



---

Memoria de Gestión  
del

Servicio de Informática  
del curso 2012/13

de junio de 2012 a mayo de 2013



## Contenido

El Servicio de Informática .....	3
Competencias .....	3
Misión .....	3
Visión .....	4
Metas .....	4
Organización .....	4
Organigrama .....	4
Carta de Servicios .....	6
Servicios ofrecidos .....	6
Compromisos .....	6
Semántica, fuente y fiabilidad de los datos .....	7
El SI en números .....	10
Proyectos más relevantes desarrollados en el curso 2012/13 .....	11
Organización, Procesos y Calidad .....	11
Servidores, sistemas y bases de datos .....	12
Red de voz y datos .....	12
Aplicaciones Corporativas .....	13
Soporte al usuario. ....	16

## El Servicio de Informática

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

### Competencias

- Gestionar la red corporativa de la ULPGC, 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 de la Universidad 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 de la Universidad, prestando un servicio de soporte técnico a los usuarios, y en particular a las aulas de informática al servicio de la docencia y el estudio
- Administrar y distribuir el software de uso corporativo
- Gestionar la red telefónica
- Apoyar tecnológicamente la teleformación y la implantación de tecnologías y sistemas de información al servicio de la gestión del conocimiento
- Explotar los datos contenidos en la base de datos corporativa siguiendo criterios de homogeneidad y unificación, promoviendo en los distintos servicios y unidades acciones de autogestión de informes de dichos datos

### Misión

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



## Visión

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

## Metas

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

## Organización

El Servicio de Informática es una unidad adscrita a la Gerencia de la que depende funcional y orgánicamente.

La coordinación del Servicio es responsabilidad del Equipo de Dirección del SI, formado por el Director del Servicio y los dos Subdirectores de Área.

Cada Subdirector de Área coordinar la labor de varios Equipos de Trabajo.

Un equipo de trabajo, formado por varios técnicos, lleva a cabo tareas generalmente especializadas, que coordina el Jefe de Equipo.

## Organigrama

- Director: Carlos Mena Mesa
  - Administrativa: Inmaculada Monagas Manzano
  - Subdirector de Sistemas, Comunicaciones y Aulas: Carlos Alemán Ramírez
    - Jefe del Equipo de Sistemas I: Víctor Manuel Armas Hidalgo
      - Miembros: Israel Villar Boillos, Sergio Esteban Santana, Sergio Velázquez Rosales
    - Jefe del Equipo de Sistemas II: Orlando Díaz Felipe

- Miembros: Alberto del Campo Pérez, Juan Francisco Añor Arencibia, Daniel Añor Arencibia, Manuel Sigfredo Paz Martín,
- Jefe del Equipo de Sistemas III: José María González Yuste
  - Miembros: Manuel Jerez Cárdenes, Tomás Diz Marcos, Marcos Antonio Santana Ramírez, Francisco Manuel Rivera Viña
- Jefe del Equipo de Aulas: Ricardo Beranger Mateos
  - Miembros: Carmen Esther Rodríguez Guerra, José Alfonso Del Moral Fabelo, Rafael Fernández Sánchez
- Subdirector de Aplicaciones, Soporte y Calidad: Antonio Francisco Babío Larios
  - Jefe del Equipo de Desarrollo I: Diego Suárez Hernández
    - Miembros: David Rodríguez Aguiar, Roberto Ortega Suárez
  - Jefe del Equipo de Desarrollo III: Juan Alberto Sánchez Hernández
    - Miembros: Jesús Carlos Ortega Lorenzo, Cristina Olmos Machín, M<sup>a</sup> Luz Santiago Betancor
  - Jefe del Equipo de Desarrollo IV: Lucía Medina Rivero
    - Miembros: José Luís Sánchez Hernández, Víctor Déniz Falcón
  - Jefe del Equipo de Explotación de Datos: Francisco Casas Cabrera
    - Miembros: Marcos Javier Rodríguez Jorge
  - Jefe del Equipo de Soporte y Calidad: José Miguel Santana Melián
    - Jefe de Sala: José Antonio Herrera Valladolid
    - Miembros: Mercedes Mathías Gutiérrez, Jesús Moran Gago, Ángel Cabeza Delgado, Luis Antonio Curbelo Arribas, Rosa María del Río Hernández, Rodolfo Hernández Gil de Arana, Julio León Navarro, José Alexis González González, Rosa Esther Santana Rodríguez, Gustavo Andrés Cedrés Déniz, Agustín Álvarez Acosta, Jesús Alberto González Reina, Daniel Acosta Cruz



## 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
- Adquisición y desarrollo de aplicaciones informáticas
- Elaboración de informes y estadísticas a partir de las bases de datos corporativas
- Seguridad informática preventiva y proactiva
- Administración de servidores corporativos
- Administración técnica de las bases de datos corporativas
- Videoconferencia en la Sede Institucional

### Compromisos

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.

<b>Grado de cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios del SI</b>			
<b>Indicador</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	85,91%	81,48%	84,1%
Porcentaje de averías hardware resueltas en menos de 14 días	98,07%	98,98%	98,13%
Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en menos de 20 días	96,00%	90,00%	82,61%
Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet	99,96%	99,51%	99,42%
Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica en los centros de la Universidad	99,68%	99,81%	94,66%
Porcentaje de averías de telefonía resueltas en un máximo de 15 días	90,63%	97,92%	95,58%
Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional	99,99%	99,99%	99,99%
Porcentaje de disponibilidad del servicio web corporativo	99,99%	99,99%	99,99%
Porcentaje de informes entregados en plazo	95,77%	92,58%	90,43%
Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva tramitadas en menos de 5 días	92,09%	88,24%	100%
Porcentaje de incidencias graves de bases de datos corporativas tramitadas en menos de 2 días	100%	100%	100%

(\*) Los datos están referidos al periodo de año natural para ajustarlos a los parámetros de la Carta de Servicios

## **Semántica, fuente y fiabilidad de los datos**

### ***Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días***

Semántica: El SI gestiona y resuelve las incidencias que los usuarios le comunican mediante los canales establecidos al efecto. Este indicador mide porcentualmente el número de incidencias de usuarios resueltas en el plazo fijado.

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

Fiabilidad: Alta

### ***Porcentaje de averías hardware resueltas en menos de 14 días***

Semántica: El SI gestiona la resolución de las averías hardware que pueden sufrir los equipos de los usuarios. Este indicador mide porcentualmente el número de averías en los equipos informáticos de usuario que se han diagnosticado y, en los casos en los que la reparación ha sido posible, tramitado en el plazo fijado.

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

Fiabilidad: Alta



### ***Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en menos de 20 días***

Semántica: El SI realiza dos instalaciones masivas de aulas durante el curso académico. Además se aceptan solicitudes fuera de plazo en casos concretos que no hayan podido ser resueltas mediante estas instalaciones masivas, bien porque el solicitante no dispusiera del software que quiere instalar en el plazo establecido o por cualquier otra razón ajena al SI. Este indicador mide porcentualmente el número de peticiones fuera de plazo que han sido resueltas en el plazo de 20 días.

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

Fiabilidad: Alta

### ***Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet***

Semántica: 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

### ***Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica en los centros de la Universidad***

Semántica: 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

### ***Porcentaje de averías de telefonía resueltas en un máximo de 15 días***

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

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

Fiabilidad: Alta



### ***Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional***

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

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes

Fiabilidad: Alta

### ***Porcentaje de disponibilidad del servicio web corporativo***

Semántica: 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

### ***Porcentaje de informes entregados en plazo***

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

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

Fiabilidad: Alta

### ***Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva tramitadas en menos de 5 días***

Semántica: El SI gestiona la resolución de las incidencias de seguridad informática que le son reportados externa o internamente, es decir proactiva y preventivamente. El indicador mide porcentualmente el número de incidencias tramitadas en el plazo fijado.

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

Fiabilidad: Alta



### ***Porcentaje de incidencias graves de bases de datos corporativas tramitadas en menos de 2 días***

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

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

Fiabilidad: Alta

## **El SI en números**

Los números más significativos referidos al periodo curso 2012/13 son los siguientes:

- Solicitudes de ayuda informática atendidas y resueltas: 12.132
- Actuaciones presenciales de ayuda informática: 5.140
- Aulas de informática gestionadas: 57
- Equipos en aulas de informática: 1.989
- Aulas de biblioteca gestionadas: 14
- Equipos en aulas de biblioteca: 202
- Portátiles para préstamo gestionados en 10 bibliotecas universitarias: 354
- Equipos gestionados en aulas de docencia: 149
- Programas de software libre instalados en aulas: 18
- Campus separados geográficamente interconectados en red de alta velocidad a 10Gbps: 4
- Edificios interconectados en red: 37
- Puntos de servicio de red: 14.200
- Ancho de banda del acceso principal a Internet: 1 Gbps
- Transferencia de datos hacia Internet de 205,56 Terabytes
- Transferencia de datos desde Internet de 712,02 Terabytes
- Puntos de acceso WiFi: 826
- Cobertura WiFi de las instalaciones universitarias: 100%
- Superficie aproximada de cobertura WiFi: 112.500 m2
- Media del máximo diario de usuarios Wifi conectados: 4.200
- Líneas de telefonía fija: 3.900
- Líneas de telefonía que usan la red de datos: 2.036
- Líneas de telefonía que usan una red independiente: 1.864
- Cuentas de correo electrónico del personal gestionadas: 5.051
- Cuentas de correo electrónico de estudiantes gestionadas: 85.594
- Programas cliente/servidor mantenidos en la aplicación informática de gestión corporativa: 1.728
- Programas web mantenidos en la aplicación informática de gestión corporativa: 210

- Unidades de gestión funcionales a las que da servicio la aplicación informática de gestión corporativa: 64
- Actuaciones en programas para resolver incidencias, realizar modificaciones y entregar datos: 1.122
- Actualizaciones en los programas cliente/servidor: 564
- Actualizaciones en los programas web: 183
- Servidores físicos mantenidos: 56
- Servidores virtuales mantenidos: 206
- Capacidad en disco gestionada: 135 Terabytes
- Paquetes o librerías de software libre usados en servidores servidores: 475
- Plataformas del Campus Virtual: 5
- Cursos en la plataforma de Teleformación: 460
- Usuarios en la plataforma de Teleformación: 2.596
- Cursos en la plataforma de Grado y Postgrado: 5.102
- Usuarios en la plataforma de Grado y Postgrado: 23.461
- Cursos en la plataforma de Otras Enseñanzas: 295
- Usuarios en la plataforma de Otras Enseñanzas: 4.863
- Cursos en la plataforma de Social: 53
- Usuarios en la plataforma de Social: 45.582
- Cursos en la plataforma Entorno Virtual de Trabajo: 432
- Usuarios en la plataforma Entorno Virtual de Trabajo: 4.169
- Visitas diarias a la web institucional: 28.745
- Páginas de la web institucional: 72.540
- Documentos incluidos en la web institucional: 84.784

## Proyectos más relevantes desarrollados en el curso 2012/13

### Organización, Procesos y Calidad

Planes y memorias. Se ha elaborado una memoria de gestión y económica del trabajo realizado en el ejercicio 2012 y fruto de las reflexiones recogidas en la misma se ha elaborado un plan de acciones para el año 2013 que ha guiado el trabajo de estos primeros meses.

Evaluación de Calidad. Se ha avanzado sustancialmente la autoevaluación del Servicio, basada en el modelo EFQM, estando prevista su conclusión y publicación del plan de mejora en la segunda mitad del año 2013.

Gestión del trabajo por proyectos. Se ha mejorado sustancialmente el procedimiento de trabajo basado en proyectos y se ha reflejado el mismo en una práctica guía accesible en línea.

Coordinación. Se ha afianzado el modelo de coordinación del personal del SI a través de la celebración semanal de reuniones de cada equipo de trabajo y semestral de todo el personal del Servicio.

Promoción del conocimiento y la utilidad del Servicio. Se han celebrado visitas guiadas para estudiantes a través de las instalaciones tecnológicas, dado apoyo técnico a eventos como "Hack For God" o "Festival 12:12", presentado ponencias en congresos como la "1ª Jornada



de Promoción del Software Libre en la Universidad” y publicado en la web noticias de interés para la comunidad universitaria.

### **Servidores, sistemas y bases de datos**

Mejoras entorno virtualización. Se llevaron a cabo una serie de procesos automatizados para mejorar la disponibilidad y el tiempo de recuperación ante caídas de los servidores ubicados en nuestra infraestructura virtual.

Instalación de nueva UPS para la sala de servidores de Ingenierías. Para garantizar la continuidad de los servicios informáticos soportados en el Centro de Proceso de Datos de Ingenierías, se ha instalado una nueva unidad de alimentación ininterrumpida que permite que los servidores sigan funcionando ante un fallo en la corriente eléctrica, así como aumentar su vida útil y reducir averías.

Ampliación de la Infraestructura de los Servidores de Aplicaciones. Se ha duplicado la potencia de procesamiento de los servidores de aplicaciones para mejorar los tiempos de respuesta y la cantidad de peticiones a procesar simultáneamente, logrando mejor experiencia de uso de los usuarios.

Diseño y construcción del nuevo CPD del SI, fase I. Se ha diseñado el nuevo CPD del SI, tanto a nivel arquitectónico como los proyectos eléctrico, de aire acondicionado, de extinción de incendios y de cableado de datos. Ya se ha realizado la obra civil, la primera fase de la instalación antincendios y la preinstalación de las UPS, y en próximas fechas se acometerán el resto de trabajos, siempre que la disponibilidad presupuestaria lo permita.

### **Red de voz y datos**

Cierre del enlace Tafira-Humanidades a 10G. Se ha acometido el cierre de esta partido del anillo de fibras que conforma la red de la Universidad, ULPnet, multiplicando su capacidad por 10, hasta llegar a 10 Gigabits por segundo, lo que mejora la conectividad de los ordenadores instalados en la Universidad.

Adaptación de la red eduroam al estándar internacional. Se ha adaptado el identificar eduroam al estándar internacional, así como establecidos los protocolos de conexión. Además, se ha puesto a disposición de la comunidad universitaria unos asistentes de instalación que facilitan enormemente la configuración de esta red en los equipos de los usuarios.

Migración de la Sede Institucional y La Granja a Telefonía IP. El personal de estos edificios ya disponen de telefonía IP en sus puestos de trabajo, que viene a sustituir a la obsoleta tecnología analógica con la que trabajaban hasta ahora, mejorando los servicios que se le prestaban, tales como la identificación de llamadas, las llamadas perdidas, la gestión en grupos, etc.

Acondicionamiento del PdP de Rediris, fase I. Se ha realizado la primera fase de la preparación del Punto de Presencia de RedIris, situado en el edificio de Humanidades, que permitirá en una segunda fase ampliar la conectividad de la ULPGC hacia dicha red académica y de investigación hasta alcanzar los 10gbps.

Implantación de IPv6 en un laboratorio de Ingeniería Telemática. Se dispone ya de un laboratorio que usa como único protocolo de interconexión IPv6, el nuevo estándar de direccionamiento para Internet, que servirá como piloto para un despliegue próximo de este protocolo en toda la ULPGC.

### Aplicaciones Corporativas

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 2012/13 con la nueva versión 2.3 que incorpora muchos cambios y mejoras, tanto a nivel de código y estructura como del flujo de trabajo y las posibilidades que oferta tanto a estudiantes como a docentes. La plataforma utilizada en la Universidad de Las Palmas de G.C. es el Moodle, siendo la más utilizada a nivel mundial por las organizaciones educativas.

Implantación de Sistema de identificación centralizada. Se ha configurado el sistema CAS de autenticación para que pueda ser usado en la ULPGC como sistema único de identificación. El servicio se ha desplegado en alta disponibilidad y permitirá a los usuarios de las diferentes aplicaciones web que se vayan integrando en este sistema identificarse una única vez en lugar tener que identificarse en cada una de ellas.

Migración de cuentas de correo electrónico a la nube. Se ha migrado el 100% de las cuentas del Personal de Administración y Servicios de la ULPGC a la nube, ofreciendo mejoras en el correo, así como otras herramientas del paquete Live@Edu.

Autoservicio de alta de cuentas discrecionales de correo electrónico. Se ha conseguido que los usuarios tengan una aplicación de autoservicio para solicitar nuevas cuentas de correo electrónico y se creen automáticamente, desvinculando al SI de tareas rutinarias y ofreciendo un mejor servicio al usuario.

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

Antivirus Corporativo. Se renovó la suscripción del antivirus corporativo. La decisión de renovar se realizó tras valorar otras soluciones comerciales y sopesar los pros y contras que supondría para la organización sustituir el antivirus por otro.

Aplicaciones para la Biblioteca Universitaria. Se ha prestado asistencia técnica en la implantación de Summon, el nuevo índice único de la BU, así como en la instalación de la aplicación Omeka.

Matrícula. Se ha adaptado la aplicación de Matrícula de Grado y Posgrado, incorporando los cambios solicitados por el Servicio de Gestión Académica para el curso 2012/13. Entre otras novedades, se desarrolló un procedimiento de gestión de la preinscripción en menciones que controla, durante la matrícula, la admisión a las distintas menciones. También se automatizó el control de validación de los estudiantes que tienen derecho a exención de tasas por ser personal o hijo de personal de la ULPGC, de forma que se exime al estudiante de aportar la documentación acreditativa de tal condición.



Gestión de Becas del Ministerio de Educación. Se ha adaptado la aplicación de gestión de las becas del MEC incorporando las novedades normativas para el curso 2012/13. Entre otras novedades, a partir de ahora se genera y envía al Ministerio la información relativa a las propuestas de denegación de becas además de las propuestas de concesión (que eran las únicas que se procesaban antes).

Gestión de Becas de la Comunidad Autónoma de Canarias. La resolución de las solicitudes de becas de la CAC se dilató más de lo deseable en 2011/2012, por causas ajenas a la ULPGC. De acuerdo con la Dirección General de Universidades, se decidió dar facilidades a los estudiantes con solicitudes denegadas para regularizar los pagos pendientes, permitiendo fraccionarlos en dos plazos. Ello implicó un cambio sustancial en la aplicación de generación de abonos de matrícula, que fue desarrollado en el escaso tiempo del que se disponía.

Preinscripción. Se ha establecido un procedimiento de intercambio de información de acceso a la universidad entre las dos universidades públicas canarias, de forma que, en la aplicación de preinscripción de la ULPGC, el estudiante que haya hecho la PAU o la prueba de mayores de 25 años en la ULL verá sus datos recogidos y validados automáticamente.

Planes de estudio. Dado que los planes de estudio van sufriendo modificaciones a lo largo de su ciclo de vida, se ha establecido un mecanismo de control del histórico. De esta manera, se puede ir trabajando en los planes de estudio que empezarán a abrirse en el futuro, sin interferir con los planes de estudios vigentes actualmente.

Mayores de 45 años. Durante 2012 se ha desarrollado una herramienta de gestión de los mayores de 45 años, que incluye un histórico de sus datos, de forma que ya se asimila la gestión a la del colectivo de los mayores de 25 años.

Estudiantes de Intercambio. Desde hace unos años se dispone de una herramienta específica para la gestión del intercambio de estudiantes, personal docente y PAS. En 2012 se ha conseguido establecer una forma de gestionar los datos de los solicitantes, permitiendo desde una única pantalla validar los datos de los estudiantes incoming, dar de alta a terceros a los estudiantes de intercambio, importar las fotos y solicitar su carné universitario.

Grupos de Docencia. Para el curso 2012/13 se han implementado tres políticas distintas para que los centros puedan asignar a sus estudiantes en los grupos de docencia que se establezcan. Además, se han desarrollado varias pantallas en la aplicación de Gestión Académica para facilitar la gestión de los grupos por parte de los centros.

Sede Electrónica. Se han desarrollado varios servicios web que han permitido incorporar a la Sede Electrónica de la ULPGC varios trámites relativos a la gestión académica, como la matrícula del proyecto de fin de carrera, la solicitud de anulación de matrícula, la solicitud de adaptación a un nuevo plan de estudios, la solicitud de devolución de precios públicos, la emisión de certificados personales o el cambio de contraseña universitaria mediante certificado digital.

Preinscripción de Masters. Se actualizó la aplicación de Preinscripción de Master para que el proceso de asignación de plazas se realice de forma autónoma al Servicio de Informática. También se modificó la interfaz de los solicitantes para hacerla más ágil y cómoda de utilizar.

Trabajo de Fin de Título. Se han creado pantallas de gestión para recoger toda la información que se requiere para los trabajos de fin de título, de forma que se puedan tratar sus actas de forma individual.

Cursos de Formación del PAS. Se ha desarrollado una nueva aplicación web para facilitar la inscripción del Personal de Administración y Servicios en los cursos del Plan de Formación del PAS y agilizar su gestión. El desarrollo de la aplicación se ha realizado en estrecha colaboración con el Servicio de Organización y Régimen Interno. Como prueba piloto se ofertó, a través de la aplicación, el curso 'La administración electrónica en la Universidad'. Una vez constatado el éxito de la experiencia, se utilizó esta misma aplicación para gestionar la inscripción de las convocatorias del curso de Inglés dirigido al PAS.

Ajuste de la aplicación de RRHH a los decretos de descuento del gobierno. Se ha adaptado la aplicación de gestión de personal para dar cabida a los decretos de descuento de los gobiernos autónomo y central con ajuste automático del cálculo del IRPF.

Nuevo sitio web del CEI Canarias. Se ha rediseñado y realojado en los servidores de la ULPGC el sitio web del Campus Atlántico Tricontinental. Se mejora la accesibilidad y usabilidad así como se dota de más y mejores contenidos.

Contabilidad de la cotización de la Seguridad Social. Se ha automatizado la contabilización de las cotizaciones a la Seguridad Social de todas las cuentas de la ULPGC. Esto supone una mayor eficiencia en la realización de este proceso, mejorando el sistema de información de la organización.

Cotización de becarios en prácticas. Se adapta la aplicación de gestión de personal para permitir la cotización de los becarios, adaptándonos a la ley que los regula. Esto dará más protección social a este colectivo.

Estudio y optimización de la web institucional. Se optimiza la velocidad de carga de las páginas de la web institucional reduciendo el peso de los diferentes componentes que las conforman y se limpian las diferentes librerías que intervienen en la generación de páginas para que no se use código obsoleto. También se eliminan de la carga librerías que no se utilizaban.

Aplicación de Patrimonio y Contratación. Se ha modificado la aplicación de Patrimonio y Contratación para incorporar mejoras en el control de saldos de las tarjetas prepago de las impresoras/fotocopiadoras de las bibliotecas.

Carga de encuestas de satisfacción de estudiantes. Se ha desarrollado un módulo de integración para cargar las encuestas de satisfacción de los estudiantes realizadas en papel en la aplicación de evaluación Docente.

Propuesta cursos Extensión Universitaria. Se ha mejorado la usabilidad de la aplicación, añadiendo nuevas opciones de navegación facilitando la mecanización de los datos.



Propuesta cursos de armonización. Se ha habilitado una nueva funcionalidad web de propuesta de cursos de armonización que permite agilizar la carga de la oferta de cursos.

Presupuesto 2013. Se han desarrollado las consultas e informes necesarios para que la Gerencia pueda elaborar los presupuestos para los Departamentos, Centros e Institutos Universitarios.

Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU). Se ha recopilado 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.

Memoria de Responsabilidad Social de la ULPGC. Confección de las diferentes consultas necesarias para la elaboración del documento "Memoria de Responsabilidad Social" que refleja la visión global de la ULPGC.

Información para la Planificación Académica del Curso 2013-14. Se modificó el libro de consultas en la herramienta Discoverer según la nueva normativa publicada por el Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica para gestionar los datos de potencial y carga docente del próximo curso académico y tomar las decisiones adecuadas para planificar la docencia del curso.

Indicadores de Calidad. Se ha elaborado un libro para la 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 ha recopilado para su envío a la CRUE información de diversa naturaleza (académica, RRHH, contabilidad, etc.) para integrarlos en su repositorio centralizado de datos.

Elaboración de diversas consultas y estadísticas para las distintas unidades de la Universidad. Durante el curso 2012/13 se han elaborado múltiples consultas y estadísticas para su utilización por otras unidades de la ULPGC, incorporándolas a la herramienta Discoverer para que las unidades solicitantes puedan acceder a los datos en futuras ocasiones de forma autónoma.

### **Soporte al usuario.**

Instalación de aulas informáticas, primer y segundo semestre. Se realizó la instalación de las 57 aulas que gestiona el SI, actualizando el software a últimas las versiones y añadiendo los nuevos paquetes de software solicitados por los docentes.

Instalación de los equipos de biblioteca. Se han actualizado los 558 equipos de los que dispone la biblioteca para uso de la comunidad universitaria, tanto equipos fijos como portátiles

Autenticación en aulas de biblioteca. Se ha instalado un sistema para que los usuarios de las aulas de informática ubicadas en las bibliotecas tengan que autenticarse antes de acceder a los ordenadores, garantizando de esta forma que sólo son usados por miembros de la Comunidad Universitaria.



Mejora de la atención telefónica del Servicio de Informática. A finales de 2012 se desplegó una nueva solución de atención telefónica para el Centro de Atención a Usuarios del Servicio de Informática, comúnmente conocido como 1234. Esta solución permite repartir las llamadas de un modo eficiente entre los técnicos que atienden el teléfono y, en caso de que todos estén ocupados, dar al usuario una estimación del tiempo de espera para ser atendido. También permite informar del horario de atención telefónica y dar información que puede ser relevante para la autoresolución de incidencias comunes fuera del horario de atención al público, contribuyendo así a mejorar el servicio prestado.

Retransmisión a través de internet de la Jornada de la Cátedra Telefónica ULPGC. Con motivo de hacer llegar a más gente el contenido de la Jornada de la Cátedra Telefónica de la ULPGC celebrada el 19 de noviembre de 2012, se desplegó una página web mediante la cual fue posible seguirla en directo a través de internet, así como consultar las intervenciones con posterioridad.