

Memoria de Gestión y
Económica del
Servicio de Informática
2017



Contenido

El Servicio de Informática	3
Funciones	3
Misión	3
Visión	4
Metas.....	4
Organización.....	4
Organigrama	4
Carta de Servicios	6
Servicios ofrecidos.....	6
Grado de cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios	7
Proyectos más relevantes desarrollados en 2017.....	10
Servidores, sistemas y bases de datos.....	10
Red de voz y datos.....	10
Aplicaciones corporativas	11
Soporte al usuario	13
Organización, Procesos y Calidad	14
Anexo: semántica, fiabilidad y fuente del grado de cumplimiento de los indicadores	17

El Servicio de Informática

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

Funciones

- 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 funcional y orgánicamente.

A través del SI se llevará a cabo la integración de las tecnologías y servicios relacionados con la Informática, los Sistemas de Información y las Comunicaciones, así como el establecimiento y apoyo de directrices alineadas con los planes estratégicos de la Universidad.

La coordinación del Servicio es responsabilidad del Equipo de Dirección del SI, formado por el Director del Servicio y los 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: Israel Villar Boillos
 - Miembros: Sergio Velázquez Rosales, Gustavo Andrés Cedrés Déniz, Sergio Esteban Santana
- Jefe del Equipo de Sistemas II: Orlando Díaz Felipe
 - Miembros: Juan Francisco Añor Arencibia, Daniel Añor Arencibia, Manuel Sigfredo Paz Martín, Alberto del Campo Pérez
- Jefe del Equipo de Sistemas III: José María González Yuste
 - Miembros: Manuel Jerez Cárdenes, Tomás Diz Marcos, Julio León Navarro, Agustín Álvarez Acosta
- Jefe del Equipo de Aulas: Ricardo Beranger Mateos
 - Miembros: Carmen Esther Rodríguez Guerra, Rafael Fernández Sánchez
- Subdirección de Aplicaciones, Soporte y Calidad: Antonio Francisco Babío Larios
 - Jefe del Equipo de Aplicaciones I: Diego Suárez Hernández
 - Miembros: Roberto Ortega Suárez, Francisco Manuel Rivera Viña, José Alexis González González
 - 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, David Rodríguez Aguiar
 - Jefe del Equipo de Explotación de Datos y Calidad: Francisco Casas Cabrera
 - Miembros: Marcos Javier Rodríguez Jorge, Cristina Olmos Machín
 - Jefe del Equipo de Soporte: Víctor Manuel Armas Hidalgo
 - Miembros: José Miguel Santana Melián, José Antonio Herrera Valladolid, Mercedes Mathías Gutiérrez, Jesús Moran Gago, Ángel Cabeza Delgado, Luis

Antonio Curbelo Arribas, Rodolfo Hernández Gil de Arana, Rosa Esther Santana Rodríguez, Marcos Antonio Santana Ramírez, Raul Ángel Suárez Martín, Jesús Alberto González Reina, Daniel Acosta Cruz, Juan José Bolaños Flores, Iván Daniel León Santiago, José Alfonso del Moral Fabelo

Carta de Servicios

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

Servicios ofrecidos

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

Relación de servicios:

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

- Seguridad informática preventiva y proactiva
- Administración técnica de las bases de datos corporativas
- Videoconferencia en la Sede Institucional

Grado de cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios

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

INDICADOR	Grado de cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios del SI			
	2017	2016	2015	2014
1. Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	84,87%	85,03%	86,43%	87,14%
2. Porcentaje de averías hardware resueltas en menos de 14 días	95,70%	96,25%	95,97%	97,71%
3. Porcentaje de peticiones de entrega de software resueltas en menos de 10 días.	100%	100%	100%	100%
4. Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en menos de 20 días	98,07%	92,31%	92,41%	96,60%
5. Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet	99,58%	99,94%	99,55%	99,94%
6. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica en los centros de la Universidad	99%	99,6%	99,52%	99,02%
7. Porcentaje de averías de telefonía resueltas en un máximo de 15 días	97,71%	98%	100%	98,68%
8. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional	n.d. (*)	n.d. (*)	99,99%	99,99%
9. Porcentaje de disponibilidad del servicio web corporativo	99,69%	99,85%	99,99%	99,99%
10. Porcentaje de informes entregados en plazo	82,45%	86,75%	87,25%	90,09%
11. Porcentaje de peticiones de desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo establecido	90,00%	90,00%	95,00%	92,00%
12. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva tramitadas en menos de 5 días	100%	100%	100%	100%
13. Porcentaje de incidencias graves de bases de datos corporativas tramitadas en menos de 2 días	100%	100%	100%	100%

(*) No ha sido posible obtener este dato debido al cambio de tecnología de conexión con el portal de correo electrónico.

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 2017, son los siguientes:

- Solicitudes de ayuda informática atendidas y resueltas: 16.389
- Actuaciones presenciales de ayuda informática: 5.061
- Aulas de informática gestionadas: 60
- Equipos en aulas de informática: 1.726
- Aulas de biblioteca gestionadas: 24
- Equipos en aulas de biblioteca: 194
- Portátiles para préstamo gestionados en 10 bibliotecas universitarias: 270
- Aulas de docencia gestionadas: 218
- Programas de software libre instalados en aulas: 28
- Campus separados geográficamente interconectados en red de alta velocidad a 10Gbps: 5
- Edificios interconectados en red: 39
- Puntos de servicio de red: 15.577
- Ancho de banda del acceso principal a Internet: 10 Gbps
- Transferencia de datos hacia Internet: 862,36 Terabytes
- Transferencia de datos desde Internet: 3,25 Petabytes
- Puntos de acceso WiFi: 1.029
- Cobertura WiFi de las instalaciones universitarias: 100%
- Superficie aproximada de cobertura WiFi: 140.000 m²
- Líneas de telefonía fija: 4.230
- Líneas de telefonía que usan la red de datos: 4.226
- Líneas de telefonía que usan una red independiente: 120
- Cuentas de correo electrónico del personal gestionadas: 2.486

- Cuentas de correo electrónico de estudiantes gestionadas: 24.625
- Programas cliente/servidor mantenidos en la aplicación informática de gestión corporativa: 1.955
- Programas web mantenidos en la aplicación informática de gestión corporativa: 234
- Unidades de gestión funcionales a las que da servicio la aplicación informática de gestión corporativa: 75
- Servidores físicos: 48
- Servidores virtuales: 214
- Capacidad en disco gestionada: 224 terabytes
- Paquetes o librerías de software libre usados en servidores: 1.581
- Cursos en la plataforma de Teleformación: 278
- Usuarios en la plataforma de Teleformación: 2.004
- Cursos en la plataforma de Grado y Postgrado: 2.676
- Usuarios en la plataforma de Grado y Postgrado: 19.154
- Cursos en la plataforma de Otras Enseñanzas: 3.346
- Usuarios en la plataforma de Otras Enseñanzas: 20.652
- Cursos en la plataforma de Social: 259
- Usuarios en la plataforma de Social: 31.834
- Cursos en la plataforma Entorno Virtual de Trabajo: 532
- Usuarios en la plataforma Entorno Virtual de Trabajo: 5.363
- Visitas a la web institucional: 27.040.306
- Número de páginas incluidas en el Gestor de Contenidos de la web institucional: 13.870
- Número de Documentos incluidos en el Gestor de Contenidos de la web institucional: 29.569

Proyectos más relevantes desarrollados en 2017

Servidores, sistemas y bases de datos

Nuevo servicio gestor de documentación. Se han puesto en marcha un nuevo servicio denominado GestorDoc para que las unidades administrativas puedan almacenar de forma segura la documentación que necesitan en su trabajo diario.

Cierre definitivo del CPD de La Granja. Tras la puesta en producción del nuevo Centro de Proceso de Datos en el edificio de Servicios Administrativos, se han abandonado definitivamente las antiguas instalaciones que albergaban los servidores y el almacenamiento que prestaban servicios a la comunidad universitaria.

Mejoras en el despliegue de Aulas de Informática. Se instaló un nuevo servicio de despliegue de aulas de informática, denominado FOG, que acelera la creación de imágenes de los ordenadores y la instalación de los mismos, permitiendo que las aulas se encuentren preparadas en un tiempo considerablemente inferior que con el sistema anterior.

Mejoras en los sistemas de bases de datos corporativos. Se ha montado una base de datos secundaria en alta disponibilidad en el CPD de respaldo, de forma que pueda garantizarse la continuidad de las aplicaciones y la disponibilidad de los datos ante la eventual caída de uno de los CPDs por cualquier causa.

Mejoras en el servicio de correo electrónico. Ahora, los dominios delegados de correo electrónico se conectan directamente a servidores en Internet, eliminando así su dependencia de servidores internos a la universidad.

Migración de documentación de Unidades a Office365. Se ha avanzado en la migración al nuevo entorno colaborativo la documentación de las Unidades que usaban el antiguo servidor de archivos "Disco". Entre ellas se encuentran el servicio de Investigación, administración de Empresariales, Departamento de Filología Española, Comité de Empresa, Administración de Humanidades, Biblioteca de Humanidades, Biblioteca de CC. de la Educación, Administración del Parque Científico Tecnológico, Servicio de Metrología, Administración de Ciencias Básicas, departamento financiero de la Fundación Parque Científico Tecnológico, Decanato de la Facultad de Traducción, Administración de Veterinaria, Administración de Ciencias de la Educación, Administración de Ingenierías y Decanato de la Facultad de Ciencias de la Educación.

Red de voz y datos

Hack for Good - 2017. Del 10 al 13 de marzo se ha celebrado el evento Hack For Good, un hackatón simultáneo que anualmente se realiza en varias ciudades españolas y el que la ULPGC participa desde hace ya cinco ediciones. En Las Palmas de Gran Canaria, al igual que el año anterior, se ha celebrado en el Aulario del Campus del Obelisco. El Servicio de Informática se ha encargado de garantizar la conectividad a Internet de los participantes. Además de la cobertura inalámbrica de la zona, se procedió a dotar de equipamiento de apoyo para la red cableada. En los tres días del evento se ha

registrado un tráfico de unos 100 GB de información siendo la red inalámbrica ampliamente usada y registrando más de 300 dispositivos diferentes conectados durante el evento, con más de 80 participantes accediendo a internet simultáneamente.

Ampliaciones de infraestructura de red y de comunicaciones. Se realizaron ampliaciones en el Palacio de Congresos de Fuerteventura, parking de la Sede Institucional, Mediateca, CPD de Servicios Administrativos y Enfermería en Fuerteventura. Asimismo, se facilitó la incorporación a la red de las centrales de incendio, así como los contadores eléctricos.

Mejoras de la conectividad de los edificios y hacia Internet. Se instalaron nuevos routers de distribución que mejoraron la conectividad de los edificios de los diferentes Campus de la ULPGC. Asimismo, se ha ampliado el despliegue de IPv6 en dicha red.

Nuevos cortafuegos. Se ha mejorado la seguridad global de la red incorporando nuevos cortafuegos que permiten el bloqueo de las amenazas que provengan de la red global, garantizando la confidencialidad e integridad de los datos que viajan por la red.

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 2017/18 con la versión Moodle 3.1.7.

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

Antivirus Corporativo. Se renovó la suscripción del antivirus corporativo tras valorar otras soluciones comerciales.

EBAU. Se desarrolló una aplicación para que los estudiantes pudieran solicitar prematricularse de la EBAU (Evaluación del Bachillerato para el Acceso a la Universidad, nueva prueba que sustituyó a la PAU).

Preinscripción. En la aplicación de preinscripción se implementaron una serie de mejoras entre las que destaca una nueva versión de la Plataforma de recepción de documentación, integración con el Servicio de Identificación Centralizada y ajustes en la asignación de plazas.

Matrícula. Se ha modificado la aplicación de Matrícula de Grado y Posgrado, incorporando los cambios solicitados por el Servicio de Gestión Académica para el curso 2017/18, que incluyen la integración con el Servicio de Identificación Centralizada, la gestión de la permanencia en cuanto a los estudiantes desvinculados y la regulación de los pagos conforme a la Ley General Tributaria.

Gestión de Becas del Ministerio de Educación. Se ha ampliado la aplicación de gestión de las becas del MEC incorporando las novedades normativas para el curso 2017/18 y diversas mejoras encaminadas a agilizar la tramitación de solicitudes.

Extensión Universitaria: Se realizaron mejoras en la gestión de las pruebas de acreditación de idiomas que permiten calificar las cuatro pruebas que contempla y

gestionar a los estudiantes que van superando las mismas. Además, se implementan dos tipos de baremación, uno que acredita el idioma según criterios de ACLES y otra más flexible que acredita al alumno dentro de la ULPGC.

Grupos de Docencia. Para el curso 2017/18 se han realizado varias modificaciones de la aplicación de asignación automática de estudiantes a grupos encaminadas a resolver de una manera más eficaz algunos casos no contemplados en versiones anteriores.

Ordenación Académica. Se acometieron diversas mejoras solicitadas por el Vicerrectorado competente para el curso 2017/18 entre las que destacan mejora en la introducción del horario y las hojas de firmas.

Gestión de Personal. Se ha adaptado la aplicación de gestión de Personal a las nuevas normativas vigentes en 2017. Entre las modificaciones realizadas destacan las relacionadas con el cálculo de retenciones, modificaciones en el módulo para la elaboración del Capítulo I de los presupuestos de la ULPGC y cambios relacionados con la gestión de resoluciones de Venias Docendi.

Formación del PAS. Se ha facilitado la gestión de cursos de formación añadiendo opciones para agilizar la consulta y permitir la reasignación de alumnos a los cursos, y el control de bloqueos por penalizaciones.

Revisiones Médicas. Se desarrolló una aplicación para que el Servicio de Organización y Régimen Interno pueda gestionar, de una manera más eficiente, las solicitudes de revisión médica y la participación en las campañas de vacunación del personal de la Universidad.

Web institucional. Se continuó con la migración de páginas del antiguo gestor de contenidos Hege al nuevo Drupal entre las que destacan las del Equipo de Gobierno, las de las administraciones de edificios y las de los servicios administrativos centrales. También se instalaron actualizaciones de seguridad y de mejoras varias del gestor de contenidos Drupal. Se ha mejorado el rendimiento del servidor web para reducir sus tiempos de respuesta.

Web Temática. Se introdujo un nuevo modelo de sitios webs autónomos al que se le ha dado el nombre de web temática que permite disponer de sitios webs con una estructura y aspecto fijados por una plantilla, cada uno con su propio gestor de contenidos que son mantenidos por el Servicio de Informática. Algunos ejemplos de sitios webs que usan este nuevo modelo serían los de varios centros y departamentos de la ULPGC.

Presupuesto 2018. Se desarrollaron 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.

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

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

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

Docencia. Se desarrollaron varios cambios en la nueva aplicación DOCENTIA que se utiliza para valorar la actividad docente de los profesores para ajustarla a los requisitos de la convocatoria anual de dicho programa. La convocatoria de este año fue la primera que se ha realizado utilizando la nueva aplicación.

Grupos de Investigación. Se ha desarrollado una nueva aplicación web para gestionar la composición de los grupos de investigación. Esta nueva aplicación sustituye a otra que había quedado obsoleta. Entre otras características, la nueva aplicación permite a los miembros de los equipos de investigación generar un documento firmado electrónicamente en el que se refleja su pertenencia a un grupo de investigación.

CRIS. Se ha puesto en marcha un repositorio documental que permitirá acceder de una forma sencilla y centralizada a la producción investigadora de la ULPGC, facilitándose además la generación de estadísticas e indicadores necesarios.

Soporte al usuario

Sistema de instalación desatendido para aulas de docencia. Se ha implantado un sistema de instalación desatendida mediante la herramienta de software libre FOG, el cual presenta importantes ventajas para la instalación y gestión, permitiendo las instalaciones programadas, la adición o eliminación de programas desde consola remota, y la gestión del equipo sin tener que acudir físicamente al aula.

Comunicación con el SI mediante Whatsapp. Se puso en marcha el canal de contacto con el SI mediante Whatsapp, lo cual ha permitido a los usuarios utilizar este medio de comunicación para enviarnos sus consultas o remitirnos sus incidencias, aprovechando la amplia difusión de esta app, y la posibilidad de enviar imágenes con la misma.

Migraciones de alojamiento a Plesk. Se ha migrado un importante número de páginas web que teníamos alojadas en nuestros servidores locales al sistema en la nube basado en Plesk, lo cual ha representado una importante ventaja para los usuarios, ya que a partir de ese momento pueden acceder a un portal de configuración que les permite tener de forma más sencilla un mayor control sobre su alojamiento.

Instalación aulas de informática 2017/2018. Se desplegaron las aplicaciones solicitadas por el personal docente en las aulas de informática y portátiles de préstamo. Esta actualización alcanzó a 1.726 equipos pertenecientes a 60 aulas de informática.

Instalaciones equipos de bibliotecas 2017/2018. Se desplegaron las aplicaciones más demandadas en el equipamiento fijo y equipamiento móvil que gestiona el Servicio de Biblioteca, con un total de 194 ordenadores de sobremesa y 270 portátiles.

Preparación del piloto de Flexilabs. Se ha trabajado en una propuesta de un nuevo modelo de aulas de informática basado en la virtualización de aplicaciones utilizando la solución llamada Flexilabs (Dell). Los principales datos alcanzados fueron: la usaron 220 usuarios distintos con una concurrencia máxima de 40 personas. Se instalaron 2 escritorios (Empresariales, Ingenierías) con un total de 65 aplicaciones diferentes. Asimismo, se ha hecho una prueba de thin client como sustituto de los ordenadores de sobremesa.

Tarjeta Universitaria. Se asistió técnicamente la instalación de los Puntos Móviles de Emisión Instantánea de las Tarjetas Universitarias durante el comienzo del curso.

Organización, Procesos y Calidad

Coordinación interna. Continuamos el modelo de coordinación del personal del SI a través de la celebración semanal de reuniones de cada equipo de trabajo. Se celebran la XIX y XX Jornada de Coordinación del Personal del Servicio en el que se expusieron comunicaciones técnicas, el nuevo modelo de selección y planificación de los proyectos en los que el SI participa y se trabajó en la planificación 2018. También se han ido realizando reuniones de corta duración con todos los miembros del servicio para tratar aspectos concretos de nuestro trabajo.

Elaboración de Planes y Memorias. Se ha elaborado una memoria de gestión y económica del trabajo realizado en el ejercicio 2016 y fruto de los resultados de la misma y de varias fuentes más, se ha elaborado un plan de acciones para el ejercicio 2017 que ha guiado el trabajo del año.

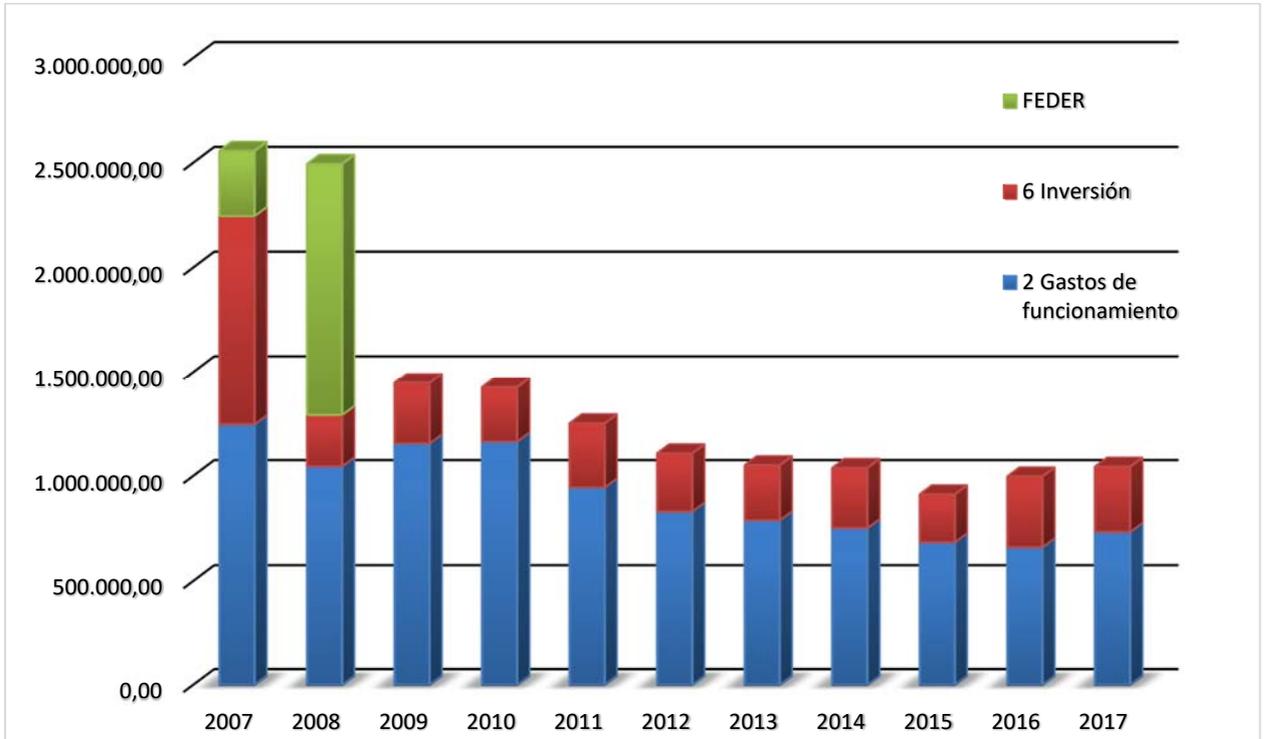
Elaboración de la Encuesta UniversiTIC. Se han cumplimentado y remitido los datos que ha solicitado la Comisión Sectorial de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la CRUE.

Adecuación de la ULPGC al Esquema Nacional de Seguridad. Se ha avanzado en la adaptación de los sistemas, bases de datos, servidores, red y aplicaciones a los requerimientos del Esquema Nacional de Seguridad. Estas acciones fueron validadas en una auditoría de cumplimiento del ENS realizada a final de año.

Datos económicos

Durante el ejercicio económico de 2017 el Servicio de Informática ejecutó contrataciones por un importe de 1.043.834,43 €

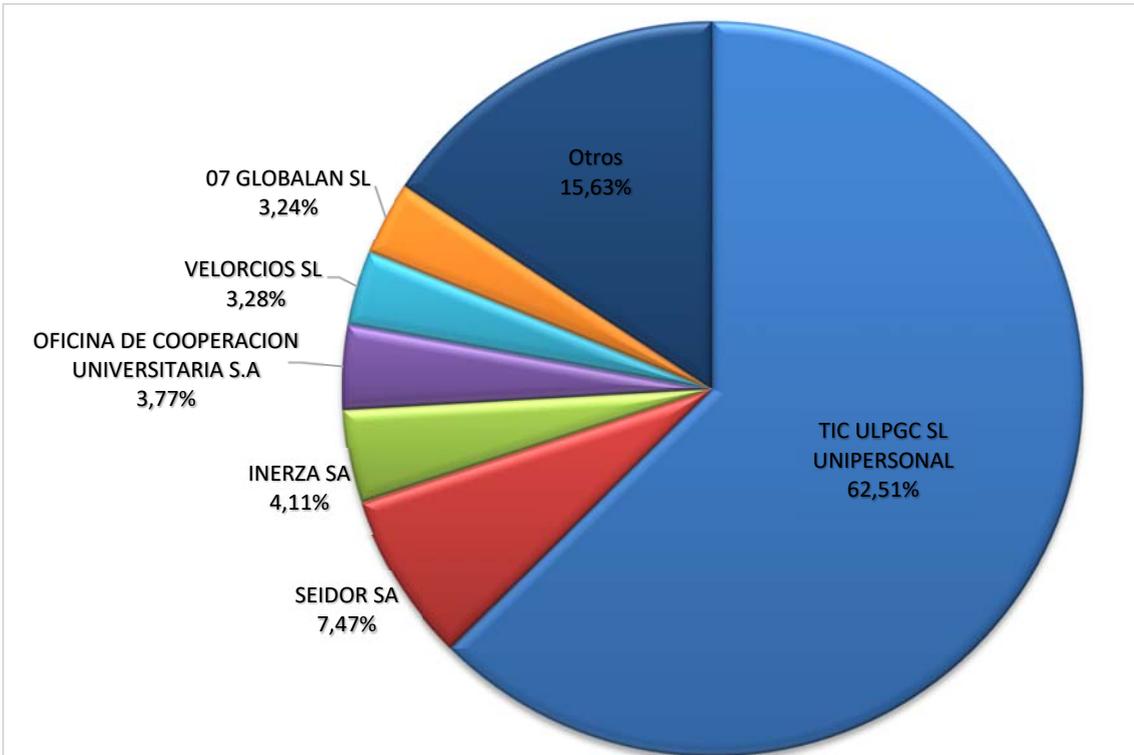
Evolución histórica de la ejecución del presupuesto anual del SI



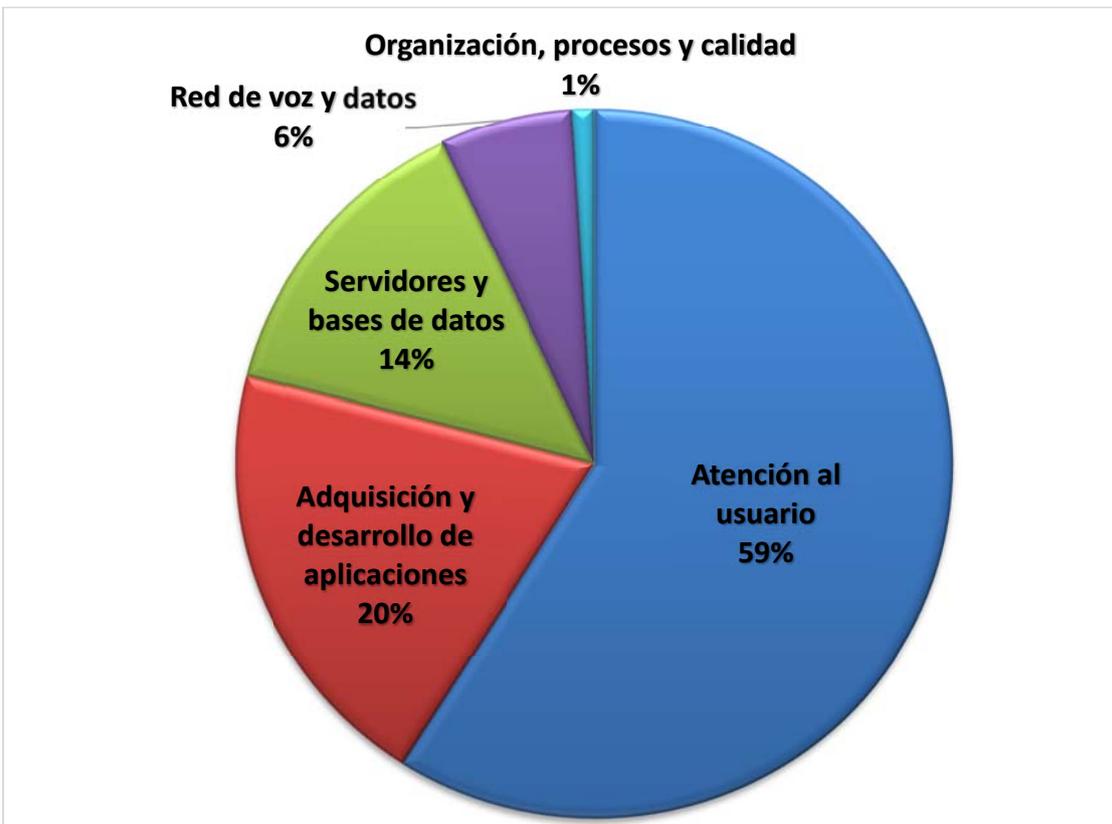
Distribución según el tipo de contratación



Distribución según el proveedor



Distribución según la finalidad



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

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

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

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

Fiabilidad: Alta.

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

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

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

Fiabilidad: Alta.

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

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

Fuente: Aplicación Mi Software de Mi ULPGC.

Fiabilidad: Alta.

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

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

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

Fiabilidad: Alta.

5. Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet

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

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

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

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

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

Fiabilidad: Alta

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

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

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

Fiabilidad: Alta.

8. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional

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

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

9. Porcentaje de disponibilidad del servicio web corporativo

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

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

10. Porcentaje de informes entregados en plazo

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

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

Fiabilidad: Alta.

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

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

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

Fiabilidad: Media.

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

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

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

Fiabilidad: Alta.

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

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

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

Fiabilidad: Alta.