

---

Memoria de Gestión y  
Económica del  
Servicio de Informática  
2015



## Contenido

El Servicio de Informática .....	3
Competencias .....	3
Misión .....	3
Visión .....	4
Metas.....	4
Organización.....	4
Organigrama .....	4
Carta de Servicios .....	7
Servicios ofrecidos.....	7
Grado de cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios .....	8
El SI en números .....	9
Proyectos más relevantes desarrollados en 2015.....	11
Organización y Calidad.....	11
Servidores, sistemas y bases de datos.....	11
Red de voz y datos.....	12
Aplicaciones corporativas .....	13
Soporte al usuario .....	15
Datos económicos.....	17
Anexo: semántica, fiabilidad y fuente del grado de cumplimiento de los indicadores .....	19

## 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: Víctor Manuel Armas Hidalgo

- Miembros: Israel Villar Boillos, Sergio Esteban Santana, Sergio Velázquez Rosales
- 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, Marcos Antonio Santana Ramírez, Julio León Navarro
- 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: David Rodríguez Aguiar, Roberto Ortega Suárez, Francisco Manuel Rivera Viña
  - Jefe del Equipo de Aplicaciones III: Juan Alberto Sánchez Hernández
    - Miembros: Jesús Carlos Ortega Lorenzo, M<sup>a</sup> Luz Santiago Betancor
  - Jefe del Equipo de Aplicaciones IV: Lucía Medina Rivero
    - Miembros: José Luís Sánchez Hernández, Víctor Déniz Falcón
  - Jefe del Equipo de Explotación de Datos: Francisco Casas Cabrera
    - Miembros: Marcos Javier Rodríguez Jorge, Julián Valentín González Espinosa
  - Jefe del Equipo de Soporte y Calidad: José Miguel Santana Melián
    - Jefe de Sala: José Antonio Herrera Valladolid



- Miembros: Mercedes Mathías Gutiérrez, Jesús Moran Gago, Ángel Cabeza Delgado, Luis Antonio Curbelo Arribas, Rodolfo Hernández Gil de Arana, José Alexis González González, Rosa Esther Santana Rodríguez, Gustavo Andrés Cedrés Déniz, Agustín Álvarez Acosta, Jesús Alberto González Reina, Daniel Acosta Cruz
  
- Responsable de Calidad: Cristina Olmos Machín

## Carta de Servicios

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

### Servicios ofrecidos

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

Relación de servicios:

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

## Grado de cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios

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

Indicador	Grado de cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios del SI			
	2015	2014	2013	2012
1. Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	86,43%	87,14%	86,82%	85,91%
2. Porcentaje de averías hardware resueltas en menos de 14 días	95,97%	97,71%	98,01%	98,07%
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	92,41%	96,60%	95,00%	96,00%
5. Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet	99,55%	99,94%	99,96%	99,96%
6. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica en los centros de la Universidad	99,52%	99,02%	98,90%	99,68%
7. Porcentaje de averías de telefonía resueltas en un máximo de 15 días	100%	98,68%	96,77%	90,63%
8. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%
9. Porcentaje de disponibilidad del servicio web corporativo	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%
10. Porcentaje de informes entregados en plazo	87,25%	90,09%	89,88%	95,77%
11. Porcentaje de peticiones de desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo establecido	95,00%	92,00%	92,00%	N.D.
12. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva tramitadas en menos de 5 días	100%	100%	92,61%	92,09%
13. Porcentaje de incidencias graves de bases de datos corporativas tramitadas en menos de 2 días	100%	100%	100%	100%

Se proporciona al final del documento un anexo indicando la semántica, fuente y fiabilidad de los datos proporcionados en esta tabla.



## El SI en números

Los números más significativos de los servicios ofrecidos, referidos al año 2015, son los siguientes:

- Solicitudes de ayuda informática atendidas y resueltas: 18.571
- Actuaciones presenciales de ayuda informática: 4.897
- Aulas de informática gestionadas: 60
- Equipos en aulas de informática: 1.773
- Aulas de biblioteca gestionadas: 24
- Equipos en aulas de biblioteca: 202
- Portátiles para préstamo gestionados en 10 bibliotecas universitarias: 354
- Aulas de docencia gestionadas: 37
- Equipos gestionados en aulas de docencia: 1147
- Programas de software libre instalados en aulas: 89
- Campus separados geográficamente interconectados en red de alta velocidad a 10Gbps: 4
- Edificios interconectados en red: 38
- Puntos de servicio de red: 16.000
- Ancho de banda del acceso principal a Internet: 1 Gbps
- Transferencia de datos hacia Internet: 244,84 Terabytes
- Transferencia de datos desde Internet: 1,2 Petabytes
- Puntos de acceso WiFi: 928
- Cobertura WiFi de las instalaciones universitarias: 100%
- Superficie aproximada de cobertura WiFi: 120.500 m<sup>2</sup>
- Media del máximo diario de usuarios Wifi conectados: 4.000
- 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: 5.612
- Cuentas de correo electrónico de estudiantes gestionadas: 104.771
- Programas cliente/servidor mantenidos en la aplicación informática de gestión corporativa: 1.867
- Programas web mantenidos en la aplicación informática de gestión corporativa: 227
- 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: 793
- Actualizaciones en los programas cliente/servidor: 589
- Actualizaciones en los programas web: 204
- Servidores físicos: 58
- Servidores virtuales: 293
- Capacidad en disco gestionada: 145 Terabytes
- Paquetes o librerías de software libre usados en servidores: 714
- Plataformas del Campus Virtual: 8
- Cursos en la plataforma de Teleformación: 336
- Usuarios en la plataforma de Teleformación: 2.275
- Cursos en la plataforma de Grado y Postgrado: 3.553
- Usuarios en la plataforma de Grado y Postgrado: 19.698
- Cursos en la plataforma de Otras Enseñanzas: 2.286
- Usuarios en la plataforma de Otras Enseñanzas: 14.817
- Cursos en la plataforma de Social: 203
- Usuarios en la plataforma de Social: 20.290

- Cursos en la plataforma Entorno Virtual de Trabajo: 493
- Usuarios en la plataforma Entorno Virtual de Trabajo: 4.705
- Visitas a la web institucional: 12.817.168
- Páginas de la web institucional: 81.038
- Documentos incluidos en la web institucional: 94.605

## Proyectos más relevantes desarrollados en 2015

### Organización y Calidad

Método de participación del SI en el desarrollo de los Servicios Universitarios. Se elaboró un tutorial que, como acción didáctica, fue presentado a los miembros del Servicio de Informática, con el objetivo de unificar la percepción de nuestro papel dentro de la comunidad universitaria. También fue presentado a los Directores y subdirectores de los otros Servicios Universitarios para hacer hincapié en las competencias que nos caracterizan, complementando a las del resto de unidades organizativas de la Universidad. La presentación y el modelo fueron validados por el Gerente y la Vicerrectora de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional.

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 XVII Jornada de Coordinación del Personal del Servicio con comunicaciones técnicas y recogida de propuestas de acciones de mejora para toda la comunidad universitaria. Se organizan tres charlas con todo el personal, sobre asuntos de interés general.

Coordinación con otros servicios universitarios. Se celebra una jornada con los directores y subdirectores de los otros Servicios Universitarios y se recoge la demanda de mayor información sobre la situación de los proyectos, sobre la que ya se está trabajando.

Elaboración de Planes y Memorias. Se ha elaborado una memoria de gestión y económica del trabajo realizado en el ejercicio 2014 y fruto de los resultados de la misma y de varias fuentes más, se ha elaborado un plan de acciones para el ejercicio 2015 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.

### Servidores, sistemas y bases de datos

Nuevo Centro de Proceso de Datos. Se ha puesto en marcha un nuevo Centro de Proceso de Datos que viene a sustituir el antiguo situado en La Granja y que se encontraba ya obsoleto.

Ampliación y actualización de las bases de datos corporativas. Se ha finalizado la migración a la última versión estable de la base de datos Oracle y se ha ampliado y actualizado el hardware sobre el que se ejecuta, proporcionando una mayor velocidad en el acceso, mejoras en la conectividad de red y ahorros económicos. Asimismo se ha actualizado la réplica que se realiza al segundo Centro de Proceso de Datos con el fin de proporcionar alta disponibilidad.

Actualización de las cabinas de almacenamiento. Se han adquirido nuevas cabinas de almacenamiento que vienen a sustituir a las que prestaban servicio hasta el momento. Como mejoras, destacan el aumento en la velocidad, el menor consumo energético, el menor espacio ocupado, la capacidad de gestionar nuevos protocolos de acceso y un ahorro económico significativo respecto a la tecnología empleada hasta la fecha.

Asesoramiento y apoyo al Servicio de Biblioteca. Se ha asesorado a la Biblioteca en la adquisición de pequeñas cabinas de almacenamiento para uso por la Unidad de Automatización y Repositorios Digitales. Asimismo, se ha prestado apoyo técnico en la instalación del software Omeka y Koha, así como en la aplicación ICA-ATOM.

Reorganización de la infraestructura RIC ULPGC. Se ha reorganizado la infraestructura tecnológica usada por la empresa RIC ULPGC con el fin de mejorar las prestaciones de los servicios que realiza a la Comunidad Universitaria.

Instalación del nodo FIWAT de RedIRIS en las dependencias de la ULPGC. Se realizó la instalación de un nodo FIWAT en el edificio de Humanidades conjuntamente con RedIRIS y el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, participando de esta forma en el proyecto de ciudades inteligentes.

## Red de voz y datos

Implantación del proyecto Rediris-NOVA en Canarias. Se ha colaborado con RedIRIS en el despliegue de la nueva infraestructura de comunicaciones de la red de investigación española en Canarias.

Completada la migración a telefonía IP de los edificios de Ciencias Básicas e Informática y Matemáticas. Se han migrado 350 líneas en las que se han desplegado 250 teléfonos IP, operando el resto de líneas con accesos analógicos y quedando un remanente para asignaciones futuras, alcanzando el 92% de extensiones de la Universidad en telefonía IP.

Mejoras en la cobertura inalámbrica de red. En diversos edificios de la ULPGC, tales como la residencia universitaria, apartamentos universitarios, aula taller de Formación del Profesorado, Aula Bell 2 de Telecomunicaciones, aula 3-2 de Informática, laboratorio de Soldadura en Ingenierías, decanato en Empresariales y aula de informática, Escuela de Capacitación Agraria y sala de Microscopía de Taliarte.

Diseño de la red y mejora en algunos casos, en el aula Informática de Tahíche, Banco Nacional de Algas, cámaras IP en el PCTM de Taliarte así como laboratorios del IOCAG, aula 2 de veterinaria e instituto de aplicaciones textuales (IATEXT).

Conexión de nuevos edificios a la red universitaria, tales como el ICCM y el PCTM de Taliarte, edificios Polivalente 3 y 4, Parque Científico de Gáldar, instituto Felo Monzón, Palacio de Congresos de Fuerteventura (en estudio) e Instituto de Medicina Legal (en estudio). Asimismo se ha realizado el despliegue de FTTH en la zona sur del Campus de Tafira.

Apoyo y asistencia a Jornadas técnicas, tales como el evento HackForGood - 2015, el I Foro de Redes de Campus de Rediris y la participación en el Comité del Programa de las Jornadas Técnicas de Rediris.

Mejoras en la red universitaria, con la instalación de nuevos routers en la capa de distribución de la red ULPnet.

## 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 2015/16 con la nueva versión Moodle 2.9 que incorpora mejoras significativas de navegación por la plataforma, en la interfaz de usuario, en la creación de cursos y en las tareas de administración.

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 y sopesar los pros y contras que supondría para la organización el cambio del mismo.

Seguridad de las aplicaciones de gestión. Este año se han implementado en ULPGes (conjunto de aplicaciones de gestión de la ULPGC) las medidas de seguridad descritas en la adaptación al Esquema Nacional de Seguridad.

Preinscripción. En el proceso de preinscripción de este año se han implementado una serie de mejoras relacionadas con la asignación de plazas al cupo de titulados.

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 2015/16, entre ellos destaca un control más eficaz de las bonificaciones por pago único, la mejora del proceso de adaptación de los estudiantes de titulaciones antiguas (no EEES) a los correspondientes Grados y diversas modificaciones en la redacción de los textos informativos que aparecen en las aplicaciones y documentos para hacerlos más claros y entendibles por los estudiantes.

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 2015/16,

que han permitido que antes de fin de 2015 se hubiesen enviado al Ministerio de Educación todas las solicitudes.

**Grupos de Docencia.** Para el curso 2015/16 se han realizado varias modificaciones de la aplicación de asignación automática de estudiantes a grupos encaminadas a reducir la duración del proceso de asignación.

**Ordenación Académica.** Se han realizado diversas modificaciones de la aplicación de Ordenación Académica para el curso 2016/17 relacionadas con el calendario académico, las Comisiones, los horarios, la consulta de datos históricos y diversos listados.

**Tarjeta Universitaria de la ULPGC.** Se ha participado en el proyecto de implantación de la nueva Tarjeta Universitaria, desarrollando una colección de servicios web imprescindibles para que el sistema de emisión instantánea funcione. El Servicio de Informática también se encargó de la interconexión de los Puntos de Emisión a través de la red cableada de la ULPGC en un entorno seguro, y desarrolló una aplicación para que la Universidad pueda gestionar las tarjetas emitidas.

**Firma electrónica de actas.** Se implementó una mejora en la aplicación ActasWeb para incrementar su compatibilidad con un mayor número de navegadores.

**Web del Servicio de Deportes.** Se dirigió técnicamente el proyecto de desarrollo de la nueva página web del Servicio de Deportes haciendo posible su completa integración con la aplicación de reserva de instalaciones deportivas existente e incorporando toda la gestión relacionada con la reserva de actividades deportivas, incluido el pago por TPV virtual, una nueva área restringida en la que los usuarios pueden consultar su perfil y su historial deportivo así como solicitar certificados, con una nueva sección de noticias y una completa agenda deportiva.

**Gestión de Personal.** Se ha adaptado la aplicación de gestión de personal a las nuevas normativas vigentes en 2015. Entre las modificaciones realizadas destacan las relacionadas con del cálculo de retenciones, el formato de los partes de alta, baja y confirmación de IT, el formato del recibo de salarios, la interfaz contable, la liquidación A76 por el sistema RED y la migración de todo el aplicativo a una nueva versión del entorno de desarrollo.

**Currículo del Investigador.** En noviembre de 2015, se puso a disposición de los usuarios una nueva versión de la aplicación MiCV que utiliza el personal investigador de la ULPGC para gestionar su currículum vitae. La nueva versión mejora, especialmente, la experiencia de uso, ya que se han reducido notoriamente los tiempos de respuesta y se han mejorado sensiblemente el diseño y la usabilidad, estando certificada por la FECYT, permitiendo generar CVN-PDF en su versión 1.3.

**Gestión Económica.** Se han realizado una serie de mejoras en las aplicaciones utilizadas para la gestión económica de la ULPGC entre las que destacan las realizadas en el módulo de registro de facturas, en el módulo de subvenciones (consulta de desviaciones de financiación) y relacionadas con la contabilización de la nómina.

También se migraron a una nueva versión del entorno de desarrollo los módulos de Proveedores y Patrimonial.

Web institucional. Se actualizó la versión del gestor de contenidos. Se activó la funcionalidad que permite definir minisitios dentro de la web institucional. Se continuó con la migración de páginas desde el antiguo gestor de contenidos (HEGe) al nuevo (Drupal). También se desarrolló una aplicación integrada que facilita el acceso y búsqueda de los reglamentos internos de la ULPGC.

Presupuesto 2016. Se desarrollaron las consultas e informes necesarios para que la Gerencia pudiera 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.

Aplicación de encuestas. Se ha dado apoyo técnico en la realización de encuestas, como por ejemplo, la de Titulados que realiza el Gabinete de Comunicación. Se elaboró una guía de uso de la aplicación de encuestas que permitirá a los usuarios de esta herramienta utilizarla de forma autónoma.

## **Soporte al usuario**

Software de escritorio. Durante 2015 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 Antivirus 2016 y Autocad 2016.

Open ULPGC. A mediados de 2015, el Servicio de Informática comenzó a prestar asistencia técnica a los usuarios de la plataforma e-tutor, herramienta enmarcada dentro del Proyecto Open ULPGC, a través de un número de teléfono diferenciado (8998).

Instalación equipos de sobremesa de biblioteca y aulas de informática. Se ha puesto en marcha una nueva herramienta para la solicitud telemática del software a instalar



en las aulas de informática y se ha realizado la instalación de las aplicaciones solicitadas con el fin de tener los equipos informáticos preparados para la docencia.

Paso del correo de los profesores del departamento de Informática y Sistemas al correo institucional. El personal de este departamento ha pasado a usar el mismo sistema de correo electrónico que usa el resto del personal de la ULPGC, pudiendo además usar el resto de utilidades que proporciona el sistema, tales como calendario, contactos, espacio para archivos, etc.

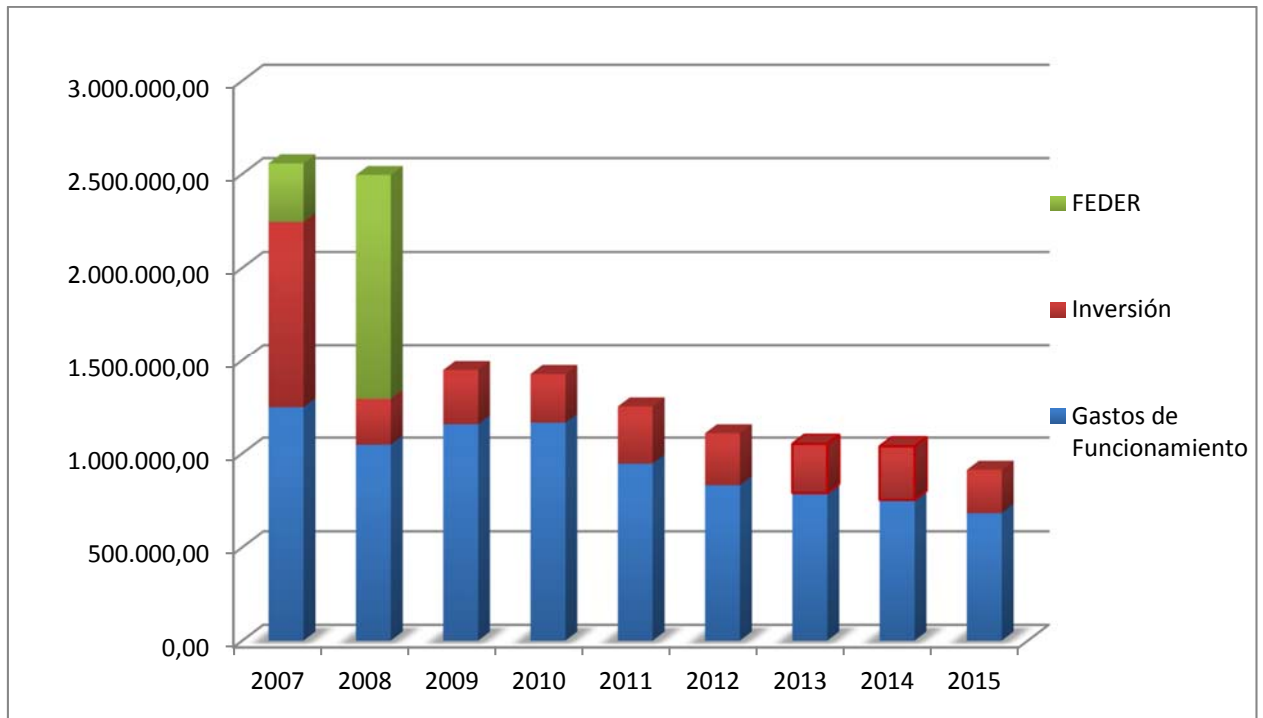
Adecuación de la ULPGC al Esquema Nacional de Seguridad. Se ha terminado la fase 2 de la adecuación con la aprobación del Comité de Seguridad de la ULPGC y la impartición de la formación específica en materia de seguridad para los miembros del Comité de Seguridad y del Servicio de Informática.



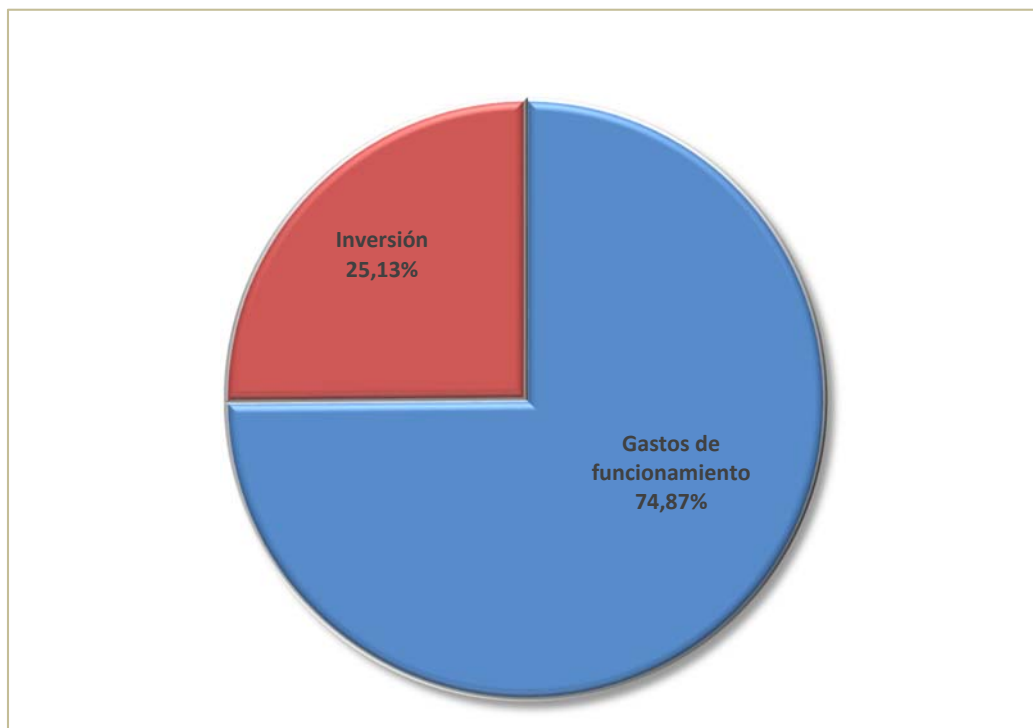
## Datos económicos

Durante el ejercicio económico de 2015 el Servicio de Informática ejecutó contrataciones por un importe de 911.362,69 €

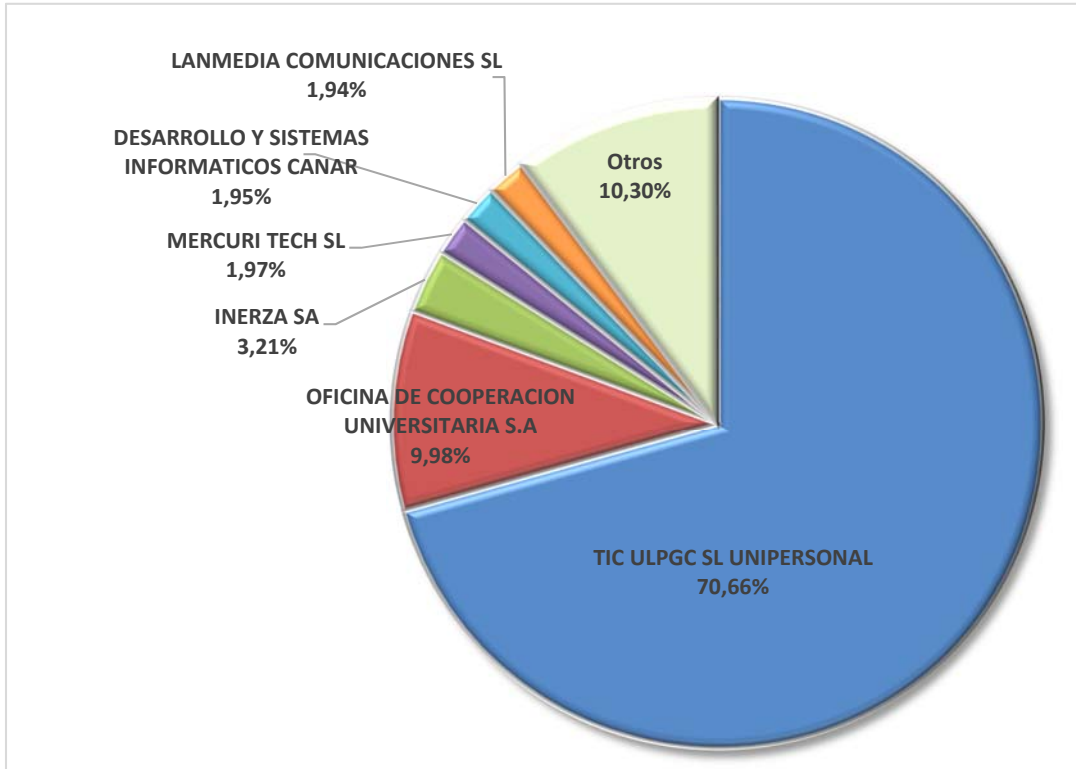
### Evolución histórica de la ejecución del presupuesto anual del SI



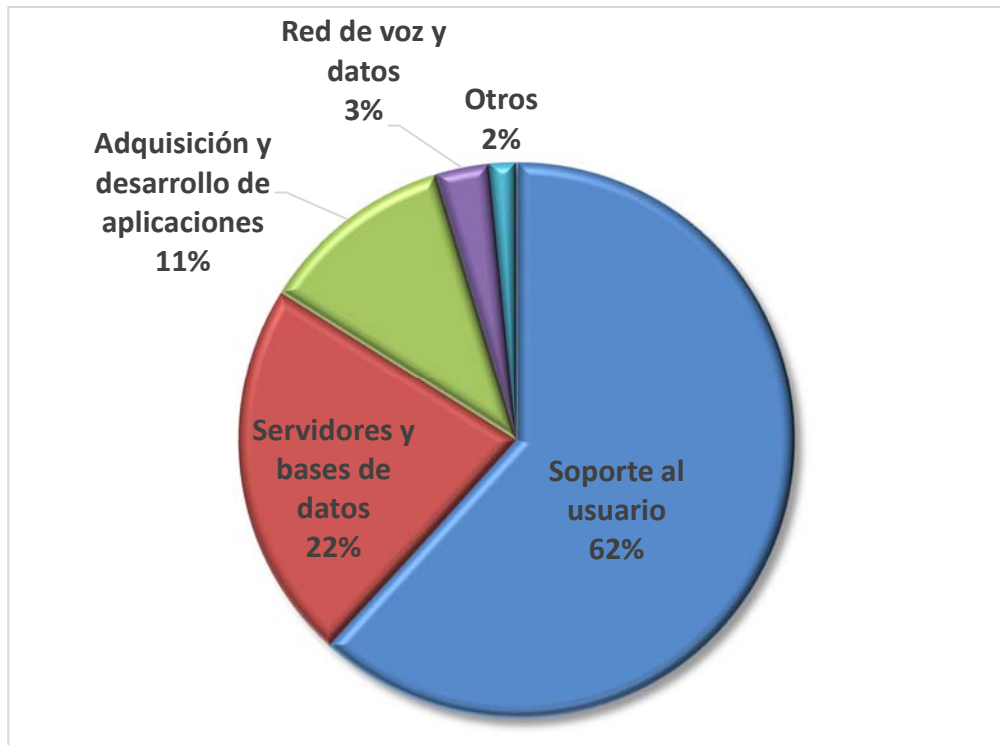
### Distribución según el tipo de contratación



### 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.

Fiabilidad: Alta.

### ***9. Porcentaje de disponibilidad del servicio web corporativo***

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

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

### ***10. Porcentaje de informes entregados en plazo***

El SI elabora estadísticas y proporciona datos a otras unidades de la Universidad. Estas solicitudes son registradas en la Aplicación de 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.