

Plan de Acciones del
Servicio de Informática
2014

Contenido

Contenido	2
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
Proyectos relevantes previstos para 2014	9
Organización y Calidad.....	9
Servidores, sistemas y bases de datos.....	9
Red de voz y datos.....	10
Aplicaciones corporativas	10
Soporte al usuario	11
Planificación temporal de los proyectos.....	12
Datos económicos	18
Anexo: semántica, fiabilidad y fuente del grado de cumplimiento de los indicadores	20

El Servicio de Informática

El Servicio de Informática (SI) es la unidad encargada de prestar los servicios de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones a 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 orgánica y funcionalmente.

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: Alberto del Campo Pérez, Juan Francisco Añor Arencibia, Daniel Añor Arencibia, Manuel Sigfredo Paz Martín
- Jefe del Equipo de Sistemas III: José María González Yuste
 - Miembros: Manuel Jerez Cárdenes, Tomás Diz Marcos, Marcos Antonio Santana Ramírez, Francisco Manuel Rivera Viña
- Jefe del Equipo de Aulas: Ricardo Beranger Mateos
 - Miembros: Carmen Esther Rodríguez Guerra, José Alfonso Del Moral Fabelo, Rafael Fernández Sánchez
- 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
 - 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: 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, Julio León

Navarro, José Alexis González González, Rosa Esther Santana Rodríguez, Gustavo Andrés Cedrés Déniz, Agustín Álvarez Acosta, Jesús Alberto González Reina, Daniel Acosta Cruz, María del Pino Alonso Juan

- 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. 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.

Grado de cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios del SI			
Indicador	2013	2012	2011
1. Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	86,82%	85,91%	81,48%
2. Porcentaje de averías hardware resueltas en menos de 14 días	98,01%	98,07%	98,98%
3. Porcentaje de peticiones de entrega de software resueltas en menos de 10 días.	100%	100%	100%
4. Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en menos de 20 días	95,00%	96,00%	90,00%
5. Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet	99,96%	99,96%	99,51%
6. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica en los centros de la Universidad	98,90%	99,68%	99,81%
7. Porcentaje de averías de telefonía resueltas en un máximo de 15 días	96,77%	90,63%	97,92%
8. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional	99,99%	99,99%	99,99%
9. Porcentaje de disponibilidad del servicio web corporativo	99,99%	99,99%	99,99%
10. Porcentaje de informes entregados en plazo	89,88%	95,77%	92,58%
11. Porcentaje de peticiones de desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo establecido	92,00%	N.D.	N.D.
12. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva tramitadas en menos de 5 días	92,61%	92,09%	88,24%
13. Porcentaje de incidencias graves de bases de datos corporativas tramitadas en menos de 2 días	100%	100%	100%

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

Proyectos relevantes previstos para 2014

Organización y Calidad

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

Acciones de mejora del SI. Se estudiarán las conclusiones de la autoevaluación del Servicio realizada a través del modelo EFQM, elaborando una relación de propuestas de mejora que se incorporarán a los planes de acciones de los próximos años.

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

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

Encuestas de satisfacción. Se realizarán dos encuestas para recoger la satisfacción de los usuarios a partir de algún servicio o mejora que se ponga a disposición de la comunidad universitaria.

Incorporar la planificación a la herramienta de gestión de proyectos del SI. Se mejorará la aplicación para proporcionar una visión global a los responsables técnicos del SI, de todos los proyectos que han de acometer.

Formalización de acciones del Esquema Nacional de Seguridad. Se materializarán doce proyectos que implantan acciones del Plan de adecuación al Esquema Nacional de Seguridad.

Servidores, sistemas y bases de datos

Instalación de software en los equipos de las aulas de informática. Se actualizarán los sistemas operativos y se instalarán las aplicaciones, que soliciten los responsables y los profesores que imparten docencia, en los equipos de las aulas de informática, así como una máquina virtual Linux, basada en la distribución de Ubuntu.

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

Estudio de aplicación de Escritorios virtuales locales. Se realizará un estudio de mercado de la mejor solución a implantar para virtualizar los escritorios de los usuarios.

Migración del correo institucional - Todos somos @ulpgc.es. Se llevará a cabo el cambio de los nombres de cuenta de correo electrónico del PDI al formato de direcciones de correo @ulpgc.es

Migración a Office365. Se llevará a cabo el cambio de las cuentas del PDI al nuevo entorno en la nube Office365, en el que dispondrán de los servicios: correo, calendario, reuniones on-line, compartición de documentos...

Estudio de alternativas de virtualización. Se realizará un estudio de mercado con la idea de seleccionar la plataforma de virtualización que ofrezca una mejor relación calidad-precio con vistas a reducir el coste de la infraestructura actual.

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

CPD en el edificio de servicios administrativos. Se terminará la instalación de dicho Centro de Proceso de Datos y se realizará el traslado de los primeros equipos para comenzar su uso.

Estudio de sistemas en la nube. Se valorarán diversos servicios en la nube que puedan ser usados para mejorar la gestión y reducir costes, entre ellos, almacenamiento empresarial, backup remoto y servidores.

Renovación y virtualización de servidores Absys. Se virtualizarán y actualizarán los servidores de préstamo bibliotecario para dotarlos de nuevas funcionalidades y mejorar la disponibilidad del sistema

Red de voz y datos

Rediseño del anillo de la ULPnet. Se realizará un estudio con vistas a mejorar el diseño de la red ULPnet con el fin de incrementar su seguridad y disponibilidad

Conexión de la ULPGC a RedIris-NOVA y habilitación de la conexión a 10G. Se conectará la red ULPnet a 10G a RedIris-NOVA y se realizará una propuesta de mejora de los equipos de red que permitan explotar esta conexión

Aplicaciones corporativas

Renovación de la web institucional. Se pondrá en funcionamiento la nueva web institucional que incluirá una nueva organización de contenidos y un rediseño de su aspecto.

Aplicación para dispositivos móviles. Se pondrá en funcionamiento una aplicación para iPhone y Android que proporcionará información sobre la Universidad y permitirá el acceso a algunos servicios.

Modificación aplicación de Inventario. Se pondrá en funcionamiento una importante modificación de la aplicación de inventario destinada a mejorar la gestión de múltiples facturas.

Permisos y licencias del PDI. Se desarrollará una nueva aplicación para facilitar la gestión de permisos y licencias del PDI.

Plataforma de intermediación de datos. Se implantará el acceso a la Plataforma de intermediación de datos de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas con el objetivo de reducir la aportación de documentación que ya obre en poder de la administración en los trámites con la ULPGC.

Consulta web de la oferta de Titulaciones. Se pondrá en funcionamiento una nueva aplicación web integrada dentro de la web de la Universidad que mostrará más información sobre la oferta de Títulos de la ULPGC mediante una interfaz renovada.

Mejora de la aplicación de matrícula. Se incorporarán a la aplicación de matrícula los cambios y mejoras propuestos por el Servicio de Gestión Académica de cara a la matrícula del curso académico 2014/15.

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

Gestión de reconocimientos de FP y otras universidades. Se adaptará la aplicación de matrícula para agilizar el reconocimiento de créditos de los estudiantes que hayan cursado con éxito estudios de FP o asignaturas en otras Universidades.

Gestión académica de actividades complementarias. Se incorporará al módulo de gestión académica la funcionalidad necesaria para la gestión de las actividades complementarias de los estudiantes.

Campus Virtual 2014/15. Se pondrá en funcionamiento la plataforma de Campus Virtual para el curso académico 2014/15 con una versión actualizada del software Moodle.

Soporte al usuario

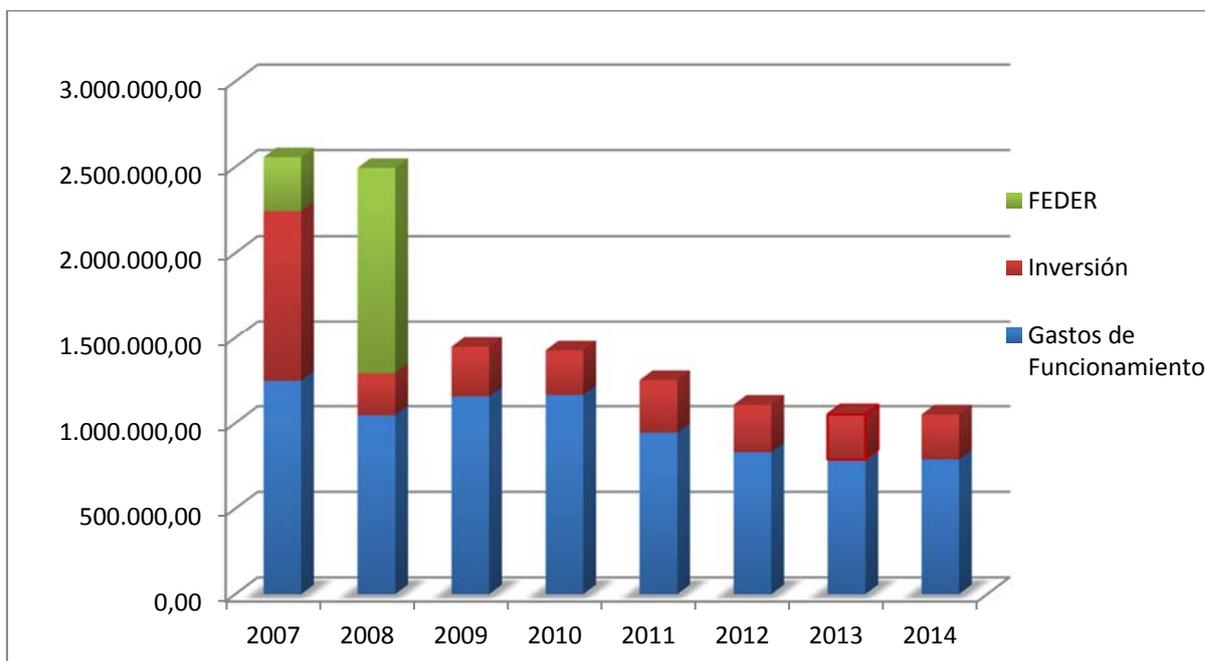
Soporte a Linux. Se capacitará al personal con el objetivo de poder ofrecer soporte del Sistema Operativo Linux.

Gestión remota de aulas de docencia. Se implantará una solución que permita agilizar la resolución de incidencias y la instalación de software en los ordenadores ubicados en aulas de docencia.

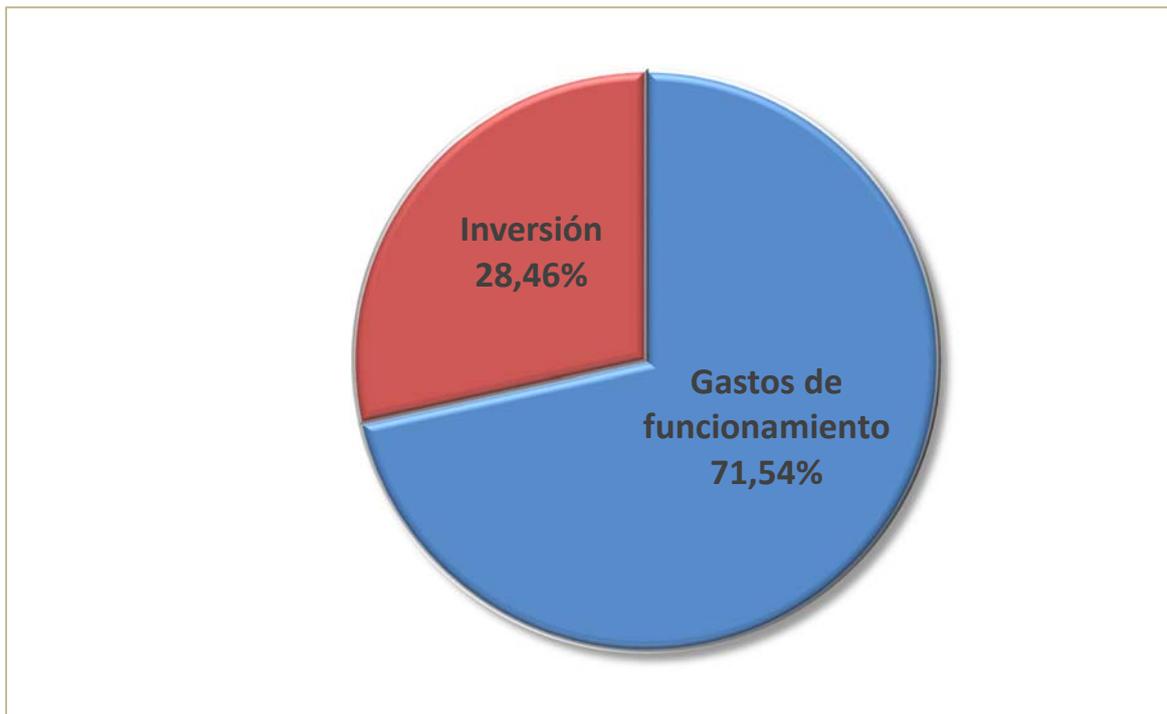
Datos económicos

Al SI se le ha asignado un presupuesto para el ejercicio económico de 2014 de 1.050.670,83 €

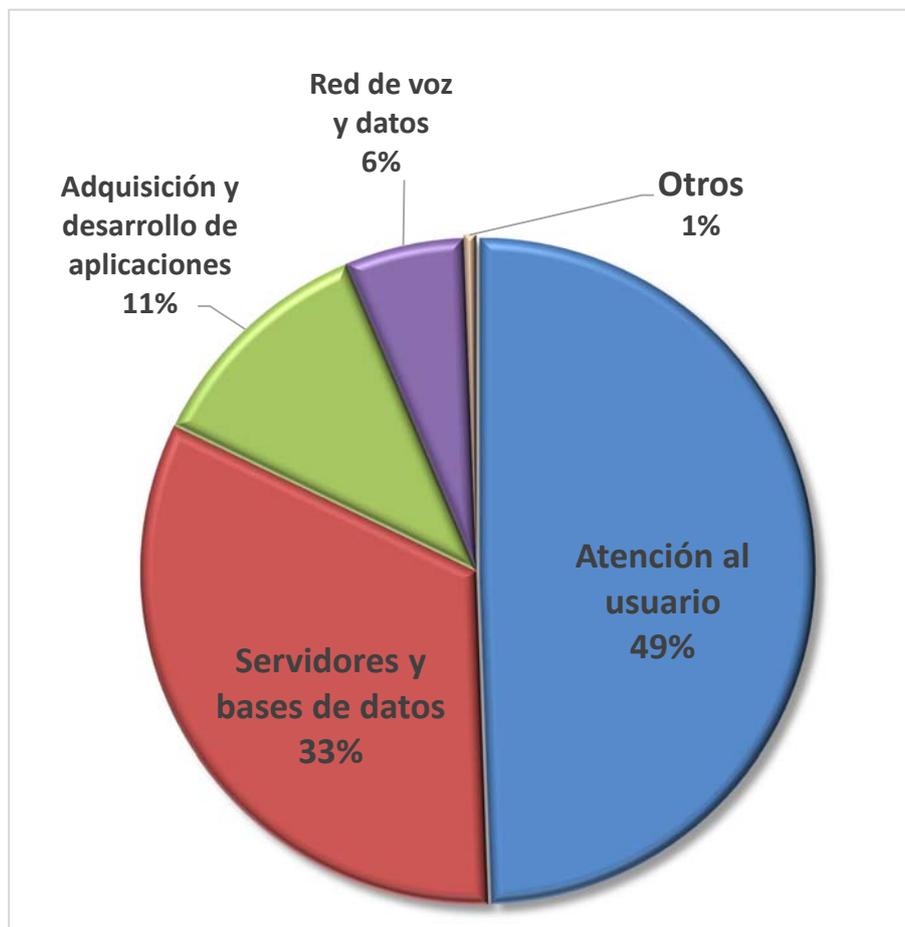
Evolución del presupuesto anual del SI



Distribución estimada del presupuesto de 2014 según el tipo de contratación



Distribución estimada del presupuesto de 2014 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 incidencias informáticas Remedy

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 incidencias informáticas Remedy

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 dos instalaciones masivas de aulas durante el curso académico. Además se aceptan solicitudes fuera de plazo en casos concretos que no hayan podido ser resueltas mediante estas instalaciones masivas, bien porque el solicitante no dispusiera

del software que quiere instalar en el plazo establecido o por cualquier otra razón ajena al SI. Este indicador mide porcentualmente el número de peticiones fuera de plazo que han sido resueltas en el plazo de 20 días.

Fuente: Recopilación de datos de la Aplicación de incidencias informáticas Remedy

Fiabilidad: Alta

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 incidencias informáticas Remedy

Fiabilidad: Alta

8. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional

El SI gestiona los servidores de correo electrónico institucionales. Este indicador mide porcentualmente el tiempo en que ha estado funcionando correctamente dicho servicio.

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes

Fiabilidad: Alta

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 incidencias informáticas Remedy. Este indicador mide porcentualmente el número de peticiones de listados o datos registrados en la aplicación entregados en plazo, respecto al total de solicitudes registradas de este tipo. Como las solicitudes no suelen venir acompañadas con un plazo concreto (o son urgentes o no se especifica una fecha concreta), para la elaboración del indicador se decidió considerar informe entregado en plazo aquel que se entrega en menos de 6 días laborables.

Fuente: Recopilación de datos de la Aplicación de incidencias informáticas Remedy

Fiabilidad: Alta

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 le son reportados externa o internamente, es decir proactiva y preventivamente. El indicador mide porcentualmente el número de incidencias tramitadas en el plazo fijado.

Fuente: Recopilación de datos de la Aplicación de incidencias informáticas Remedy

Fiabilidad: Alta

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 incidencias informáticas Remedy

Fiabilidad: Alta