

---

Plan de Acciones del  
Servicio de Informática  
2020



## Contenido

El Servicio de Informática .....	3
Funciones .....	3
Misión.....	4
Visión .....	4
Metas .....	4
Organización .....	4
Equipos de trabajo .....	5
Carta de Servicios.....	6
Servicios ofrecidos.....	7
Niveles de compromiso de Calidad ofrecidos .....	7
Proyectos relevantes previstos para 2020 .....	9
Rector .....	9
Vicerrectorado de Coordinación y Proyectos Institucionales.....	9
Vicerrectorado de Organización y Académica y Profesorado .....	9
Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia.....	10
Vicerrectorado de Estudiantes y Deportes .....	11
Vicerrectorado de Calidad .....	11
Vicerrectorado de Titulaciones y Formación Permanente.....	12
Gerencia .....	12
Planificación temporal de los proyectos.....	16
Datos económicos .....	19
Anexo: semántica, fiabilidad y fuente de los niveles de compromiso de calidad de los servicios .....	20

## El Servicio de Informática

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

El SI se ocupa de instalar la tecnología (diseña, asesora, selecciona, fabrica, recomienda, integra, configura, ...) y de hacer que funcione (mantiene, modifica, reconfigura, ...), trabajando en las tareas de índole técnica.

### 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
- Asesorar, recomendar e integrar el servicio de telefonía corporativa.
- 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

- Planificar y gestionar la seguridad tecnológica del sistema de información universitario aplicando la legislación vigente, y proveerlo de los procedimientos y medidas necesarias para su protección y la de sus usuarios.

## Misión

- Facilitar a la Universidad el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, incorporando y gestionando los sistemas de información y comunicaciones de ámbito institucional, transformando la tecnología en valor al servicio de la docencia, la investigación, la gestión y la innovación

## Visión

- Ser un servicio estratégico para la Universidad, referente en la prestación de sus servicios, por su eficacia, su calidad y por la aplicación de la tecnología
- Alcanzar la excelencia profesional mediante la capacitación del personal

## Metas

- Implantar estándares de trabajo y mejores prácticas
- Implantar plataformas que faciliten el desarrollo de servicios horizontales
- Prestar nuevos servicios avanzados
- Asegurar la disponibilidad y el acceso a las aplicaciones y servicios tecnológicos
- Mejorar la experiencia del usuario en el uso de la tecnología y las soluciones implantadas

## Organización

El Servicio de Informática es una unidad adscrita a la Gerencia y al Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia de los que depende orgánica y funcionalmente.

La coordinación del Servicio es responsabilidad del equipo de dirección del SI, formado por el director del Servicio y los tres subdirectores de área.

Cada subdirector de área coordina la labor de varios equipos de trabajo.

Un equipo de trabajo lleva a cabo tareas especializadas de manera coordinada.

Además, una administrativa lleva a cabo las tareas relativas a la contratación: disponibilidad presupuestaria, plazos, documentación e inventario de bienes del Servicio.

## **Equipos de trabajo**

Las 3 áreas que conforman el Servicio de Informática se organizan en los equipos de trabajo que se describen a continuación:

### **Área de Sistemas**

**Gestión de Servidores:** 4 personas. Servicios de directorio y registros de infraestructuras LDAP, DNS y DHCP, servicio de correo electrónico, gestión de herramienta colaborativa Office365, servidores Linux, servidores de bases de datos en alta disponibilidad MySQL y MariaDB, gestión de la infraestructura de virtualización VMware, servidores de contraseña única, monitorización del funcionamiento de los servicios informáticos, gestión de certificados digitales de servicios, servidores web del Campus Virtual, Web Institucional y repositorios digitales de la Biblioteca.

**Gestión de Bases de datos:** 5 personas. Base de datos en alta disponibilidad Oracle, servicio de almacenamiento centralizado, copias de seguridad, servidores Windows, gestión de la infraestructura de virtualización OracleVM, gestión de los Centros de Proceso de Datos y del centro de datos Virtual VDC, servicio de directorio Active Directory, gestión de los balanceadores de aplicaciones y de los servidores de aplicaciones IAS, servidor de archivos, firewall de servidores.

**Gestión de las Comunicaciones:** 5 personas. Gestión de la red y la telefonía, gestión de la conectividad a Internet, equipamiento de red, cableado de datos, Wifi, acceso remoto VPN, gestión de los firewalls corporativos, gestión de la conexión eduroam, gestión del portal cautivo de la red Wifi abierta, gestión del direccionamiento IP.

### **Área de Aplicaciones**

**Mantenimiento aplicación de RRHH:** 2 personas. Aplicación de recursos humanos, aplicación de inventario, aplicación de Calidad (Docentia), aplicación del Servicio de Deportes, Servicio de Identificación Centralizada (CAS).

**Mantenimiento aplicación Financiera:** 2 personas. Aplicación de gestión financiera, aplicación de Ordenación Académica, aplicación del Directorio

Telefónico, aplicación de la Junta Electoral Central, aplicación de Grupos de Investigación y aplicación de Formación del PAS.

**Mantenimiento aplicación de Gestión Académica:** 3 personas. Aplicación de gestión académica, aplicación de extensión universitaria, aplicación de Programas Formativos Especiales y aplicación de Programas de Intercambio.

**Web:** 2 personas. Desarrollo y Gestión de la web corporativa y del servicio de alojamiento web.

**Recursos para la investigación:** 1 persona. Gestión técnica del CRIS.

**Explotación de Datos:** 3 personas. Informes y estadísticas. Intercambio de datos con otros organismos.

### Área de Soporte

**Soporte, Infraestructuras y Servicios:** 11 personas. Atención a la comunidad universitaria para la resolución de incidencias y problemas que tengan en el uso de equipamiento y aplicaciones informáticas. Adquisición de licencias de software de uso corporativo. Asesoramiento técnico para la compra de equipamiento informático. Gestión técnica de la herramienta de solicitudes (OTRS). Mantenimiento de la wiki y la página web del Servicio de Informática. Administración de Office 365

**Aulas:** 4 personas. Gestión técnica de los ordenadores y del software instalado en las aulas de informática, las aulas de docencia y las aulas de libre acceso. Gestión técnica de las licencias para uso del software instalado en dichas aulas.

**Campus Virtual y eLearning:** 2 personas. Gestión técnica de las plataformas del Campus Virtual y eLearning de la ULPGC

**Administración Electrónica:** 2 personas. Asesoramiento y apoyo técnico en la implantación de soluciones relacionadas con la Administración Electrónica.

## Carta de Servicios

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

## Servicios ofrecidos

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

Relación de servicios:

- Asistencia informática
- Distribución de software
- Mantenimiento de aulas de informática
- Administración de las redes de datos
- Gestión de la telefonía
- Mantenimiento del correo electrónico
- Apoyo técnico a la implantación de la Administración Electrónica
- 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
- Apoyo Audiovisual en los actos realizados en el Paraninfo

## Niveles de compromiso de Calidad ofrecidos

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



<b>CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA</b>		
<b>Servicio</b>	<b>Indicador</b>	<b>Nivel de compromiso de Calidad</b>
Asistencia informática	Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	90%
	Porcentaje de averías hardware en equipos informáticos de usuario resueltas en menos de 14 días	90%
Distribución de software	Porcentaje de peticiones de software atendidas en menos de 10 días	90%
Mantenimiento de aulas de informática	Porcentaje de peticiones de instalación de software en un aula realizadas fuera de plazo atendidas en menos de 20 días	90%
Administración de las redes de datos	Porcentaje de tiempo que está disponible la conexión a Internet	99%
	Porcentaje de tiempo que está disponible la red WiFi	90%
Gestión de la telefonía	Porcentaje averías telefónicas resueltas en menos de 15 días	90%
Mantenimiento del correo electrónico	Porcentaje de disponibilidad del correo electrónico institucional	95%
Administración de servidores corporativos	Porcentaje de disponibilidad de la web corporativa	95%
Elaboración de informes y estadísticas a partir de las bases de datos corporativas	Porcentaje de informes que se entregan en el plazo acordado con el usuario	90%
Adquisición y desarrollo de aplicaciones informáticas	Porcentaje de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo acordado con el usuario.	90%
Seguridad informática preventiva y proactiva	Porcentaje de incidencias de seguridad tramitadas en un máximo de 5 días	90%
Administración técnica de las bases de datos corporativas	Porcentaje de disponibilidad de las bases de datos corporativas	95%

Al final de este documento hay un anexo que indica la semántica y la metodología con la que se medirán los niveles de compromiso adquiridos.

## Proyectos relevantes previstos para 2020

### Rector

**Campus Virtual en la nube.** Se pasarán en prueba 3 de las plataformas de Campus Virtual a la nube. Si el resultado es satisfactorio la intención es trasladar definitivamente la infraestructura a la nube reduciendo el número de servidores que se gestionan internamente.

**Campus Virtual 2020-21.** Se implantarán los nuevos servidores y se realizará la carga de datos necesaria para poner en marcha las plataformas del Campus Virtual en el curso 2020-21.

### Vicerrectorado de Coordinación y Proyectos Institucionales

**Listas de correo institucionales.** Se pondrá en marcha un nuevo servidor de listas de correo que ofrece una interfaz de usuario simplificada y se integra con la contraseña única universitaria.

**Aplicación de Doctorados.** Se continuará el desarrollo de la aplicación informática para impulsar la formación para la investigación (doctorados): propuestas de líneas de investigación, planes de investigación, compromisos documentales, informes de evaluación anual, actividades formativas, depósito y defensa de la tesis.

**Ranking ULPGC.** Se elaborarán las consultas e informes necesarios para la participación de la ULPGC en diferentes Rankings de universidades.

### Vicerrectorado de Organización y Académica y Profesorado

**Virtualización de aulas 2021-23.** Se evaluarán distintas opciones de mercado y se redactará un pliego de prescripciones técnicas para la contratación de un sistema que permita la instalación centralizada de aplicaciones y que evite la necesidad de intervenir en cada uno de los equipos de las aulas, y posibilite el uso del software de la Universidad desde cualquier sitio.

**Aulas de Informática y de docencia 2020-21.** Se actualizará el software instalado en los ordenadores de las Aulas de Informática y Aulas de Docencia de

los centros, tanto en lo que se refiere al Sistema Operativo como a las versiones de las aplicaciones instaladas.

**Aceleración del servidor de aulas.** Se modificará el funcionamiento del servidor desde el que se instalan los ordenadores de las aulas para que copiar el software en varios ordenadores de manera simultánea (multicast), reduciendo el tráfico de red y el tiempo necesario para la tarea.

**Licencias y Permisos del PDI.** Tras la puesta en marcha de la aplicación en 2019, se implementarán una serie de adaptaciones y mejoras propuestas por los usuarios y gestores de la aplicación.

**ULPGes Personal. Gestión de concursos del PDI.** Se desarrollará un nuevo módulo para la gestión de concursos del PDI dentro de la aplicación de gestión de personal.

**ULPGes Ordenación Académica.** Se modificará la aplicación para adaptarla a los cambios normativos y/o mejoras que se introduzcan para el curso 2020/21.

**ULPGes Académico. Conexión con el Portafirmas.** Se desarrollará un módulo que independizará la interconexión de las aplicaciones de Gestión Académica de un Portafirmas concreto en previsión de la sustitución del Portafirmas por uno distinto en cuanto se ponga en marcha la nueva plataforma de administración electrónica de la ULPGC.

**Proyectos docentes.** Actualización y mejora de la aplicación de gestión bibliográfica de Proyectos Docentes.

**Planificación Académica 2020/21.** Se desarrollarán los procedimientos de carga y cálculo del potencial docente asociado a cada PDI según las directrices especificadas para el curso 2020/21.

**Academic. Integración con el Sistema de Gestión de la ULPGC.** Se modificará la aplicación Academic para automatizar la carga de información de planes de estudio, organización docente y matrícula desde el sistema de gestión de la ULPGC lo que facilitará su adopción por los centros.

## **Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia**

**AccedaCRIS.** Se incorporará la importación y sincronización de datos de Tesis Doctorales hacia accedaCRIS, módulo de estadísticas y métricas, la integración con buscadores locales de publicaciones en abierto, la interconexión con MiCV incluida la exportación directa del CV investigador en formato CVN, el desarrollo

de un módulo de exportación de artículos a Mendeley, Zotero y Citavi, la conexión externa mediante formato OpenAIRE y la Sincronización de TFTs y TFGs desde ULPGes.

**Gestión de la I+D.** Se continuará el desarrollo por módulos del programa informático de gestión de I+D. En 2020 se prevé el desarrollo del módulo de gestión de proyectos de investigación.

**GIR. Grupos de Investigación.** Se modificará la aplicación para adaptarla a un nuevo reglamento de Grupos de Investigación que se aprobará a principios de 2020 y se incorporarán las mejoras que se indiquen desde el Vicerrectorado.

## Vicerrectorado de Estudiantes y Deportes

**Acceso a la FCAFD.** Se portará la aplicación de pruebas específicas de acceso de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte a una nueva versión del entorno de desarrollo que facilite su mantenimiento futuro. También se le realizarán una serie de correcciones y mejoras solicitadas por el Centro.

**ULPGes Académico. EBAU 2020/21.** Se adaptará la aplicación que se utiliza en la gestión de la EBAU a los cambios normativos y de procedimiento para las convocatorias de junio y julio de 2020.

**ULPGes Académico. Admisión, Preinscripción y Matrícula 2020/21.** Se adaptarán las aplicaciones que se utilizan en la gestión de los procesos de admisión, preinscripción y Matrícula a los cambios normativos y de procedimiento para el curso 2020/21.

**ULPGes Académico. Becas MEC-CAC 2020/21.** Se adaptará el módulo de gestión de becas a los cambios normativos y de procedimiento que se incorporen en las convocatorias del Ministerio de Educación y del Gobierno de Canarias para el curso 2020/21.

**ULPGes Académico. Becas Propias 2021/22.** Se adaptará el módulo de gestión de becas propias de la ULPGC a la nueva normativa con el objetivo de que pueda utilizarse para la convocatoria del curso 2021/22.

## Vicerrectorado de Calidad

**Web corporativa. Nuevo Diseño.** Se completará la incorporación de un nuevo diseño en la web corporativa y a las webs temáticas.

**Web corporativa. Mejoras y nuevas funcionalidades.** Se desarrollarán diversos trabajos en la web corporativa como la disminución del tiempo de carga

de MiULPGC, el desarrollo de un nuevo apartado que mostrará información normalizada procedente del sistema de gestión de los distintos Centros que componen la ULPGC, la incorporación de la opción de fijar una caducidad a la información mostrada y a los documentos publicados así como mejorar su trazabilidad, migrar varias páginas que todavía están en el gestor de contenidos HEGE y realizar un estudio para valorar una futura sustitución del gestor de contenidos actual.

**DOCENTIA 2020/21.** Se adaptará la aplicación informática que da soporte al proceso de evaluación del profesorado (DOCENTIA) a la convocatoria 2020/21.

**CRUE. Universidad Española en Cifras 2018/19.** Se recopilará, para su envío a la CRUE, información de diversa naturaleza (académica, RRHH, contabilidad, etc.) para integrarla en su repositorio centralizado de datos correspondiente al curso 2018/19.

**SIIU 2019-2020.** Se recopilará, para su envío al Ministerio de Educación, datos de naturaleza académica, recursos humanos y Rendimiento de los estudiantes, para integrarlos en el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), repositorio centralizado de datos de universidades que mantiene dicho Ministerio.

**ULPGC en Cifras.** Se elaborarán las consultas e informes necesarios para la elaboración del libro ULPGC en Cifras.

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

## Vicerrectorado de Titulaciones y Formación Permanente

**Títulos propios.** Se continuará el desarrollo de la nueva aplicación para la gestión de los títulos propios de la ULPGC iniciado a finales de 2019.

## Gerencia

**DNS.** Se reorganizará el servicio de nombres de Internet prestado por la ULPGC para simplificar la infraestructura, mejorar la seguridad y la redundancia del mismo.

**Office365.** Se posibilitará que los usuarios puedan identificarse a la plataforma colaborativa de la ULPGC mediante el mismo sistema de identificador único que usan la mayoría de las aplicaciones web.

**Servidores de aplicaciones.** Se adquirirán nuevos servidores de aplicaciones para reducir el tiempo de respuesta de las aplicaciones, mejorando de esta forma la experiencia de uso de los usuarios y satisfaciendo la creciente demanda que se le exige a los mismos debido al aumento de aplicaciones a disposición de los usuarios.

**Bases de datos de la web y campus virtual.** Se instalará un sistema que dote de redundancia, ante avería o malfuncionamiento, a las bases de datos de la web y el campus virtual, para prestar un servicio 24x7 con garantía.

**Base de datos institucional.** Con el fin de implementar las mejoras que ofrece la nueva versión, se actualizará la versión de la base de datos institucional.

**Copias de seguridad.** Se simplificará la infraestructura de copias de seguridad de la base de datos y los sistemas en el mínimo número de equipos y piezas de software posibles, evitando la necesidad de realizar tareas redundantes y mejorando la gestión de los más de doscientos servidores que tenemos.

**WiFi.** Se adquirirán e instalarán nuevas antenas wifi en varios centros que permitirán que se conecten más personas simultáneamente y a mayor velocidad. Adicionalmente, se dotará de mayor inteligencia a la red wifi, implantando controladoras y software específico.

**Firewall.** Se instalará un nuevo firewall perimetral que aumente la seguridad informática de la red de la ULPGC ante los ataques de hackers y otros malware que circulan por Internet.

**Red de datos.** Se adquirirán nuevos equipos para mejorar la conectividad a la red de los siguientes edificios: Residencia León y Castillo, Banco Español de Algas, Taliarte, Fuerteventura (antiguo), Veterinaria y Lanzarote

**ENS.** Se desarrollarán una serie de medidas exigidas por el Esquema Nacional de Seguridad tales como un mecanismo de verificación periódica de credenciales de usuario y la adopción de una metodología de programación segura de aplicaciones.

**ULPGes Personal. IRPF, Seguridad Social y Presupuesto.** Se adaptará la aplicación de Gestión de Personal a los cambios normativos en materia de IRPF y/o Seguridad Social que suelen acompañar cada inicio de año y se realizarán los

cambios necesarios para mantener la aplicación conforme a los cambios que se deriven del presupuesto de 2021 en concreto, en su capítulo I.

**ULPGes Personal. Envío de Documentos a RCP.** Se culminará la interconexión de la aplicación de Gestión de Personal de la ULPGC con el Registro Central de Personal de la Administración del Estado haciendo posible que todas las anotaciones que se comuniquen al citado Registro se realicen en formato electrónico.

**ULPGes Personal. Alta automatizada de las cuentas de correo del personal.** Se incorporará a la aplicación de Gestión de Personal la asignación automática de una cuenta de correo institucional para nuevas altas de empleados de la ULPGC.

**ULPGes Económico.** Se finalizará la adaptación de la aplicación de gestión financiera al nuevo Plan General de Contabilidad que empezará a utilizarse en 2020.

**Tarjeta Universitaria.** Se adaptará la aplicación web de solicitudes de Tarjeta Universitaria (TUI) a la infraestructura de emisión instantánea.

**Gestión de la formación. Expedición de diplomas.** Se modificará la aplicación de Gestión de la formación del PAS para incorporar la gestión relativa a los diplomas de asistencia y aprovechamiento.

**Gestión de acceso a servicios.** Se modificará la aplicación de gestión de acceso a Servicios para adaptarla a las necesidades de la Biblioteca Universitaria en relación con la gestión de permisos de acceso a contenidos restringidos en línea.

**Plataforma de Gestión de Espacios.** Se implantará una aplicación informática que facilite la gestión de las salas de la Sede Institucional que son reservadas frecuentemente para la celebración de eventos, reuniones, seminarios y congresos desde el momento de la solicitud hasta la finalización de los mismos.

**ISPA. Información Salarial de Puestos de la Administración 2019.** Se desarrollarán las consultas e informes necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de comunicación al Estado de información salarial de puestos de la ULPGC correspondiente al año 2019.

**Cuadro de mandos RRHH 2020.** Se adaptará el cuadro de mandos de RRHH a las necesidades de la Gerencia.

**Presupuestos de Unidades Académicas.** Se desarrollarán las consultas e informes necesarios para la elaboración de los presupuestos de 2021 de los Departamentos, Centros e Institutos Universitarios.

**Tiques informáticos.** Se actualizará la herramienta de gestión de tiques informáticos a la versión 6, mejorando la seguridad y las prestaciones.

**Administración Electrónica.** Se llevarán a cabo todas las tareas de carácter informático que sean necesarias para implantar la nueva plataforma de e-administración que resulte adjudicada en la licitación y que incluirá Sede electrónica, Tramitador de Expedientes, gestor Documental, Archivo electrónico, etc.

**Office365 y G-Suite.** Se difundirán entre los usuarios las herramientas de Microsoft y Google a las que la universidad tiene derecho de uso.

**Interfaces entre la Sede electrónica y el Sistema de Información.** Se llevarán a cabo los desarrollos necesarios para lograr la integración entre la nueva Sede electrónica que se va a adquirir y el resto de aplicaciones que forman el Sistema de Información de la ULPGC. De esta manera se obtendrá una personalización y automatización de en los procedimientos electrónicos que permita una mejor experiencia para el usuario.

**Aulas informáticas.** Se renovarán equipos obsoletos de aulas informáticas.



## Planificación temporal de los proyectos

Vicerrectorado	Servicio	Proyecto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	2021...	Equipo
V. Calidad		SIC06147-Rediseño de la web Corporativa	X	X	X	X	X									WEB
V. Calidad		SIC????-Mejoras en Menú MIULPGC				X	X									WEB
V. Calidad		SIC????-Ficha web de centros					X	X								WEB
V. Calidad		SIC????-Caducidad de páginas y documentos en la web						X	X							WEB
V. Calidad		SIC????-Trazabilidad de documentos en la web							X	X						WEB
V. Calidad		SIC????-Migración hege: Dossier de prensa, Tvyradio, JEC y Páginas de serv. personal									X	X	X	X		WEB
V. Calidad		SIC????-Control de versiones en la web institucional y MIULPGC											X	X		WEB
V. Calidad		SIC????- Estudio para decidir nuevo gestor de contenidos en la web institucional												X	X	WEB
V. Investigación	S. Biblioteca	SIC06209-Importación y sincronización de datos de Tesis Doctorales hacia accedaCRIS	X	X	X	X										CRIS
V. Investigación	S. Biblioteca	SIC06137-Incorporación de artículos de investigación a AccedaCRIS: Researchgate y Google Scholar			X	X										CRIS
V. Investigación	S. Biblioteca	SIC06139-Integración con buscadores locales de publicaciones en abierto				X	X									CRIS
V. Investigación		SIC06138-Módulo de estadísticas y métricas de AccedaCRIS					X	X	X							CRIS
V. Investigación		SIC0????-Importación y sincronización de publicaciones del PDI desde/hacia MiCV						X	X	X						CRIS
V. Investigación		SIC0????-Habilitar exportación directa de CV investigador en formato CVN									X	X				CRIS
V. Investigación	S. Biblioteca	SIC0????-Desarrollar un modulo de exportación de artículos a Mendeley, Zotero y Citavi										X	X			CRIS
V. Investigación	S. Biblioteca	SIC0????-Conexión externa mediante formato OpenAIRE											X	X		CRIS
V. Investigación	S. Biblioteca	SIC0????-Sincronización de TFTs y TFGs desde ULPGes												X	X	CRIS
Gerencia	S. Personal	SIC06134-ULPGes Personal. IRPF y Mod. 190 2020	X	X												Aplicaciones 1
Gerencia	S. Personal	SIC06211-Personal.Envío documentos a RCP via web service	X	X	X	X	X	X	X	X						Aplicaciones 1
Gerencia	S. Informática	SIC????-Alta automatizada de las cuentas de correo del personal							X	X						Aplicaciones 1
Gerencia	S. Informática	SIC06129-Adecuación al ENS aplicaciones. Verificación periódica de credenciales de usuarios									X	X				Aplicaciones 1
V. Organización	S. Personal	SIC06130-ULPGes Personal. Gestión de concursos del PDI										X	X	X		Aplicaciones 1
Gerencia	S. Personal	SIC06131-ULPGes Personal. Modificaciones en Capítulo I para Presupuesto 2021											X			Aplicaciones 1
Gerencia	S. Informática	SIC06133-Adecuación al ENS aplicaciones. Metodología de Programación segura											X	X		Aplicaciones 1
Gerencia	S. Personal	SIC0XXX-ULPGes Personal. IRPF y Mod. 190 2021												X	XX	Aplicaciones 1
V. Profesorado	S. Personal	SIC0????-Evolutivo aplicación permisos del PDI	X	X	X	X										Aplicaciones 1+externo
Gerencia		SICXXXX-Plataforma de reserva de espacios			X	X	X	X	X	X						Aplicaciones 1+externo
V. Calidad		SIC06140-Adaptación de DOCENTIA a convocatoria 2020/21							X	X		X	X	X	X	Aplicaciones 1+externo
Gerencia	S. Econ.-Financiera	SIC06239-Adaptación aplicación contabilidad al nuevo Plan General de Contabilidad	X	X	X											Aplicaciones 2
Gerencia	S. Organización	SIC06167-Gestión de la formación - Expedición de diplomas		X	X	X										Aplicaciones 2
V. Organización		SIC0????-Ordenación Académica. 2020/21			X	X										Aplicaciones 2
V. Estudiantes		SIC0????-Evolutivo aplicación FCAFD				X	X									Aplicaciones 2
V. Investigación		SIC0????-Evolutivo aplicación GIR					X	X	X	X						Aplicaciones 2
Gerencia	S. Biblioteca	SIC05961-Gestión permisos acceso a contenidos restringidos en línea gestionados por la Biblioteca Universitaria									X	X	X			Aplicaciones 2
Gerencia	S. Organización	SIC06228-Adaptación módulo de gestión de la TUI para emisión instantánea										X	X			Aplicaciones 2
Gerencia	S. Biblioteca	SIC0????-Actualización y Mejora de la aplicación de gestión bibliográfica de Proyectos Docentes											X	X	XXX	Aplicaciones 2
V. Investigación	S. Investigación	SIC06047-Gestión de la I+D. Módulos: Gestión de proyectos de investigación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Aplicaciones 2+externo
V. Profesorado		SIC0XXXX-Integración de Academic con el sistema de Gestión de la ULPGC	X	X	X	X	X									Aplicaciones 2+externo
V. Estudiantes	S. Gest. Académico	SIC0XXXX-ULPGes Académico. Grupos de Docencia 2020														Aplicaciones 3
V. Estudiantes	S. Gest. Académico	SIC0XXXX-ULPGes Académico. EBAU 2020/21	X	X	X	X	X	X	X	X						Aplicaciones 3
V. Estudiantes	S. Gest. Académico	SIC0XXXX-ULPGes Académico. Admisión, Preinscripción y Matrícula 2020/21						X	X	X						Aplicaciones 3
V. Estudiantes	S. Gest. Académico	SIC0XXXX-ULPGes Académico. Becas MEC-CAC 2020/21										X	X			Aplicaciones 3
V. Estudiantes	S. Gest. Académico	SIC0XXXX-ULPGes Académico. Becas Propias 2021/22											X	X	X	Aplicaciones 3
V. Titulaciones	S. Gest. Académico	SIC06165-ULPGes Académico. Suplemento Europeo al Título en Máster, E-título / E-SET													XXXX	Aplicaciones 3
V. Titulaciones	U. de Posgrado y D	SIC05677-Nueva aplicación de títulos propios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Aplicaciones 3+externo
V. Coordinación	U. de Posgrado y D	SIC06007-Aplicación Informática para impulsar la Formación para la Investigación (Doctorados)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Aplicaciones 3+externo
V. Estudiantes	S. Gest. Académico	SIC0XXXX-ULPGes Académico. Optimización de la conexión de ULPGes con el Portafirmas						X	X		X	X	X	X	X	Aplicaciones 3+externo
V. Coordinación		SIC06175-Mejorar la posición de la ULPGC en clasificaciones ...	X	X												Explotación de datos

Vicerrectorado	Servicio	Proyecto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	2021...	Equipo
V. Organización		SICnnnn-Planificación Académica 2020-2021		X	X	X	X									Explotación de datos
V. Calidad		SICnnnn-CRUE. Universidad Española en Cifras 2018/2019				X										Explotación de datos
V. Calidad		SICnnnn-SIIU. Ficheros de Gestión Académica Avance Matrícula 2019-2020					X									Explotación de datos
Gerencia		SICnnnn-ISPA. Información Salarial de Puestos de la Administración 2019					X									Explotación de datos
Gerencia		SICnnnn-Cuadro de mandos RRHH 2020						X	X							Explotación de datos
V. Calidad		SICnnnn-SIIU. Ficheros de Recursos Humanos 2019-2020							X							Explotación de datos
Gerencia		SICnnnn-Presupuestos de Unidades Académicas 2021							X	X		X				Explotación de datos
V. Calidad		SICnnnn-ULPGC en Cifras 2019											X	X		Explotación de datos
V. Calidad		SICnnnn-Indicadores Sistema de Garantía de Calidad 2019-2020												X	X	Explotación de datos
V. Calidad		SICnnnn-SIIU. Ficheros Rendimiento 2019-2020													X	X
Gerencia	S.Informática	SIC06251-Eliminación del usuario invitado para la WiFi	X	X	X	X										Soporte
Gerencia	S.Informática	SIC06247-Migración de OTRS a la versión 6	X	X	X	X	X	X	X							Soporte
V. Organización	S.Informática	SIC0XXXX-Reestructuración del cableado en los armarios de comunicaciones			X	X	X	X			X	X				Soporte
Gerencia	S.Informática	SIC06132-Impulso a uso de herramientas corporativas Office365 y G-Suite									X	X	X	X	X	Soporte+externo
Rector	S.Informática	SIC06101-Externalización en la nube del Campus Virtual	X	X	X	X	X									Campus Virtual+externo
Rector	S.Informática	SIC0XXXX-Ubicación de videos del Campus Virtual (BBB, Bustreaming...)				X	X	X	X							Campus Virtual
Rector	S.Informática	SIC0XXXX-Campus Virtual 2020-2021						X	X	X						Campus Virtual
Rector	Biblioteca Univers	SIC06241-Despliegue equipos biblioteca 2019-2020	X	X	X	X										Aulas
V. Organización	S.Informática	SIC0XXXX-Apoyo a la virtualización del Aula A103 de Jurídicas		X	X	X	X									Aulas
V. Organización	S.Informática	SIC05920-Multicasting para el servidor aulas-fog				X	X	X	X							Aulas
Gerencia	S.Informática	SIC0XXXX-Sustitución del servidor SICAulas1						X	X	X						Aulas
V. Organización	S.Informática	SIC0XXXX-Instalación aulas docencia curso 2020-21						X	X	X	X	X				Soporte
V. Organización	S.Informática	SIC0XXXX-Instalación aulas de informática 2020-21						X	X	X	X	X				Aulas
Gerencia	S.Informática	SIC0XXXX-Transferencia de conocimiento sobre servidor de licencias										X	X	X	X	Aulas
Rector	Biblioteca Univers	SIC0XXXX-Despliegue equipos biblioteca 2020-2021											X	X	X	XXXX
Gerencia	Adm.Electrónica	SIC0XXXX-Desarrollo de interfaces Sede Electrónica- ULPGes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Adm.Electrónica+externo
Gerencia	Adm.Electrónica	SIC0XXXX-Migración verificador de documentos de Tramit@	X	X	X	X	X									Adm.Electrónica+externo
Gerencia	Adm.Electrónica	SIC0XXXX-Migración de expedientes finalizados de Tramit@			X	X	X	X	X	X	X	X				Adm.Electrónica+externo
Gerencia	Adm.Electrónica	SIC06181-Implantación de la nueva Sede electrónica y Tramitador de Expedientes				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	XXXXXXXXXX
Gerencia	Adm.Electrónica	SIC06180-Implantación de la herramienta de Archivo electrónico				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	XXXXXXXXXX
Gerencia	Adm.Electrónica	SIC0XXXX-Migración de expedientes abiertos de Tramit@									X	X	X	X	X	Adm.Electrónica+externo
Gerencia	S.Informática	SIC0XXXX-Renovación certificado de Sello de la Gerencia									X	X	X			Adm.Electrónica
Gerencia	S.Informática	SIC0XXXX-Renovación certificado de Sede Electrónica									X	X	X			Adm.Electrónica
Gerencia	S.Informática	SIC06216-Reconfiguración del servicio DNS - Fase II		X	X	X	X									Servidores
Gerencia	S.Informática	SIC06081-Casificar el Office365				X	X	X	X							Servidores
Gerencia	S.Informática	Potenciar los servidores de aplicaciones					X	X								Servidores
Gerencia	S.Informática	SICXXXX-Adaptación del servicio LDAP para idaptive									X	X				Servidores
Gerencia	S.Informática	SIC06217-Pruebas alta disponibilidad servicios G1									X	X	X	X	X	Servidores
V. Coordinación	S.Informática	SICXXXX-Migración al nuevo gestor de listas de correo institucionales	X	X												Servidores+externo
Gerencia	S.Informática	SIC05868-ENS - Aplicar guía de bastionado a la infraestructura Linux	X	X												Servidores+externo
Gerencia	S.Informática	SIC05866-Simplificación del correo electrónico	X	X												Servidores+externo
Gerencia	S.Informática	SIC06080-Sistema de configuración y gestión de servidores centralizado						X	X	X						Servidores+externo
Gerencia	S.Informática	SIC06152-Instalación de la alta disponibilidad de base datos de la web y el campus virtual						X	X	X	X					Servidores+externo
Gerencia	S.Informática	Actualización a Oracle 12c	X	X	X	X										Bases de datos
Gerencia	S.Informática	Instalación y configuración del ODA X-8			X	X	X	X								Bases de datos
Gerencia	S.Informática	Migración de Servidores-Servicios al CPD en la nube					X	X	X	X						Bases de datos
Gerencia	S.Informática	Pruebas alta disponibilidad servicios									X	X	X	X		Bases de datos
Gerencia	S.Informática	Instalación y Configuración del sistema de backup en Alta disponibilidad						X	X	X	X	X	X	X	X	XXXXXX
Gerencia	S.Informática	Preparación de la contratación de nuevos firewall	X	X												Comunicaciones
Gerencia	S.Informática	SIC06236-Adquisición de routers para aumentar la capacidad de conexión de varios edificios	X	X	X	X										Comunicaciones
Gerencia	S.Informática	Instalación de routers para aumentar la capacidad de conexión de varios edificios			X	X	X	X								Comunicaciones
Gerencia	S.Informática	SIC06120-Coordinación de la renovación de la red inalámbrica - 2019	X	X	X	X	X									Comunicaciones+externo
Gerencia	S.Informática	Coordinación de la renovación de la red inalámbrica - 2020					X	X	X	X	X	X	X	X	X	Comunicaciones+externo



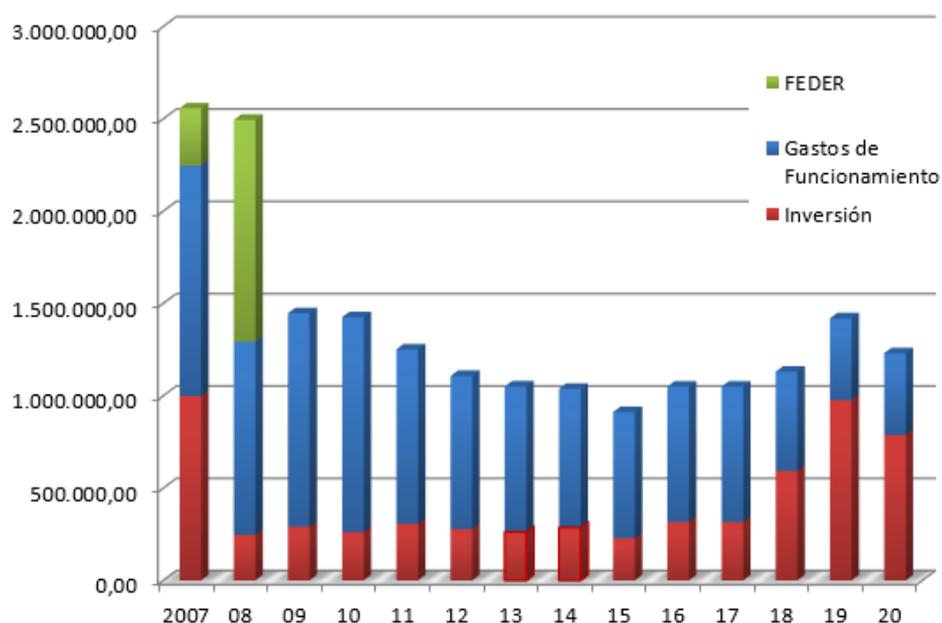
Vicerrectorado	Servicio	Proyecto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	2021...	Equipo
Gerencia	S.Informática	Instalación de un nuevo firewall perimetral														Comunicaciones+externo
Gerencia	S.Informática	SIC0????-Elaboración de la memoria de Gestión y Económica del SI del año 2020	X	X	X											Dirección
Gerencia	S.Informática	SIC0????-Encuesta de nuevos servicios del SI 2020		X	X	X										Dirección
Gerencia	S.Informática	SIC06105-HGP. Plan en cuadrícula y otras mejoras			X	X	X	X	X	X						Dirección
Gerencia	S.Informática	SIC0????-XXIV jornada de coordinación del personal del SI						X	X	X	X					Dirección
Gerencia	S.Informática	SIC0????-Elaboración del presupuesto y plan de acciones del SI 2021									X	X	X			Dirección
Gerencia	S.Informática	SIC0????-Encuesta de Calidad del SI 2020										X	X	X		Dirección
Gerencia	S.Informática	SIC0????-XXV jornada de coordinación del personal del SI											X	X	X	Dirección

Se puede seguir la evolución del Plan de Acciones del SI 2020 en el siguiente enlace: <http://bit.ly/37lunZR>

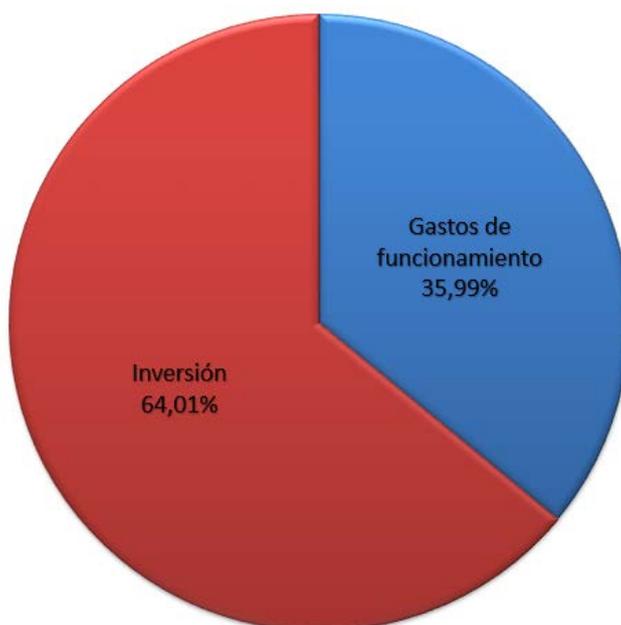
## Datos económicos

El SI tiene asignado para el ejercicio económico de 2020 un presupuesto de 1.229.911,43€

**Evolución del presupuesto anual del SI**



**Distribución estimada del presupuesto de 2020 según el tipo de contratación**



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

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

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

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

Fiabilidad: Alta.

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

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

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

Fiabilidad: Alta.

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

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

Fuente: Aplicación Mi Software de Mi ULPGC.

Fiabilidad: Alta.

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

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

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

Fiabilidad: Alta.

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

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

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

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

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

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

Fiabilidad: Alta.

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

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

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

Fiabilidad: Alta.

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

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

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

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

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

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

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

Definición: este indicador mide porcentualmente el número de peticiones de estadísticas, listados o datos generales de las aplicaciones entregados en plazo. Estas solicitudes son registradas en la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS). Como las solicitudes no suelen venir acompañadas con un plazo concreto (o son urgentes o no se especifica una fecha concreta), para la elaboración del indicador se considera informe entregado en plazo aquel que se entrega en menos de 6 días laborables.

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

Fiabilidad: Alta.

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

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

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

Fiabilidad: Media.

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

Definición: este indicador mide porcentualmente el número de incidencias de seguridad recibidas y tramitadas en un plazo inferior a 5 días.

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

Fiabilidad: Alta.

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

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

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

Fiabilidad: Alta.