

Memoria de Gestión y
Económica del
Servicio de Informática
2016



Contenido

El Servicio de Informática.....	3
Competencias	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
El SI en números	8
Proyectos más relevantes desarrollados en 2016	10
Organización y Calidad	12
Servidores, sistemas y bases de datos	10
Red de voz y datos	11
Aplicaciones corporativas	11
Soporte al usuario	14
Datos económicos.....	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.

Competencias

- Gestionar la red corporativa, supervisando su funcionamiento y mejorando su topología y configuración para garantizar la conectividad a Internet y la prestación de servicios avanzados de red
- Mantener y gestionar los servidores corporativos para asegurar el soporte tecnológico básico a la actividad universitaria y prestar servicios de valor añadido a los usuarios
- Desarrollar y mantener el sistema informático de gestión ULPGes y el resto de los aplicativos de gestión, implantando nuevos desarrollos que faciliten la completa informatización de los procesos de gestión, tanto en entorno de red local como entorno web, y la generalización de la e-administración universitaria
- Mantener e integrar los sistemas de información de modo que permitan generar todo tipo de informes para los procesos de toma de decisiones
- Proporcionar apoyo a la explotación de los sistemas microinformáticos, prestando un servicio de soporte técnico a los usuarios, y en particular a las salas informáticas al servicio de la docencia y el estudio
- Administrar y distribuir el software de uso corporativo
- Gestionar la red telefónica
- Apoyar tecnológicamente la teleformación y la implantación de tecnologías y sistemas de información al servicio de la gestión del conocimiento
- Explotar los datos contenidos en la base de datos corporativa siguiendo criterios de homogeneidad y unificación, promoviendo en los distintos servicios y unidades acciones de autogestión de informes de dichos datos

Misión

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

Visión

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

Metas

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

Organización

El Servicio de Informática es una unidad adscrita a la Gerencia de la que depende funcional y orgánicamente. La Dirección de Política Informática, asimismo adscrita a la Gerencia, ejercerá la coordinación global en materia de Informática, Sistemas de Información, Nuevas Tecnologías y Comunicaciones y velará por el buen funcionamiento del Servicio, así como por 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 dos Subdirectores de Área.

Cada Subdirector de Área coordina la labor de varios Equipos de Trabajo.

Un equipo de trabajo, formado por varios técnicos, lleva a cabo tareas generalmente especializadas, que coordina el Jefe de Equipo.

Organigrama

- Director: Carlos Mena Mesa
 - Administrativa: Inmaculada Monagas Manzano
 - Subdirector de Sistemas, Comunicaciones y Aulas: Carlos Alemán Ramírez
 - Jefe del Equipo de Sistemas I: Israel Villar Boillos

- Miembros: David Rodríguez Aguiar, Sergio Velázquez Rosales, Gustavo Andrés Cedrés Déniz
- 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, Rafael Fernández Sánchez
- 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, José Alfonso Del Moral Fabelo
- 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
 - 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, Sergio Esteban Santana, Marcos Antonio Santana Ramírez, Raul Ángel Suárez Martín, Jesús Alberto González Reina, Daniel Acosta Cruz, Juan José Bolaños Flores, Iván Daniel León Santiago

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			
	2016	2015	2014	2013
1. Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	85,03%	86,43%	87,14%	86,82%
2. Porcentaje de averías hardware resueltas en menos de 14 días	96,25%	95,97%	97,71%	98,01%
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	92,31%	92,41%	96,60%	95,00%
5. Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet	99,94%	99,55%	99,94%	99,96%
6. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica en los centros de la Universidad	99,6%	99,52%	99,02%	98,90%
7. Porcentaje de averías de telefonía resueltas en un máximo de 15 días	98%	100%	98,68%	96,77%
8. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional	n.d. (*)	99,99%	99,99%	99,99%
9. Porcentaje de disponibilidad del servicio web corporativo	99,85%	99,99%	99,99%	99,99%
10. Porcentaje de informes entregados en plazo	86,75%	87,25%	90,09%	89,88%
11. Porcentaje de peticiones de desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo establecido	90,00%	95,00%	92,00%	92,00%
12. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva tramitadas en menos de 5 días	100%	100%	100%	92,61%
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 2016, son los siguientes:

- Solicitudes de ayuda informática atendidas y resueltas: 16.109
- Actuaciones presenciales de ayuda informática: 4.796
- Aulas de informática gestionadas: 61
- Equipos en aulas de informática: 1.765
- Aulas de biblioteca gestionadas: 24
- Equipos en aulas de biblioteca: 190
- Portátiles para préstamo gestionados en 10 bibliotecas universitarias: 282
- Aulas de docencia gestionadas: 38
- Equipos gestionados en aulas de docencia: 1245
- Programas de software libre instalados en aulas: 72
- Campus separados geográficamente interconectados en red de alta velocidad a 10Gbps: 5
- Edificios interconectados en red: 39
- Puntos de servicio de red: 16.200
- Ancho de banda del acceso principal a Internet: 1 Gbps
- Transferencia de datos hacia Internet: 280,85 Terabytes
- Transferencia de datos desde Internet: 1,49 Petabytes
- Puntos de acceso WiFi: 1020
- Cobertura WiFi de las instalaciones universitarias: 98%
- Superficie aproximada de cobertura WiFi: 140.000 m²
- Líneas de telefonía fija: 4.230
- Líneas de telefonía que usan la red de datos: 4.160

- Líneas de telefonía que usan una red independiente: 244
- Cuentas de correo electrónico del personal gestionadas: 2.405
- Cuentas de correo electrónico de estudiantes gestionadas: 54.393
- Programas cliente/servidor mantenidos en la aplicación informática de gestión corporativa: 1.931
- Programas web mantenidos en la aplicación informática de gestión corporativa: 232
- Unidades de gestión funcionales a las que da servicio la aplicación informática de gestión corporativa: 73
- Actuaciones en programas para resolver incidencias, realizar modificaciones y entregar datos: 842
- Actualizaciones en los programas cliente/servidor: 602
- Actualizaciones en los programas web: 240
- Servidores físicos: 46
- Servidores virtuales: 245
- Capacidad en disco gestionada: 296 terabytes
- Paquetes o librerías de software libre usados en servidores: 1.352
- Plataformas del Campus Virtual: 11
- Cursos en la plataforma de Teleformación: 344
- Usuarios en la plataforma de Teleformación: 1.976
- Cursos en la plataforma de Grado y Postgrado: 3.027
- Usuarios en la plataforma de Grado y Postgrado: 19.310
- Cursos en la plataforma de Otras Enseñanzas: 2.752
- Usuarios en la plataforma de Otras Enseñanzas: 17.192
- Cursos en la plataforma de Social: 211
- Usuarios en la plataforma de Social: 25.035
- Cursos en la plataforma Entorno Virtual de Trabajo: 513



- Usuarios en la plataforma Entorno Virtual de Trabajo: 4.811
- Visitas a la web institucional: 26.286.005
- Páginas de la web institucional: 82.144
- Documentos incluidos en la web institucional: 96.511

Proyectos más relevantes desarrollados en 2016

Servidores, sistemas y bases de datos

Coordinación de traslados desde el CPD de La Granja al de SSAA. Se ha terminado el traslado de servidores y almacenamiento desde el antiguo Centro de Datos del edificio de La Granja al nuevo edificio de Servicios Administrativos.

Instalación y configuración de las nuevas cabinas de almacenamiento para el Servicio de Biblioteca. Se han instalado y configurado, según las necesidades requeridas por el Servicio de Biblioteca, dos nuevas cabinas de almacenamiento para grupos de trabajo.

Adquisición infraestructura de red 10G (fase 1). Se ha ampliado la conectividad de los servidores a las cabinas de almacenamiento, mejorando de esta forma los tiempos de respuesta y proporcionando un servicio más ágil a los usuarios de las aplicaciones.

Actualización del servidor de copias de seguridad. Se ha actualizado la versión del servidor de copias de seguridad a la última disponible, resolviendo de este modo las incidencias que había con el mismo e incrementando los niveles de seguridad del software.

Migración base de datos del Atlantismo. Se ha configurado un nuevo servidor donde se encuentra la nueva aplicación de la base de datos del Atlantismo.

Migración de documentación de Unidades a Office365. Se ha comenzado a trasladar al nuevo entorno colaborativo la documentación de las Unidades que usaban el antiguo servidor de archivos "Disco".

Actualización de los servidores de aplicaciones I.A.S. Se han actualizado las versiones de sistema operativo y de los servidores de aplicaciones Internet Application Server, mejorando la seguridad de los sistemas y posibilitando hacer uso de las nuevas funcionalidades que estas versiones incorporan.

Migración de BigCD a un servidor virtual. Se ha optimizado la infraestructura de servidores trasladando el antiguo servidor BigCD (servidor de CDs) a un servidor virtual que mejora la disponibilidad y seguridad del sistema y evita migraciones por cambios de hardware.

Red de voz y datos

Hack for Good - 2016. En febrero se celebró el evento Hack For Good 2016, un hackaton simultáneo en varias ciudades españolas. En Las Palmas de Gran Canaria se realizó en el Aulario del Campus del Obelisco. El SI monitorizó el evento para garantizar la conectividad a internet de los participantes. En los tres días del evento se registró un tráfico de 130 GB de información, tanto por red inalámbrica como por cableada, siendo la red inalámbrica ampliamente utilizada ya que ha acumulado más del 65% del tráfico del evento.

Ampliaciones de infraestructura física de la red cableada. Se realizaron ampliaciones en el edificio de Humanidades, apartamentos de la zona del IUCTC, aula de Informática en la planta alta del módulo A de Ingenierías, Hospital Clínico de Veterinaria, Delegación de Alumnos en Humanidades, bungalós universitarios, despachos en el edificio Departamental de Ciencias de la Salud, sala de estudio de la Biblioteca de Humanidades, almacén del PCM-Taliarte, conserjería de Ingenierías y despachos del edificio de Servicios Administrativos.

Nuevas infraestructuras de comunicaciones. Se dotó de infraestructuras de comunicaciones al edificio Polivalente 3, Sede de Acuicultura y Banco Español de Algas, edificio Polivalente 4, Palacio de Congresos de Fuerteventura, Mesocosmos del ICCM y se renovó el enlace inalámbrico del campus de Taliarte.

Ampliaciones de red inalámbrica. Se mejoró la red wifi en la Escuela Adscrita de Turismo de Lanzarote, la biblioteca de Humanidades, el Edificio de Informática, el Edificio Millares Carlo de Humanidades, las Residencias, el Polivalente 2, el Módulo 7 de Veterinaria, la planta -1 de Servicios Administrativos y el Consejo Social.

Mejoras de la conectividad de los edificios y hacia Internet. Se realizaron las siguientes actuaciones conducentes a la mejora de la conectividad de los centros: instalación del equipamiento óptico para la extensión de fibra de RedIRIS-NOVA en Canarias, conexión redundante al Punto de Presencia de RedIRIS y Conexión de 10G para el campus de Taliarte.

Renovación del contrato de comunicaciones. Se realizó un procedimiento abierto para la renovación de los servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la ULPGC. Entre las actuaciones objeto del concurso se incluyen mejoras en la telefonía IP, mejoras en la conectividad entre los edificios y con Lanzarote, mejoras en la conectividad de los Centros de Datos, mejoras y ampliaciones de la administración electrónica y disponibilidad de un centro de datos en la nube.

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 2016/17 con la nueva versión Moodle 3.1 que incorpora mejoras significativas en las áreas de usabilidad y rendimiento.

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. Se instaló una nueva versión basada en la nube.

Preinscripción. En el proceso de preinscripción de este año se han implementado una serie de mejoras entre las que destaca la incorporación de una plataforma de carga de documentación durante el proceso de Preinscripción y mejoras en el listado de 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 2016/17, que incluyen la posibilidad de incluir la domiciliación de recibos de matrícula desde la aplicación de Automatrícula, ampliación a 6 plazos el pago de la matrícula y varias mejoras relacionadas con el cambio de dedicación de los estudiantes, la solicitud de reconocimientos, la eliminación de la matrícula provisional y la normativa de permanencia.

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 2016/17, que han permitido procesar con agilidad todas las solicitudes.

Grupos de Docencia. Para el curso 2016/17 se han realizado varias modificaciones de la aplicación de asignación automática de estudiantes a grupos entre las que destaca la incorporación de información de ayuda en las pantallas de la aplicación de gestión de los grupos y la incorporación de mejoras en el proceso de asignación para hacerlo más eficaz.

Ordenación Académica. Se ha actualizado la aplicación reprogramándola en un entorno de desarrollo más actualizado, el mismo en el que están programados el resto de los módulos de gestión de ULPGes. También se acometieron diversas mejoras solicitadas por el Vicerrectorado competente para el curso 2017/18 entre las que destacan la importación de la carga de docencia desde un archivo Excel y la incorporación de nuevos listados y mejora de los existentes.

Tarjeta Universitaria. Se asistió técnicamente la instalación de los Puntos Móviles de Emisión Instantánea de las Tarjetas Universitarias durante el comienzo del curso. También se desarrolló una nueva aplicación web que permite solicitar la Tarjeta Universitaria sin necesidad de desplazarse a un Punto de Emisión, recibéndola en la dirección postal que se indique.

Firma electrónica de actas. Se desarrolló una nueva aplicación web que permite a los docentes firmar electrónicamente las actas individuales de los Trabajos Fin de Grado y Máster.

Gestión de Personal. Se ha adaptado la aplicación de gestión de Personal a las nuevas normativas vigentes en 2016. Entre las modificaciones realizadas destacan las

relacionadas con el cálculo de retenciones y la adaptación de la aplicación al nuevo Sistema de Liquidación Directa de la Seguridad Social.

Currículum del Investigador. Se ha desplegado una nueva versión de la aplicación MiCV que incluye la adaptación a la versión 1.4.0 del CVN (Currículum Vitae Normalizado), siendo la primera universidad española en homologarse y certificarse por la FECYT, una nueva funcionalidad que permite la incorporación de CV en formato CVN (en cualquier versión), la generación de CVA (Currículum Vitae Abreviado) y la generación de CV en inglés.

Gestión Económica. Se actualizaron los módulos de Gestión de Clientes y de Pagos reprogramándolos en un entorno de desarrollo más actualizado, el mismo en el que están programados el resto de los módulos de gestión de ULPGes.

Servicio de Identificación Centralizada. Se actualizó a la versión 4.0 el software que se utiliza como plataforma de Single Sign On de la ULPGC.

Web institucional. Se actualizó el gestor de contenidos de la Web Institucional a una nueva versión. También se actualizó el gestor de contenidos de la Web del Servicio de Informática.

Presupuesto 2017. 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 (SIIU). Se ha recopilado, para su envío al Ministerio de Educación, información de diversa naturaleza (académica, RRHH, contabilidad, etc.) para integrarlos en el repositorio centralizado de datos de universidades que mantiene dicho Ministerio.

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 ha desarrollado una nueva versión de la aplicación DOCENTIA que se utiliza para valorar la actividad docente de los profesores, que sustituirá la versión anterior que fue desarrollada por una empresa externa y que resultaba muy difícil y cara de mantener. El desarrollo se concluyó a finales de 2016, previéndose su puesta en producción para la próxima convocatoria de dicho programa.

Gestión de permisos y licencias de los profesores. En 2016 se comenzó el desarrollo de una nueva aplicación que servirá para gestionar los permisos y licencias de los profesores de forma similar a como se gestionan desde hace años los permisos y licencias del PAS.

Gestión de permisos y licencias del PAS. Se incorporó una nueva consulta que permite al PAS conocer de una forma sencilla el número de días de asuntos propios y de vacaciones que le corresponde en función de su antigüedad y consultar el número de días disfrutados.

Servidor Virtual RIC para la web de las residencias universitarias. Se ha desplegado un nuevo servidor web para las residencias universitarias a requerimiento de la empresa RIC ULPGC.

Instalación de la aplicación ATOM. A requerimiento del Servicio de Biblioteca se ha instalado un servidor para el uso de la aplicación ATOM (aplicación web basada en estándares de descripción archivística, multilingüe y capaz de gestionar múltiples repositorios).

Instalación de servidores Omeka. A requerimiento del Servicio de Biblioteca se han instalado varios servidores Omeka (software libre, flexible y de código abierto pensado para la publicación en el web de colecciones digitales de bibliotecas, archivos, etc.).

Soporte al usuario

Software de escritorio. Durante 2016 se han puesto a disposición de la comunidad universitaria nuevas versiones de productos software comercial del que el Servicio de Informática gestiona su licencia de uso. En concreto Windows 10, Office 2016 (Windows y OS X), Adobe Acrobat DC (Windows y OS X), Panda EndPoint Protection Plus y Autocad 2017.

Open ULPGC. En 2016, el Servicio de Informática amplió el soporte que presta a la Open ULPGC incluyendo el soporte presencial a la lectura de Tesis On-Line.

Recursos y ayudas para los usuarios. Se han elaborado varias videoayudas relativas a servicios ofrecidos por el Servicio de Informática que facilitan el uso de las mismas, estando disponibles a través de la página web del SI.

Instalación aulas de informática 2016/2017. Se desplegaron las aplicaciones solicitadas por los profesores en las aulas de informática. Esta actualización alcanzó a 1.719 ordenadores de sobremesa pertenecientes a 61 aulas de informática y 46 portátiles de préstamo de las conserjerías de los edificios de Educación Física y Arquitectura.

Instalaciones equipos de bibliotecas 2015/2016. Se desplegaron las aplicaciones más demandadas en el equipamiento fijo y equipamiento móvil que gestiona el Servicio de Biblioteca, con un total de 617 ordenadores instalados.

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 celebra la XVIII Jornada de Coordinación del Personal del Servicio en el que se contó con un

profesional psico-terapeuta que llevó a cabo diferentes actividades de dinámica de grupo. Se han realizado varias 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 2015 y fruto de los resultados de la misma y de varias fuentes más, se ha elaborado un plan de acciones para el ejercicio 2016 que ha guiado el trabajo del año.

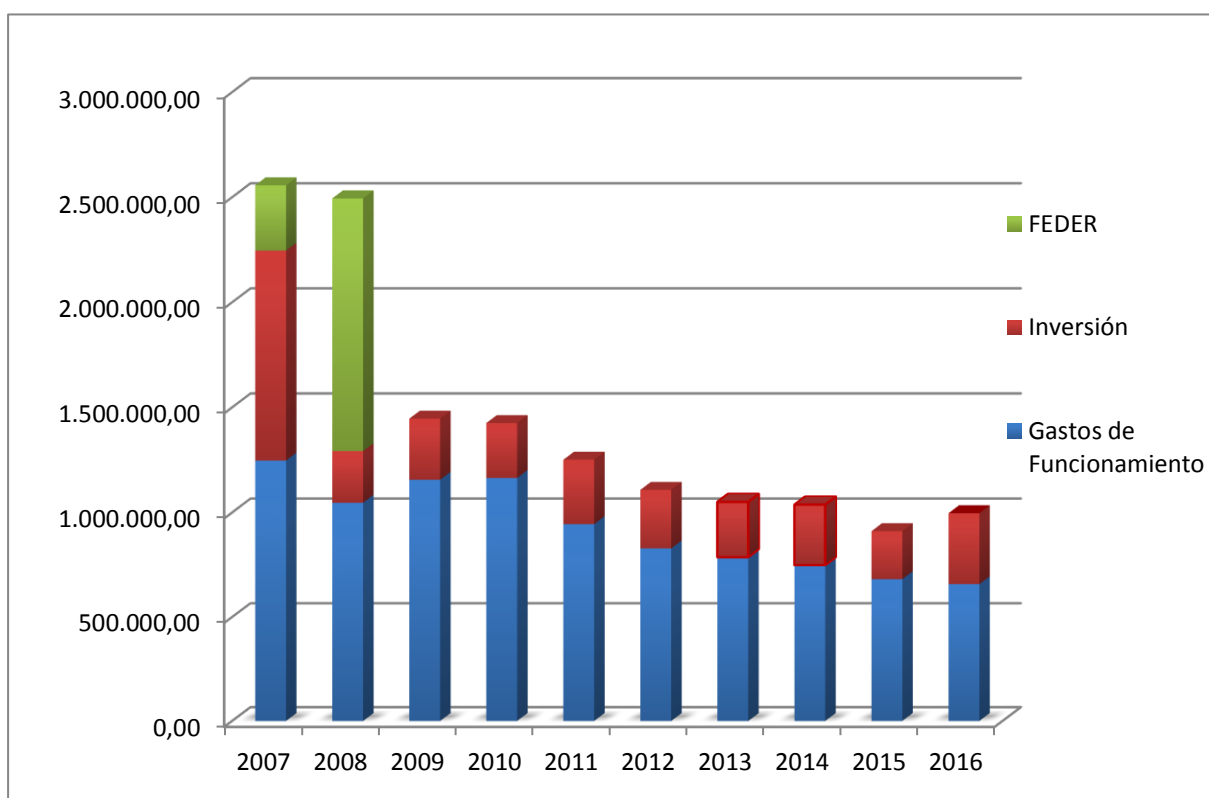
Elaboración de la Encuesta UniversiTIC. Se han cumplimentado y remitido los datos que ha solicitado la Comisión Sectorial de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la CRUE.

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.

Datos económicos

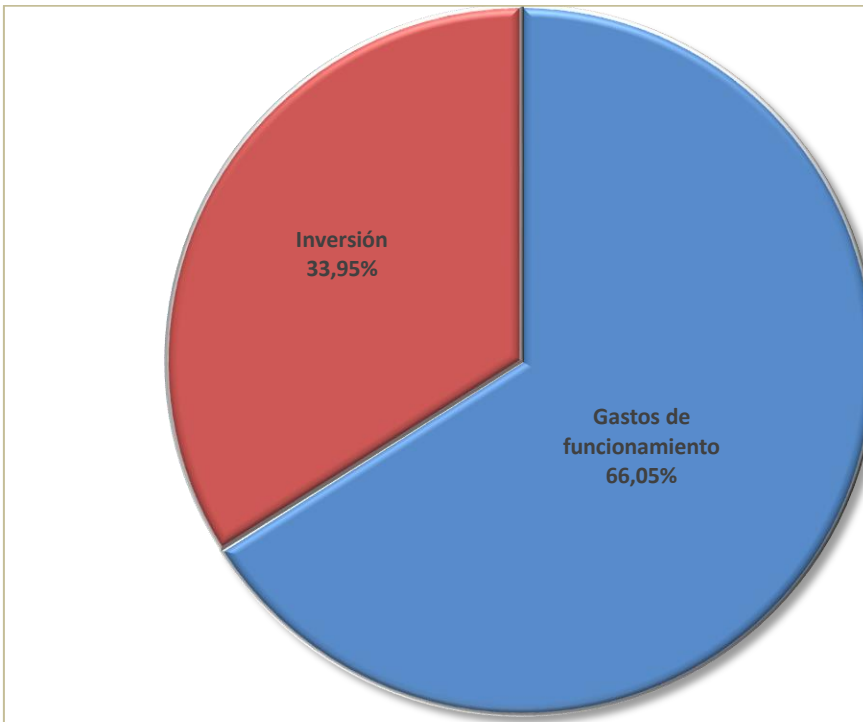
Durante el ejercicio económico de 2016 el Servicio de Informática ejecutó contrataciones por un importe de 996.799,01 €

Evolución histórica de la ejecución del presupuesto anual del SI

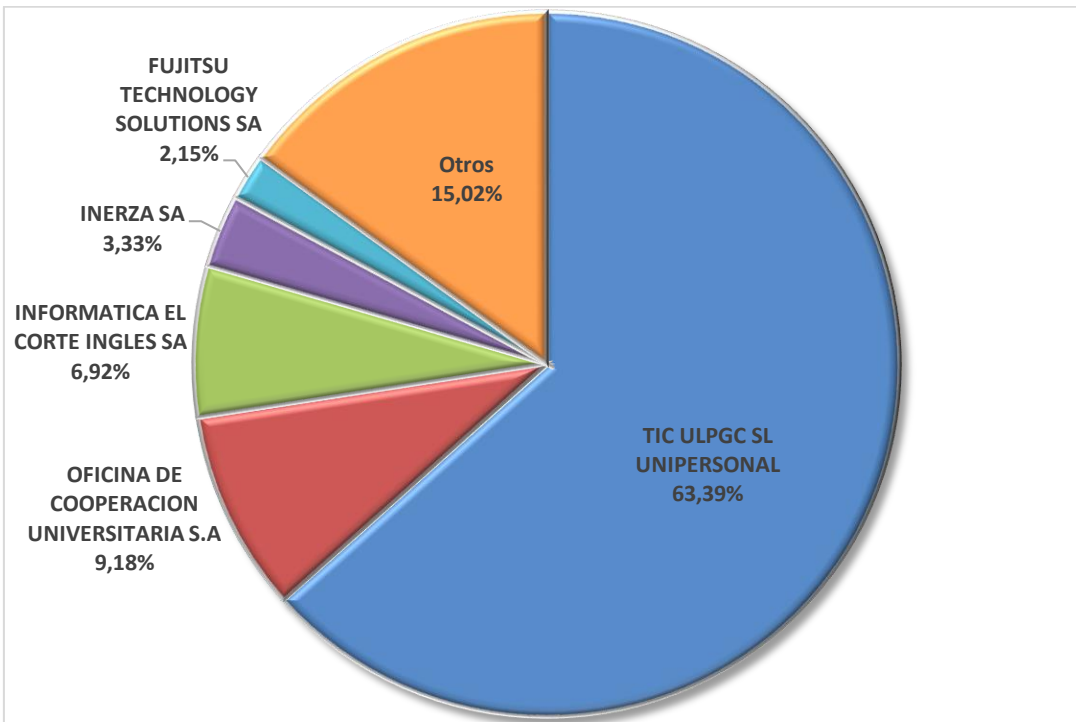




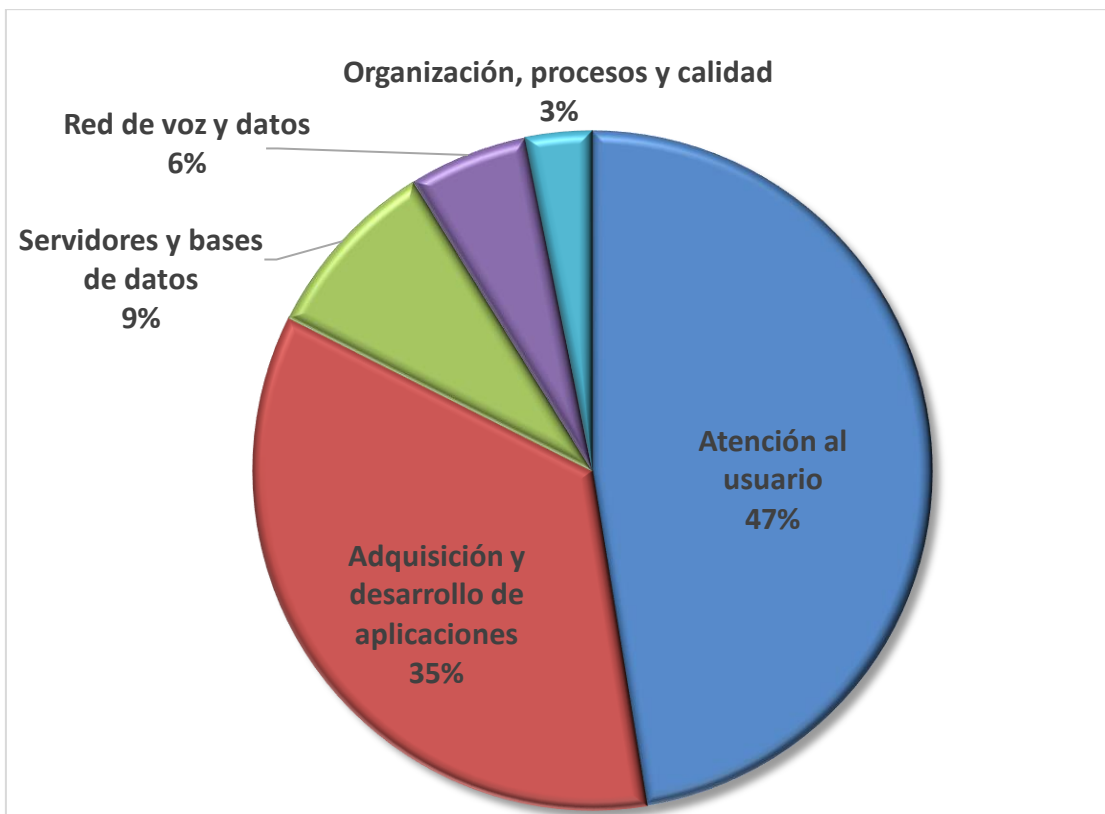
Distribución según el tipo de contratación



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.