

**Memoria de gestión y
económica del
Servicio de Informática
2018**



Contenido

El Servicio de Informática.....	3
Funciones	3
Misión	4
Visión	4
Metas	4
Organización.....	4
Organigrama	5
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.....	11
Vicerrectorado de Coordinación y Proyectos Institucionales.....	11
Vicerrectorado de Organización Académica y Profesorado.....	11
Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia.....	12
Vicerrectorado de Comunicación y Proyección Social	12
Vicerrectorado de Estudiantes y Deportes	12
Vicerrectorado de Calidad	13
Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación	13
Gerencia.....	13
Datos económicos	15
Evolución histórica de la ejecución presupuestaria anual del SI	15
Distribución según el tipo de contratación.....	16
Distribución según el proveedor.....	16
Distribución según la finalidad	17
Anexo: semántica, fiabilidad y fuente del grado de cumplimiento de los indicadores	18

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.

Funciones

- Gestionar la red corporativa, supervisando su funcionamiento y mejorando su topología y configuración para garantizar la conectividad a Internet y la prestación de servicios avanzados de red.
- Mantener y gestionar los servidores corporativos para asegurar el soporte tecnológico 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.
- Atender a las labores de tipo audiovisual en los actos que se celebran en el Paraninfo.



Misión

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

Visión

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

Metas

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

Organización

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

A través del SI se llevará a cabo la integración de las tecnologías y servicios relacionados con la Informática, los Sistemas de Información y las Comunicaciones, así como 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 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, y cuando está formado por varios miembros es coordinado por un jefe de equipo.

Organigrama

- Director: Carlos Mena Mesa.
- Equipo Administrativo: Inmaculada Monagas Manzano. Se ocupa principalmente de tareas relativas a la contratación: mantener y divulgar la disponibilidad presupuestaria, controlar los plazos establecidos, gestionar y tramitar la documentación y mantener el inventario de bienes del servicio.
- Subdirección de Sistemas.
 - Subdirector: Carlos Alemán Ramírez
 - Equipo de gestión de servidores. Jefe: Israel Villar Boillos. Miembros: Sergio Velázquez Rosales, Gustavo Andrés Cedrés Déniz, Sergio Esteban Santana. Se ocupa principalmente de los servicios de directorio y registros de infraestructuras, servicio de correo electrónico, gestión de herramienta colaborativa en la nube, servidores Linux, servidores de bases de datos en alta disponibilidad, gestión de la infraestructura de virtualización VMware, servidores de contraseña única, monitorización del funcionamiento de los servicios informáticos, gestión de certificados digitales de servicios, servidores web del Campus Virtual, Web Institucional y repositorios digitales de la Biblioteca.
 - Equipo de gestión de bases de datos. Jefe: Orlando Díaz Felipe. Miembros: Juan Francisco Añor Arencibia, Daniel Añor Arencibia, Manuel Sigfredo Paz Martín, Alberto del Campo Pérez. Se ocupa principalmente de la base de datos corporativa en alta disponibilidad, el servicio de almacenamiento centralizado, las copias de seguridad, los servidores Windows, la infraestructura de virtualización, los Centros de Proceso de Datos y el centro de datos Virtual, el servicio de directorio activo, los balanceadores de aplicaciones y los servidores de aplicaciones, servidor de archivos, y cortafuegos de servidores.
 - Equipo de gestión de las comunicaciones. Jefe: José María González Yuste. Miembros: Manuel Jerez Cárdenes, Tomás Diz Marcos, Julio León Navarro, Agustín Álvarez Acosta. Se ocupa principalmente de la red y la telefonía, la conectividad a Internet, el equipamiento de red, el cableado de datos, el Wifi y su autenticación, el acceso remoto seguro, los cortafuegos corporativos, y el direccionamiento IP.
- Subdirección de Aplicaciones.
 - Subdirector: Antonio Francisco Babío Larios.
 - Equipo de mantenimiento de la aplicación de recursos humanos. Jefe: Diego Suárez Hernández. Miembros: José Alexis González González, Carmen Esther Rodríguez Guerra. Se ocupa principalmente de la



aplicación de recursos humanos, la aplicación de inventario, la aplicación de Calidad, la aplicación del Servicio de Deportes, el Servicio de Identificación Centralizada y la resolución de incidencias complejas y de urgencia.

- Equipo de mantenimiento de la aplicación académica. Jefe: Juan Alberto Sánchez Hernández. Miembros: Jesús Carlos Ortega Lorenzo, M^a Luz Santiago Betancor. Se ocupa principalmente de las aplicaciones de gestión académica, extensión universitaria, Programas Formativos Especiales y Programas de Intercambio.
- Equipo de mantenimiento de la aplicación financiera. Jefe: Lucía Medina Rivero. Miembro: José Luís Sánchez Hernández. Se ocupa principalmente de las aplicaciones de Gestión Financiera, Ordenación Académica, Directorio Telefónico, Junta Electoral Central, Grupos de Investigación y Formación del PAS.
- Equipo de explotación de datos. Jefe: Francisco Casas Cabrera. Miembros: Marcos Javier Rodríguez Jorge, Cristina Olmos Machín. Se ocupa principalmente de elaborar informes y estadísticas y del intercambio de datos con otros organismos.
- Equipo de gestión de la web. Jefe: Roberto Ortega Suárez. Miembro: Francisco Manuel Rivera Viña. Se ocupa principalmente de la gestión de la web corporativa y el servicio de alojamiento web.
- Equipo de gestión de recursos para la investigación. Miembro: José Miguel Santana Melián. Se ocupa principalmente de la gestión técnica del Sistema de Gestión de la Investigación.
- Subdirección de soporte, campus virtual y administración electrónica.
 - Subdirector: Ángel Sánchez de la Cruz.
 - Equipo de gestión de aulas. Jefe: Ricardo Beranger Mateos. Miembros: Rafael Fernández Sánchez, Antonio Ramírez Quevedo. Se ocupa principalmente de la gestión técnica de los ordenadores y del software instalado en las aulas de informática y las aulas de libre acceso y de las licencias para uso del software instalado en dichas aulas.
 - Equipo de Soporte, Infraestructuras y Servicios. Jefe: Víctor Manuel Armas Hidalgo.
 - Equipo de Soporte. Miembros: José Antonio Herrera Valladolid, Jesús Moran Gago, Luis Antonio Curbelo Arribas, Rodolfo Hernández Gil de Arana, Marcos Antonio Santana Ramírez,

Jesús Alberto González Reina, Daniel Acosta Cruz, Iván Daniel León Santiago, José Alfonso del Moral Fabelo. Se ocupa principalmente de la atención a la comunidad universitaria para la resolución de incidencias y problemas que tengan en el uso de equipamiento y aplicaciones informáticas.

- Equipo de Infraestructuras y Servicios. Miembros: Mercedes Mathías Gutiérrez, Rosa Esther Santana Rodríguez, Juan José Bolaños Flores, Raúl Ángel Suárez Martín. Se ocupa principalmente del asesoramiento técnico para la compra de equipamiento informático, la gestión técnica de los ordenadores y el software instalado en las aulas de docencia, la adquisición de licencias de software de uso corporativo, la atención audiovisual los actos del paraninfo, la gestión técnica de las plataformas del Campus Virtual, la herramienta de solicitudes y el mantenimiento de la wiki del SI.
- Equipo de Administración Electrónica. Miembros: David Rodríguez Aguiar y Ángel Cabeza Delgado. Se ocupa principalmente del asesoramiento y apoyo técnico en la implantación de soluciones relacionadas con la Administración Electrónica.

Carta de Servicios

La Carta de Servicios es el instrumento a través del cual se informa a los usuarios sobre los servicios que tiene a su disposición, y sobre sus derechos en relación con dichos servicios y los compromisos de calidad del SI en su prestación. 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				
	2018	2017	2016	2015	2014
1. Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	81,81%	84,87%	85,03%	86,43%	87,14%
2. Porcentaje de averías hardware resueltas en menos de 14 días	98,21%	95,70%	96,25%	95,97%	97,71%
3. Porcentaje de peticiones de entrega de software resueltas en menos de 10 días.	100%	100%	100%	100%	100%
4. Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en menos de 20 días	93,36%	98,07%	92,31%	92,41%	96,60%
5. Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet	99,44%	99,58%	99,94%	99,55%	99,94%
6. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica en los centros de la Universidad	99,29%	99%	99,6%	99,52%	99,02%
7. Porcentaje de averías de telefonía resueltas en un máximo de 15 días	94,67%	97,71%	98%	100%	98,68%
8. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional	n.d. (*)	n.d. (*)	n.d. (*)	99,99%	99,99%
9. Porcentaje de disponibilidad del servicio web corporativo	99,62%	99,69%	99,85%	99,99%	99,99%
10. Porcentaje de informes entregados en plazo	86,36%	82,45%	86,75%	87,25%	90,09%

11. Porcentaje de peticiones de desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo establecido	90,00%	90,00%	90,00%	95,00%	92,00%
12. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva tramitadas en menos de 5 días	100%	100%	100%	100%	100%
13. Porcentaje de incidencias graves de bases de datos corporativas tramitadas en menos de 2 días	100%	100%	100%	100%	100%

(*) No ha sido posible obtener este dato debido al cambio de tecnología de conexión con el portal de correo electrónico.

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

El SI en números

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

- Solicitudes de ayuda informática atendidas y resueltas: 15.176
- Actuaciones presenciales de ayuda informática: 5.252
- Aulas de informática gestionadas: 59
- Equipos en aulas de informática: 1.681
- Aulas de biblioteca gestionadas: 24
- Equipos en aulas de biblioteca: 192
- Portátiles para préstamo gestionados en 10 bibliotecas universitarias: 290
- Aulas de docencia gestionadas: 218
- Programas de software gratuitos instalados en aulas: 80
- Campus separados geográficamente interconectados en red de alta velocidad a 10Gbps: 5
- Edificios interconectados en red: 39
- Puntos de servicio de red: 13.476
- Ancho de banda del acceso principal a Internet: 10 Gbps
- Transferencia de datos hacia Internet: 649,94 Terabytes
- Transferencia de datos desde Internet: 3,3 Petabytes



- Puntos de acceso WiFi: 1.094
- Cobertura WiFi de las instalaciones universitarias: 100%
- Superficie aproximada de cobertura WiFi: 140.000 m²
- Líneas de telefonía fija: 4.230
- Líneas de telefonía que usan la red de datos: 4.229
- Líneas de telefonía que usan una red independiente: 120
- Cuentas de correo electrónico del personal gestionadas: 2.478
- Cuentas de correo electrónico de estudiantes gestionadas: 18.930
- Programas cliente/servidor mantenidos en la aplicación informática de gestión corporativa: 2.010
- Programas web mantenidos en la aplicación informática de gestión corporativa: 234
- Unidades de gestión funcionales a las que da servicio la aplicación informática de gestión corporativa: 75
- Servidores físicos: 48
- Servidores virtuales: 281
- Capacidad en disco gestionada: 238 terabytes
- Paquetes o librerías de software libre usados en servidores: 1.342
- Cursos en la plataforma de Teleformación: 284
- Usuarios en la plataforma de Teleformación: 2.435
- Cursos en la plataforma de Grado y Postgrado: 2.645
- Usuarios en la plataforma de Grado y Postgrado: 23.555
- Cursos en la plataforma de Otras Enseñanzas: 3.890
- Usuarios en la plataforma de Otras Enseñanzas: 24.902
- Cursos en la plataforma de Social: 287
- Usuarios en la plataforma de Social: 38.776

- Cursos en la plataforma Entorno Virtual de Trabajo: 540
- Usuarios en la plataforma Entorno Virtual de Trabajo: 5.496
- Visitas a la web institucional: 25.979.844
- Número de páginas incluidas en el Gestor de Contenidos de la web institucional: 15.250
- Número de Documentos incluidos en el Gestor de Contenidos de la web institucional: 8.739

Proyectos más relevantes desarrollados

Vicerrectorado de Coordinación y Proyectos Institucionales

Formación para la investigación. Se inició el desarrollo de una nueva aplicación para el impulso de la formación para la investigación que se espera empezar a utilizar en 2019.

Vicerrectorado de Organización Académica y Profesorado

Campus virtual. Se actualizaron las versiones de las plataformas del Campus Virtual, se ajustaron los procesos de alta de cursos, estudiantes y profesores del curso 2018/19 y se realizaron pruebas de rendimiento.

Campus Virtual para los TFT. Se prestó apoyo a la escuela de Ingeniería Informática para usar el Campus Virtual como herramienta de gestión de los Trabajos Fin de Título, de manera similar a como lo ha venido usando la Facultad de Economía, Empresa y Turismo.

Videoconferencia para el Campus Virtual. Se implantó el software de webconferencing BigBlueButton, añadiéndolo dentro de las funcionalidades del Campus Virtual.

Software de docencia. Se instalaron en el servidor de licencias corporativo las licencias de diversos programas utilizados en la docencia.

Aulas de docencia. Se comenzó la instalación de los programas requeridos en los equipos de las aulas de docencia para el curso 2018/19. Se utilizó de manera piloto la instalación desatendida mediante el sistema FOG y el uso de snapins. Los trabajos continuarán en el primer semestre de 2019

Monitorización del uso de las aulas de informática. Se implantó un sistema de para capturar los datos de conexión de los equipos de las aulas de informática y para disponer de la información del número de equipos que se usan cada día en cada aula.

Aulas de informática. Se comenzó la instalación de los programas requeridos en los equipos de las aulas de informática, portátiles de préstamo y aulas de libre disposición para el curso 2018/19. Se utilizó de manera piloto la instalación desatendida mediante el sistema FOG y el uso de snapins en varias aulas.



Equipos de bibliotecas. Se instalaron los programas requeridos en los equipos de sobremesa y portátiles de bibliotecas para el curso 2018/19. Se optó por Windows 7 al ser incompatible con Windows 10 el sistema de impresión contratado actualmente a la empresa Canon.

Dedicación docente del PDI. Se modificaron los procedimientos de carga de datos, el cálculo de la dedicación docente del PDI y las consultas a través de la web para ajustarlos a las directrices del vicerrectorado de ordenación académica y profesorado para el curso 2018-19.

Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia

Hack for Good. Se celebró en el aulario del Campus del Obelisco el evento Hack For Good, un hackatón simultáneo que anualmente se realiza en varias ciudades españolas y en el que la ULPGC participa desde hace ya cinco ediciones. El SI garantizó la conectividad a Internet de los participantes, con cobertura inalámbrica y equipamiento de apoyo para la red cableada.

ACCEDA-CRIS. Se implementó un Sistema de Gestión de la Información Científica sustentado en el software libre DSPACE-CRIS al que se ha migrado todo el contenido disponible del servicio ACCEDA de la Biblioteca Universitaria. También se ha automatizado la recuperación de las referencias a los artículos científicos publicados en WoS y SCOPUS por investigadores de la universidad.

Gestión de la I+D. Se desarrolló una nueva aplicación para agilizar la aprobación de gastos de investigación y se inició el desarrollo de una aplicación para la gestión del Plan de ayudas para la consolidación de la investigación.

Consulta para investigadores responsables de proyectos. Se desarrolló una nueva opción en MiULPGC que permite a los investigadores responsables consultar, en cualquier momento, el estado económico de sus proyectos y llevar a cabo otras gestiones de investigación.

Grupos de investigación. Se liberó una nueva versión de la aplicación de gestión de los Grupos de Investigación (GIR) que amplía los datos mostrados a través de la aplicación.

Vicerrectorado de Comunicación y Proyección Social

Servidor de contenidos para el Servicio de Biblioteca. Se desplegó un nuevo servidor con el software Omeka S, que se define como una plataforma de publicación web de próxima generación para instituciones interesadas en conectar colecciones de patrimonio cultural digital con otros recursos en línea.

Vicerrectorado de Estudiantes y Deportes

Evaluación de Bachillerato y Acceso a la Universidad. Se adaptó la aplicación que se utiliza para la gestión de la EBAU a los requerimientos del curso 2018/19. También se incorporó una nueva funcionalidad que permite la generación automática de

documentos contables asociados a los pagos de las retribuciones de los colaboradores de la EBAU, ahorrando una gran cantidad de trabajo manual.

Preinscripción Grado. Se adaptó la aplicación que se utiliza para la gestión del proceso de preinscripción a los requerimientos del curso 2018/19.

Matrícula. Se adaptó la aplicación que se utiliza para la gestión del proceso de matrícula a los requerimientos del curso 2018/19. Se incorporó a la aplicación de Automatrícula que utilizan los estudiantes la posibilidad de eximir de la presentación del carnet de familia numerosa autorizando la comprobación del dato a través del Servicio de Verificación y Consulta de Datos de la Administración General del Estado.

Becas. Se adaptó la aplicación de gestión de becas a los cambios normativos incorporados a la convocatoria 2018/19.

Vicerrectorado de Calidad

Aplicación DOCENTIA. Se adaptó la aplicación que se utiliza para la gestión del proceso de evaluación del profesorado (DOCENTIA) a la convocatoria 2018/19.

Web Institucional. Se continuó con la migración de contenidos del antiguo gestor HEGE a Drupal y se implantó un nuevo editor.

MiULPGC. Se implementó un nuevo diseño de la intranet MiULPGC que mejora tanto la estética como la accesibilidad de los servicios ofrecidos. La interfaz se adaptó para presentar una mejor experiencia de usuario en móviles y tabletas sin perder su utilidad en pc o portátil.

Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU). Se recopiló, 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 continuó 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 recopiló, para su envío a la CRUE, información de diversa naturaleza (académica, RRHH, contabilidad, etc.) para integrarlos en su repositorio centralizado de datos.

Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación

Movilidad. Se inició el desarrollo de una nueva aplicación para la gestión de los programas de intercambio de estudiantes Erasmus que se utilizará para las convocatorias de 2019.

Gerencia

Control horario. Se puso a disposición de la unidad correspondiente un nuevo servidor central para gestionar la nueva aplicación de control horario. Asimismo, se ha apoyado a dicha unidad para la instalación de los nuevos terminales de control horario.

Almacenamiento de Géiser en Gestordoc. Se habilitó un espacio para que las administraciones almacenen los documentos registrales en el servidor de archivos corporativo.

Contact Center del Servicio. Se terminó la implantación del nuevo sistema de atención a las llamadas de los usuarios.

Servidor de copias de seguridad. Se amplió la capacidad en disco del servidor, mediante la incorporación de una cabina de almacenamiento específica y se dotó de un nuevo software que acelera tanto las copias como las restauraciones posteriores.

Data Center en Cloud. Se evaluó un piloto que nos permitirá desplegar servidores en la nube de una manera más ágil y con menor coste que en nuestras instalaciones.

Monitorización de las centralitas antiincendios. Se puso puesto a disposición de la unidad correspondiente un servidor que monitoriza el estado de las centralitas y avisa al Centro de Control de cualquier incidencia que se produzca.

Conectividad de la sede de Dr. Fleming en Fuerteventura. Se mejoró la conectividad con nuevo equipamiento y un servicio de conexión para el centro con soporte de 24 horas, que ha representado quintuplicar la velocidad de conexión del centro y aumentar la estabilidad del mismo.

Equipos de comunicaciones. Se instalaron nuevos equipos de red que amplían el número de conexiones, en zonas en las que hay más demanda.

Red inalámbrica. Se amplió la capacidad de la red inalámbrica en los edificios de Arquitectura, Ciencias de la Educación, Ciencias Básicas y Millares Carlo.

Certificados de empleado público. Se elaboró un sistema basado en un tique de proceso OTRS para solicitud y gestión de los certificados de empleado público emitidos por la FNMT.

e-Administración. Se colaboró en la evaluación de distintas soluciones relacionadas con la implantación de herramientas de Administración Electrónica (sede electrónica, tramitador de expedientes, archivo electrónico) y se comenzó la redacción del pliego de prescripciones técnicas para su licitación.

Certificados. Se renovaron los certificados digitales de Sello electrónico y Sede electrónica que se caducaron este ejercicio.

Web del SI. Se desarrolló e implantó la nueva web del Servicio de Informática basada en una plantilla de Web Genérica.

Gestión Financiera. Se modificó la aplicación de Gestión Económico-Financiera en relación con la tramitación de contratos menores.

Gestión de Personal. Se adaptó la aplicación a la normativa aplicable en este ejercicio de IRPF y modelos fiscales. También se implementó una nueva opción de consulta en el perfil del PDI de la web institucional de los datos de la RPT del personal docente relacionada con el cumplimiento de la Ley de Transparencia.

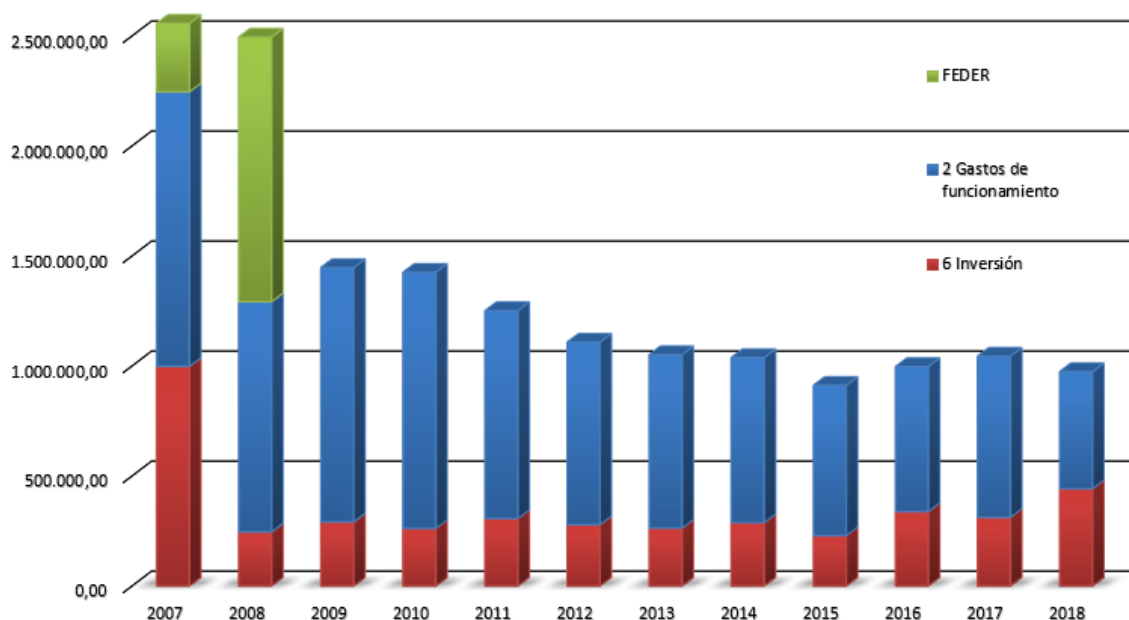
Presupuesto. Se desarrollaron las consultas e informes necesarios para que la Gerencia pudiera elaborar los presupuestos del 2019 para los Departamentos, Centros e Institutos Universitarios.

Consultas y estadísticas. Los informes elaborados para las unidades se incorporaron a la herramienta de consulta para que los datos sean accesibles por las mismas de forma autónoma en futuras ocasiones.

Datos económicos

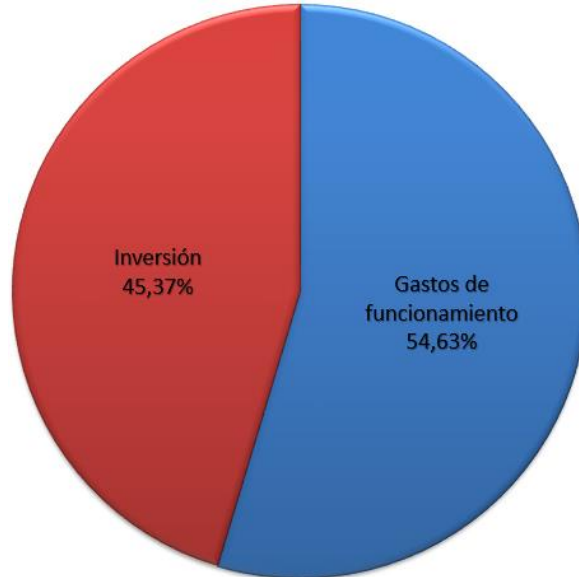
Durante el ejercicio económico el Servicio de Informática ejecutó contrataciones por un importe de 973.831,01€

Evolución histórica de la ejecución presupuestaria anual del SI

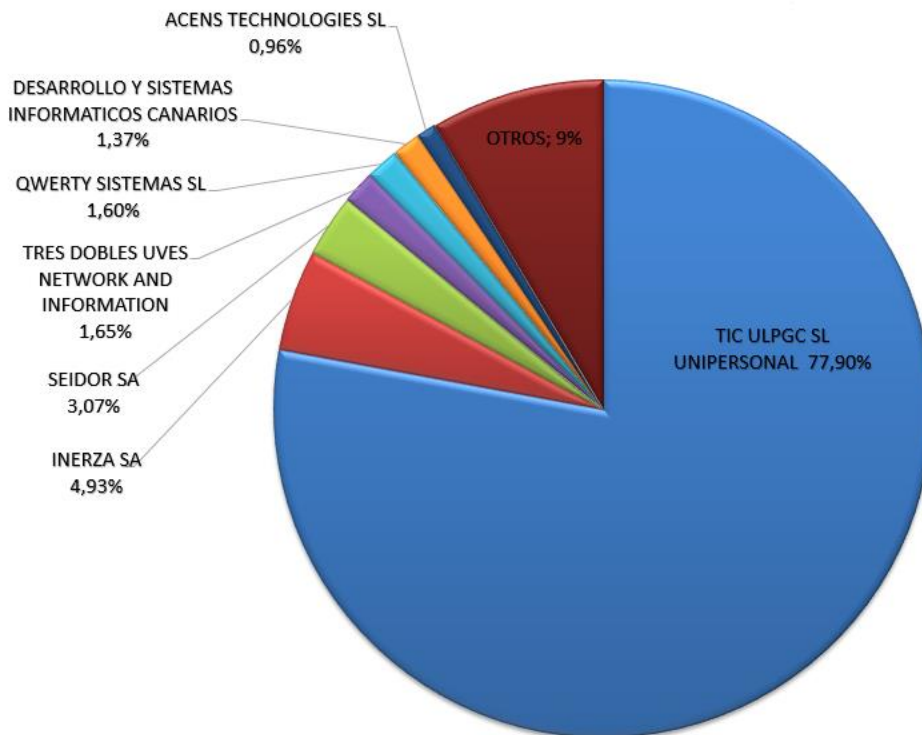




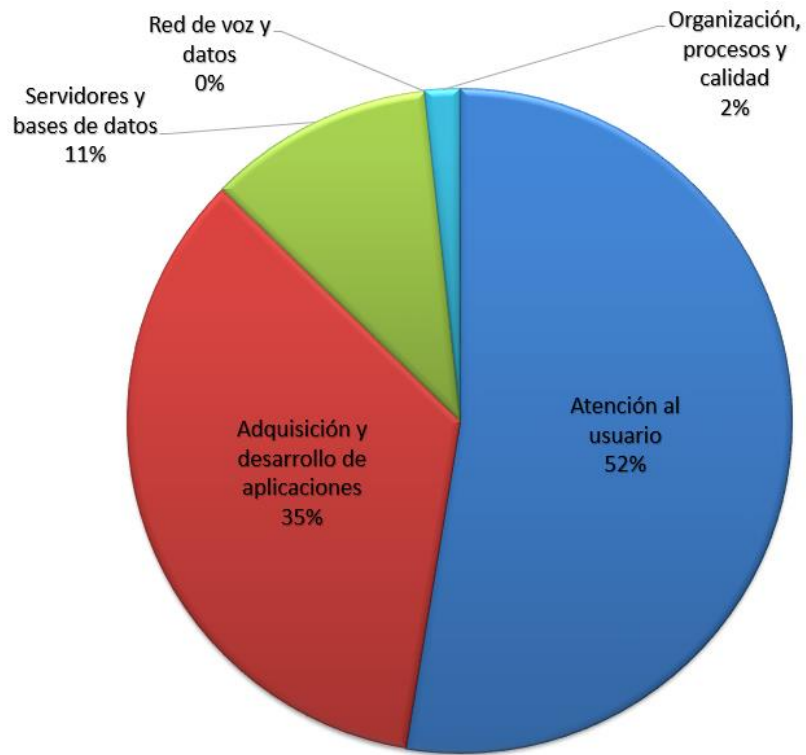
Distribución según el tipo de contratación



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 Redlris, en el nodo que se encuentra en el edificio Millares Carlo. Este indicador mide porcentualmente el tiempo que ha estado operativa dicha conexión a Internet.

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

6. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica en los centros de la Universidad

La ULPGC dispone de cobertura inalámbrica en todos sus edificios, así como zonas comunes como jardines y aparcamientos exteriores. Este indicador mide porcentualmente el tiempo en que ha estado funcionando correctamente dicha red inalámbrica.

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

Fiabilidad: Alta

7. Porcentaje de averías de telefonía resueltas en un máximo de 15 días

El SI gestiona la resolución de las averías de la telefonía fija de la ULPGC. Este indicador mide porcentualmente el nº de averías en telefonía fija que han sido resueltas en el plazo establecido

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

Fiabilidad: Alta.

8. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional

El SI es el responsable de la gestión de los servidores de correo corporativos. Este indicador mide porcentualmente el tiempo en que ha estado funcionando correctamente dicho servicio.

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

9. Porcentaje de disponibilidad del servicio web corporativo

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

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

10. Porcentaje de informes entregados en plazo

El SI elabora estadísticas y proporciona datos a otras unidades de la Universidad. Estas solicitudes son registradas en la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS). Este indicador mide porcentualmente el número de peticiones de listados o datos registrados en la aplicación entregados en plazo, respecto al total de solicitudes registradas de este tipo. Como las solicitudes no suelen venir acompañadas con un



plazo concreto (o son urgentes o no se especifica una fecha concreta), para la elaboración del indicador se decidió considerar informe entregado en plazo aquel que se entrega en menos de 6 días laborables.

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

Fiabilidad: Alta.

11. Porcentaje de peticiones de desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo establecido

El SI desarrolla y mantiene las aplicaciones de gestión de la ULPGC. También participa en la adquisición de aplicaciones para otras unidades cuando es requerido.

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

Fiabilidad: Media.

12. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva tramitadas en menos de 5 días

El SI gestiona la resolución de las incidencias de seguridad informática que se le son reportadas o que detecta por sí mismo. El indicador mide porcentualmente el número de incidencias tramitadas en un plazo inferior a 5 días.

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

Fiabilidad: Alta.

13. Porcentaje de incidencias graves de bases de datos corporativas tramitadas en menos de 2 días

El SI gestiona los servidores de bases de datos corporativas 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.