

Memoria de Gestión y
Económica del
Servicio de Informática
2013

Contenido

Contenido	2
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	8
Proyectos más relevantes desarrollados en 2013.....	11
Organización y Calidad.....	11
Servidores, sistemas y bases de datos.....	11
Red de voz y datos.....	12
Aplicaciones corporativas	13
Soporte al usuario	17
Anexo:semántica, fiabilidad y fuente del grado de cumplimiento de los indicadores.....	20

El Servicio de Informática

El Servicio de Informática (SI) es la unidad encargada de prestar los servicios de 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 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: Alberto del Campo Pérez, 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^a 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, Rosa María Del Río Hernández

- 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.

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

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 2013, son los siguientes:

- Solicitudes de ayuda informática atendidas y resueltas: 13.151
- Actuaciones presenciales de ayuda informática: 5.239
- Aulas de informática gestionadas: 57

- Equipos en aulas de informática: 1.613
- Aulas de biblioteca gestionadas: 14
- Equipos en aulas de biblioteca: 202
- Portátiles para préstamo gestionados en 10 bibliotecas universitarias: 354
- Aulas de docencia gestionadas: 9
- Equipos gestionados en aulas de docencia: 149
- Programas de software libre instalados en aulas: 18
- Campus separados geográficamente interconectados en red de alta velocidad a 10Gbps: 4
- Edificios interconectados en red: 36
- Puntos de servicio de red: 14.500
- Ancho de banda del acceso principal a Internet: 1 Gbps
- Transferencia de datos hacia Internet de 228,13 Terabytes
- Transferencia de datos desde Internet de 886,4 Terabytes
- Puntos de acceso WiFi: 838
- Cobertura WiFi de las instalaciones universitarias: 100%
- Superficie aproximada de cobertura WiFi: 112.500 m²
- Media del máximo diario de usuarios Wifi conectados: 3.000
- Líneas de telefonía fija: 3.900
- Líneas de telefonía que usan la red de datos: 2.267
- Líneas de telefonía que usan una red independiente: 1.633
- Cuentas de correo electrónico del personal gestionadas: 5.176
- Cuentas de correo electrónico de estudiantes gestionadas: 91.897
- Programas cliente/servidor mantenidos en la aplicación informática de gestión corporativa: 1.801
- Programas web mantenidos en la aplicación informática de gestión corporativa: 215

- 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: 939
- Actualizaciones en los programas cliente/servidor: 595
- Actualizaciones en los programas web: 206
- Servidores físicos: 59
- Servidores virtuales: 232
- Capacidad en disco gestionada: 135 Terabytes
- Paquetes o librerías de software libre usados en servidores: 673
- Plataformas del Campus Virtual: 5
- Cursos en la plataforma de Teleformación: 504
- Usuarios en la plataforma de Teleformación: 2.338
- Cursos en la plataforma de Grado y Postgrado: 4.822
- Usuarios en la plataforma de Grado y Postgrado: 21.920
- Cursos en la plataforma de Otras Enseñanzas: 1225
- Usuarios en la plataforma de Otras Enseñanzas: 7.747
- Cursos en la plataforma de Social: 63
- Usuarios en la plataforma de Social: 50.994
- Cursos en la plataforma Entorno Virtual de Trabajo: 465
- Usuarios en la plataforma Entorno Virtual de Trabajo: 4.269
- Visitas a la web institucional: 9.611.666
- Páginas de la web institucional: 74.464
- Documentos incluidos en la web institucional: 87.191

Proyectos más relevantes desarrollados en 2013

Organización y Calidad

Planes y memorias. Se ha elaborado una memoria de gestión y económica del trabajo realizado en el ejercicio 2012 y fruto de las reflexiones recogidas en la misma se ha elaborado un plan de acciones para el año 2013 que ha guiado el trabajo del año.

Gestión del trabajo por proyectos. Se ha mejorado sustancialmente el procedimiento de trabajo basado en proyectos 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 la utilidad del Servicio. Se han celebrado visitas guiadas para estudiantes a través de las instalaciones tecnológicas, dado apoyo técnico a eventos como "Hack For Good" o "Festival 12:12", presentado ponencias en congresos como la "1ª Jornada de Promoción del Software Libre en la Universidad" y publicado en la web noticias 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 PAS en relación al cambio del servicio de correo electrónico y otra entre los usuarios de la red corporativa del Pabellón C de la EITE.

Ponencia sobre software libre en el SI. El Servicio de Informática participó activamente con la asistencia de varios miembros en la I Jornada de Promoción del Software Libre en la Universidad, en la que el Director del Servicio abrió las Jornadas junto al Director de Política Informática y al Director del Departamento de Informática y Sistemas. El Director del Servicio expuso las cifras más relevantes sobre las aplicaciones libres que el Servicio utiliza. La primera ponencia, titulada Linux, fue presentada por Víctor Armas Hidalgo, jefe de equipo del Servicio de Informática.

Servidores, sistemas y bases de datos

Completada la migración de la base de datos de Estudios del Atlantismo. El Servicio de Informática culminó los trabajos de migración de la base de datos de Estudios del Atlantismo a un servidor virtual que se ejecuta en la infraestructura de la ULPGC. Se traspasó toda la información de la base de datos y el portal web, desde un equipo informático de la UNED a un nuevo servidor virtual específico para albergar esta información alojado en los centros de datos que el SI gestiona.

Adquisición de librería para copias de seguridad en el Centro de Respaldo. Con el fin de cumplir con los requisitos legales en cuanto a protección de datos y disminuir los tiempos que se tarda en realizar copias de seguridad, se instaló una nueva librería en el Centro de Respaldo que permite garantizar la existencia de copias de todos los datos

almacenados en casos de desastre, con un impacto mínimo en el entorno de producción.

Nuevos servidores de bases de datos para el campus virtual. Con el fin de mejorar de forma continua el servicio prestado a través del campus virtual, al que se conectan todos los estudiantes de la ULPGC, se adquirieron nuevos servidores que proporcionan el backend de bases de datos, mejorando de forma significativa el acceso a los datos que manejan los usuarios permitiéndoles disfrutar de una experiencia de usuario más satisfactoria.

Nueva herramienta de acceso remoto VPN a la red de la ULPGC. El Servicio de Informática implantó un nuevo concentrador VPN que permite el acceso remoto del personal de la ULPGC a la red de la Universidad y acceder a sus recursos internos. Este concentrador sustituye a los antiguos adquiridos hace más de 8 años, que habían quedado obsoletos.

Plan de adecuación de la ULPGC al Esquema Nacional de Seguridad. Se ha terminado de elaborar el plan de trabajo para que la ULPGC se adecúe al ENS. Este plan de trabajo debe ser aprobado por la alta dirección de la Universidad y dotado financieramente para cumplir la normativa vigente en cuanto a seguridad.

Mejoras en la Gestión de Ipad. En colaboración con el Servicio de Biblioteca, se instalaron nuevas aplicaciones y se optimizó el procedimiento para restaurar los iPad en préstamo una vez fueran devueltos a la ULPGC.

Instalación de aulas informáticas, primer y segundo semestre. Se realizó la instalación de las aulas que gestiona el SI, actualizando el software a las últimas versiones y añadiendo los nuevos paquetes solicitados por los docentes. Además se revisaron los equipos reparándose aquellos que tenían averías.

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

Red de voz y datos

Migración del campus de Montaña Cardones a Telefonía IP. El Servicio de Informática concluyó la migración de la telefonía analógica existente en el Campus de Montaña Cardones a la nueva tecnología de VoIP que se está implantando en todos los edificios de la Universidad. El proyecto contempló la ampliación de las conexiones de red, la instalación de nuevos aparatos telefónicos IP y la creación de una zona de supervivencia que permite que se mantenga la conexión telefónica ante una caída de red.

Traslado de los estudios de Enfermería en Lanzarote. El SI coordinó el traslado e instalación de la infraestructura de comunicaciones de las dependencias de la ULPGC de Teguiise a Tahiche, incluyendo la adaptación de los nuevos módulos recién incorporados.

Introducción de IPv6 en la ULPGC. Se pretende ofrecer conectividad IPv6 a Internet a toda la comunidad universitaria. Como primer caso de uso, se ha desplegado conectividad IPv6 nativa en el laboratorio de ordenadores del Departamento de Ingeniería Telemática de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica. Los alumnos que realizan las prácticas en este laboratorio docente son los primeros de toda la ULPGC en disfrutar de este tipo de conectividad. Desde el SI se sigue trabajando para hacerlo extensible al resto de la comunidad universitaria.

Instalación del equipamiento de RedIRIS-NOVA. Se culminó la adaptación del Punto de Presencia de RedIris en la ULPGC para alojar el nuevo equipamiento óptico que permitirá a la ULPGC conectarse a Internet a 10 Gigabits por segundo.

Incorporación de la ULPGC al Proyecto XiFi. Se ha solicitado la incorporación de la ULPGC al proyecto XiFi impulsado por la Unión Europea, que pretende establecer las bases de la Internet del Futuro, investigando sobre los nuevos protocolos de red que permitan un uso eficaz del "Internet de las cosas".

Ampliación de la cobertura inalámbrica en el Paraninfo. Ante la creciente demanda de conectividad experimentada en dicha zona, donde se celebran eventos multitudinarios y cada persona accede con varios dispositivos que requieren conexión inalámbrica (portátiles, tabletas, móviles,...), se acometió esta ampliación para seguir ofreciendo un servicio de calidad acorde a la importancia del lugar.

Activación de un canal de 10 Gbps para la salida a internet de la ULPGC. Tras la conexión de la ULPGC a la RedIris-NOVA, se ha comenzado a explotar esta red que permitirá la conexión de la Universidad a Internet a 10Gbps. Para ello se ha comenzado a habilitar un canal para realizar pruebas de funcionamiento con el fin de extenderlo a todos los servicios en el plazo más breve posible.

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 2013/14 con la nueva versión Moodle 2.5 que incorpora muchos cambios y mejoras, tanto a nivel de código y estructura como del flujo de trabajo y las posibilidades que ofrece tanto a estudiantes como a docentes.

Implantación del Sistema de identificación centralizada. Se ha configurado el sistema CAS de autenticación como sistema único de identificación. El servicio se ha desplegado en alta disponibilidad y permitirá a los usuarios de las diferentes aplicaciones web que integren en este sistema identificarse una sola vez. A lo largo de 2013 se han incorporado a este servicio la web del SI, la web del Servicio de Biblioteca y la web institucional (MiULPGC).

Migración de cuentas de correo electrónico a la nube. Se ha migrado el 100% de las cuentas del Personal de Administración y Servicios de la ULPGC a la nube, ofreciendo mejoras en el correo, así como otras herramientas del paquete Live@Edu.

Todos somos @ULPGC. Bajo la coordinación del Director de Política Informática, el Servicio de Informática ha trabajado en el proyecto “Todos somos @ULPGC” para unificar el dominio de las direcciones de correo electrónico de todo el personal de la institución. Para ello se desarrolló un aplicativo que permite que el personal docente escoja su nueva dirección de correo electrónico siguiendo un formato preestablecido, facultando al DPI para aprobar y supervisar las solicitudes realizadas.

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, SPSS y Adobe Acrobat).

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 de antivirus.

Aplicaciones para la Biblioteca Universitaria. Se ha prestado asistencia técnica en la implantación de Summon, el nuevo índice único de la BU, así como en la instalación de la aplicación Omeka.

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 2013/14. Entre otras novedades, se desarrolló una aplicación web de solicitud de régimen de dedicación de los estudiantes y se adaptó el aplicativo de gestión académica conforme a la nueva Normativa de Progreso y Permanencia en las titulaciones oficiales de la ULPGC aprobada por el Consejo Social.

Pago de precios públicos. Se ha modificado la opción Mis Abonarés para permitir la generación de cartas de pago conforme a la normativa bancaria, hacer efectivo el pago mediante tarjeta financiera con pago seguro y la domiciliación de pagos fraccionados.

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 2013/14. 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).

Preinscripción. Se ha continuado con el intercambio de información de acceso a la universidad entre las dos universidades públicas canarias, ampliándolo al colectivo de Titulados. Para el curso 2013/14 se logró que el estudiante que haya hecho la PAU, la prueba de mayores de 25 años o sea titulado por la ULL y presente preinscripción en la ULPGC, verá sus datos recogidos y validados automáticamente en la aplicación de preinscripción de la ULPGC.

Acceso Mayores de 25/45 años. Se ha modificado la aplicación web de solicitud de corrección de exámenes de la prueba de acceso para permitir la solicitud de doble corrección. También se ha incorporado la gestión de pagos fraccionados para el curso 2013/14 en la aplicación de automatrícula para el curso y las pruebas.

Grupos de Docencia. Para el curso 2013/14 se ha continuado mejorando el aplicativo de asignación de estudiantes a grupos para que el proceso pueda desarrollarse sin intervención del Servicio de Informática y ampliando la capacidad de la aplicación de enfrentarse a más casuísticas.

Reconocimiento automático de créditos. Se ha desarrollado una nueva aplicación para la solicitud de reconocimiento de créditos en los grados. Esto ha permitido que estudiantes de la ULPGC hayan podido obtener automáticamente el reconocimiento de asignaturas por haber cursado con anterioridad otras similares y añadirlas a su currículo sin tener que pasar por una comisión que estudiara su solicitud.

Carné Universitario. Se ha desarrollado una nueva aplicación web para la solicitud del carné universitario a través de la opción "Carné Universitario" de MiULPGC.

Sede Electrónica. Se han elaborado varios servicios web que han permitido incorporar a la Sede Electrónica de la ULPGC varios procedimientos interconectados con las aplicaciones de gestión. Entre otros, la devolución de precios públicos, la emisión de certificados personales y el cambio de contraseña institucional mediante certificado digital.

Cursos de Formación del PAS. Se ha mejorado la aplicación de gestión de los Cursos de Formación del PAS, incorporando varios cambios propuestos a raíz de haber reactivado el Plan de Formación y haber detectado fallos, mejoras y situaciones que no estaban previstas inicialmente.

Aplicación de Personal. Se ha adaptado la aplicación de gestión de Personal a las normativas aprobadas en 2013. Entre otras, se ha adaptado la aplicación de nóminas al cálculo de retenciones del IRPF de 2013. También se realizaron cambios en la contabilización de la seguridad social.

Aplicación de Patrimonio y Contratación. Se ha modificado la aplicación de Patrimonio y Contratación para incorporar mejoras en el control de saldos de las tarjetas prepago de las impresoras/fotocopiadoras de las bibliotecas.

Aplicación de Inventario. Se han realizado diversas mejoras en la aplicación de gestión del inventario de la ULPGC en relación a la amortización acelerada de bienes y en el control de altas y bajas retroactivas en amortizaciones.

Propuesta cursos Extensión Universitaria. Se ha mejorado la usabilidad de la aplicación, añadiendo nuevas opciones de navegación facilitando la mecanización de los datos.

Propuesta cursos de armonización. Se ha habilitado una nueva funcionalidad web de propuesta de cursos de armonización que permite agilizar la carga de la oferta de cursos.

Aplicación de gestión del Servicio de Deportes. Se ha puesto en producción una importante actualización de la aplicación de gestión utilizada por el Servicio de Deportes incorporando la consulta de los datos personales de los usuarios vinculados con los datos institucionales que posee la ULPGC y la consulta del histórico de sus actividades y el estado del pago de las mismas, permitiéndose la generación e impresión de los correspondientes certificados.

Presupuesto 2014. 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.

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 2013-14. 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 el año 2013 se han elaborado 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.

Aplicación de encuestas. Se ha implantado una aplicación para la realización de encuestas. Se ha utilizado para la realización de encuestas de satisfacción sobre alguno de los servicios prestados por el SI. También se ha utilizado como soporte a la encuesta de Titulados que realiza el Gabinete de Comunicación.

Soporte al usuario

Renovación ordenadores Edificio de Servicios Administrativos. Se realizó la instalación de 100 ordenadores en los Servicios Centrales de la Universidad que reemplazaron a otros que estaban obsoletos.

Actualización de la web del Servicio de Informática. En septiembre de 2013 se actualizó la página web del Servicio de Informática, sustituyendo el Gestor de Contenidos (CMS) en el que se sustentaba hasta ahora por uno de software libre más moderno, actualizado y seguro. El cambio mejora la seguridad de la web frente a intrusiones y facilita la actualización de contenidos por parte de los miembros del SI manteniendo la misma estructura y diseño anterior.

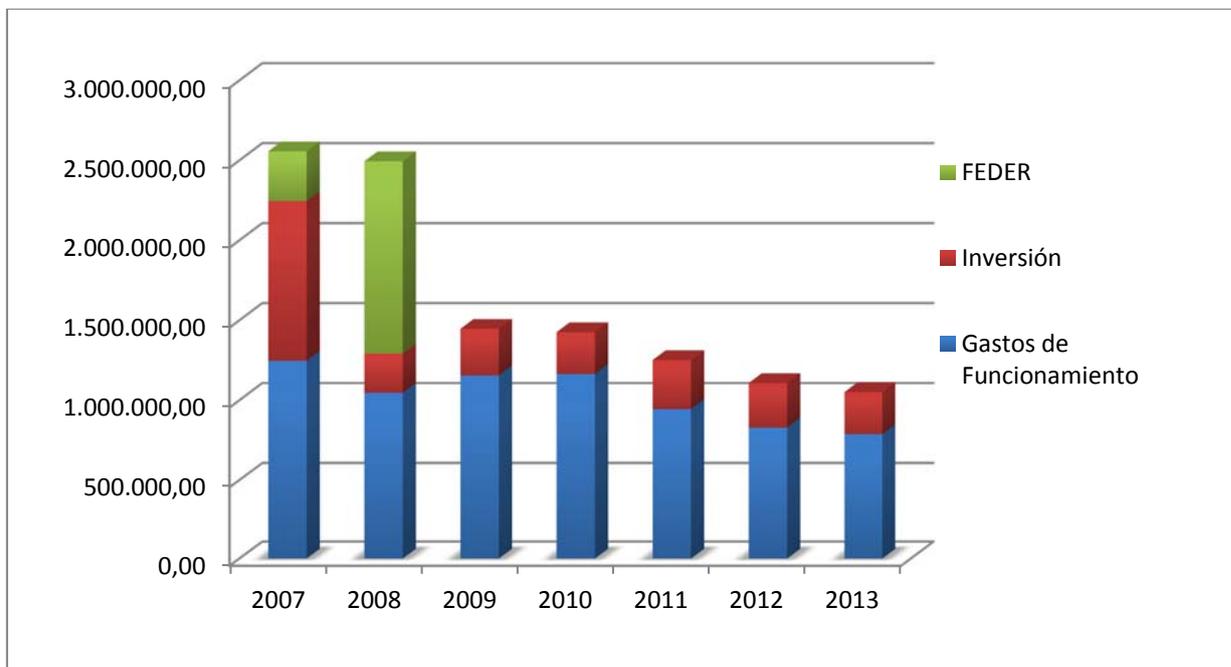
Nueva herramienta de asistencia remota. Se ha sustituido la aplicación de asistencia remota que permite a los técnicos del SI conectarse a los equipos de usuario para resolver incidencias por una nueva que, entre otras mejoras, permite la asistencia en equipos Mac y soporta plenamente las últimas versiones de Windows.

Instalación equipos de biblioteca curso 2012-2013. El SI finalizó la instalación de 186 ordenadores de sobremesa y 280 portátiles de la Biblioteca Universitaria, además de otros 15 ordenadores con software de la ONCE. En total se han instalado 138 paquetes de software distintos en las bibliotecas de Educación Física, Ingenierías, Telecomunicaciones, Arquitectura, Ciencias Básicas, Biblioteca General, Mediateca, Lanzarote, Humanidades, Ciencias de la salud y Veterinaria.

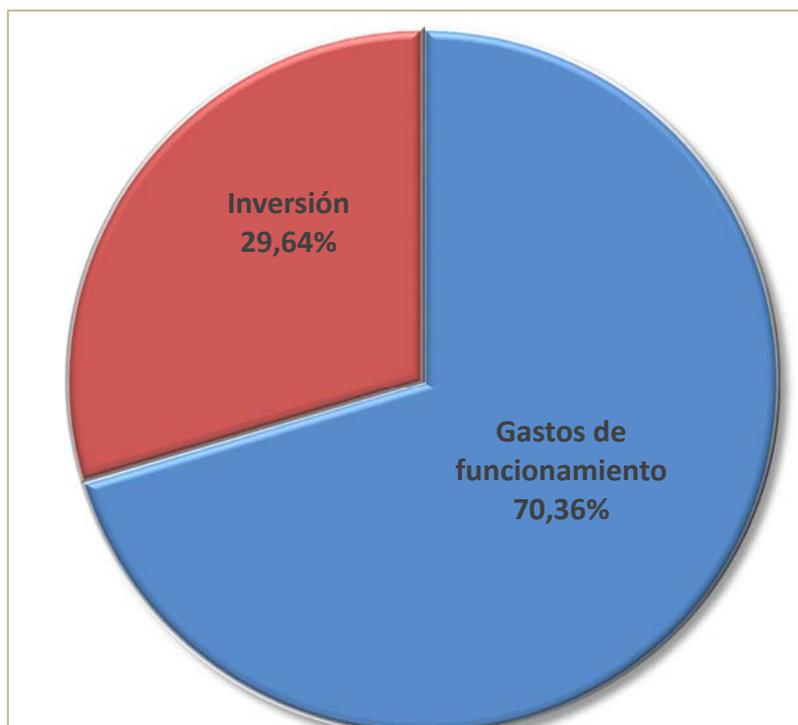
Datos económicos

Durante el ejercicio económico de 2013 el Servicio de Informática ejecutó contrataciones por un importe de 1.039.268,51€

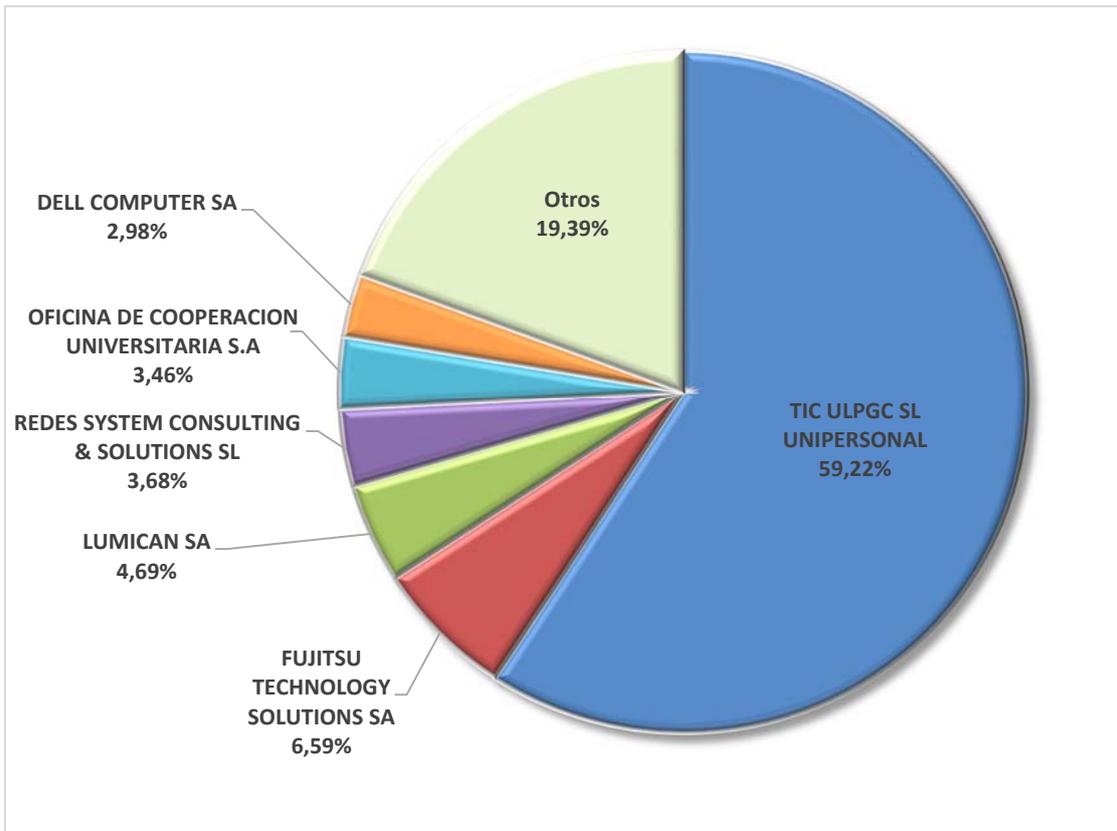
Evolución histórica de la ejecución del presupuesto anual del SI



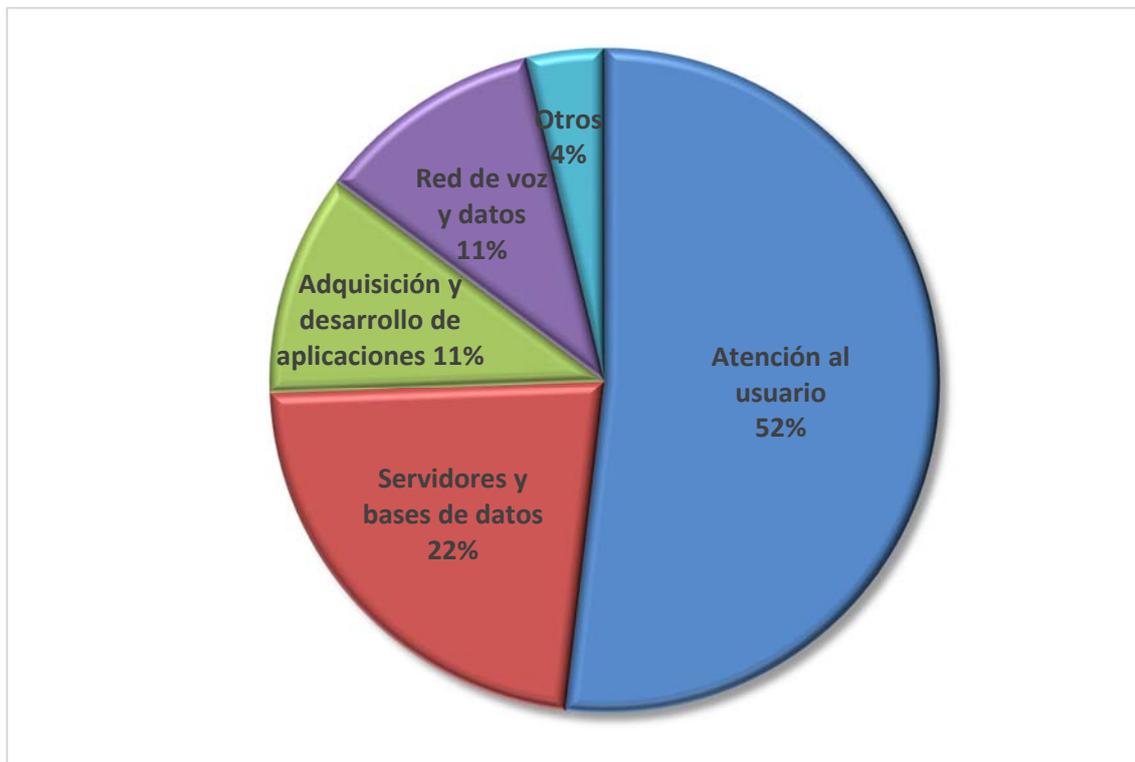
Distribución según el tipo de contratación



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 incidencias informáticas Remedy

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 incidencias informáticas Remedy

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 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

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 incidencias informáticas Remedy

Fiabilidad: Alta

8. Porcentaje de 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

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 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

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 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

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 incidencias informáticas Remedy

Fiabilidad: Alta