

Plan de Acciones del
Servicio de Informática
2018



Contenido

El Servicio de Informática	3
Funciones	3
Misión.....	4
Visión	4
Metas	4
Organización	4
Equipos de trabajo	5
Carta de Servicios.....	7
Servicios ofrecidos.....	7
Niveles de compromiso de Calidad ofrecidos	8
Proyectos relevantes previstos para 2018	9
Organización y Calidad	9
Servidores, sistemas y bases de datos	9
Red de voz y datos.....	10
Aplicaciones corporativas	10
Soporte al usuario	12
Docencia.....	13
Administración Electrónica	13
Planificación temporal de los proyectos.....	14
Datos económicos	18
Anexo: semántica, fiabilidad y fuente de los niveles de compromiso de calidad de los servicios	20

El Servicio de Informática

El Servicio de Informática (SI) es la unidad encargada de prestar los servicios relacionados con la informática, los Sistemas de Información, las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones a la Universidad.

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 básico a la actividad universitaria y prestar servicios de valor añadido a los usuarios
- Desarrollar y mantener el sistema informático de gestión ULPGes y el resto de los aplicativos de gestión, implantando nuevos desarrollos que faciliten la completa informatización de los procesos de gestión, tanto en entorno de red local como entorno web, y la generalización de la e-administración universitaria
- Mantener e integrar los sistemas de información de modo que permitan generar todo tipo de informes para los procesos de toma de decisiones
- Proporcionar apoyo a la explotación de los sistemas microinformáticos, prestando un servicio de soporte técnico a los usuarios, y en particular a las salas informáticas al servicio de la docencia y el estudio
- Administrar y distribuir el software de uso corporativo
- Gestionar la red telefónica
- Apoyar tecnológicamente la teleformación y la implantación de tecnologías y sistemas de información al servicio de la gestión del conocimiento
- Explotar los datos contenidos en la base de datos corporativa siguiendo criterios de homogeneidad y unificación, promoviendo en los distintos servicios y unidades acciones de autogestión de informes de dichos datos

Misión

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

Visión

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

Metas

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

Organización

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

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

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

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

Además de las labores estrictamente relacionadas con la informática en el servicio se realizan tareas de índole administrativa realizadas por una funcionaria de administración. De entre ellas podemos destacar especialmente las siguientes labores:

- Mantener y divulgar la disponibilidad presupuestaria.
- Controlar los plazos establecidos por los Servicios Económico y Financiero y de Patrimonio y Contratación
- Gestionar y tramitar toda la documentación necesaria para los distintos procesos de contratación.
- Mantener actualizado el inventario de bienes del servicio.

Equipos de trabajo

Las 3 áreas que conforman el Servicio de Informática se organizan en los equipos de trabajo que se describen a continuación:

Área de Sistemas y Comunicaciones

Gestión de Servidores: 4 personas. Servicios de directorio y registros de infraestructuras LDAP, DNS y DHCP, servicio de correo electrónico, gestión de herramienta colaborativa Office365, servidores Linux, servidores de bases de datos en alta disponibilidad MySQL y MariaDB, gestión de la infraestructura de virtualización VMware, servidores de contraseña única, monitorización del funcionamiento de los servicios informáticos, gestión de certificados digitales de servicios, servidores web del Campus Virtual, Web Institucional y repositorios digitales de la Biblioteca.

Gestión de Bases de datos: 5 personas. Base de datos en alta disponibilidad Oracle, servicio de almacenamiento centralizado, copias de seguridad, servidores Windows, gestión de la infraestructura de virtualización OracleVM, gestión de los Centros de Proceso de Datos y del centro de datos Virtual VDC, servicio de directorio Active Directory, gestión de los balanceadores de aplicaciones y de los servidores de aplicaciones IAS, servidor de archivos, firewall de servidores.

Gestión de las Comunicaciones: 5 personas. Gestión de la red y la telefonía, gestión de la conectividad a Internet, equipamiento de red, cableado de datos, Wifi, acceso remoto VPN, gestión de los firewalls corporativos, gestión de la

conexión eduroam, gestión del portal cautivo de la red Wifi abierta, gestión del direccionamiento IP.

Área de Aplicaciones

Mantenimiento aplicación de RRHH: 2 personas. Aplicación de recursos humanos, aplicación de inventario, aplicación de Calidad (Docencia), aplicación de extensión universitaria, aplicación del Servicio de Deportes y Servicio de Identificación Centralizada (CAS).

Mantenimiento aplicación Financiera: 2 personas. Aplicación de gestión financiera, aplicación de Ordenación Académica, aplicación del Directorio Telefónico, aplicación de la Junta Electoral Central y aplicación de Formación del PAS.

Mantenimiento aplicación de Gestión Académica: 3 personas. Aplicación de gestión académica, aplicación de Programas Formativos Especiales y aplicación de Programas de Intercambio.

Web: 2 personas. Gestión de la web corporativa y del servicio de alojamiento web.

Recursos para la investigación: 1 persona. Gestión técnica del CRIS.

Explotación de Datos: 3 personas. Informes y estadísticas. Intercambio de datos con otros organismos.

Resolución de incidencias especiales: 1 persona. Resolución de incidencias complejas y de urgencia.

Área de Soporte, Campus Virtual y Administración Electrónica

Aulas: 3 personas. Gestión técnica de los ordenadores y del software instalado en las aulas de informática y las aulas de libre acceso. Gestión técnica de las licencias para uso del software instalado en dichas aulas.

Soporte: 9 personas. Atención a la comunidad universitaria para la resolución de incidencias y problemas que tengan en el uso de equipamiento y aplicaciones informáticas.

Infraestructuras y servicios: 5 personas. Adquisición de licencias de software de uso corporativo. Asesoramiento técnico para la compra de equipamiento informático. Gestión técnica de los ordenadores y el software instalado en las aulas de docencia. Gestión técnica de las plataformas del Campus Virtual de la ULPGC. Herramienta de solicitudes (OTRS). Mantenimiento de la wiki del Servicio de Informática.

Administración Electrónica: 2 personas. 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. 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
- Apoyo técnico a la implantación de la Administración Electrónica
- 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

Niveles de compromiso de Calidad ofrecidos

La relación de servicios proporcionados por el Servicio de Informática se prestará y reconocerá conforme a los siguientes niveles de compromiso de calidad:

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA		
Servicio	Indicador	Nivel de compromiso de Calidad
Asistencia informática	Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	90%
	Porcentaje de averías hardware en equipos informáticos de usuario resueltas en menos de 14 días	90%
Distribución de software	Porcentaje de peticiones de software atendidas en menos de 10 días	90%
Mantenimiento de aulas de informática	Porcentaje de peticiones de instalación de software en un aula realizadas fuera de plazo atendidas en menos de 20 días	90%
Administración de las redes de datos	Porcentaje de tiempo que está disponible la conexión a Internet	99%
	Porcentaje de tiempo que está disponible la red WiFi	90%
Gestión de la telefonía	Porcentaje averías telefónicas resueltas en menos de 15 días	90%
Mantenimiento del correo electrónico	Porcentaje de disponibilidad del correo electrónico institucional	95%
Administración de servidores corporativos	Porcentaje de disponibilidad de la web corporativa	95%
Elaboración de informes y estadísticas a partir de las bases de datos corporativas	Porcentaje de informes que se entregan en el plazo acordado con el usuario	90%

Adquisición y desarrollo de aplicaciones informáticas	Porcentaje de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo acordado con el usuario.	90%
Seguridad informática preventiva y proactiva	Porcentaje de incidencias de seguridad tramitadas en un máximo de 5 días	90%
Administración técnica de las bases de datos corporativas	Porcentaje de disponibilidad de las bases de datos corporativas	95%

Se proporciona al final del documento un anexo indicando la semántica y la metodología con la que se medirán los niveles de compromiso adquiridos.

Proyectos relevantes previstos para 2018

Organización y Calidad

Celebración de jornadas de coordinación del personal del SI. Se celebrarán jornadas de trabajo en equipo con todo el personal, con el objeto de coordinar los métodos de trabajo y los objetivos del Servicio. Los enfoques de las jornadas serán tecnológicos y de Calidad.

Servidores, sistemas y bases de datos

Supresión del servidor pasarela de correo electrónico. Los servidores de correo electrónico usados por determinados servicios de la ULPGC, pero no gestionados por el Servicio de Informática, se conectarán directamente a Internet usando servicios de RedIris, suprimiendo la necesidad del servidor pasarela del SI.

ENS - Reforzar bastionado de la infraestructura. Se aplicará la normativa del ENS a todos los servicios objeto de la misma, reforzando la seguridad de los sistemas.

Centro de datos virtual. Se trasladarán a la nube varios servidores para aprovechar las mejoras que ofrece la nube, como la alta disponibilidad y el ahorro en costes.

Valoración de nuevo gestor de listas. Se realizará una prospección de mercado para estudiar las posibilidades que ofrecen otros gestores de listas de correo con el fin de valorar las mejoras tales como la integración con la contraseña única.

Nuevo servidor para el servicio de control horario. Se pondrá a disposición de la unidad correspondiente un nuevo servidor central para gestionar la nueva aplicación de control horario.

Consolidación de la infraestructura de copias de seguridad. Se implantará un único software y se ampliará la capacidad del hardware para simplificar la infraestructura de copias de seguridad y consolidarla en el mínimo número de equipos y softwares posibles.

Red de voz y datos

Ampliaciones de la red inalámbrica. Se ampliará la cobertura, la velocidad y la capacidad de las redes inalámbricas de varios edificios. Asimismo se dotará de identificación a la red ULPGC y se promoverá el uso de la red eduroam como red segura.

Migración del servicio VPN a los nuevos firewalls. Se migrará la VPN a los nuevos firewall Palo Alto, lo que permitirá aumentar la seguridad de conexión a servidores y otros activos de la red ULPnet y simplificar la infraestructura de este servicio, dotándolo de nuevas capacidades.

Reubicación de equipamiento de red. Se realizará un estudio de uso de equipamiento de red para eliminar equipo sobrante de zonas de bajo uso y aumentarlo en aquellas zonas donde hay demanda, eliminando equipos obsoletos.

Aplicaciones corporativas

Evaluación de Bachillerato y Acceso a la Universidad. Se adaptará la aplicación que se utiliza para la gestión de la EBAU a los requerimientos del curso 2018/19.

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

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

Becas 2018/19. Se adaptará la aplicación de gestión de becas a los cambios normativos que se incorporen a la convocatoria.

SET. Se incorporará al módulo de títulos la posibilidad de emitir los SET de Masters y títulos anteriores al EEES.

Movilidad. Se desarrollará una nueva aplicación para la gestión de los programas de intercambio de estudiantes Erasmus.

Gestión Financiera. Se adaptará la aplicación de Gestión Financiera agilizando el registro de las facturas incorporadas a través de FACE, adaptándola a los requisitos de la nueva Ley de Contratos.

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

DSPACE-CRIS. Se implementará un Sistema de Gestión de la Información Científica de la ULPGC sustentado sobre el software libre DSPACE-CRIS.

Ordenación Académica. Se incorporará a la aplicación un nuevo módulo para la emisión de certificados de docencia impartida.

Permisos y licencias del PDI. Se culminará el desarrollo de la aplicación web para la solicitud y resolución de licencias del PDI de la ULPGC.

Gestión de la I+D. Se desarrollará una nueva aplicación para la gestión del Plan de Formación de Investigadores en Formación, otra para agilizar la aprobación de gastos de investigación, una nueva versión de la aplicación de gestión de los Grupos de Investigación(GIR) y un Portal de Investigador.

Web Institucional. Se continuará con la migración de contenidos del antiguo gestor HEGE a Drupal. Se realizarán diversas mejoras como la implementación de un control de archivos y páginas restringidas, un nuevo editor y la incorporación de una Agenda. Se implementará el rediseño de la Web Institucional.

Ficha web de departamento. Se desarrollará una aplicación que permitirá incorporar a la web institucional una página para cada departamento de una forma normalizada y con información procedente del sistema de información de la ULPGC.

Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU). Se recopilará, para su envío al Ministerio de Educación, información de diversa naturaleza (académica, RRHH, investigación, etc.) para integrarla en el repositorio centralizado de datos de universidades que mantiene dicho Ministerio.

Plan de Dedicación Académica 2018/19. Se desarrollarán los procedimientos de carga y cálculo de potencial docente asociado a cada PDI según las directrices especificadas.

Contrato Programa. Se elaborarán los indicadores necesarios para que el Gobierno de Canarias pueda evaluar el cumplimiento de los objetivos incluidos en las directrices del contrato programa para la financiación de las universidades canarias.

Presupuesto 2019. Se desarrollarán las consultas e informes necesarios para la elaboración de los presupuestos de los Departamentos, Centros e Institutos Universitarios.

Indicadores de la Conferencia de Rectores Universitarios (CRUE). Se recopilará, para su envío a la CRUE, información de diversa naturaleza (académica, RRHH, contabilidad, etc.) para integrarla en su repositorio centralizado de datos.

Indicadores Calidad y Acreditación. Se desarrollarán las consultas e informes necesarios para que el Vicerrectorado de Calidad y los Centros puedan realizar los informes de calidad necesarios para la acreditación de los diferentes títulos que imparten.

Cuadros de Mando. Se diseñarán e implementarán los cuadros de mando de RRHH y de Ordenación Académica.

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

Soporte al usuario

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

Instalación de programas en los ordenadores de usuario de las bibliotecas. Se instalarán los programas requeridos en los equipos de sobremesa y portátiles de las bibliotecas para el curso 2018/19.

Implantación del nuevo servicio "Contact Center" para su uso por los técnicos de la Sala de Soporte.

Desarrollo e implantación de la nueva web del Servicio de Informática.

Docencia

Campus virtual 2018/19. Se actualizarán las versiones de las plataformas del Campus Virtual, se ajustarán los procesos de alta de cursos, estudiantes y profesores y se realizarán pruebas de rendimiento.

Uso del Campus Virtual para la gestión de los TFT. Se apoyará a los centros que lo deseen (inicialmente Informática y Telecomunicaciones) para que usen el Campus Virtual como herramienta de gestión de los TFT de manera similar como lo ha venido usando la Facultad de Economía, Empresa y Turismo.

Implantación del software de webconferencing BigBlueButton dentro de las funcionalidades del Campus Virtual.

Instalación de licencias corporativas de software de pago. Se instalarán en el servidor de licencias corporativo las licencias de diversos programas utilizados en la docencia.

Instalación de programas en los equipos de profesor de las aulas de docencia 2018/19. Se instalarán los programas requeridos para el curso 2018/19. Se utilizará de manera piloto la instalación desatendida mediante el sistema FOG y el uso de snapins.

Implantación de un sistema de monitorización del uso de los ordenadores de las aulas de informática

Administración Electrónica

Gestión de certificados de empleado público. Se pondrá en marcha un sistema basado en un tiques para solicitud y gestión de los certificados de empleado público emitidos por FNMT.

Se participará en la evaluación de distintas soluciones relacionadas con la implantación de herramientas de Administración Electrónica (sede electrónica, tramitador de expedientes, archivo electrónico).

Se renovarán distintos certificados digitales de Sello electrónico y Sede electrónica que se caducan este año 2018.

Planificación temporal de los proyectos

Área de Soporte, Campus Virtual y Administración Electrónica

Área	Peticionario	Proyecto	En	Fe	Mi	Al	Má	Ju	Ju	Ag	Se	Oc	Nc	Di
Soporte	S. Informática	SIC05938-Instalación aulas docencia curso 2018-19						X	X	X	X			
	Asesor e-Administración	SIC05931-Gestión de certificados digitales de empleado público				X	X	X	X	X				
	S. Informática	SIC05743-Mejora de la web del SI						X	X	X	X			
	S. Informática	SIC05973: Liquidación servidor alojamiento ULPGC						X	X	X		X	X	X
Campus Virtual	Coordinador Campus Virtual	SIC05939-Campus Virtual 2018-19						X	X	X		X	X	
	ONCE	Revisión de la accesibilidad Campus Virtual-Informe ONCE 2018												X
	Subdirección de la EIIN	SIC05975-Usos del Moodle para la gestión de los TFT										X	X	X
Aulas	S. Informática	SIC05838-Instalación aulas de informática 2018 - 2019				X	X	X	X	X	X			
	S. Informática	SIC05920-Multicasting para el servidor aulas-fog										X	X	X
	S. Informática	SIC05839-Instalación equipos bibliotecas 2018-2019											X	X
	S. Informática	SIC05971-Monitorización de uso de las aulas de informática						X	X	X		X	X	
Administración Electrónica	Asesor e-Administración	Análisis e implantación de ACCEDA						X	X	X	X			
	Asesor e-Administración	Análisis de INSIDE										X	X	X
	Asesor e-Administración	Análisis de Archive											X	X
	S. Informática	Renovación certificado de Sello del Rector						X	X		X	X		
	S. Informática	Renovación certificados de Sello de Gerencia y Sede electrónica											X	X
Adquisición de Licencias	Vicerrectorado de I.I.T.	SIC05958-Renovación Antivirus corporativo 2018						X	X	X	X			
	S. Informática	SIC05952-Suscripción 2018 Licencia Campus Adobe Acrobat						X	X		X	X		
	S. Informática	SIC05978-Adquisición Ordenadores del SI 2018									X	X	X	X

Área de Sistemas y Comunicaciones

Equipo	Peticionario	Proyecto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
SERVIDORES	S.Informática	SIC05698-Migración del servicio de monitorización Zabbix a un servidor virtual	X	X	X	X	X	X	X					
	S.Informática	SIC05963-Pruebas iSCSI en el CPD de Ingeniería						X	X					
	S.Informática	SIC04224-Pruebas de redundancia de servidores y CPDs						X	X	X	X	X	X	X
	S.Informática	SIC05867-Actualización de S.O. de servidores Linux 2018		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	S.Informática	SIC05951-Adquisición de servidores para hiperconvergencia					X	X			X			
	S.Informática	SIC05528-Actualización de la infraestructura virtual Vmware a 6.5								X	X	X	X	
	S.Informática	SIC05868-ENS - Aplicar guía de bastionado a la infraestructura Linux									X	X	X	X
	V. Coordinación y PP.II.	SIC05919-Valoración de nuevo gestor de listas										X	X	
	S.Informática	Instalación de nuevos servidores hiperconvergentes											X	X
S.Informática	SIC05866-Simplificación del correo electrónico										X	X	X	X
BASES DE DATOS	S.Informática	SIC05870-Prueba de mejoras del Networker	X	X	X	X	X	X	X	X				
	S.Informática	SIC05874-Revisión y configuración Firewall	X	X	X	X	X	X	X					
	S.Informática	SIC05872-Revisión y configuración de sistemas_G2 en zabbix		X	X									
	S.Informática	SIC05875-Saneamiento del CPD SSAA					X	X	X	X	X			
	S.Informática	SIC05936-Migración de Servidores Virtuales al VDC Junio_2018						X	X					
	S.Informática	SIC05981-Migración de Servidores Virtuales al VDC Segundo Semestre 2018							X	X		X	X	X
	S.Informática	SIC05974-Instalación de servidor para control horario						X	X	X				
	S.Informática	SIC05876-Saneamiento del CPD ING									X	X	X	X
	S.Informática	SIC05983-Consolidación de la Infraestructura de Backup								X	X	X	X	X
S.Informática	SIC05877-Pruebas alta disponibilidad servicios										X	X	X	X
COMUNICACIONES	S.Informática	SIC05831-Estudio para la renovación de la red inalámbrica de la Residencia León y Castillo				X	X	X	X					
	S.Informática	SIC05375-Contrato con Telefónica - 2016 - MacrolAN	X	X	X									
	S.Informática	SIC05801-Renovación de routers de distribución 2017 - Fase 2	X	X										
	S.Informática	SIC05894-Nuevo cableado para el ICCM		X	X									
	S.Informática	SIC05892-Elaboración del presupuesto para la reubicación de racks en Telecomunicaciones		X	X									
	Administración Arquitectura	SIC05823-Estudio para la renovación de la red inalámbrica en el Edificio de Arquitectura		X	X									
	Consejo Social	SIC05893-Plan de adecuación del ENS - 2018	X	X	X									
	S.Informática	SIC05361-Contrato con Telefónica - 2016 - Solución de telefonía IP	X	X	X	X								
	S.Informática	SIC05373-Contrato con Telefónica - 2016 - Acceso remoto a racks de comunicaciones	X	X	X	X	X	X						
	S.Informática	SIC05796-Curso de formación en auditoría tecnológica, de seguridad y legal de sistemas de información	X	X	X	X	X							
	S.Informática	SIC05932-Adquisición de nueva UPS y renovación de baterías				X	X	X	X					
	S.Informática	SIC05477-Estudio e implementación del servicio VPN en los nuevos cortafuegos	X	X	X	X	X	X	X	X				
	S.Informática	SIC05798-Estudio para la reubicación de equipamiento de red	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	S.Informática	SIC05786-Cambio de conexión de la antigua sede de Enfermería en Fuerteventura					X	X	X	X				
	S.Informática	SIC05865-Estudio y ejecución de limitaciones de conexión en la red abierta ULPGC					X	X	X	X				
	S.Informática	SIC05964-Conexión de nuevos terminales de control horario						X	X	X				
	S.Informática	SIC05942-Renovación de equipos de red de acceso - Fase 1 - 2018						X	X	X				
	S.Informática	SIC05979-Trabajos de instalación de nuevo equipamiento en Fuerteventura								X				
S.Informática	SIC05531-Actualización del análisis de riesgos del ENS - 2017										X	X		
S.Informática	SIC05841-Revisión y actualización del equipamiento de red - 2018											X	X	X

Área de Aplicaciones y Calidad

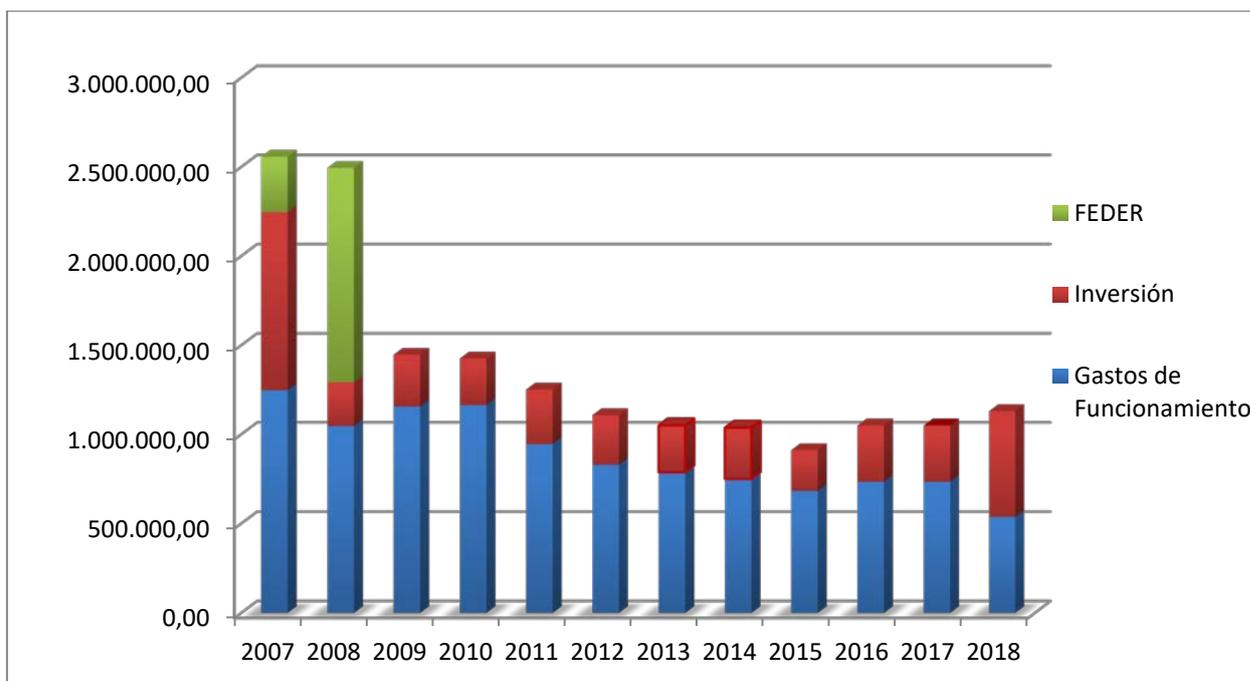
Equipo	Peticionario	Proyecto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Web	V. Calidad	1ª migración Hege	X	X	X	X									
	V. Calidad	Agenda Web			X	X	X	X							
	V. Calidad	Arreglar páginas web de planes y centros				X	X								
	V. Calidad	Control de archivos y páginas restringidas					X	X	X						
	V. Calidad	Nuevo editor drupal							X	X	X				
	V. Calidad	2ª migración Hege										X	X	X	
	V. Calidad	Aplicación Ficha web de departamento											X	X	X
	V. Calidad	Rediseño Web Corporativa												X	X
Recursos para la investigación	V. Investigación	Implantación de DSPACE-CRIS en ULPGC	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
	V. Investigación	Evolutivo de DSPACE-CRIS tras su puesta en producción							X	X		X	X	X	
Mantenimiento aplicación de Gestión Académica	S. Gest. Académica y U. de Posgrado y Doc	Suplemento Europeo al Título para titulados de la Ordenación Universitaria anterior	X	X											
	S. Gest. Académica y U. de Posgrado y Doc	Cambios necesarios en aplicaciones de doctorado y Preinscripción de Máster		X	X	X	X								
	S. Gest. Académica y U. de Posgrado y Doc	Precios Públicos			X	X	X	X							
	S. Gest. Académica y U. de Posgrado y Doc	EBAU, Preinscripción y Matrícula 2018/19			X	X	X	X	X	X	X	X			
	S. Gest. Académica y U. de Posgrado y Doc	Becas 2018/19										X	X	X	
S. Gest. Académica y U. de Posgrado y Doc	Suplemento Europeo al Título en Máster, E-título / E-SET												X	X	
Mantenimiento aplicación Financiera	S. Econ.-Financiero	Facturas XML del FACE a Oracle	X	X	X	X									
	V. Investigación	Implantación AppCRUE en la ULPGC			X	X	X	X							
	S. Econ.-Financiero	Cambios en el Módulo Económico relacionados la Tramitación de Contratos Menores				X	X	X	X	X					
	V. Investigación	Herramienta de consulta para investigadores de proyectos							X	X		X			
	S. Personal	Contabilización de fase A de efectivos reales										X	X	X	
	V. Profesorado	Aplicación Clases, MÓDULO Certificados de docencia impartida												X	X
Mantenimiento aplicación de RRHH	S. Personal	IRPF y Mod. 190 2018	X	X											
	V. Org. Académica	Modificación Aplicación Access de Concurso de Plazas		X	X	X	X								
	S. Personal	Licencias y permisos del PDI (Ajuste desarrollo por parte de TIC ULPGC)			X	X	X								
	S. Personal	Cambio de cálculo de la paga extra					X								
	OTeA	Plataforma de Intermediación de Datos-Consulta en matrícula de Familia Numerosa					X	X							
	V. Org. Académica	Adaptación nuevo baremos Aplicación Access de Concurso de Plazas							X	X					
	S. Personal	RPT personal docente							X	X					
	S. Gest. Académica y U. de Posgrado y Doc	Refactorización aplicación de EU				X	X	X	X	X	X	X			
	S. Personal	Implementación nueva versión algoritmo IRPF e incremento sueldo 2018										X			
	S. Personal	Contabilización de fase A de efectivos reales										X	X	X	
	OTeA	Plataforma de Intermediación de Datos-Segunda consulta a intermediar											X	X	
	S. Personal	IRPF y Mod. 190 2019												X	

Equipo	Peticionario	Proyecto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Explotación de Datos y Calidad	V. Calidad	Indicadores Calidad Doctorado	X	X			X	X	X						
	V. Ord. Acad. y Prof.	Planificación Académica		X	X	X	X	X							
	V. Calidad	Indicadores CRUE			X	X									
	V. Calidad	SIU. Ficheros de Acceso			X										
	V. Calidad	SIU. Ficheros de Movilidad				X									
	V. Calidad	SIU. Ficheros de Becas				X									
	V. Calidad	SIU. Oferta de Plazas					X								
	V. Calidad	SIU. Ficheros de Avance					X	X							
	Gerencia	Cuadro de Mandos RRHH						X	X	X					
	Gerencia	Cuadro de Mandos de Ordenación Académica							X	X					
	S. Econ.-Financiero	Ficheros de Contabilidad del Gobierno de Canarias						X	X	X	X				
	V. Calidad	SIU. Ficheros de RRHH							X	X					
	Gerencia	Presupuestos de Unidades Académicas								X	X	X	X	X	
	V. Coordinación	MULTIRANK								X	X		X	X	
	V. Calidad	SIU. Ficheros Auxiliares - Estudios												X	
	V. Calidad	SIU. Ficheros PAU y Preinscripción												X	X
V. Calidad	Indicadores Sistema de Garantía de Calidad												X	X	
V. Calidad	SIU. Ficheros de Rendimiento												X	X	
Aplicaciones como apoyo a la Investigación	S. Investigación	Gestión de la I+D - Incluye: - MÓDULO Plan de Formación de Investigadores en Formación - MÓDULO Solicitud aprobación de gasto. Investigación - MÓDULO Grupos de Investigación (GIR) - MÓDULO Portal del investigador - MÓDULO Gestión del Personal Investigador en Formación, Personal...					X	X	X	X	X	X	X	X	
Aplicaciones para la mejora del Sistema de Información	V. Internacionalización	Aplicación Intercambio, MÓDULO Erasmus Outgoing					X	X	X	X	X	X	X		
	V. Internacionalización	Aplicación Intercambio, MÓDULO Erasmus Incoming										X	X	X	
TIC ULPGC-Mantenimiento	V. Calidad	Adaptación de DOCENTIA a convocatoria 2018/19								X	X	X	X		

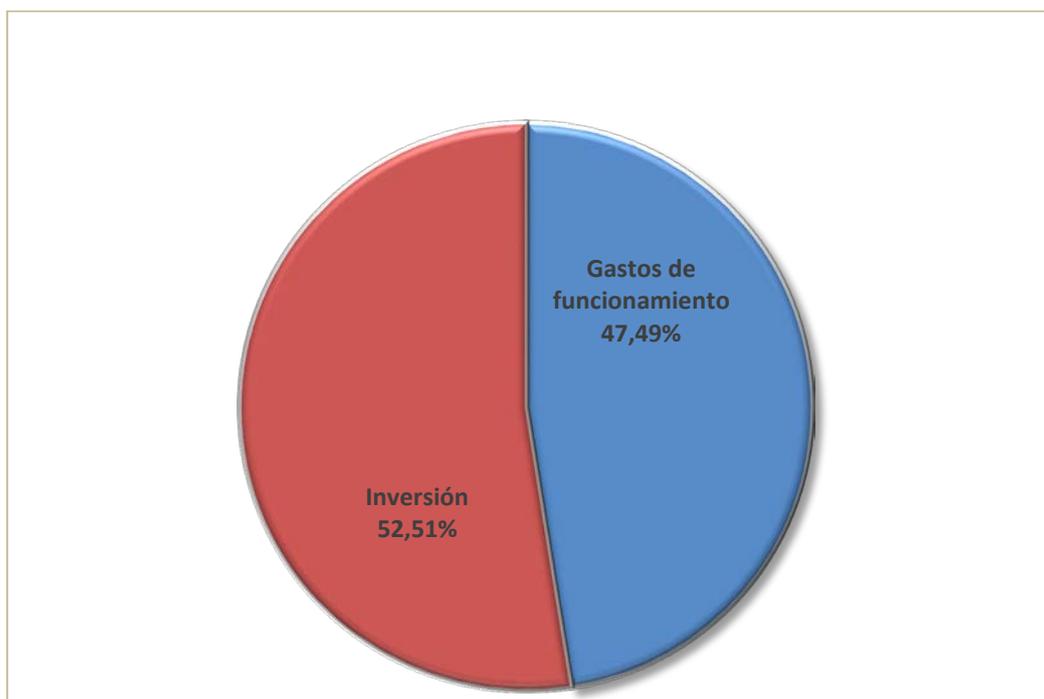
Datos económicos

El SI tiene asignado para el ejercicio económico de 2018 un presupuesto de 1.130.256€

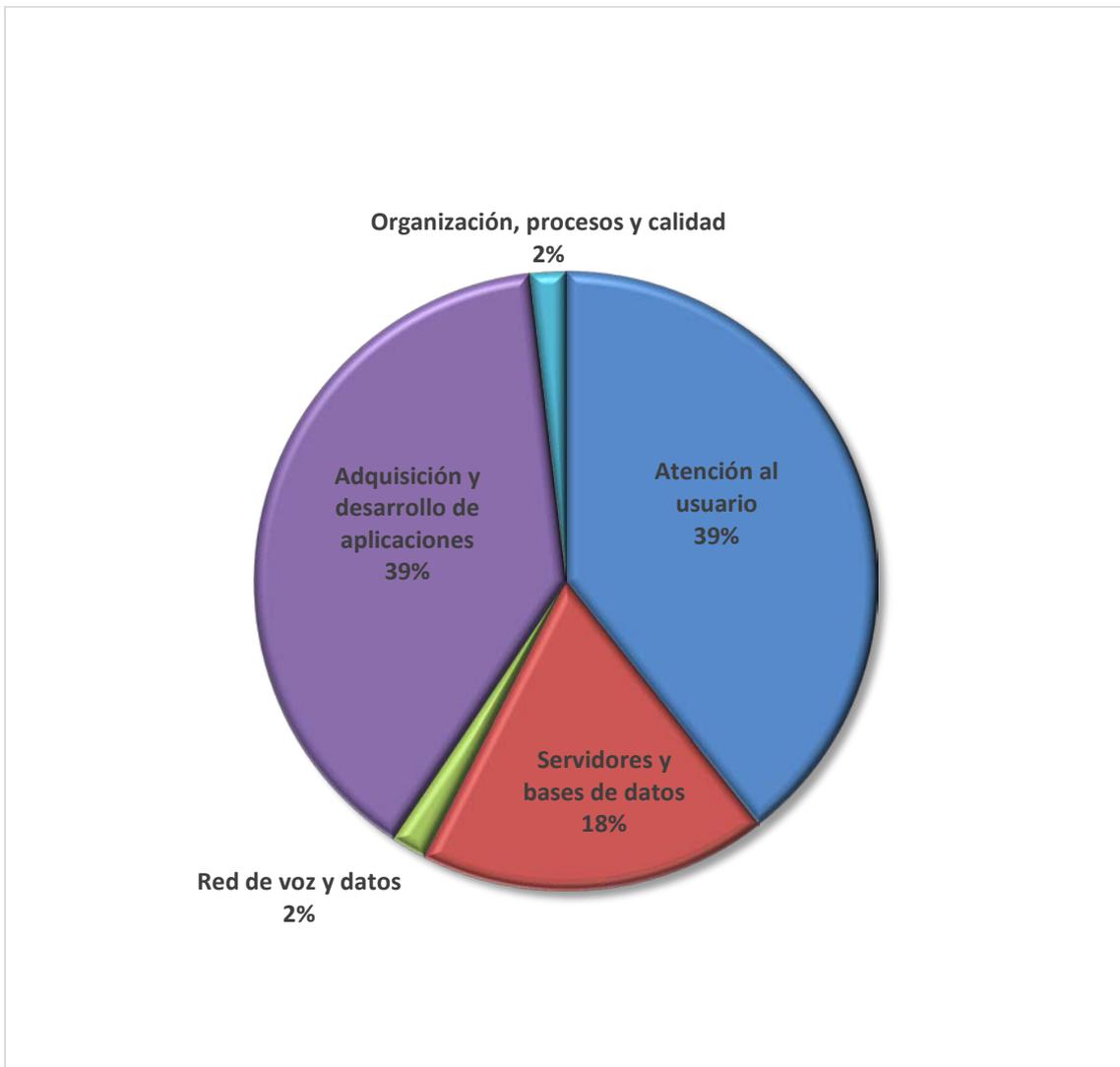
Evolución del presupuesto anual del SI



Distribución estimada del presupuesto de 2018 según el tipo de contratación



Distribución estimada del presupuesto de 2018 según la finalidad



Anexo: semántica, fiabilidad y fuente de los niveles de compromiso de calidad de los servicios

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

Definición: este indicador mide porcentualmente el número de incidencias (ni peticiones de cambio ni consultas) resueltas en menos de tres días de entre las que se reciben por los canales establecidos al efecto y se registran en la aplicación de peticiones al SI.

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

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de averías hardware en equipos informáticos de usuario resueltas en menos de 14 días

Definición: este indicador mide porcentualmente el número de averías hardware en equipos informáticos de usuario que se han diagnosticado y, en los casos en los que es rentable, reparado en menos de 14 días, de entre las que se reciben por los canales establecidos al efecto y se registran en la aplicación de peticiones al SI.

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

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de peticiones de software atendidas en menos de 10 días

Definición: este indicador mide porcentualmente las solicitudes de números de serie/claves de activación de cualquiera de las licencias de software de carácter general que gestiona el SI y copia de dicho software, o incluso la instalación del mismo por parte del personal del SI en equipos de la Universidad, respondidas en menos de 10 días.

Fuente: Aplicación Mi Software de Mi ULPGC.

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de peticiones de instalación de software en un aula realizadas fuera de plazo atendidas en menos de 20 días

Definición: el SI instala las aplicaciones solicitadas por los docentes en las aulas de manera programada. No obstante siempre llegan peticiones fuera de los plazos establecidos que interrumpen la planificación establecida y el propio uso del aula. Este indicador mide porcentualmente las peticiones de instalación de programas en aula recibidas fuera de plazo y atendidas en menos de 20 días.

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

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de tiempo que está disponible la conexión a Internet

Definición: este indicador mide porcentualmente el tiempo en que está operativa la conexión a Internet de la ULPGC, que se realiza a través de RedIris.

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de tiempo que está disponible la red WiFi

Definición: este indicador mide porcentualmente el tiempo en que está disponible la conexión WiFi de la ULPGC, que dispone de cobertura inalámbrica en todos sus edificios, así como zonas comunes como jardines y aparcamientos exteriores.

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

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de averías telefónicas resueltas en menos de 15 días

Definición: este indicador mide porcentualmente las averías de telefonía fija resueltas en menos de 15 días.

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

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de disponibilidad del correo electrónico institucional

Definición: 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 de la web corporativa

Definición: este indicador mide porcentualmente el tiempo en que ha estado funcionando correctamente la web corporativa.

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de informes que se entregan en el plazo acordado con el usuario

Definición: este indicador mide porcentualmente el número de peticiones de estadísticas, listados o datos generales de las aplicaciones entregados en plazo. Estas solicitudes son registradas en la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS). Como las solicitudes no suelen venir acompañadas con un plazo concreto (o son urgentes o no se especifica una fecha concreta), para la elaboración del indicador se considera informe entregado en plazo aquel que se entrega en menos de 6 días laborables.

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

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo acordado con el usuario

Definición: este indicador mide porcentualmente las aplicaciones para otras unidades que desarrolla directamente el SI o que se adquieren y adaptan y se entregan en plazo.

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

Fiabilidad: Media.

Porcentaje de incidencias de seguridad tramitadas en un máximo de 5 días

Definición: este indicador mide porcentualmente el número de incidencias de seguridad recibidas y 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.

Porcentaje de disponibilidad de las bases de datos corporativas

Definición: este indicador mide porcentualmente el tiempo en que las bases de datos corporativas han estado funcionando correctamente.

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

Fiabilidad: Alta.