



Plan de Acciones del
Servicio de Informática
2013



Contenido

El Servicio de Informática	4
Descripción	4
Misión	5
Visión	5
Metas	5
Estructura del Servicio de Informática	6
Servicios ofrecidos.....	8
Carta de Servicios del Servicio de Informática	9
Semántica, fiabilidad y fuente de los datos.....	10
Proyectos relevantes previstos para 2013	12
Instalación de software en los equipos de las aulas de ordenadores	12
Instalación de software en los equipos de biblioteca	12
Actualización de los servidores de licencias y aulas	12
Mejoras en la seguridad de los dispositivos de la ULPnet.....	12
Autogestión en las peticiones repetitivas	12
Implantación de Calidad en el tráfico de la ULPnet	12
Migración del correo institucional – Todos somos @ulpgc.es	13
Migración a Office365	13
Actualización del software de sistema de la web institucional	13
Actualización del software de la base de dato corporativa.....	13
CPD en el edificio de servicios administrativos	13
Mejora del sistema de copias de seguridad	13
Plan de adecuación de la ULPGC al Esquema Nacional de Seguridad	13
Mejora de la aplicación de matrícula	13
Mejora de la aplicación de gestión de becas.....	13
Adaptación de las aplicaciones al Reglamento de Progreso y Permanencia.....	13
Aplicación de reconocimiento de créditos	14
Aplicación Diploma Supplement	14
Mejora de la aplicación de Programas Formativos Especiales	14
Renovación de la web institucional.....	14
Rediseño y ampliación de la aplicación y la web del Servicio de Deportes.....	14



Aplicación para el Sistemas de Garantía de Calidad.....	14
Servicio de autenticación centralizado.....	14
Aplicación para dispositivos móviles.....	14
Eliminación del papel en la tramitación de documentos contables.....	14
Implantación del usuario corporativo en la aplicación de datos estadísticos.....	14
Memorias de gestión del SI.....	14
Autoevaluación del SI.....	15
Celebración de jornadas de coordinación del personal del SI.....	15
Guía de Funcionamiento del SI.....	15
Guía de Gestión de Proyectos del SI.....	15
Datos económicos.....	19
Evolución histórica de la ejecución del presupuesto anual del SI.....	19
Distribución según tipo de contratación.....	20
Distribución según la finalidad.....	20



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.

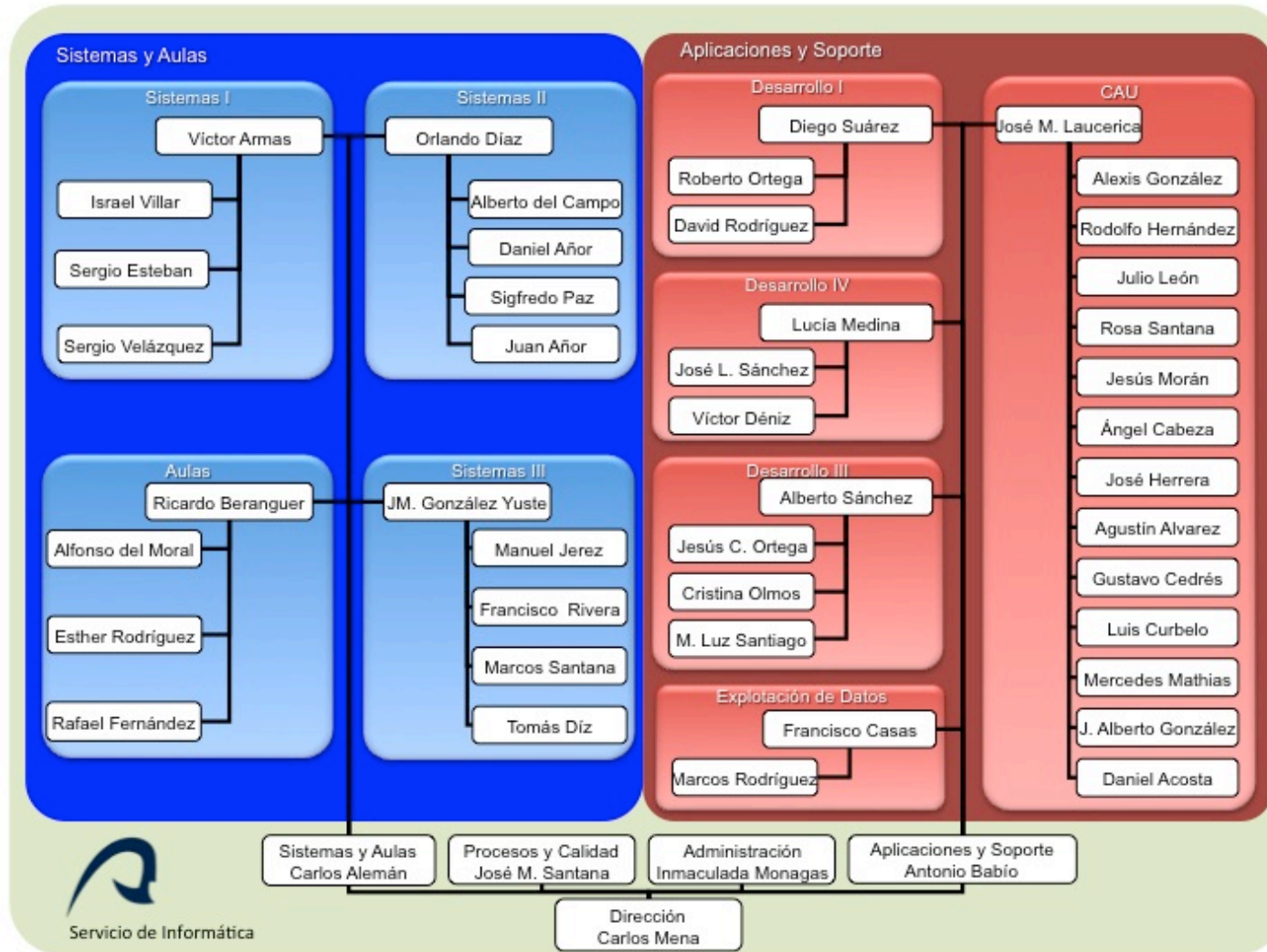
Cada una de las áreas se compone de un subdirector y un número variable de equipos de trabajo, generalmente de entre 2 y 4 personas dirigidos con un jefe de equipo al frente. Los Subdirectores de Área y el Director conforman el equipo de Dirección del Servicio de Informática.

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.



Plan de Acciones 2013





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

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, la red de investigación española, 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 de la 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 Protocol. 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 relevantes previstos para 2013

Instalación de software en los equipos de las aulas de ordenadores

Se actualizarán los sistemas operativos y se instalarán las aplicaciones que soliciten los responsables y los profesores que imparten docencia en los equipos informáticos de las aulas de ordenadores.

Instalación de software en los equipos de biblioteca

Se actualizará el sistema operativo y las aplicaciones en los equipos de sobremesa y portátiles de préstamo de las bibliotecas

Actualización de los servidores de licencias y aulas

Se reemplazarán los servidores de licencias y de aulas, debido a su antigüedad, traspasando las aplicaciones y utilidades de los antiguos servidores a los nuevos.

Mejoras en la seguridad de los dispositivos de la ULPnet

Se mejorará la seguridad de los dispositivos de red, con acciones tales como la segmentación de la red de gestión, la configuración de un cortafuegos y el uso de un protocolo cifrado para acceder a los dispositivos de red.

Autogestión en las peticiones repetitivas

Se elaborará un catálogo de las peticiones más comunes que se reciben, se priorizarán en función del número de peticiones y se automatizarán las tareas a través de aplicaciones para que puedan ser realizadas por el propio peticionario.

Implantación de Calidad en el tráfico de la ULPnet

Se implantarán parámetros de Calidad en el tráfico que circula por la red corporativa, para garantizar el buen funcionamiento del servicio de telefonía que ya se presta a través de la misma.



Migración del correo institucional - Todos somos @ulpgc.es

Se llevará a cabo el cambio de los nombres de cuenta de correo electrónico del PAS y PDI al formato de direcciones de correo @ulpgc.es

Migración a Office365

Se llevará a cabo el cambio de las cuentas de correo del PAS y PDI ya existentes en el entorno en la nube Live@Edu al nuevo entorno mejorado en la nube Office365

Actualización del software de sistema de la web institucional

Se actualizará el sistema operativo, el servidor web y el entorno PHP en los servidores de las webs institucionales, para eliminar problemas de seguridad y dotarlos de nuevas características que permitan ofrecer un servicio más eficaz

Actualización del software de la base de dato corporativa

Se actualizará a la última versión estable del software de la base de datos corporativa para evitar la obsolescencia y aprovechar las nuevas funcionalidades que ofrece

CPD en el edificio de servicios administrativos

Se avanzará en la instalación de la sala de servidores corporativos (CPD) del edificio de servicios administrativos, dentro de un proyecto integral en varios años

Mejora del sistema de copias de seguridad

Se estudiará la implantación de un sistema de copias de seguridad que permita ejecutarse en ambos CPDs de forma simultánea, reduciendo el tiempo de las copias y mejorando la redundancia.

Plan de adecuación de la ULPGC al Esquema Nacional de Seguridad

Se elaborará el plan de adecuación y se llevarán a cabo las acciones que el mismo determine, mejorando las infraestructuras informáticas y los procesos asociados cumpliendo con las normas de seguridad que determina el Esquema Nacional de Seguridad

Mejora de la aplicación de matrícula

Se incorporarán a la aplicación de matrícula los cambios y mejoras propuestos por el Servicio de Gestión Académica

Mejora de la aplicación de gestión de becas

Se incorporará a la aplicación de becas los cambios y mejoras propuestos por el Servicio de Gestión Académica incluidos los derivados de las disposiciones normativas del Ministerio de Educación y la Comunidad Autónoma para el próximo curso.

Adaptación de las aplicaciones al Reglamento de Progreso y Permanencia

Se adaptarán las aplicaciones del Sistema Informático de Gestión Académica afectadas por las normas que establece el Reglamento de Progreso y Permanencia aprobado por el Consejo Social



Aplicación de reconocimiento de créditos

Se adaptará la aplicación de matrícula para que los estudiantes que lo soliciten obtengan inmediatamente el reconocimiento de los créditos que hayan superado de asignaturas de otra titulación sin necesidad de pasar por una comisión

Aplicación Diploma Supplement

Se incorporará a la aplicación de gestión académica la funcionalidad de expedir el Diploma Supplement a los estudiantes que concluyan sus estudios en la convocatoria ordinaria de junio

Mejora de la aplicación de Programas Formativos Especiales

Se renovará la aplicación que da soporte a los Programas Formativos Especiales

Renovación de la web institucional

Se trabajará en el estudio y planificación de la renovación de la web institucional

Rediseño y ampliación de la aplicación y la web del Servicio de Deportes

Se pondrán en funcionamiento los cambios realizados en la aplicación y también la nueva web

Aplicación para el Sistema de Garantía de Calidad

Se pondrá en funcionamiento una nueva aplicación para gestionar el Sistema de Garantía de Calidad

Servicio de autenticación centralizado

Se incorporará esta utilidad a la web de la Biblioteca, la web institucional y al Campus Virtual, de tal forma que se podrá pasar de uno a otro sin necesidad de autenticarse de nuevo.

Aplicación para dispositivos móviles

Se pondrá en funcionamiento una aplicación para iPhone que proporcionará información sobre la Universidad y permitirá el acceso a algunos servicios. También se comenzará el desarrollo de una aplicación con similar funcionalidad para dispositivos Android.

Eliminación del papel en la tramitación de documentos contables

Se implantará una maqueta para integrar la aplicación de contabilidad con la aplicación de firma de la Sede Electrónica con objeto de sustituir la firma manuscrita por la firma electrónica en los documentos contables

Implantación del usuario corporativo en la aplicación de datos estadísticos

Se adaptará la herramienta de acceso a datos estadísticos Discoverer para que permita el acceso con el usuario y la contraseña institucional

Memorias de gestión del SI

Se elaborará la Memoria de Gestión y Económica del año 2012, la Memoria del Curso 2012/2013, la Memoria del año 2013, mejorando el formato y contenido de la misma. También se trabajará en la mejora de la Carta de Servicios



Autoevaluación del SI

Se concluirá la autoevaluación del Servicio iniciada el año pasado, a través del modelo EFQM, elaborando una relación de propuestas de mejora que se incorporarán a los planes de acciones de los próximos años.

Celebración de jornadas de coordinación del personal del SI

Se celebrarán jornadas de trabajo en equipo con todo el personal, con el objeto de coordinar los trabajos y los objetivos del Servicio. Los enfoques de las jornadas serán tecnológicos y de procesos y calidad.

Guía de Funcionamiento del SI

Se elaborará una primera Guía de Funcionamiento del SI que recogerá los aspectos más importantes sobre la forma de trabajar incidiendo en los aspectos de trabajo en equipo y coordinación

Guía de Gestión de Proyectos del SI

Se mejorará la Guía de Gestión de Proyectos del SI, que regulará los aspectos del trabajo basado en resultados y en proyectos. Además se ampliará la aplicación que da soporte práctico a este enfoque de trabajo

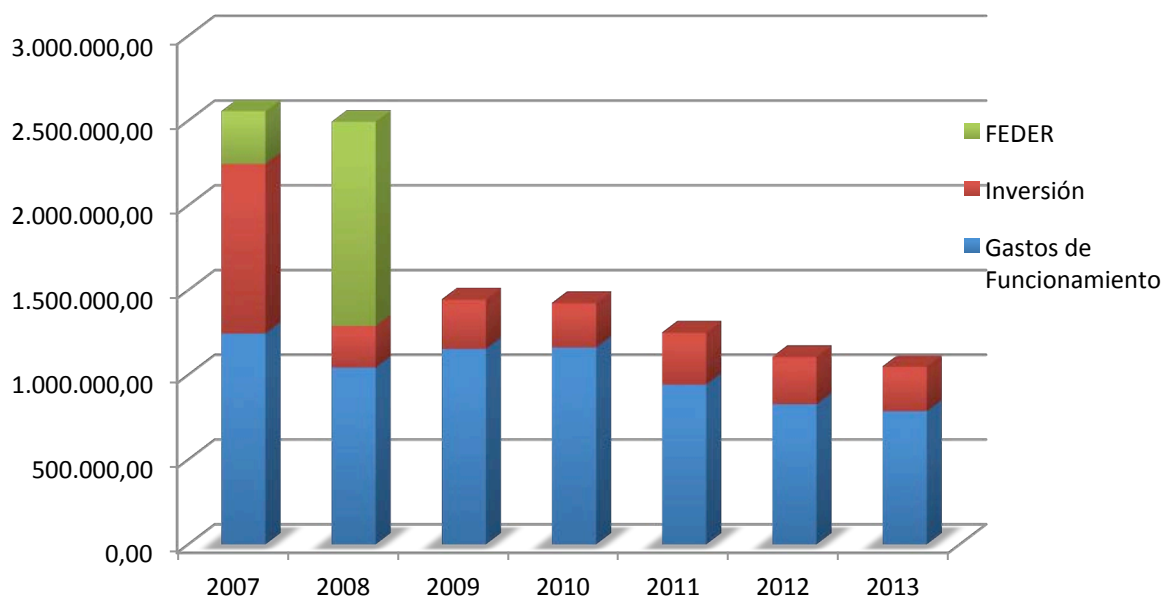
A continuación se muestra la planificación temporal de los proyectos del SI



Datos económicos

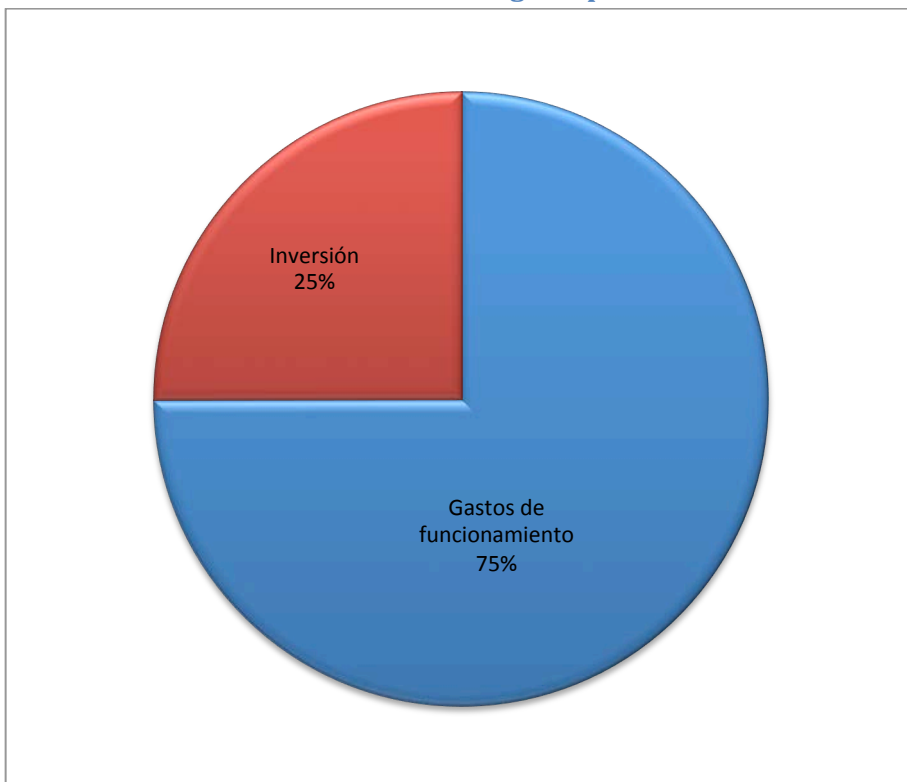
El Servicio de Informática tiene un presupuesto para el ejercicio económico de 2013 de 1.050.670,83 €

Evolución histórica de la ejecución del presupuesto anual del SI





Distribución según tipo de contratación



Distribución según la finalidad

