	85,91%	81,48%	84,1%
Averías hardware resueltas en menos de 14 días	98,07%	98,98%	98,13%
Peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en menos de 20 días	96,00%	90,00%	82,61%

Semántica, fiabilidad y fuente de los datos

Disponibilidad 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

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

Averías de telefonía fija 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 incidencias informáticas Remedy

Fiabilidad: Alta

Disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional

El SI gestiona los servidores de correo electrónico institucionales. Este indicador mide porcentualmente el tiempo en que ha estado funcionando correctamente dicho servicio.

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes

Fiabilidad: Alta



Disponibilidad de la web corporativa

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

Incidencias de seguridad tramitadas en menos de 5 días

El SI gestiona la resolución de las incidencias de seguridad informática que le son reportados externa o internamente, es decir proactiva y preventivamente. El indicador mide porcentualmente el número de incidencias tramitadas en el plazo fijado.

Fuente: Recopilación de datos de la Aplicación de incidencias informáticas Remedy

Fiabilidad: Alta

Disponibilidad de las bases de datos corporativas

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 incidencias informáticas Remedy

Fiabilidad: Alta

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 incidencias informáticas Remedy. 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 incidencias informáticas Remedy

Fiabilidad: Alta

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 incidencias informáticas Remedy

Fiabilidad: Alta



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 incidencias informáticas Remedy

Fiabilidad: Alta

Peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en menos de 20 días

El SI realiza dos instalaciones masivas de aulas durante el 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 incidencias informáticas Remedy

Fiabilidad: Alta

Proyectos más relevantes en 2012

Autoservicio de alta de cuentas discrecionales de correo electrónico

Se ha conseguido que los usuarios tengan una aplicación de autoservicio para solicitar nuevas cuentas de correo electrónico y se creen automáticamente, desvinculado al SI de tareas rutinarias y ofreciendo un mejor servicio al usuario.

Migración de cuentas de correo electrónico a la nube

Se ha migrado el 25% de las cuentas del Personal de Administración y Servicios del edificio de Servicios Administrativos a la nube, ofreciendo mejoras en el correo, así como otras herramientas del paquete Live@Edu. Se espera terminar la migración en los primeros meses del 2013.

Mejoras entorno virtualización

Se llevaron a cabo una serie de procesos automatizados para mejorar la disponibilidad y el tiempo de recuperación ante caídas de los servidores ubicados en nuestra infraestructura virtual.

Instalación aulas informática primer semestre 2012-2013

Se realizó la instalación de las 57 aulas que gestiona el SI, actualizando el software a últimas las versiones y añadiendo los nuevos paquetes de software solicitados por los docentes.



Autenticación en Salas de biblioteca

Se ha instalado un sistema para que los usuarios de las salas de informática ubicadas en las bibliotecas tengan que autenticarse antes de acceder a los ordenadores, garantizando de esta forma que sólo son usados por miembros de la Comunidad Universitaria.

Instalación de nueva UPS para la sala de servidores de Ingenierías

Para garantizar la continuidad de los servicios informáticos soportados en el Centro de Proceso de Datos de Ingenierías, se ha instalado una nueva unidad de alimentación ininterrumpida que permite que los servidores sigan funcionando ante un fallo en la corriente eléctrica, así como aumentar su vida útil y reducir averías.

Ampliación de la Infraestructura de los Servidores de Aplicaciones

Se ha duplicado la potencia de procesamiento de los servidores de aplicaciones para mejorar los tiempos de respuesta y la cantidad de peticiones a procesar simultáneamente, logrando mejor experiencia de uso de los usuarios.

Migración de los archivos de la BBDD a discos Flash

La base de datos corporativa ha sido migrado de discos duros tradicionales a discos de estado sólido "Flash", lo que aumenta su velocidad de lectura y escritura así como su ancho de banda, lo que permite mayor velocidad de resolución en las transacciones de bases de datos, mejorando los tiempos de respuesta de las aplicaciones así como soportar mayor cantidad de usuarios simultáneos.

Incorporación de un equipo gestor de ancho de banda

Se ha renovado a un equipo más actual uno de los gestores de ancho de banda que prioriza el tráfico en la conexión a Internet, asegurando de esta forma las actualizaciones futuras cuando aparezcan nuevos tipos de tráfico.

Cierre del enlace Tafira-Humanidades a 10G

Se ha acometido el cierre de esta partido del anillo de fibras que conforma la red de la Universidad, ULPnet, multiplicando su capacidad por 10, hasta llegar a 10 Gigabits por segundo, lo que mejora la conectividad de los ordenadores instalados en la Universidad.

Jornadas de coordinación del Servicio de Informática

Se han celebrado dos Jornadas de coordinación del Servicio de Informática siendo una de carácter técnico y la otra de carácter organizativo.

Reuniones de coordinación de equipos

Se ha establecido un calendario periódico de reuniones de coordinación de los diferentes equipos de trabajo del SI, de cada área y del equipo de dirección. Esto permite llevar un mejor control de los proyectos asignados a cada grupo de trabajo y a cada área.

Mejoras en la Gestión de Proyectos del Servicio de Informática

Se han realizado mejoras en la aplicación utilizada por el Servicio de Informática para la gestión interna de sus proyectos, implementándose nuevas funciones y características que facilitan el seguimiento y trabajo diario de cada proyecto por parte del personal del SI.



Adecuación de la Universidad al Esquema nacional de Seguridad

Se ha trabajado en la seguridad de los procesos universitarios más relevantes en los que el usuario interactúa a través de medios electrónicos, de tal forma que se ha logrado un importante avance en el Plan de Adecuación al ENS, que seguirá implantándose en 2013.

Matrícula

Se ha adaptado la aplicación de Matrícula de Grado y Posgrado, incorporando los cambios solicitados por el Servicio de Gestión Académica para el curso 2012/13. Entre otras novedades, se desarrolló un procedimiento de gestión de la preinscripción en menciones que controla, durante la matrícula, la admisión a las distintas menciones. También se automatizó el control de validación de los estudiantes que tienen derecho a exención de tasas por ser personal o hijo de personal de la ULPGC, de forma que se exime al estudiante de aportar la documentación acreditativa de tal condición.

Gestión de Becas del Ministerio de Educación

Se ha adaptado la aplicación de gestión de las becas del MEC incorporando las novedades normativas para el curso 2012/13. Entre otras novedades, a partir de ahora se genera y envía al Ministerio la información relativa a las propuestas de denegación de becas además de las propuestas de concesión (que eran las únicas que se procesaban antes).

Gestión de Becas de la Comunidad Autónoma de Canarias

La resolución de las solicitudes de becas de la CAC se dilató más de lo deseable en 2011/2012, por causas ajenas a la ULPGC. De acuerdo con la Dirección General de Universidades, se decidió dar facilidades a los estudiantes con solicitudes denegadas para regularizar los pagos pendientes, permitiendo fraccionarlos en dos plazos. Ello implicó un cambio sustancial en la aplicación de generación de abonares de matrícula, que fue desarrollado en el escaso tiempo del que se disponía.

Preinscripción

Se ha establecido un procedimiento de intercambio de información de acceso a la universidad entre las dos universidades públicas canarias, de forma que, en la aplicación de preinscripción de la ULPGC, el estudiante que haya hecho la PAU o la prueba de mayores de 25 años en la ULL verá sus datos recogidos y validados automáticamente.

Planes de estudio

Dado que los planes de estudio van sufriendo modificaciones a lo largo de su ciclo de vida, se ha establecido un mecanismo de control del histórico. De esta manera, se puede ir trabajando en los planes de estudio que empezarán a abrirse en el futuro, sin interferir con los planes de estudios vigentes actualmente.

Mayores de 45 años

Durante 2012 se ha desarrollado una herramienta de gestión de los mayores de 45 años, que incluye un histórico de sus datos, de forma que ya se asimila la gestión a la del colectivo de los mayores de 25 años.



Estudiantes de Intercambio

Desde hace unos años se dispone de una herramienta específica para la gestión del intercambio de estudiantes, personal docente y PAS. En 2012 se ha conseguido establecer una forma de gestionar los datos de los solicitantes, permitiendo desde una única pantalla validar los datos de los estudiantes incoming, dar de alta a terceros a los estudiantes de intercambio, importar las fotos y solicitar su carné universitario.

Grupos de Docencia

Este año se han establecido e implementado tres políticas distintas para que los centros puedan asignar a sus estudiantes en los grupos de docencia que se establezcan. Además, se han desarrollado varias pantallas en la aplicación de Gestión Académica para facilitar la gestión de los grupos desde los centros.

Sede Electrónica

Se han desarrollado varios servicios web que han permitido, o que permitirán en un futuro próximo, incorporar en la Sede Electrónica de la ULPGC varios trámites relativos a la gestión académica, como la matrícula del proyecto de fin de carrera, la solicitud de anulación de matrícula, la solicitud de adaptación a un nuevo plan de estudios, la solicitud de devolución de tasas, la emisión de certificados personales, etc.

Preinscripción de Masters

Se actualizó la aplicación de Preinscripción de Master para que el proceso de asignación de plazas se realice de forma autónoma al Servicio de Informática. También se modificó la interfaz de los solicitantes para hacerla más ágil y cómoda de utilizar.

Trabajo de Fin de Título

Se han creado pantallas de gestión para recoger toda la información que se requiere para los trabajos de fin de título, de forma que se puedan tratar sus actas de forma individual.

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 2012/13 con la nueva versión 2.3 que incorpora muchos cambios y mejoras, tanto a nivel de código y estructura como del flujo de trabajo y las posibilidades que oferta tanto a estudiantes como a docentes. La plataforma utilizada en la Universidad de Las Palmas es el Moodle, siendo la más utilizada a nivel mundial por las organizaciones educativas.

Cursos de Formación del PAS

Se ha desarrollado una nueva aplicación web para facilitar la inscripción del Personal de Administración y Servicios en los cursos del Plan de Formación del PAS y agilizar su gestión. El desarrollo de la aplicación se ha realizado en estrecha colaboración con el Servicio de Organización y Régimen Interno. Como prueba piloto se ofertó, a través de la aplicación, el curso 'La administración electrónica en la Universidad'. Una vez constatado el éxito de la experiencia, se utilizó esta misma aplicación para gestionar la inscripción las convocatorias del curso de Inglés dirigido al PAS.



Implantación de Sistema de identificación centralizada.

Se ha configurado el sistema CAS de autenticación para que pueda ser usado en la ULPGC como sistema único de identificación. El servicio se ha desplegado en alta disponibilidad y permitirá a los usuarios de las diferentes aplicaciones web que se vayan integrando en este sistema identificarse una única vez en lugar tener que identificarse en cada una de ellas.

Ajuste de la aplicación de RRHH a los decretos de descuento del gobierno.

Se ha adaptado la aplicación de gestión de personal para dar cabida a los decretos de descuento de los gobiernos autónomo y central con ajuste automático del cálculo del IRPF.

Nuevo sitio web del CEI Canarias.

Se ha rediseñado y realojado en los servidores de la ULPGC el sitio web del Campus Atlántico Tricontinental. Se mejora la accesibilidad y usabilidad así como se dota de más y mejores contenidos.

Contabilidad de la cotización de la Seguridad Social.

Se ha automatizado la contabilización de las cotizaciones a la Seguridad Social de todas las cuentas de la ULPGC. Esto supone una mayor eficiencia en la realización de este proceso, mejorando el sistema de información de la organización.

Gestión de convenios.

Se pone en explotación la aplicación para la gestión de convenios. Ésta permite realizar la gestión de los convenios que la Universidad firma con otras instituciones, desde su solicitud hasta la firma por el rector, sin necesidad de utilizar papel lo que supone una mayor agilidad y ahorro.

Cotización de becarios en prácticas.

Se adapta la aplicación de gestión de personal para permitir la cotización de los becarios, adaptándonos a la ley que los regula. Esto dará más protección social a este colectivo.

Estudio y optimización de la web institucional.

Se optimiza la velocidad de carga de las páginas de la web institucional reduciendo el peso de los diferentes componentes que las conforman y se limpian las diferentes librerías que intervienen en la generación de páginas para que no se use código obsoleto. También se eliminan de la carga librerías que no se utilizaban.

Carga de encuestas de satisfacción de estudiantes.

Se ha desarrollado un módulo de integración para cargar las encuestas de satisfacción de los estudiantes realizadas en papel en la aplicación de evaluación Docentia.

Presupuesto 2013

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 (SIIU)

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.

Memoria de Responsabilidad Social de la ULPGC

Confección de las diferentes consultas necesarias para la elaboración del documento “Memoria de Responsabilidad Social” que refleja la visión global de la ULPGC.

Información para la Planificación Académica del Curso 2012-13

Se modificó el libro de consultas en la herramienta Discoverer 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 y tomar las decisiones adecuadas para planificar la docencia del curso.

Indicadores de Calidad

Se ha elaborado un libro para la 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

Durante 2012 se elaboraron múltiples consultas y estadísticas para su utilización por otras unidades de la ULPGC, incorporándolas a la herramienta Discoverer para que las unidades solicitantes puedan acceder a los datos en futuras ocasiones de forma autónoma.

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 y SPSS).

Antivirus Corporativo

Se renovó la suscripción del antivirus corporativo. La decisión de renovar se realizó tras valorar otras soluciones comerciales y sopesar los pros y contras que supondría para la organización sustituir el antivirus por otro.

Mejora de la atención telefónica del Servicio de Informática.

A finales de 2012 se desplegó una nueva solución de atención telefónica para el Centro de Atención a Usuarios del Servicio de Informática, comúnmente conocido como 1234. Esta solución permite repartir las llamadas de un modo eficiente entre los técnicos que atienden el teléfono y, en caso de que todos estén ocupados, dar al usuario una estimación del tiempo de espera para ser atendido. También permite informar del horario de atención telefónica y dar información que puede ser relevante para la autoresolución de incidencias comunes fuera del horario de atención al público, contribuyendo así a mejorar el servicio prestado.



Retransmisión a través de internet de la Jornada de la Cátedra Telefónica ULPGC 2012

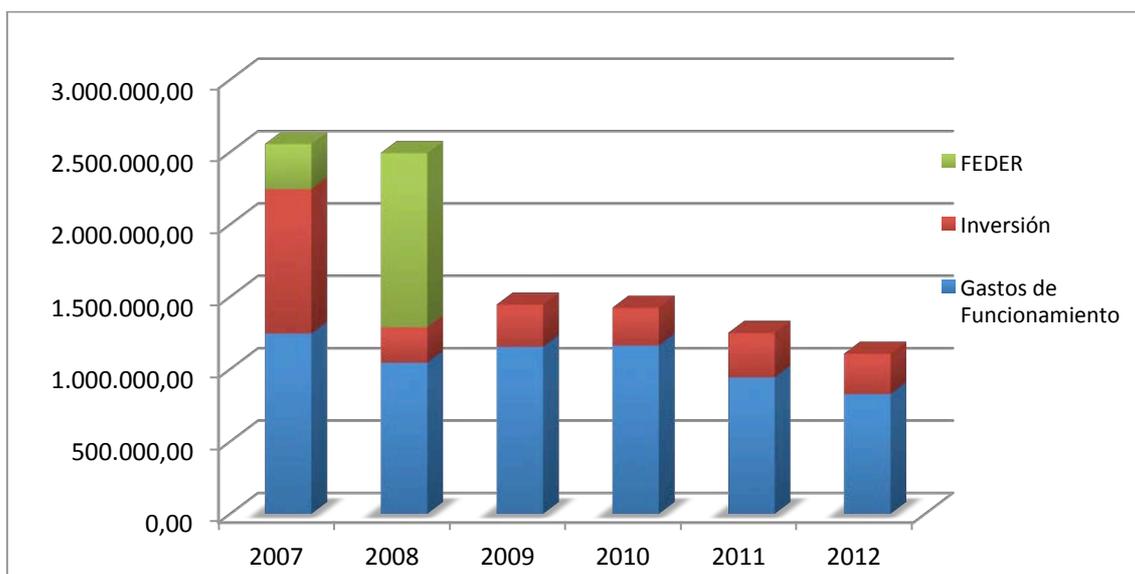
Con motivo de hacer llegar a más gente el contenido de la Jornada de la Cátedra Telefónica de la ULPGC celebrada el 19 de noviembre de 2012, se desplegó una página web mediante la cual fue posible seguirla en directo a través de internet, así como consultar las intervenciones con posterioridad.



Datos económicos

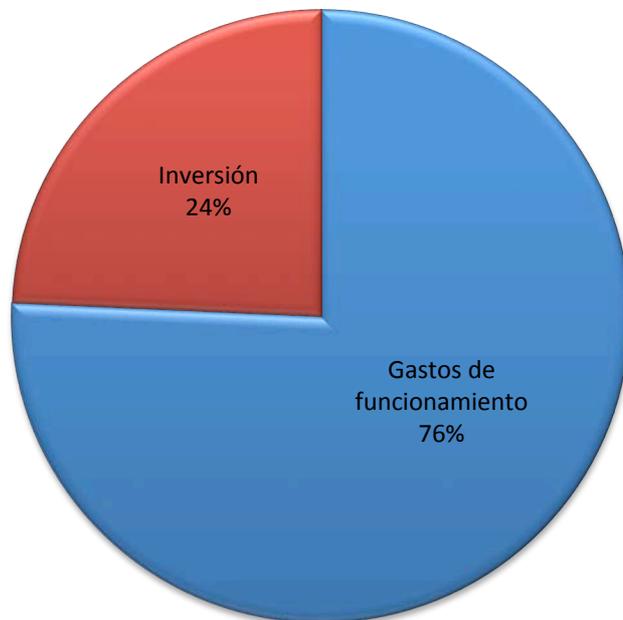
El Servicio de Informática ejecutó contrataciones durante el ejercicio económico de 2012 por un importe de 1.032.972,15€

Evolución histórica de la ejecución del presupuesto anual del SI

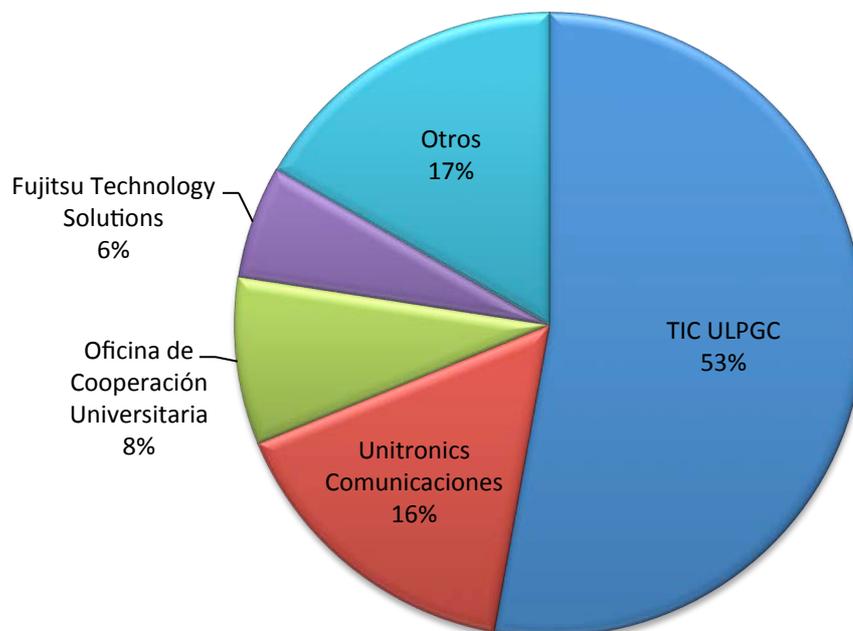




Distribución según tipo de contratación



Distribución según proveedor





Distribución según la finalidad

