

**Memoria de gestión y
económica del
Servicio de Informática
2019**



Contenido

El Servicio de Informática.....	3
Funciones	3
Misión	4
Visión	4
Metas	4
Organización.....	4
Organigrama	4
Carta de Servicios	7
Servicios ofrecidos.....	7
Grado de cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios.....	8
El SI en números	9
Proyectos más relevantes desarrollados.....	11
Rector	11
Vicerrectorado de Coordinación y Proyectos Institucionales.....	11
Vicerrectorado de Organización Académica y Profesorado.....	11
Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia.....	12
Vicerrectorado de Estudiantes y Deportes	12
Vicerrectorado de Calidad	13
Vicerrectorado de Titulaciones y Formación Permanente	13
Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación	14
Vicerrectorado de Cultura y Sociedad	14
Gerencia.....	14
Datos económicos	16
Evolución histórica de la ejecución presupuestaria anual del SI	16
Distribución según el tipo de contratación.....	17
Distribución según el proveedor.....	17
Distribución según la finalidad	18
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 de la Universidad encargada de prestar los servicios relacionados con la informática, los sistemas de información, las nuevas tecnologías y las comunicaciones.

El SI se ocupa de instalar la tecnología (asesora, recomienda, selecciona, diseña, integra, configura, fabrica,...) y de hacer que funcione (mantiene, modifica, reconfigura...), trabajando en las tareas de índole técnica.

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.
- Asesorar, recomendar e integrar el servicio de telefonía corporativa.
- 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.
- Planificar y gestionar la seguridad tecnológica del sistema de información universitario aplicando la legislación vigente, y proveerlo de los procedimientos y medidas necesarias para su protección y la de sus usuarios, ante usos indebidos.

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.

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 lleva a cabo tareas generalmente especializadas, y cuando está formado por varios miembros es coordinado por un jefe de equipo.

Una administrativa apoya transversalmente a todos los equipos en las tareas relativas a la contratación.

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 procedimientos y plazos establecidos, gestionar y tramitar la documentación y mantener el inventario de bienes relacionados con el SI.
- Subdirección de Sistemas.
 - Subdirector: Carlos Alemán Ramírez
 - Equipo de gestión de servidores. Jefe: Israel Villar Boillos. Miembros: Gustavo Andrés Cedrés Déniz, Sergio Esteban Santana, José Alexis González González. 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, 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, servidores 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: 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 y 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, Gestión de la Investigación, 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 de la gestión técnica del Portal Web que recopila la producción científica de la ULPGC denominado AccedaCRIS.
- Subdirección de Soporte
 - 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 y Campus Virtual. Jefe: Víctor Manuel Armas Hidalgo. 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, Mercedes Mathías Gutiérrez, Rosa Esther Santana Rodríguez, Juan José

Bolaños Flores, Raúl Ángel Suárez Martín y José Luis Sampedro Castro. 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, 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 esta 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					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
1. Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	80,87%	81,81%	84,87%	85,03%	86,43%	87,14%
2. Porcentaje de averías hardware resueltas en menos de 14 días	97,74%	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%	100%
4. Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en menos de 20 días	95,01%	93,36%	98,07%	92,31%	92,41%	96,60%
5. Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet	99,71%	99,44%	99,58%	99,94%	99,55%	99,94%
6. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica en los centros de la Universidad	99,41%	99,29%	99%	99,6%	99,52%	99,02%
7. Porcentaje de averías de telefonía resueltas en un máximo de 15 días	96,62%	94,67%	97,71%	98%	100%	98,68%
8. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional	n.d. (*)	n.d. (*)	n.d. (*)	n.d. (*)	99,99%	99,99%
9. Porcentaje de disponibilidad del servicio web corporativo	99,78%	99,62%	99,69%	99,85%	99,99%	99,99%
10. Porcentaje de informes entregados en plazo	82,40%	86,36%	82,45%	86,75%	87,25%	90,09%
11. Porcentaje de peticiones de desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	95,00%	92,00%

entregadas en el plazo establecido						
12. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva tramitadas en menos de 5 días	100%	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%	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: 15.457
- Actuaciones presenciales de ayuda informática: 4.890
- Aulas de informática gestionadas: 62
- Equipos en aulas de informática: 1.678
- Aulas de biblioteca gestionadas: 14
- Equipos en aulas de biblioteca: 192
- Portátiles para préstamo gestionados en 11 bibliotecas universitarias: 329
- Aulas de docencia gestionadas: 250
- Programas de software gratuitos instalados en aulas: 158
- Campus separados geográficamente interconectados en red de alta velocidad a 10Gbps: 5
- Edificios interconectados en red: 39
- Puntos de servicio de red: 14.559
- Ancho de banda del acceso principal a Internet: 10 Gbps
- Transferencia de datos hacia Internet: 427,3 Terabytes
- Transferencia de datos desde Internet: 2,65 Petabytes
- Puntos de acceso WiFi: 1.167



- 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: 2.361
- Cuentas de correo electrónico de estudiantes gestionadas: 18.317
- Programas cliente/servidor mantenidos en la aplicación informática de gestión corporativa: 2.104
- Programas web mantenidos en la aplicación informática de gestión corporativa: 235
- Unidades de gestión funcionales a las que da servicio la aplicación informática de gestión corporativa: 88
- Servidores físicos: 48
- Servidores virtuales: 216
- Capacidad en disco gestionada: 290 Terabytes
- Paquetes o librerías de software libre usados en servidores: 3.278
- Cursos en la plataforma de Teleformación: 269
- Usuarios en la plataforma de Teleformación: 2.186
- Cursos en la plataforma de Grado y Postgrado: 2.623
- Usuarios en la plataforma de Grado y Postgrado: 18.890
- Cursos en la plataforma de Otras Enseñanzas: 4.299
- Usuarios en la plataforma de Otras Enseñanzas: 26.478
- Cursos en la plataforma de Social: 305
- Usuarios en la plataforma de Social: 43.945
- Cursos en la plataforma Entorno Virtual de Trabajo: 536

- Usuarios en la plataforma Entorno Virtual de Trabajo: 5.572
- Visitas a la web institucional: 24.975.983
- Número de páginas incluidas en el Gestor de Contenidos de la web institucional: 16.050

Proyectos más relevantes desarrollados

Rector

Open-ULPGC: Se actualizó la versión del software de transmisión de video ISL online.

Vicerrectorado de Coordinación y Proyectos Institucionales

Formación para la investigación. Se continuó el desarrollo de la aplicación para el impulso de la formación para la investigación, con el desarrollo del proceso de asignación de tutores de tesis y la gestión de la documentación asociada. La aplicación se puso en marcha en septiembre, inicialmente para la gestión del programa de doctorado en Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria, extendiéndose al resto de programas a finales de año.

Vicerrectorado de Organización Académica y Profesorado

Aulas de docencia. Se instalaron los programas requeridos por los profesores para el curso 2018/19 en el ordenador de cada aula de docencia. Se utilizó de manera experimental la instalación desatendida mediante el sistema FOG y el uso de snapins.

Aulas de informática. Se instalaron los programas requeridos por los profesores para el curso 2019/20 en los ordenadores de las aulas de informática y de libre disposición y en portátiles de préstamo, finalizando en septiembre. Se incluyeron varias mejoras en el proceso con objeto de adelantar la finalización respecto a cursos anteriores (adelanto de la fecha de solicitud del software, adelanto del periodo de instalación al mes de julio, uso de máquinas virtuales para gestionar las imágenes, instalación durante el cierre del mes de agosto).

Equipos de bibliotecas. Se comenzó la actualización del software en los equipos de sobremesa y portátiles de bibliotecas para el curso 2019/20. Se logró implantar Windows 10, tarea aplazada el curso anterior. Este proyecto se finalizará a lo largo del año 2020.

Gestión de Permisos del PDI. Se puso en marcha una nueva aplicación desarrollada a medida para la gestión de permisos del PDI.

Ordenación Académica. Se modificó la aplicación para resolver incidencias y adaptarla a la asignación de docencia del curso 2019/20. También se incluyó una nueva funcionalidad que permite agilizar la obtención por parte de los docentes de certificados de docencia impartida firmados electrónicamente.

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 2019-20.

Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia

Hack for Good. En el aulario del Campus del Obelisco se celebró 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 seis ediciones. El SI garantizó la conectividad a Internet de los participantes, con cobertura inalámbrica y equipamiento de apoyo para la red cableada.

AccedaCRIS. Se automatizó la recuperación de las referencias a los artículos científicos publicados por investigadores de la universidad en Dialnet. Se incorporaron a AccedaCRIS los factores de impacto de revistas científicas, diversa información sobre los proyectos de investigación gestionados por el GRAI y datos procedentes desde el sistema de gestión sobre las Tesis Doctorales. Se mejoró considerablemente la interfaz de usuario.

Gestión de la I+D. Se finalizó el desarrollo de la aplicación para la gestión del Plan de ayudas para la consolidación de la investigación y se modificó el módulo de ULPGes de gestión de subvenciones para incorporar nuevos datos esenciales para la gestión.

Perfil Investigador. Se desarrolló la aplicación “Mi Perfil Investigador” integrada en el apartado MiInvestigación de MiULPGC, que permite a los investigadores de la ULPGC consultar diferentes ítems relacionados con su investigación: Publicaciones, Proyectos de Investigación, Patentes, Tesis Doctorales y Trabajos Fin de Título.

Grupos de investigación. Se liberó una nueva versión de la aplicación de gestión de los Grupos de Investigación (GIR) que amplía los datos mostrados, algunos de los cuales proceden de AccedaCRIS.

Licencia Matlab Campus: Se configuró el portal de descargas del software de MathWorks con el sistema de identificación federada de SIR2 (Red Iris) para dar acceso al software a todos los miembros de la comunidad universitaria mediante autenticación con la cuenta institucional.

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 2019/20.

Preinscripción Grado. Se adaptó la aplicación que se utiliza para la gestión del proceso de preinscripción a los requerimientos del curso 2019/20.

Matrícula. Se adaptó la aplicación que se utiliza para la gestión del proceso de matrícula a los requerimientos del curso 2019/20 entre los cuales se encontraba cambios en la gestión de la renuncia a la 7ª convocatoria. También se incorporó a la

aplicación de Automatrícula que utilizan los estudiantes, nuevos procesos de consulta y verificación de datos entre Administraciones Públicas que han permitido eximir de la presentación del DNI necesario para la acreditación de identidad o la obtención del certificado de antecedentes de delitos sexuales necesario para la realización de las prácticas de algunas titulaciones previa autorización del interesado.

Becas. Se adaptó la aplicación de gestión de becas a los cambios normativos incorporados a la convocatoria 2019/20.

Tramitación electrónica de diligencias en Actas y Libro de Actas. Se desarrolló la tramitación electrónica de las diligencias en actas en la aplicación ActasWeb y en el módulo de Gestión Académica de ULPGes para dar cumplimiento a la Instrucción del Vicerrector de Organización Académica y Profesorado de 24 de enero de 2019 para la gestión de las actas en las distintas titulaciones oficiales de grado y máster de la ULPGC. También se desarrolló la aplicación de generación del Libro de Actas incluido en la citada Instrucción.

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 2019/20.

Web Institucional. Se realizó el cambio de logo conforme a la nueva identidad gráfica de la ULPGC. Se desarrolló una aplicación integrada dentro del gestor de contenidos de la Web Institucional que permite mostrar información de los departamentos de la ULPGC procedente del sistema de gestión como, por ejemplo, el personal docente adscrito al departamento, las asignaturas que imparte y los grupos de investigación que lidera. También se aplicaron diversas actualizaciones del gestor de contenidos relacionadas con la seguridad.

MiULPGC. Se implementó una reorganización de los servicios que se ofrecen a través de la intranet MiULPGC que incluye la aparición de un nuevo apartado denominado MiInvestigación.

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 Calidad.

Indicadores de la Conferencia de Rectores Universitarios (CRUE). Se recopiló y envió a la CRUE información de diversa naturaleza (académica, RRHH, contabilidad, etc.) integrándola en su repositorio centralizado de datos.

Vicerrectorado de Titulaciones y Formación Permanente

Espacio Moodle para E-Learning. Se implantó la sexta plataforma de Campus Virtual llamada *E-learning* que en el futuro sustituirá a la plataforma de *Otras enseñanzas*.

Campus virtual. Se llevaron a cabo en tiempo y forma los procesos de alta de cursos, estudiantes y profesores del curso 2019/20.

Títulos Propios. Se comenzó el desarrollo de una nueva aplicación informática para la tramitación de propuestas de Títulos Propios para impartir en la ULPGC.

Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación

Movilidad. Se finalizó el desarrollo de la aplicación para la gestión de los Programas de Movilidad que ha sido utilizada en las convocatorias de movilidad de estudiantes, PAS y PDI de 2019.

Vicerrectorado de Cultura y Sociedad

Agenda Cultural Universitaria. Se desarrolló un aplicativo web para la gestión y publicación de todo tipo de eventos culturales relacionados con la ULPGC. La nueva agenda está integrada dentro de la web institucional en el apartado de Cultura Universitaria permitiendo su correcta visualización en dispositivos móviles.

Gerencia

Adhesión al servicio de Federación de identidades SIR2 de Rediris. De esta manera un usuario puede usar diversos servicios en las Universidades asociadas, con el usuario y contraseña de su universidad de pertenencia. Entre estos servicios se encuentran la solicitud de certificados de las aplicaciones web y el acceso a recursos de las bibliotecas universitarias

Mejoras en servidores, cabinas de almacenamiento y copias de seguridad. Se adquirieron nuevos servidores hiperconvergentes que mejorarán el servicio que prestan las aplicaciones universitarias. También se adquirió una nueva cabina de almacenamiento para suplir las antiguas, incluyendo la actualización del software que realiza las copias de seguridad.

Nuevos servidores para el Centro de Control de Seguridad. Se adquirieron e instalaron nuevos servidores para el citado centro.

Paso a la nube del servidor de alojamiento web. Se concluyó la migración de las páginas web de centros y departamentos que se encontraban en el antiguo servidor web de alojamiento a un nuevo servidor en la nube.

Apoyo en los procesos selectivos de promoción interna. Se prestó apoyo al Servicio de Personal en la corrección de exámenes mediante el uso de una lectora automatizada de documentos.

Preparación de contrataciones para el año 2020. Se elaboraron sendos pliegos para la contratación de un firewall perimetral y de equipos de interconexión de centros.

Mejoras en la red universitaria cableada. Entre ellas destacan la ayuda a la conexión de equipos de red en el departamento de Informática y Sistemas, la climatización del local donde se ubican los equipos de conexión a Internet, el saneamiento del cuarto

de comunicaciones de la Sede Institucional, la instalación de fibras ópticas en la conexión troncal entre los edificios de Ingenierías y Biblioteca General y la instalación del equipamiento de red e inalámbrico en la zona gaming del edificio de Informática.

Mejoras en la seguridad de la red universitaria. Entre ellas destacan la aplicación de políticas anti DDOS (ataques de denegación de servicio distribuidos), la obligatoria autenticación en la red wifi ULPGC para conexiones a Internet y el seguimiento especial del estado de la red corporativa para prevenir ataques informáticos.

Red inalámbrica. Se amplió la capacidad de la red inalámbrica en los edificios de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica, Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte y Facultad de Economía, Empresa y Turismo. Asimismo, se adquirió equipamiento para dotar de cobertura inalámbrica de forma rápida y sencilla cualquier evento que se organice. Se comenzó el proyecto de ampliación de la WiFi en la Escuela de Ingeniería Informática, Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles, Facultad de Ciencias de La Salud, Facultad de Ciencias Jurídicas, Facultad de Economía, Empresa y Turismo y Facultad de Veterinaria.

Transformación Digital. Se finalizó la redacción del pliego de prescripciones técnicas para la licitación de las 2 nuevas herramientas de e-Administración: Sede electrónica y Archivo Electrónico. Se trabajó junto al Asesor de la Gerencia para la implantación de la Administración Electrónica y la OTeA

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

Servicio de Identificación Centralizada. Se actualizó la versión del software utilizado para la identificación en la página web institucional y muchas de las aplicaciones web institucionales. Se habilitaron nuevas funcionalidades que dificultan los ataques de fuerza bruta y refuerzan la seguridad.

Gestión Financiera. Se modificó la aplicación de Gestión Económico-Financiera para adaptarla al nuevo Plan Contable y a la gestión de anticipos de caja que se utilizará en el ejercicio 2020.

Gestión de Personal. Se adaptó la aplicación a la normativa de IRPF y modelos fiscales aplicable en este ejercicio. Se implementó una nueva funcionalidad para la carga masiva de conceptos personales en nóminas desde un excel por parte de la Subdirección de Retribuciones sin intervención del SI.

Registro Central de Personal (RCP). Se desarrolló un nuevo módulo de ULPGes que permite el envío al RCP de documentos registrales firmados electrónicamente correspondientes al personal de la ULPGC. Este desarrollo dará cumplimiento a la fecha límite del 1 de febrero de 2020 (ampliada a día de hoy hasta el 30 de junio de 2020) establecida por el RCP para la integración con Anot@ y así eliminar el envío de documentos en soporte papel. A finales de 2019, la ULPGC había sido autorizada para el envío electrónico de los documentos registrales correspondientes a los siguientes procedimientos: trienios del personal laboral y funcionario, tomas de posesión, ceses, reconocimiento de grado, prórrogas e inscripción de nuevos empleados tanto laborales como funcionarios.



Gestión del Inventario. Se introdujeron unas modificaciones en la aplicación relacionadas con el inventario de bienes adquiridos por varias UGAS (multiaplicación) y el IGIC invertido.

Business Intelligence. Se comenzó la implantación de una herramienta de análisis de datos basada en la nube.

Presupuesto. Se desarrollaron las consultas e informes necesarios para que la Gerencia pudiera elaborar los presupuestos del 2020 para los departamentos, centros e institutos universitarios.

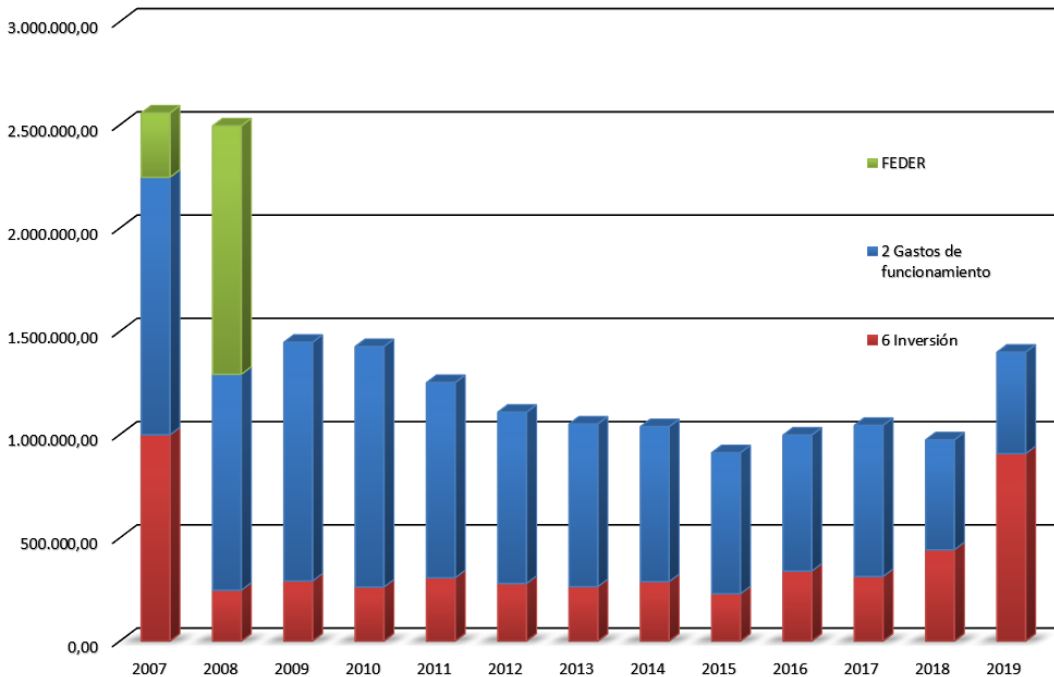
ISPA. Se desarrollaron las consultas e informes necesarios para la comunicación al Ministerio de Hacienda y Función Pública de la Información Salarial de los puestos de la administración del año 2018.

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

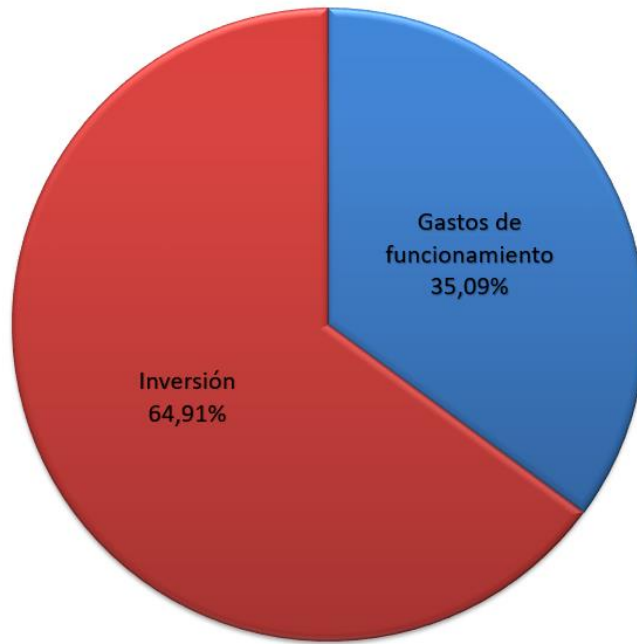
Datos económicos

Durante el ejercicio económico el Servicio de Informática ejecutó contrataciones por un importe de 1.398.039,04€

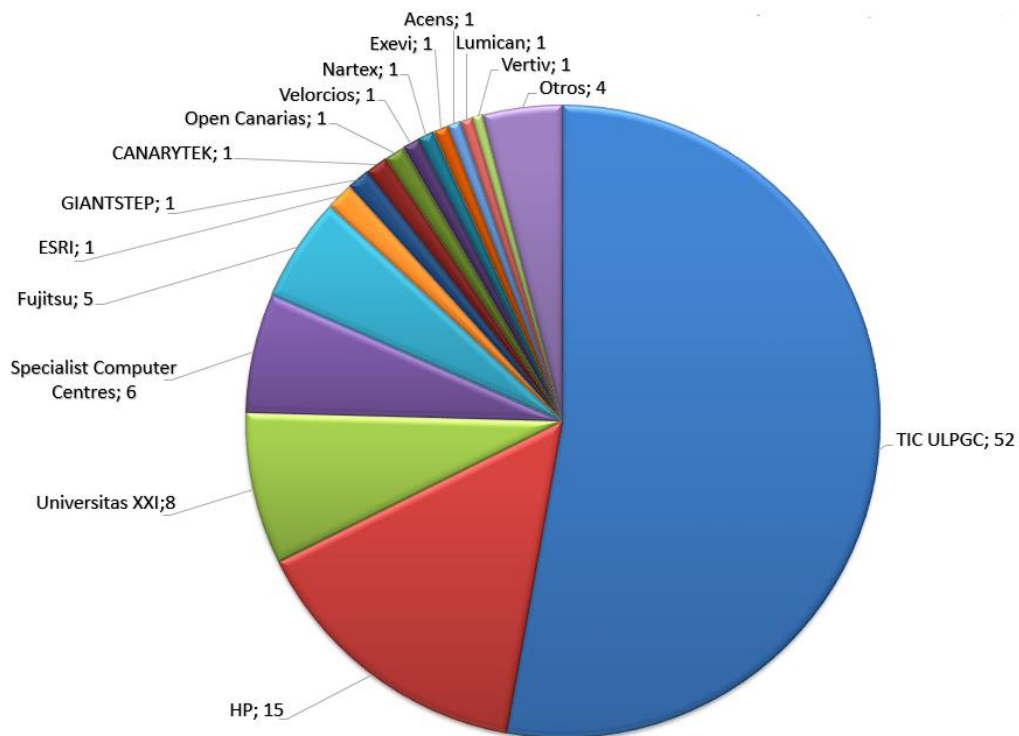
Evolución histórica de la ejecución presupuestaria anual del SI



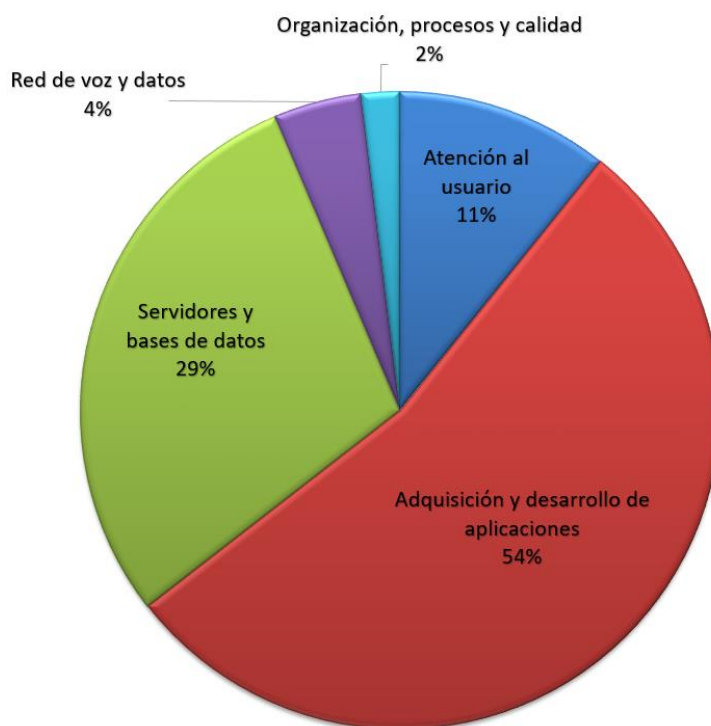
Distribución según el tipo de contratación



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

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

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

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

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

Fiabilidad: Alta

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

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

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

Fiabilidad: Alta.

8. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional

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

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

9. Porcentaje de disponibilidad del servicio web corporativo

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

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

10. Porcentaje de informes entregados en plazo

El SI elabora estadísticas y proporciona datos a otras unidades de la Universidad. Estas solicitudes son registradas en la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS). Este indicador mide porcentualmente el número de peticiones de listados o datos registrados en la aplicación entregados en plazo, respecto al total de solicitudes registradas de este tipo. Como las solicitudes no suelen venir acompañadas con un plazo concreto (o son urgentes o no se especifica una fecha concreta), para la elaboración del indicador se decidió considerar informe entregado en plazo aquel que se entrega en menos de 6 días laborables.

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

Fiabilidad: Alta.

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

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

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

Fiabilidad: Media.

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

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

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

Fiabilidad: Alta.

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

El SI gestiona los servidores de bases de datos corporativos y sus incidencias. Este indicador mide porcentualmente el tiempo en que las bases de datos que gestiona el SI han estado funcionando correctamente.

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

Fiabilidad: Alta.