
Memoria de Gestión y
Económica del
Servicio de Informática
2011



Contenido

El Servicio de Informática.....	4
Descripción.....	4
Misión.....	5
Visión.....	5
Metas.....	5
Estructura del Servicio de Informática.....	5
Servicios ofrecidos.....	7
Datos significativos en la prestación de los servicios.....	8
Carta de Servicios del Servicio de Informática.....	9
Proyectos más relevantes en 2011.....	10
Mejoras y ampliaciones en la red telefónica de la ULPGC.....	10
Mejoras y ampliaciones en la red de datos ULPnet.....	10
Mejoras en el correo electrónico de la ULPGC.....	10
Mejoras en la base de datos institucional.....	11
Ampliaciones y mejoras en la infraestructura de servidores.....	11
Apoyo a otras unidades de la ULPGC.....	11
Aulas de informática.....	12
Ordenadores de la Biblioteca Universitaria.....	12
Matrícula.....	12
Gestión de Becas del Ministerio y Becas Propias.....	12
Preinscripción y Matrícula en la PAU.....	12
Incorporación de firma electrónica en ActasWeb.....	12
Grupos de Docencia.....	12
Automatrícula del curso de acceso para mayores de 25 y 45 años.....	12
Campus Virtual.....	13
Aplicación para la Gestión del Personal Investigador en Formación.....	13
Aplicación para la Gestión del Plan de Formación del Personal Investigador en Formación.....	13
Preinscripción de Master.....	13
Contrato Programa de 2011.....	13
Presupuesto 2012.....	13
Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU).....	13



ULPGC en Cifras	13
Información para la Planificación Académica del Curso 2011-12	13
Elaboración de diversas consultas y estadísticas para las distintas unidades de la Universidad	14
Licencias de Software	14
Antivirus Corporativo	14
Soporte a la instalación y uso de certificados digitales.....	14
Implantación de solución de videoconferencia para la Biblioteca Universitaria	14
Retransmisión del evento Contact 2011	14
Datos económicos	15



El Servicio de Informática

Descripción

El Servicio de Informática es la unidad encargada de prestar los servicios de tecnologías relacionados con los sistemas de la información y las comunicaciones a la Universidad.

Sus principales actividades son:

- 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

Estructura del Servicio de Informática

El Servicio de Informática se estructura en tres áreas funcionales: Sistemas, Aplicaciones y Soporte.

El área de Sistemas se ocupa principalmente de la asistencia técnica en la instalación, la gestión de las infraestructuras TIC básicas para la comunidad universitaria y la gestión de las salas informáticas.

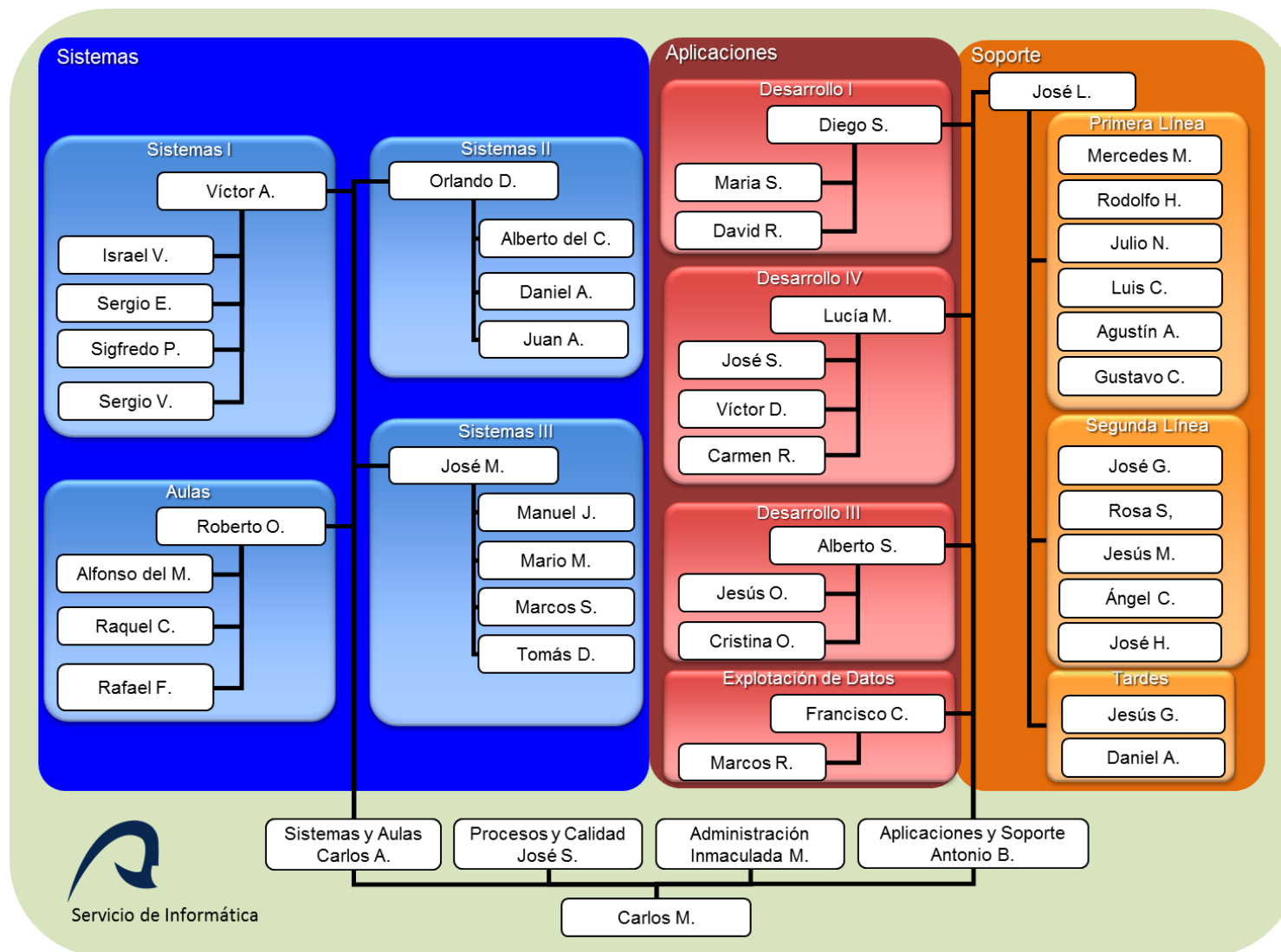
El área de Aplicaciones se encarga fundamentalmente de construir programas o adaptar los que ya existen para permitir una gestión adecuada en los servicios que lo requieren.

El área de Soporte se encarga de la atención directa a los usuarios y de la gestión del parque de microinformática.

Cada una de las áreas se estructura en grupos de trabajo, generalmente de entre 2 y 4 personas, con un jefe de grupo al frente.

Para organizar y mejorar los métodos y procedimientos de trabajo, existe un puesto de soporte a la organización.

A continuación se muestra el organigrama del Servicio.





Servicios ofrecidos

El Servicio de Informática presta gran cantidad de servicios que pueden agruparse en diferentes categorías. Así, tenemos por un lado servicios para la asistencia técnica en la instalación y la gestión de las infraestructuras básicas necesarias, como la red ULPnet, la telefonía, el acceso inalámbrico, el alojamiento y la gestión de servidores, el almacenamiento, etc. Por otro lado, se prestan servicios para el desarrollo e implantación de aplicaciones de uso corporativo en la ULPGC y extracción de la información contenida en las bases de datos de la ULPGC para su explotación por los órganos y unidades competentes. Por último, se facilita un servicio de atención directa a los usuarios y se gestiona el parque de microinformática y salas informáticas.

El listado de servicios y actividades es el siguiente:

- Gestión básica de los servidores del SI
- Mantenimiento y gestión de la red ULPnet
- Servicio de acceso inalámbrico (Wifi)
- Telefonía
- Albergue de servidores
- Servicios de Directorio
- Gestión de servidores de bases de datos del SI
- Gestión de servidores de correo electrónico
- Gestión de servidores web
- Gestión de servidores de aplicaciones del SI
- Gestión de los servidores de archivos
- Acceso desde el exterior a recursos universitarios
- Seguridad informática
- Desarrollo y/o implantación de aplicaciones corporativas para la ULPGC
- Mantenimiento correctivo de aplicaciones desarrolladas por el SI de la ULPGC
- Mantenimiento funcional/normativo de aplicaciones desarrolladas por el SI de la ULPGC
- Extracción de información de las bases de datos para uso interno a la ULPGC



- Extracción de información de las bases de datos para uso por parte de organismos externos a la ULPGC
- Servicio de atención informática al usuario
- Análisis y Coordinación de la actividad
- Acceso a la red de datos de la ULPGC
- Acceso a la información en la red
- Acceso a la red de telefonía de la ULPGC
- Acceso al ordenador
- Distribución de software
- Servicios de salas de informática

Datos significativos en la prestación de los servicios

Los datos más significativos de los servicios ofrecidos, referidos al año 2011, son los siguientes:

- 13.461 solicitudes generales (incidencias y peticiones de cambio) atendidas y resueltas
- 5.231 actuaciones presenciales
- 1.470 actuaciones en programas para resolver incidencias, realizar modificaciones y entregar datos
- 56 aulas de informática gestionadas, con un total de 1.581 equipos PCs
- 200 equipos PCs gestionados en las 14 salas de las bibliotecas universitarias
- 358 portátiles para préstamo gestionados en 10 bibliotecas universitarias
- 290 equipos PCs gestionados en aulas de docencia
- Gestión de la conectividad de la red universitaria, con un transferencia de datos hacia y desde Internet de 130,9 y 490,06 Terabytes respectivamente.
- Gestión de la conectividad de 36 edificios con un total de 12.300 puntos de servicio de red
- Gestión de la red inalámbrica con un total de 746 puntos de acceso inalámbrico dando servicio a una media diaria de 1.660 usuarios y una disponibilidad del 99,81 %
- Mantenimiento de una infraestructura de 3.900 líneas de telefonía fija



- Gestión del servicio de correo electrónico, con el mantenimiento de 5.137 cuentas de correo electrónico de personal y 80.013 de estudiantes y una disponibilidad del 99,997%
- Mantenimiento del servicio web corporativo con una disponibilidad del 99,997 %
- Mantenimiento de 66 servidores físicos y 130 virtuales, gestionando 135 terabytes de almacenamiento en disco
- Mantenimiento de la aplicación informática de gestión corporativa, que consta de un total de 1.657 programas cliente/servidor y 213 programas Web
- Actualizaciones de las aplicaciones informáticas corporativas en un total de 273 componentes software para acceso Web y 460 en modo cliente/servidor ²
- Actualizaciones de 143 componentes software en la Web institucional de la ULPGC ²
- Soporte al Campus Virtual y a la plataforma de teleformación

Carta de Servicios del Servicio de Informática

La Carta de Servicios del Servicio de Informática es el instrumento a través del cual se informa a los usuarios sobre los servicios que se prestan, los compromisos de calidad en su prestación y los derechos de los usuarios en relación con los servicios.

Dentro de la Carta de Servicios se han definido una serie de indicadores con el objeto de determinar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad en los servicios prestados a los usuarios. En la siguiente tabla se muestran los diferentes indicadores así como su grado de cumplimiento.

Grado de cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios del SI

Operatividad de la conexión a Internet	99,51%
Disponibilidad red inalámbrica en los centros de la Universidad	99,81%
Averías de telefonía fija resueltas en un máximo de 15 días	97,92%
Disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional	99,99%
Disponibilidad del servicio web corporativo	99,99%
Incidencias de seguridad preventiva y proactiva tramitadas en menos de 5 días	88,24%
Incidencias graves de bases de datos corporativas tramitadas en menos de 2 días	100%
Informes entregados en plazo	92,58%
Incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	81,48%
Averías hardware resueltas en menos de 14 días	98,98%
Peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en menos de 20 días	90,00%



Proyectos más relevantes en 2011

Mejoras y ampliaciones en la red telefónica de la ULPGC

La telefonía IP supone un avance en funcionalidades con respecto a la telefonía analógica implantada en la ULPGC. Durante este año se han migrado a telefonía IP los edificios del Campus del Obelisco (Agustín Millares Carlo, Magisterio, Biblioteca y Anexo) así como los edificios del Parque Científico del Campus de Tafira y Residencias Universitarias, contabilizando un total de 513 teléfonos

Mejoras y ampliaciones en la red de datos ULPnet

Durante este año se ha ampliado la capacidad de conexión a la red ULPnet de distintas sedes:

- El Campus de Taliarte ha pasado a tener una conexión de 100mbps (megabits por segundo; 50 veces superior a su capacidad anterior)
- Mejora de la conexión inalámbrica en el campus de Tegui, dotándola de equipos con superior capacidad
- Mejora de la conectividad de la Delegación de Fuerteventura, dotándola de conexión VPN, por lo que pueden acceder a todos los recursos informáticos al igual que el resto de sedes de la ULPGC
- Se ha conectado la Escuela de Capacitación Agraria de Arucas
- Se ha dotado al nuevo edificio de Servicios Administrativos de red inalámbrica
- Ampliación de la conexión a Internet de la Residencia de León y Castillo, el Campus de Montaña Cardones y se ha incorporado el Campus de CC. de la Salud al anillo 10G (10 gigabits por segundo)
- Mejora de la capacidad de enrutamiento de la red ULPGC en los edificios de Ingenierías, CULP, Ciencias de la Salud, Empresariales, Humanidades, CC. Básicas y Arquitectura.

Mejoras en el correo electrónico de la ULPGC

Con el fin de mejorar el servicio de correo electrónico que se ofrece a los estudiantes de la ULPGC, muy limitados en la plataforma en que se prestaba hasta la fecha, se ha realizado la migración del correo de los estudiantes a una nueva plataforma en la que se ofrecen 10GB de cuota de buzón, acceso a servicios de calendario y 25GB de espacio para almacenar archivos, todo ello accesible desde cualquier lugar de conexión a Internet las 24 horas del día.

Asimismo, se ha mejorado el protocolo de respuesta ante ataques de *phishing*, con la finalidad de bloquear rápidamente los ataques que pueda sufrir la comunidad universitaria con la intención de captar sus contraseñas.



Mejoras en la base de datos institucional

Se ha dotado de mayor disponibilidad a la Base de Datos institucional, servicio crítico del que dependen gran número de aplicaciones informáticas, entre las que destacamos la Web institucional (www.ulpgc.es) y las aplicaciones de Gestión Universitaria (ULPGes y wULPGes). Ahora, ante cualquier caída del Centro de Datos principal, es posible conmutar la Base de Datos institucional al Centro de Datos de respaldo, prestando el servicio con los mismos niveles de calidad y eficiencia.

Ampliaciones y mejoras en la infraestructura de servidores

Se ha ampliado la potencia y capacidad de los balanceadores de aplicaciones, elemento clave para la alta disponibilidad de los servicios. Además, se han actualizado los servidores de archivos (Disco), instalando la última versión del sistema operativo que los soporta.

Se ha avanzado en el proyecto de consolidación de servidores, aprovechando las ventajas que la virtualización de sistemas representa (ahorro en la adquisición de servidores, en su mantenimiento, ahorro de energía, etc.). En concreto, se han virtualizado los servidores frontales de correo electrónico; se han añadido nuevos servidores a la web institucional así como se ha ampliado la capacidad del alojamiento web (que se encuentran ahora además distribuidos geográficamente entre los dos Centros de Proceso de Datos que gestiona el SI) y se han virtualizado los servidores que dan servicio a la aplicación de incidencias informáticas.

Apoyo a otras unidades de la ULPGC

Se ha dado apoyo a la conectividad a Internet de la Conferencia IbPRIA2011 (Iberian Conference on Pattern Recognition and Image Analysis)

Se han preparado 50 ipad para su préstamo a los estudiantes.

Se ha instalado la infraestructura necesaria para el funcionamiento de la televisión de la ULPGC (ULPGC TV)

Se ha preparado la infraestructura para el funcionamiento de la aplicación CANOA (Sistema de Contabilidad Analítica Normalizada para las Organizaciones Administrativas), siendo la primera sede universitaria que permite el acceso mediante la red SARA.

Se ha dado apoyo Vicerrectorado de Ordenación Académica y EEES para los equipamientos docentes realizados en este año.

Se ha dotado a la aplicación de la biblioteca universitaria AbsysNET de conexión al servidor central de autenticación LDAP, de forma que los usuarios pueden ya entrar a dicha aplicación usando su identificación y contraseña universitaria.

Se ha elaborado el proyecto de telecomunicaciones del edificio departamental de Ciencias de la Salud y se ha realizado un seguimiento de su implantación.



Aulas de informática

Durante el 2011, el Servicio de Informática realizó las actuaciones necesarias para preparar las aulas de informática de la ULPGC de cara al segundo cuatrimestre del curso 2010/11 y al comienzo del curso 2011/12. Entre las tareas realizadas se encuentran la revisión y reparación de equipos con averías y la actualización e instalación de aplicaciones destinadas a la docencia.

Ordenadores de la Biblioteca Universitaria

Durante 2011, el Servicio de Informática realizó las actuaciones necesarias para mantener actualizados y en funcionamiento los ordenadores que la Biblioteca Universitaria tiene distribuidos por las distintas bibliotecas temáticas como puestos de consulta y los portátiles que utiliza en su servicio de préstamo de portátiles a estudiantes y personal de la ULPGC. Entre las tareas realizadas se encuentran la revisión y reparación de equipos con averías y la actualización e instalación de aplicaciones solicitadas por la Biblioteca.

Matrícula

Se ha adaptado la aplicación de Matrícula de Grado y Posgrado, incorporando los cambios solicitados por el Servicio de Gestión de Alumnos para el curso 2011/12.

Gestión de Becas del Ministerio y Becas Propias

Se ha adaptado la aplicación de gestión de las becas del MEC incorporando las novedades normativas para el curso 2011/12. Se ha modificado la aplicación de gestión de becas propias incorporando la gestión de la cotización a la Seguridad Social de los becarios.

Preinscripción y Matrícula en la PAU

Se modificaron las aplicaciones utilizadas en el proceso de preinscripción y Matrícula de la PAU para incorporar los cambios relacionados con el Acceso de alumnos de Ciclos Formativos (FP). Se incorporó, además, un simulador que permite a los futuros estudiantes calcular su nota de acceso.

Incorporación de firma electrónica en ActasWeb

Dentro del proyecto general de impulso de la Administración Electrónica en la Universidad, se incorporó a la aplicación de gestión de actas de calificación (Actasweb) la opción que permite que las actas puedan ser firmadas por los profesores mediante firma electrónica.

Grupos de Docencia

Se incorporó a la aplicación de gestión académica de la Universidad una nueva funcionalidad que permite asignar de forma automática a los estudiantes en los distintos tipos de grupo para cada una de las asignaturas en las que se matricule.

Automatrícula del curso de acceso para mayores de 25 y 45 años

Se modificó la aplicación de automatrícula para el curso y las pruebas de acceso para mayores de 25 años para que pudiera utilizarse para el colectivo de mayores de 45 años. Se incorporó el control de límites de acceso en las sedes en las que se imparten los cursos y se facilitó una cuenta de correo de la Universidad a todos los estudiantes matriculados.



Campus Virtual

Se ha realizado la instalación, configuración y puesta en marcha de las plataformas para dar soporte a la docencia online (teleformación) y presencial para el curso 2011/12. La plataforma utilizada en la Universidad de Las Palmas es el Moodle, siendo la más utilizada a nivel mundial por las organizaciones educativas. Moodle se convierte en una herramienta fundamental para la interacción dinámica entre los docentes y los alumnos, de forma que puedan intercambiar temarios, recursos, actividades o tareas, pruebas de evaluación y foros de opinión.

Aplicación para la Gestión del Personal Investigador en Formación

Se ha desarrollado una nueva aplicación para facilitar la gestión del Personal Investigador en Formación que realiza el Servicio de Investigación y Tercer Ciclo. Con ella se consigue incorporar al Sistema de Gestión de la Universidad (ULPGes) información esencial para la gestión de los becarios de investigación así como facilitar la elaboración de las certificaciones, listados y estadísticas institucionales.

Aplicación para la Gestión del Plan de Formación del Personal Investigador en Formación

Se ha desarrollado una nueva aplicación para facilitar el proceso de solicitud de ayudas del personal docente y personal docente en formación en el marco del Plan de Formación del Personal Investigador de la ULPGC y su posterior gestión por parte de la Subdirección de Gestión de Recursos y Ayudas a la Investigación (GRAI).

Preinscripción de Master

Se actualizó la aplicación de Preinscripción de Master incorporando el proceso automatizado de asignación de plazas.

Contrato Programa de 2011

Suministro de información de diferentes fuentes para su envío al Gobierno de Canarias para el seguimiento del cumplimiento de los objetivos establecidos.

Presupuesto 2012

Suministro de información para la elaboración del presupuesto de Departamentos, Centros e Institutos.

Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU)

Envío de información al Ministerio de Educación de diversa naturaleza (académica, RRHH, contabilidad, etc.) para integrarlos en el repositorio centralizado de datos de Universidades que mantiene dicho Ministerio.

ULPGC en Cifras

Confección de las diferentes consultas necesarias para la elaboración del documento "ULPGC en Cifras 2010" que refleja la visión global de la ULPGC.

Información para la Planificación Académica del Curso 2011-12

El Servicio de Informática confeccionó para el Vicerrectorado de Ordenación Académica y EEES, Vicerrectorado de Profesorado y todos los departamentos existentes en la ULPGC un



nuevo libro de consultas en la herramienta Discoverer que les permite consultar y gestionar los datos de potencial y carga docente del próximo curso académico y tomar las decisiones adecuadas para planificar la docencia del curso.

Elaboración de diversas consultas y estadísticas para las distintas unidades de la Universidad

Durante 2011 se han elaborado diversas consultas y estadísticas para su utilización por otras unidades de la ULPGC.

Licencias de Software

Se gestionó directamente la adquisición y/o renovación de diverso software utilizado en la docencia de la ULPGC (Campus Microsoft, Campus Adobe Acrobat, MasterSuite Autodesk, SPSS).

Antivirus Corporativo

A mediados del 2011, el Servicio de Informática sustituyó el antivirus corporativo por otra solución que se adaptaba mejor a la infraestructura de la ULPGC. La elección de la nueva solución se realizó tras un proceso de selección en el que se analizaron varias soluciones comerciales.

Soporte a la instalación y uso de certificados digitales

Dentro del proyecto de puesta en marcha de la administración electrónica en la Universidad de las Palmas de Gran Canaria, se instauró este nuevo servicio que tiene por objetivo facilitar el uso de los certificados digitales a los miembros de la comunidad universitaria. Para ello se habilitó una nueva extensión telefónica (9999) con el objetivo de facilitar a los usuarios la solicitud de este servicio.

Implantación de solución de videoconferencia para la Biblioteca Universitaria

La Biblioteca Universitaria realizó a finales de 2010 una solicitud de asesoramiento en materia de soluciones de videoconferencia. De las soluciones evaluadas la Biblioteca escogió una solución basada en software que el Servicio de Informática se encargó de implantar en 2011.

Retransmisión del evento Contact 2011

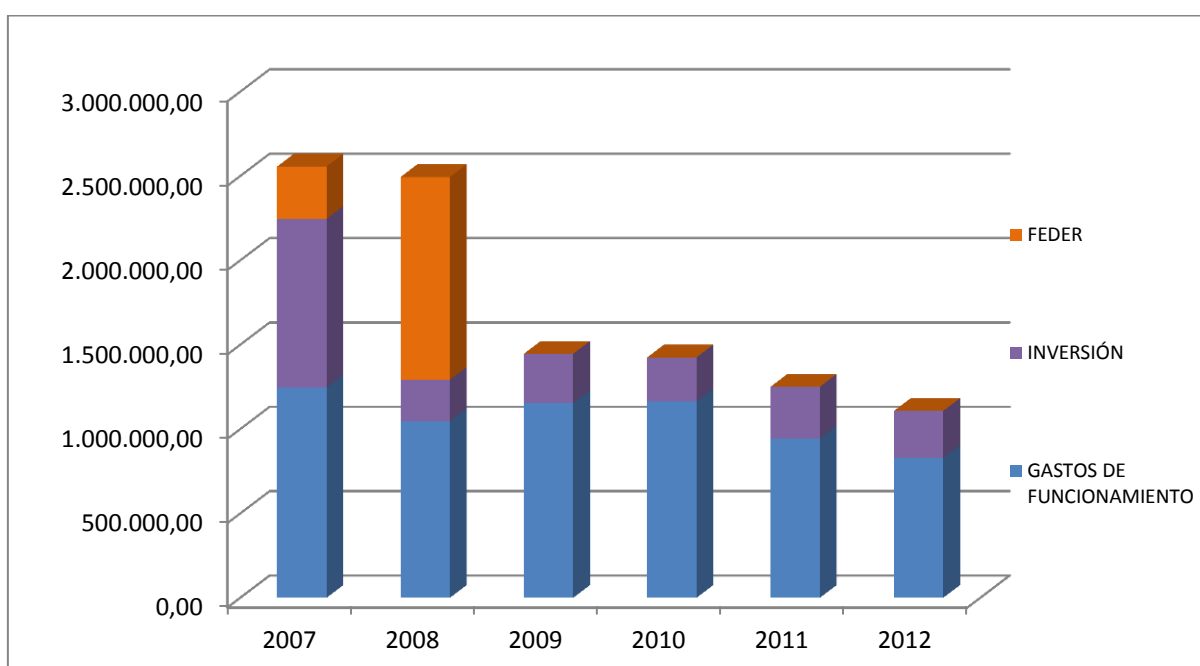
El Servicio de Informática de la ULPGC se encargó de la retransmisión de este evento a través de Internet de tal modo que se pudo seguir en directo el contacto con la Estación Espacial Internacional desde el Salón de Actos del Edificio de Electrónica y Telecomunicación, el Paraninfo de la ULPGC, varios colegios del archipiélago y todas las personas que conectaron ese día con la página web de la retransmisión.



Datos económicos

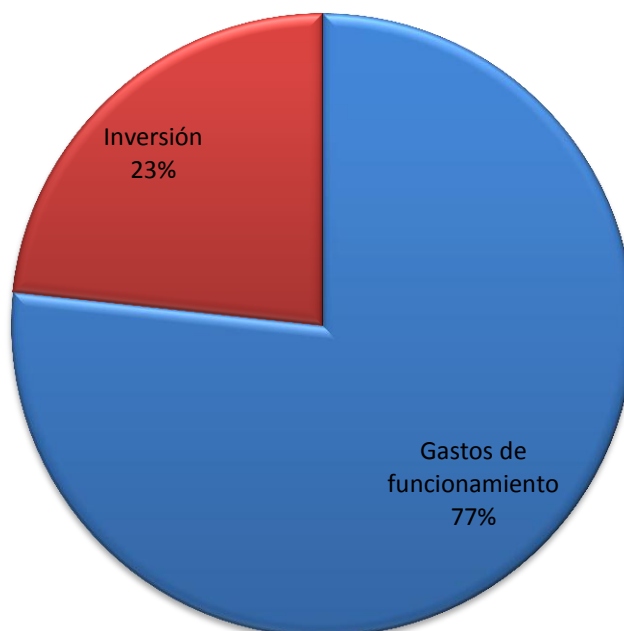
El Servicio de Informática ejecutó contrataciones durante el ejercicio económico de 2011 por un importe de 1.311.535,55€

Evolución histórica del presupuesto anual del SI

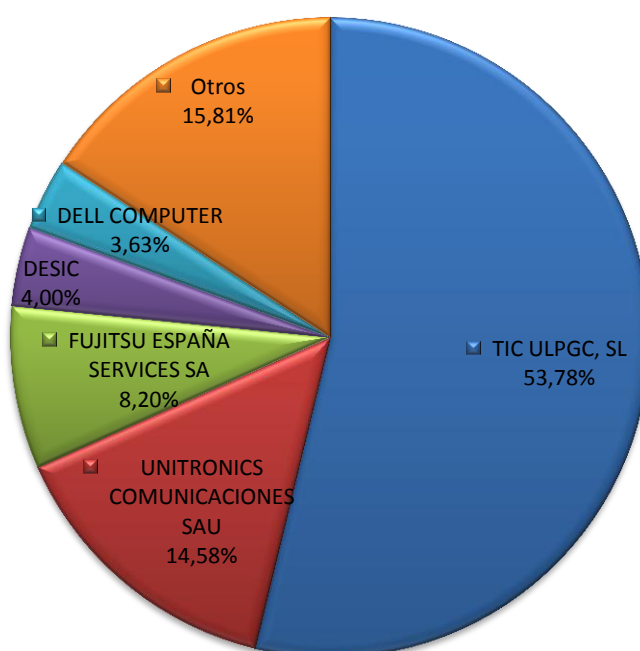




Distribución del presupuesto de 2011 según tipo de contratación



Distribución del presupuesto de 2011 según proveedor





Distribución del presupuesto según la finalidad

