Plan de Acciones 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
Proyectos relevantes previstos para 2015 9
Organización y Calidad 9
Servidores, sistemas y bases de datos 9
Red de voz y datos 9
Aplicaciones corporativas 10
Soporte al usuario 11
Planificación temporal de los proyectos 13
Datos económicos 23
Anexo: semántica, fiabilidad y fuente del grado de cumplimiento de los indicadores 25

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 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: 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, Julio León Navarro
        - 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, Mª 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, 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	2014	2013	2012	2011
1. Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	87,14%	86,82%	85,91%	81,48%
2. Porcentaje de averías hardware resueltas en menos de 14 días	97,71%	98,01%	98,07%	98,98%
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	96,60%	95,00%	96,00%	90,00%
5. Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet	99,94%	99,96%	99,96%	99,51%
6. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica en los centros de la Universidad	99,02%	98,90%	99,68%	99,81%
7. Porcentaje de averías de telefonía resueltas en un máximo de 15 días	98,68%	96,77%	90,63%	97,92%
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	90,09%	89,88%	95,77%	92,58%
11.Porcentaje de peticiones de desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo establecido	92,00%	92,00%	N.D.	N.D.
12.Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva tramitadas en menos de 5 días	100%	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%	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 2015

Organización y Calidad

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.

Modelo de funcionamiento del SI. Se elaborará una descripción del modelo de funcionamiento del SI, que recogerá los aspectos más importantes del flujo de tareas y proyectos, incidiendo en las responsabilidades de las diferentes figuras definidas.

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

Servidores, sistemas y bases de datos

Migración a Office365. Se terminará de migrar la totalidad de cuentas de correo electrónico que todavía permanecen albergadas en los sistemas de correo de la ULPGC al nuevo entorno en la nube Office365, en el que dispondrán de los servicios de correo, calendario, reuniones on-line, compartición de documentos, etc.

Adecuación de la ULPGC al ENS. Se terminará la elaboración del plan de adecuación de la ULPGC al Esquema Nacional de Seguridad y se comenzará la implantación de las medidas de mejora detectadas para cumplir con dicha ley

CPD en el edificio de servicios administrativos. Se realizará el traslado del hasta ahora CPD principal de la ULPGC al nuevo CPD recién construido.

Renovación de cabinas de almacenamiento y servidores de bases de datos. Se actualizará el sistema donde se almacena toda la documentación y los servidores que posibilitan la gestión universitaria con el objeto de reducir costes y obtener mejor rendimiento.

Red de voz y datos

Concurso de comunicaciones. Se realizará un procedimiento abierto para contratar el servicio de conexión de datos entre campus, telefonía, conexión a internet y otros servicios, para facilitar las comunicaciones de la universidad con el resto del mundo.

Finalización del proyecto de migración a Telefonía IP. Se terminará de implantar la telefonía IP en el último edificio que queda pendiente, el CULP, posibilitando de esta

forma eliminar la obsoleta telefonía analógica, con el consiguiente ahorro de costes y aumento de funcionalidades

Mejora de infraestructura de comunicaciones en varios edificios. Se prevé mejorar la infraestructura de comunicaciones (cableado, inalámbrico, conexión a la red universitaria, etc.) en varias grandes instalaciones tales como el nuevo edificio Polivalente 3, Parque Científico de Gáldar y la Sede de Acuicultura y Banco Español de Algas.

Aplicaciones corporativas

Web institucional. Se desarrollarán varios proyectos de mejora de la web institucional: integración de minisitios web, nueva gestión de la página principal, mejoras en los resultados del buscador, nueva página de Normativas y de miembros del Equipo de Gobierno, elaboración de una guía de estilos y mejora en la navegación por perfiles.

Factura electrónica. Se adaptará la aplicación de gestión financiera a los nuevos procedimientos establecidos a partir de la generalización del uso de la factura electrónica.

Gestión de Personal. Se incorporarán diversas mejoras en la aplicación de Gestión de Personal relacionadas con la gestión efectiva de las Atribuciones Temporales de Funciones, la carga masiva de conceptos personales y el nuevo modelo de recibo de salarios.

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.

Firma electrónica de Actas TFT. Se desarrollará una nueva aplicación web que permitirá la firma electrónica de la Actas de los Trabajos Fin de Título (Grado y Master).

Mejora en las aplicaciones de acceso a la ULPGC. Se incorporarán diversos cambios y mejoras propuestos por el Servicio de Gestión Académica en las aplicaciones de Acceso a la ULPGC (preinscripción y matrícula de la PAU, preinscripción y matrícula de la prueba de Mayores de 25/45 años, consulta de resultados de la preinscripción, etc.)

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 2015/16.

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. Se adaptará la aplicación de matrícula para agilizar el reconocimiento de créditos de los estudiantes que hayan cursado con éxito estudios de FP.

Campus Virtual 2015/16. Se pondrá en funcionamiento la plataforma de Campus Virtual para el curso académico 2015/16 con una versión actualizada del software Moodle.

Presupuesto 2016. Se desarrollarán 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 recopilarán 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 la Conferencia de Rectores Universitarios (CRUE). Se recopilarán para su envío a la CRUE información de diversa naturaleza (académica, RRHH, contabilidad, etc.) para integrarlos en su repositorio centralizado de datos.

Licencias de Software. Se gestionará la renovación de diverso software utilizado en la gestión y docencia de la ULPGC (Campus Microsoft, Adobe Acrobat, Antivirus Corporativo, etc).

Soporte al usuario

Soporte a Linux. Se ofrecerá soporte del Sistema Operativo Linux a los usuarios de la comunidad universitaria, completando el soporte que ya se presta a los sistemas operativos Windows y MacOS.

Gestión remota de aulas de docencia. Se finalizará la implantación de la solución que comenzó a instalarse en 2014 que permitirá agilizar la resolución de incidencias y la instalación de software en los ordenadores ubicados en aulas de docencia.

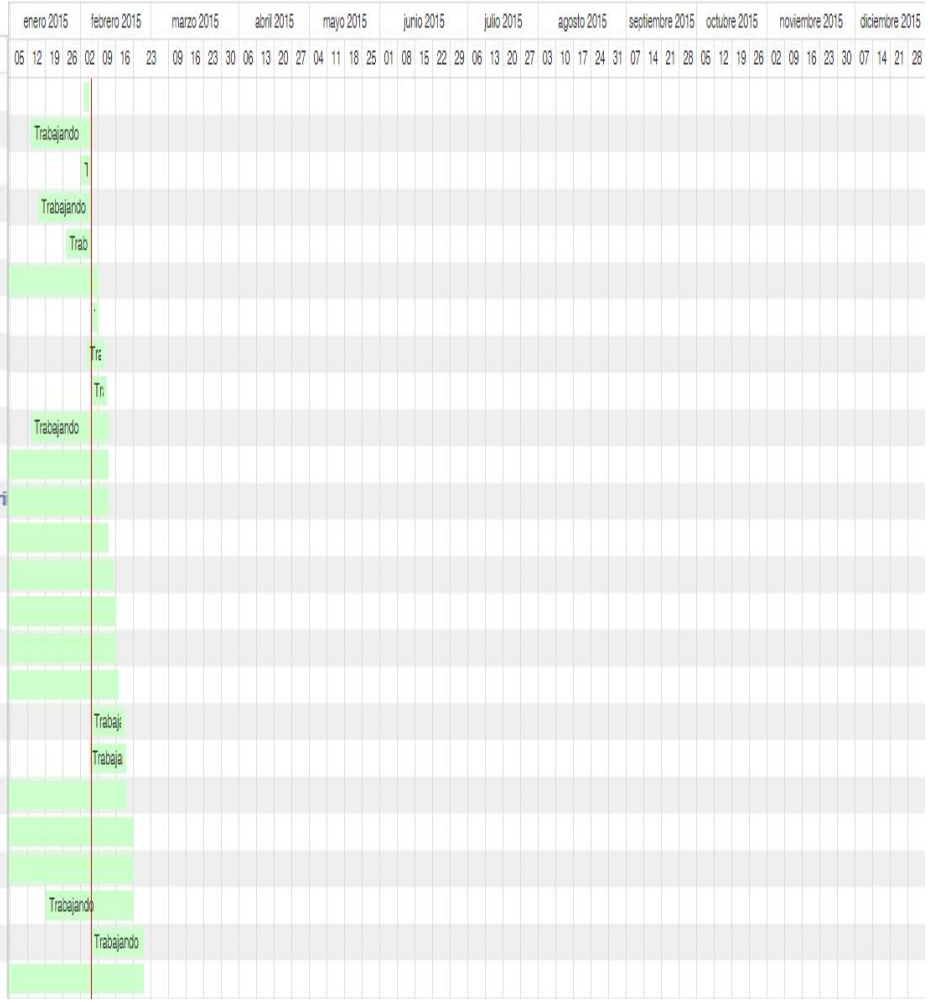
Autogestión de solicitudes. Se automatizará la gestión de varios tipos de solicitudes que se realizan al Servicio de Informática para que se gestionen más ágilmente, integrándolos en el sistema de Gestión de Peticiones del SI como tickets de proceso.

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 distribución de Linux.

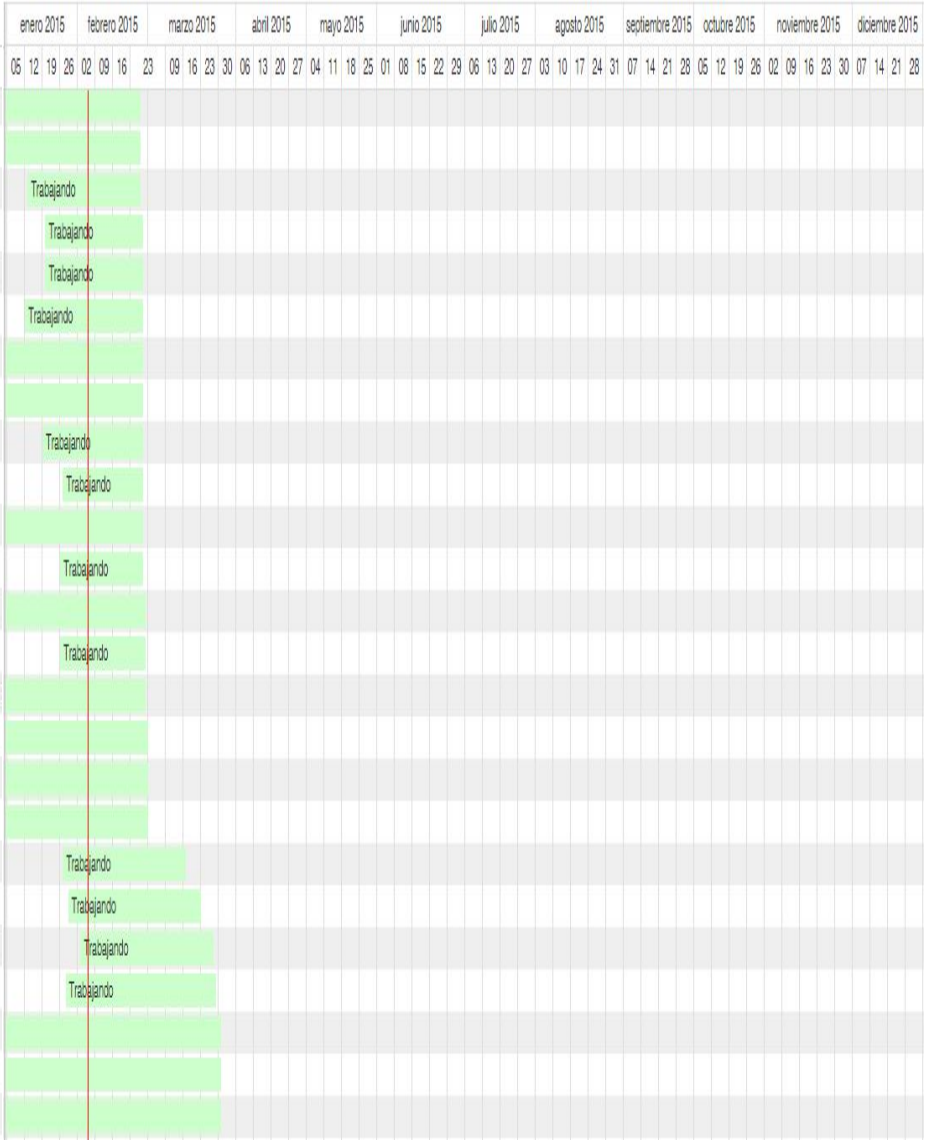
Instalación de software en los equipos de biblioteca. Se actualizará el sistema operativo y las aplicaciones en los equipos de sobremesa y también en los portátiles de préstamo de las bibliotecas.

Planificación temporal de los proyectos

Número	Nombre
SIC04629	actualizar información de aulas en la web del servicio
SIC04449	DOCENTIA 14/15.Nuevos indicadores
SIC04620	CRUE.Resolución de incidencias 2013-2104
SIC04579	Mejoras en propuesta de cursos extensión universitaria
SIC04605	Automatizar gestión de los proyectos docentes de PFE-Fase1
SIC04459	Consulta para proveedores del estado de factura
SIC03477	Procedimiento de cambio de DNI para biblioteca
SIC04627	Instalacion portatiles biblioteca Arquitectura 2014/2015
SIC04601	SIIU.Validación Ficheros Rendimiento 2013-2014
SIC04566	Nóminas. Nuevo recibo de salarios.
SIC04524	Migración a Delphi XE7
SIC02992	Implantacion Acuerdo con Telefónica 2010 - Telefonía - Migración de Empresari
SIC04385	Plan de acciones del SI 2015 RT RF
SIC04529	Renovación de urgencia de certificados digitales de servidores
SIC03754	Instalación de UPS y grupo electrógeno en el PdP de RedIRIS
SIC04330	Fase 2 - Adecuación de la ULPGC al ENS RF
SIC04419	Traspaso de la documentación del SI a Office365 RF
SIC04635	Instalacion portatiles biblioteca Educacion Fisica 2014/2015
SIC04634	Migración Web del SI a alojamiento externo Plesk
SIC04225	Cambios en matrícula 2014/15
SIC04515	Estudio de la aplicación de permisos Web
SIC04421	Elaboración de ayuda para servicio de encuestas del SI
SIC04143	Identificar y mover plataformas antiguas a repositorio
SIC04600	SIIU.Ficheros de Acceso 201415
SIC04440	Instalación Servidor para antivirus de servidores

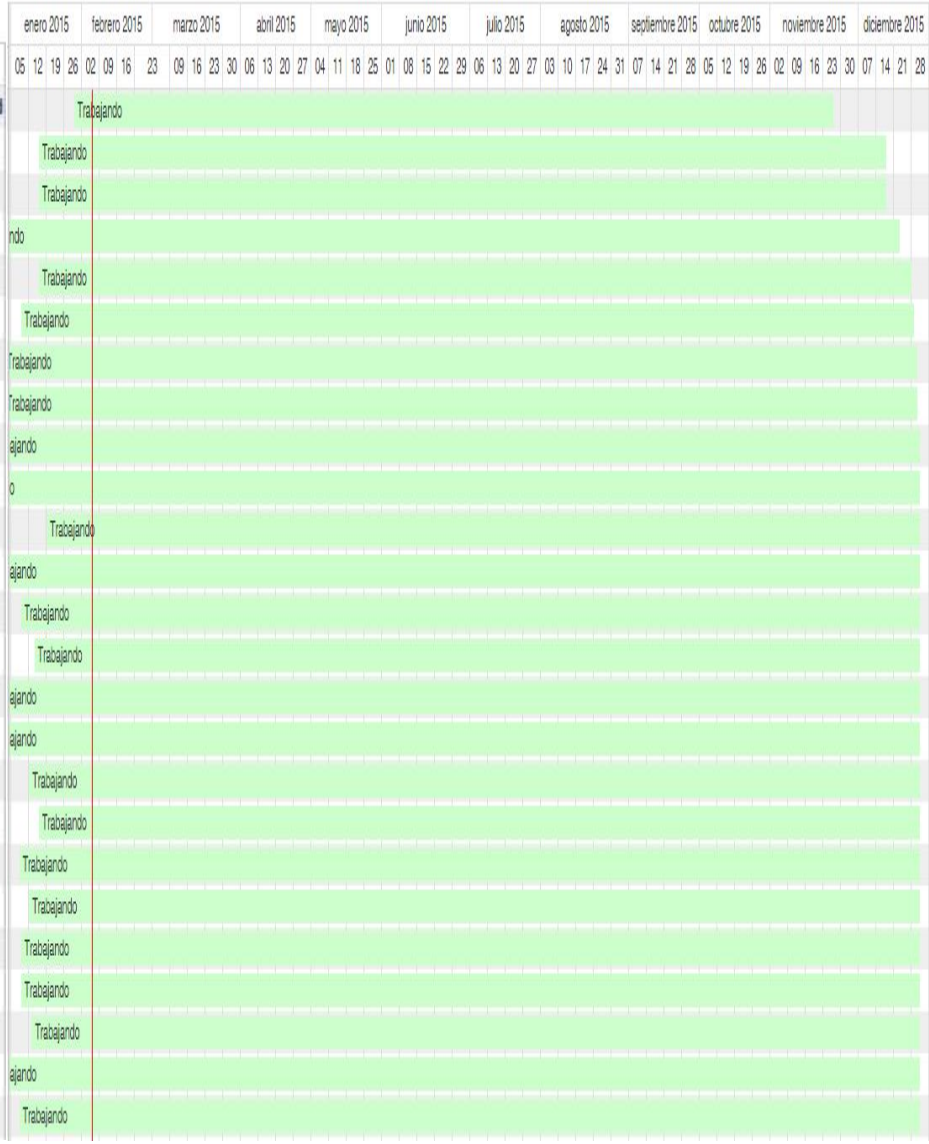


Número	Nombre
SIC02687	CO. Pago de facturas por varias UGAs
SIC03878	Planificacion del traslado y primer uso del CPD del NESSAA
SIC04019	Envío de correos desde ActasPC y ListasPC
SIC04591	Eliminación de descargas.ulpgc.es
SIC04589	Instalación portátiles Mediateca en la Biblioteca General 2014-2015
SIC04348	Incorporación de los equipos de las administraciones a las nuevas VLANs
SIC03841	Mejora en el tratamiento de la alerta Fallo del consumidor AD
SIC04399	Autogestión de la Creación de Cuentas de Correo RF
SIC03769	Gestión de nuevos estudios de Doctorado-ULPGES
SIC04607	Retirar Logo 25 aniversario de los impresos de las aplicaciones
SIC04460	Integración RCF de la ULPGC con el FACe.
SIC04603	Indicadores para elaboración de Informes de Títulos
SIC02857	Rediseño y ampliación de la aplicación y la web del Servicio de Deportes
SIC04604	SIIU. Incorporar tablas al modelo Explotación/Desarrollo
SIC04294	Sanear el cableado en los Racks de Servidores de Ingenierías y revisar cablead
SIC03534	Creación del nuevo direccionamiento para la red de gestión de dispositivos
SIC03808	Gestión académica de actividades complementarias
SIC04394	Actualización de aulas de docencia
SIC04406	Liquidación A76 por el sistema RED
SIC04608	Mejoras Aplicación Ordenación Académica
SIC04611	Ampliacion cobertura Decanato Empresariales y aula
SIC04157	Automatización mediante OTRS de las solicitudes de espacio web
SIC04354	Apoyo a la instalación de un nodo FIWAT
SIC04186	Estudio de la herramienta Proyecto Fog
SIC04168	Mejoras MiCV 2014

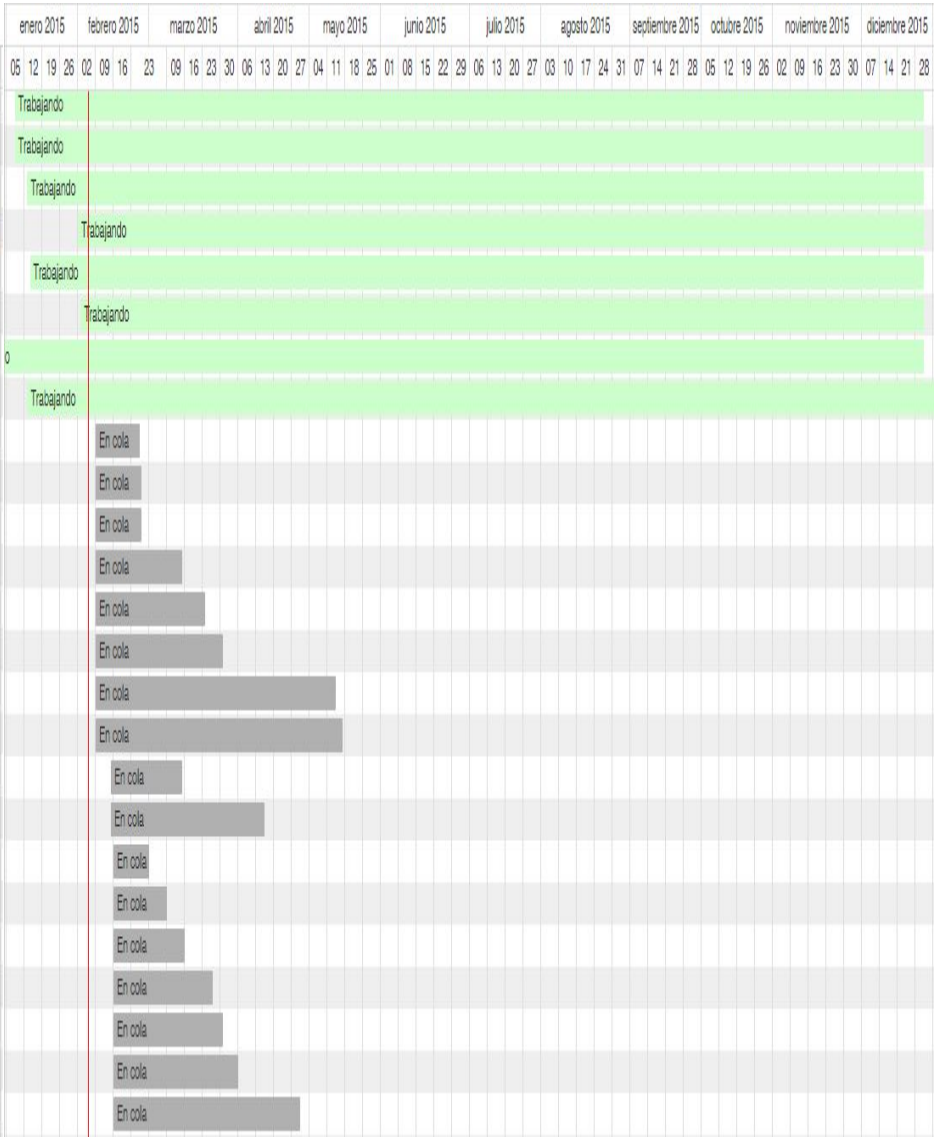


Número	Nombre
SIC03658	Actualización de la versión de BBDD Oracle Corporativas
SIC04464	Estudio del proyecto OpenGnSys
SIC04170	Migración Profesorado a Office365 RF
SIC04573	Actualización de la infraestructura virtual Vmware a 5.5
SIC04544	ActasWebTFT - Trabajo interno
SIC04610	Adquisición de Batería para SAI en Empresariales Distribución-2015
SIC04343	Monitorización de la temperatura del aire de entrada a los servidores
SIC04332	Contratación segunda fase antiincendios CPD del NESSAA
SIC04285	Infraestructura de cableado Aula Informática de Tahiche.
SIC02514	Conexión por ISCSI en servidores Linux con la NAS
SIC04512	Mejora de la conectividad inalámbrica en el Aula Bell 2 de Telecomunicaciones
SIC04506	Instalación de nuevos routers en distribución
SIC04580	Infraestructura de comunicaciones para los laboratorios del IOCAG en Taliarte
SIC04513	Conexión entre el edificio del ICCM y el PCTM de Taliarte
SIC04622	Instalación de la MacroLAN del Parque Científico de Gáldar
SIC04259	Renovación de cabinas de almacenamiento 2015-Propuestas
SIC04110	Actividades externas ULPGC
SIC04211	Contratación de empresa consultora de seguridad para adecuación al ENS RF
SIC04360	Planificación Docente. Curso 2015-2016
SIC04517	Actualización de la Documentación de Sistemas_G2
SIC03601	Renovación servicios comprendidos en el convenio con Movistar 2014 G
SIC04592	Mejora de la cobertura inalámbrica en el aula 3-2 de Informática
SIC04590	Infraestructura de comunicaciones para el edificio Polivalente 3
SIC04633	BECAS CAC 201415
SIC02509	Implantacion Acuerdo con Telefónica 2010 - Telefonía - Migración del CULP

Número	Nombre
SIC04618	Red de comunicaciones para el SEBA - Sede de Acuicultura y Banco Español d
SIC04537	HGP 2015. Corrección de errores y pequeños cambios RF
SIC04538	HGP 2015. Contrato RF
SIC04530	Migración a WikiSI de la documentación de Desarrollo3
SIC04490	Coordinación de Sistemas-g3 - 2015
SIC04489	Reuniones generales con proveedores 2015
SIC04546	Coordinación Desarrollo3 2015
SIC04545	Coordinación Desarrollo3-SITC 2015
SIC04469	Coordinación del equipo de dirección del SI 2015 RT RF
SIC04536	Soporte Presencial 2015
SIC04586	Alojamiento de Webs en servidor Plesk - Año 2015 RF
SIC04467	Coordinación del SI con el Gerente y el DPI 2015 RT
SIC04558	Coordinación SI-SGAEU 2015
SIC04518	Coordinación de Aulas - 2015
SIC04474	Coordinación equipo Calidad 2015 RF G
SIC04473	Gestión del presupuesto del SI 2015 RT
SIC04562	Tareas de mantenimiento 2015 - Sistemas-G2
SIC04584	Coordinación Desarrollo1 2015
SIC04480	Coordinación de jefes de equipo de Sistemas, Comunicaciones y Aulas 2015
SIC04564	Coordinación de Sistemas G2 - 2015
SIC04559	Coordinación Sala de Soporte 2015
SIC04540	Coordinación jefes de equipo de Aplicaciones, Soporte y Calidad 2015
SIC04567	Asistencia a los cursos del Plan de Formación del PAS 2015 RT RF
SIC04471	Gestión de los RRHH del SI 2015 RT RF
SIC04555	Tareas de mantenimiento 2015 - Sistemas-G1

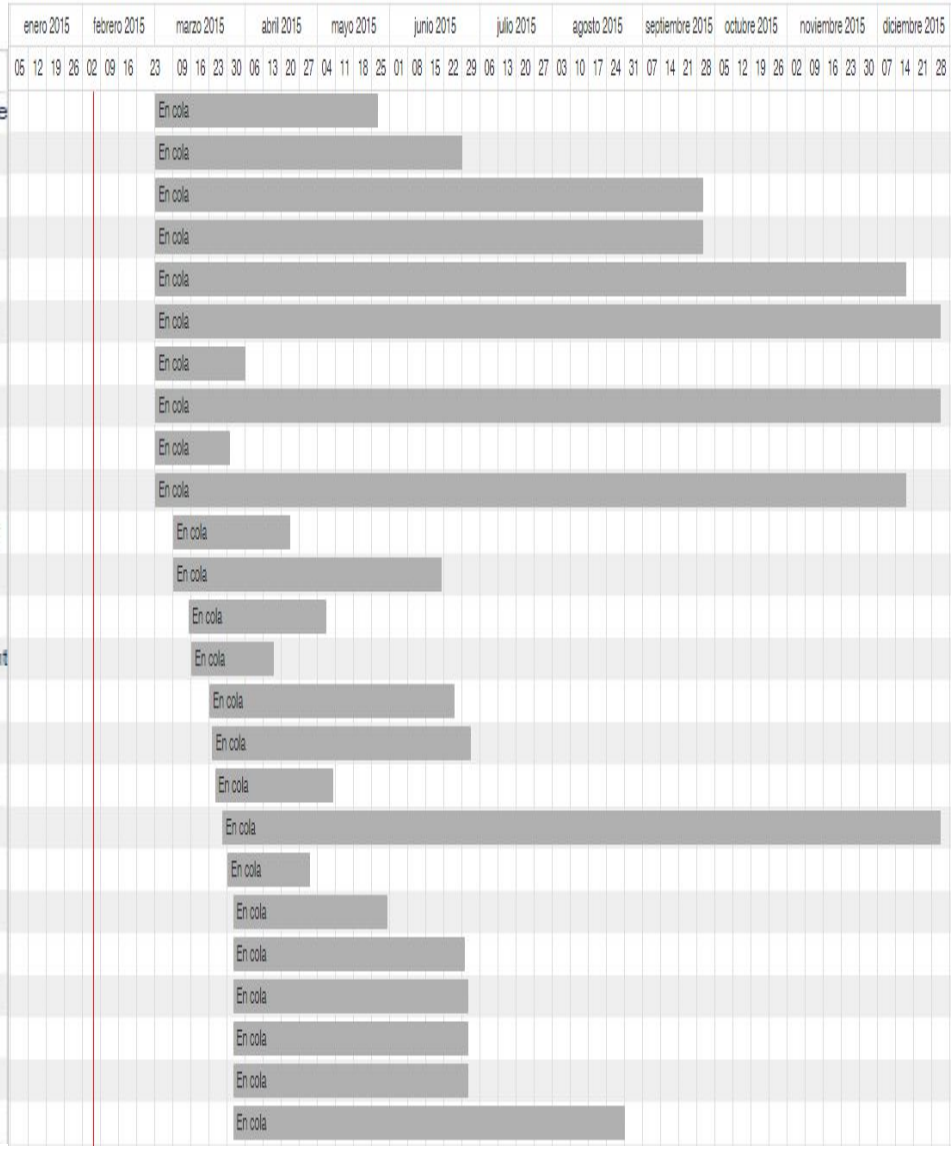


Número	Nombre
SIC04554	Mejora documentación Sistemas-G1 2015
SIC04553	Coordinación equipo SistemasG1 - 2015
SIC04476	Coordinación Explotación de Datos 2015
SIC04623	Noticias sobre servicios y acciones del SI para la comunidad universitaria 2015
SIC04576	Coordinación Desarrollo4 2015
SIC04621	Web Institucional.Mantenimiento funcionalidades Drupal
SIC04535	Externalización de tareas de poca envergadura - Año 2015
SIC04509	Gestiones en la reposición de material averiado - RMA - 2015
SIC04606	Automatizar gestión de los proyectos docentes de PFE- Fase2
SIC04636	Instalacion portatiles biblioteca Teleco 2014/2015
SIC04637	Instalacion pc sobremesa biblioteca Teleco 2014/2015
SIC04539	Adaptar aplicación del carné universitario para los alumnos de intercambio
SIC04411	Migrar PGP200 a FireDAC
SIC04609	SIIU.Becas y ayudas Universidades 2013-2014
SIC04572	Actualización de las IP de servidores DHCP en todas las VLAN
SIC01768	Gestión del gasto realizado mediante anticipo de caja
SIC03335	Escuchemos al SI RT RF
SIC04137	ENS-9-2 Proteger los equipos portátiles
SIC03083	Tratamiento de cuentas de personas que ya no estan en la universidad G
SIC03373	Jornada coordinación del SI con los otros servicios universitarios RF
SIC02970	Firma de los mensajes de correo electrónico del personal del SI RF G
SIC04612	Módulo Patrimonial. Migración a Delphi2011
SIC03718	Actualización de Pixelware
SIC04165	Modelo de Funcionamiento del SI RF
SIC04351	HGP 2015. Procedimiento Administrativo RF



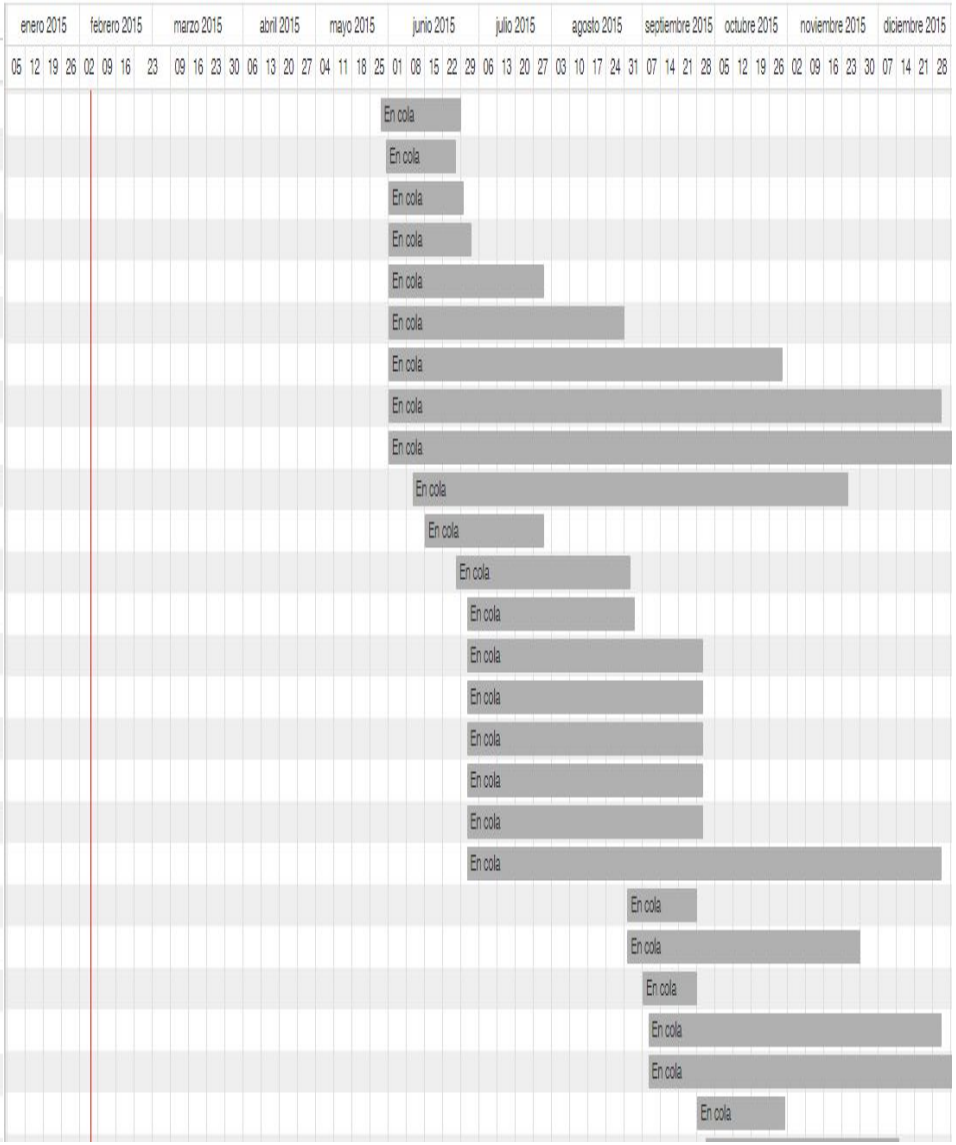
Número	Nombre
SIC03192	Análisis de Viabilidad Integración ULPGes con Portafirmas
SIC04602	SIIU. Generación de libro de consultas discoverer
SIC04072	Actualización y copias de seguridad de los equipos de CIENA
SIC03522	Inventario. Modificaciónes proceso amortización
SIC04594	Mejoras y corrección de deficiencias de la aplicación de Registro - Fase 2
SIC04320	Campus Virtual 201415. Actualización de Mahara.
SIC04422	mejora de la infraestructura de red del aula 2 de veterinaria
SIC04599	Reubicación del punto de acceso del Laboratorio de Soldadura en Ingenierías
SIC04136	ENS-9-1 Proteger el puesto de trabajo
SIC04619	SIIU.Ficheros de Movilidad 2013-2014
SIC04135	ENS-3-1 Formalizar el control de accesos
SIC04064	Recopilación y aplicación de diversas mejoras en la gestión de Inventario
SIC04053	Control de versiones en Oracle
SIC03719	Búsqueda de herramientas para análisis de logs de windows
SIC04527	Actualización de los Servidores de aplicaciones IAS.
SIC04508	Revisión anual del equipamiento de red - 2015
SIC04027	Acceso a la Plataforma de Intermediación de datos
SIC04533	Renovación Mantenimiento Licencias Delphi año 2015
SIC03702	Gestor de versiones del código PL/SQL
SIC04125	Instalación de OJS
SIC04183	Servicio CONSIGNA
SIC03828	Guía de Funcionamiento del SI
SIC03914	Soporte a Linux
SIC03393	Diseño de un tema para Moodle ULPGC
SIC04307	Análisis del proceso de autenticación de las aplicaciones

Número	Nombre
SIC04283	Mejora de la señan inalámbrica en el Aula Taller de Educación de Formación de
SIC04312	Estudio retardo de acceso a servidores del SI
SIC04547	Mejoras aplicaciones Acceso 2015
SIC04496	Instalación aulas de informática 2015/2016
SIC04504	Formación para la herramienta de instalación de aulas elegida
SIC04481	ACREDITA. Indicadores 2015
SIC04448	Mejora pantalla 'CO. Retenciones de crédito'
SIC04587	Incorporación de Proyectos de Investigación a Base Datos ULPGC
SIC04624	SORI.Distribución informe control horario
SIC04503	Implementar herramienta de instalación y administración de aulas
SIC03913	Realojamiento Encuestas Observatorio de Empleo en Servidores de la ULPGC
SIC01020	Permisos y licencias del PDI
SIC03208	Cambios en la aplicación de cursos de formación del PAS
SIC04202	Cambio en el proceso de asignación de grupos de docencia para tener en cuent
SIC04035	Gestión de reconocimientos de FP y otras universidades
SIC04138	ENS-12-1 Seguridad en los desarrollos informáticos
SIC04405	Personal.Atribución Temporal de Funciones
SIC04570	Mantenimiento 2015 BD de Documentación y Diccionario de Datos
SIC04479	Encuesta Satisfacción SI 1 del 2015
SIC04362	Conectividad a VPN a través de la red DIBA
SIC04180	Curso Apache + Tomcat
SIC03205	Mejora en la gestión de permisos de alojamiento
SIC03711	Revisión del paso a producción de servidores Linux
SIC04153	Evaluación Windows Azure
SIC04626	Campus Virtual 2015/16

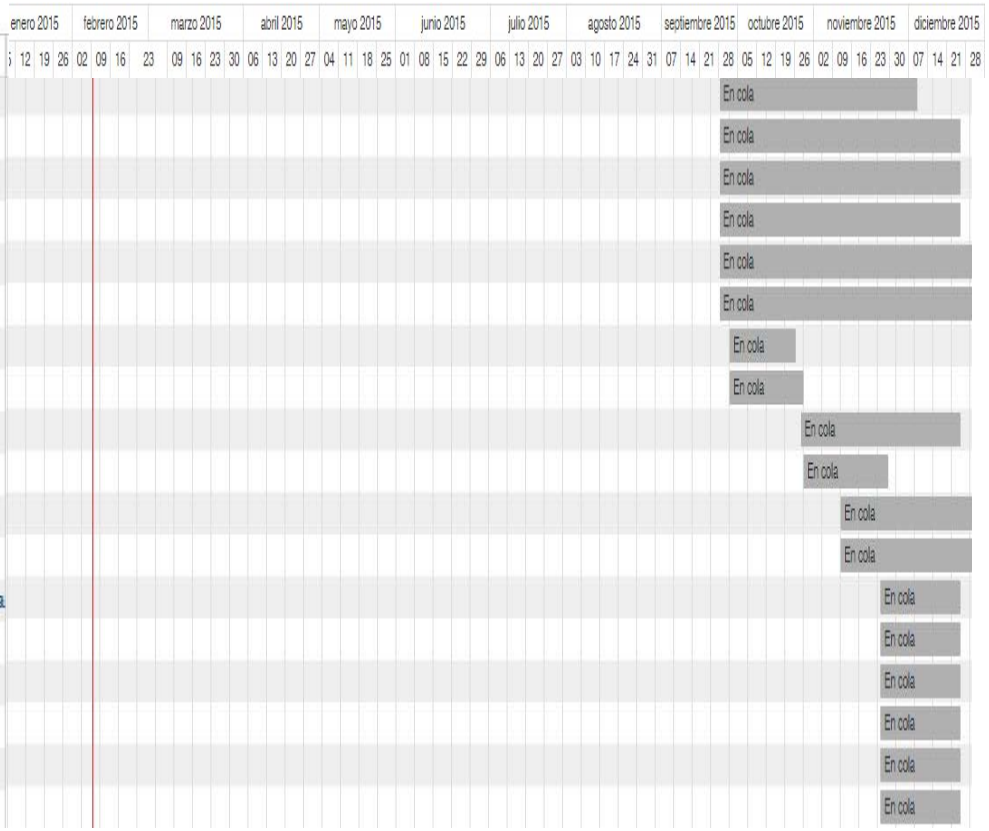


Número	Nombre
SIC04115	Discoverer. Reorganización Libros
SIC03729	Desarrollo en APEX
SIC01739	Copia de presupuesto en estructura e importes
SIC02815	Elaboración de un documento sencillo de especificación de requisitos
SIC04532	Renovación Licencia Campus Microsoft 2015
SIC04253	Grupos Docencia - Optimización del proceso de asignación de plazas
SIC01921	Recuperar crédito vinculado de documentos AD anulados
SIC04534	Renovación Google Site Search 2015
SIC03701	Mejoras en la gestión de red de la infraestructura virtual
SIC04528	Renovación mantenimiento aire acondicionado en los CPD - 2015
SIC04632	Renovación mantenimiento equipamiento acceso remoto (avocent) 2015
SIC04575	Audiencia de Cuentas de Canarias. 2015
SIC04407	Carga masiva de conceptos personales en Retribuciones
SIC04466	Plan Estratégico del SI 2015 RF G
SIC04613	Modulo Proveedor
SIC04541	Renovación antivirus corporativo 2015
SIC04499	Migración del servidor de licencias a Windows Server 2012
SIC04491	Renovación de las garantías de la electrónica de red - 2015
SIC04577	Tribunal de Cuentas de Canarias. 2015
SIC03288	Mejoras en Mi Software
SIC03481	Conexión ODBC Oracle-CCURE
SIC04523	Renovación licencia Autodesk 2015
SIC03484	Gestión de permisos de acceso para SALTO
SIC03483	Gestión de permisos de acceso para CCURE
SIC02195	Comunicación transferencia del capítulo I al Consejo Social

Número	Nombre
SIC04364	Concesiones administrativas, Modificaciones 2014
SIC04128	Contabilización de la nómina. Importes negativos
SIC04616	Ordenación Académica. Migración a FireDAC
SIC04487	XVII Jornada de Coordinación del SI RF G
SIC04500	Instalación de licencias corporativas de software de pago.
SIC04631	Renovación mantenimiento aire acondicionado en CPD Ingenierías- 2015
SIC04568	Renovación del mantenimiento de las UPS del CPD de La Granja 2015
SIC03109	Documentos contables sin papel
SIC04548	Cambios en matrícula 2015/16
SIC04581	Personal.Crear histórico de trienios
SIC03654	Documentos contables rechazados. Rectificación.
SIC02672	Generación archivo prórroga contrato RCP
SIC04542	Suscripción 2015 Licencia Campus Adobe Acrobat
SIC04295	Paso del correo de los profesores del DIS a la nube RF
SIC04630	Renovación del mantenimiento de las UPS del CPD del NESSAA 2015
SIC04222	Revisión y mejoras del Control de Integridad Tripwire
SIC04223	Auditoría anual de servidores
SIC04224	Pruebas de redundancia de servidores y CPDs
SIC04574	Plan Estratégico ULPGC. Año 2015
SIC01393	Pago automatizado horas extras y sábados
SIC04565	Presupuestos Centros, Departamentos e Institutos 2016
SIC04614	Módulo Pagos
SIC04194	Nuevo ActasWeb independiente de Mogán
SIC04549	Becas MEC 2015
SIC01256	Mejora tratamiento antigüedad



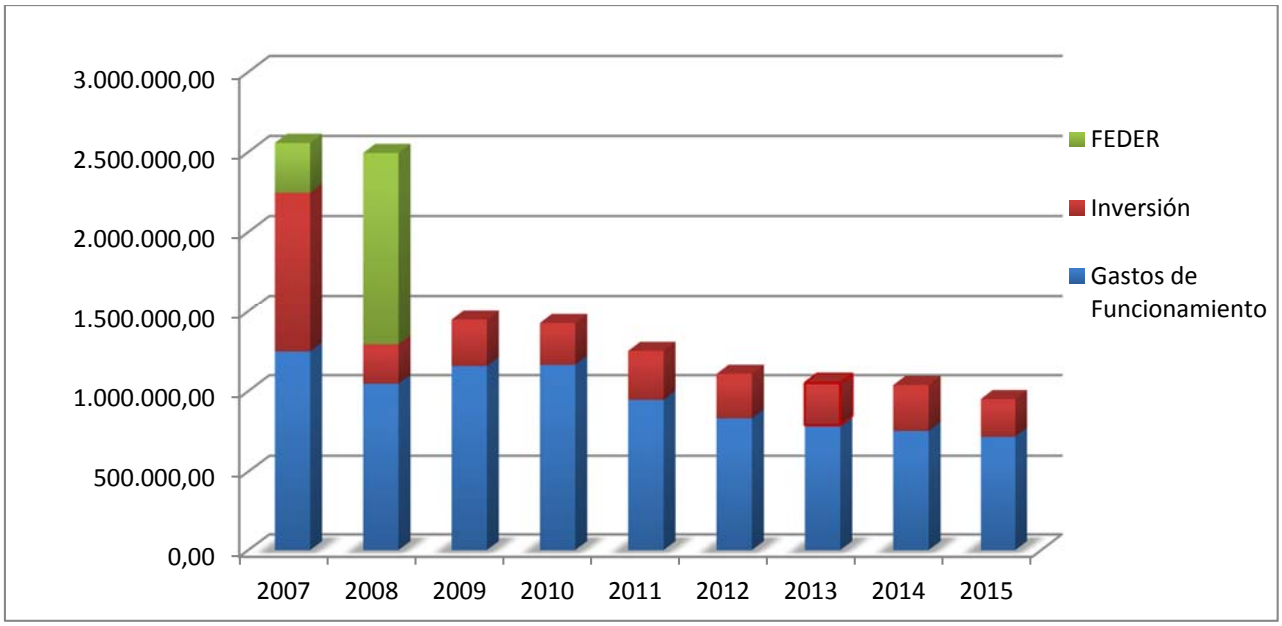
Número	Nombre
SIC04569	Renovación de licencias Networker 2015
SIC03063	Integración de la aplicación de Gestión de Títulos Propios con ULPGes
SIC04052	Gestión de traslados de expediente
SIC04578	ULPGC en Cifras. 2015
SIC04497	Instalación equipos de sobremesa de biblioteca 2015/2016
SIC04498	Instalación portátiles de préstamo de biblioteca 2015/2016
SIC04482	Encuesta Satisfacción SI 2 del 2015 RF G
SIC04615	Módulo Cliente. Migración Delphi2011
SIC04341	Renovación licencia Oracle Campus-Bienio 2014-2015. Anualidad 2015
SIC04488	XVIII Jornada de Coordinación del SI RF G
SIC04470	Plan de acciones del SI 2016 RF G
SIC04468	Memoria de Gestión y Económica del SI del año 2015 RF G
SIC03401	Implementación Orden de 30 de enero de 2013 de la Consejería de Presidencia
SIC01087	Gestión de jornada de trabajo
SIC03190	Modificación cálculo IPRF añadir pensionistas
SIC01259	Modificaciones al cálculo retroactivo de bases
SIC01258	Casos específicos de cálculo de bases
SIC00761	Arreglo indicador finiquito



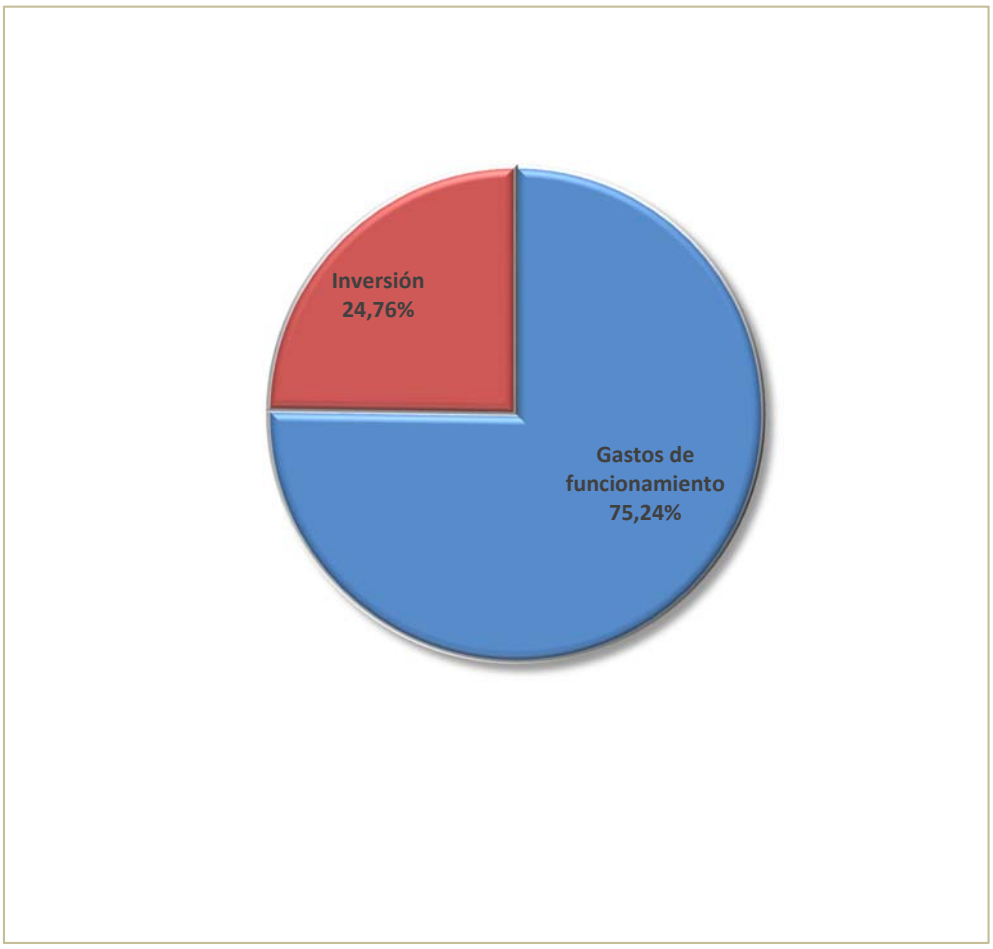
Datos económicos

El SI tiene asignado para el ejercicio económico de 2015 un presupuesto de 950.000 €

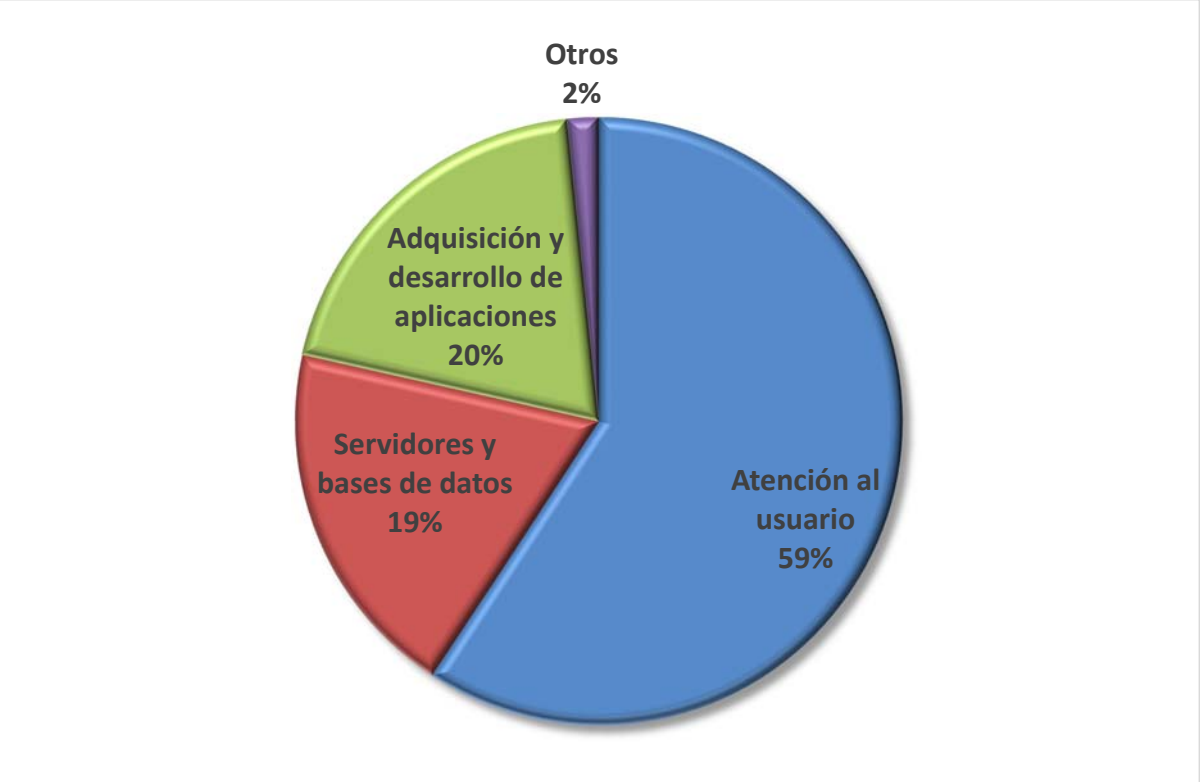
Evolución del presupuesto anual del SI



Distribución estimada del presupuesto de 2015 según el tipo de contratación



Distribución estimada del presupuesto de 2015 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*

Además de las instalaciones programadas de manera ordenada y conjunta que lleva a cabo el SI, se atienden peticiones de instalación de programas fuera de plazo. Este indicador mide porcentualmente cuantas de estas peticiones fuera de plazo han sido resueltas en menos 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 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 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. 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.

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 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.