

Plan de Acciones del
Servicio de Informática
2019



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 2019	9
Rector	9
Gerencia.....	9
Vicerrectorado de Organización y Académica y Profesorado	11
Vicerrectorado de Calidad	13
Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia.....	14
Vicerrectorado de Estudiantes y Deportes	14
Vicerrectorado de Titulaciones y Formación Permanente.....	15
Vicerrectorado de Coordinación y Proyectos Institucionales.....	15
Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación.....	16
Planificación temporal de los proyectos.....	17
Datos económicos	21
Anexo: semántica, fiabilidad y fuente de los niveles de compromiso de calidad de los servicios	22

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 lleva a cabo tareas especializadas y cuando está formado por varios miembros es coordinado por un 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

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: 3 personas. Aplicación de recursos humanos, aplicación de inventario, aplicación de Calidad (Docentia), aplicación del Servicio de Deportes, Servicio de Identificación Centralizada (CAS) y Resolución de incidencias complejas y de urgencia.

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

Mantenimiento aplicación de Gestión Académica: 3 personas. Aplicación de gestión académica, aplicación de extensión universitaria, 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.

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
- Apoyo Audiovisual en los actos realizados en el Paraninfo

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 2019

Rector

Pliego técnico para pasar a la nube el Campus Virtual. Se elaborará un pliego técnico con objeto de pasar alguna de las plataformas del Campus Virtual a la nube, por petición de la directora del mismo, y así mejorar la disponibilidad frente caídas de la red interna.

Cambio de versión del servidor de Open ULPGC y renovación de las licencias. Se adquirirán las licencias anuales de uso del software ISL y se configurará un nuevo servidor que permita la instalación de la nueva versión del software utilizado en la plataforma de Open ULPGC en función de los requisitos técnicos necesarios.

Campus Virtual 2019-20. Se implantará los nuevos servidores y se realizará la carga de datos necesaria para poner en marcha las plataformas del Campus Virtual en el curso 2019-20

Gerencia

Consolidación de la infraestructura de copias de seguridad de los sistemas y las bases de datos. Se simplificará la infraestructura de copias de seguridad en el mínimo número de equipos y piezas de software posibles,

evitando las tareas redundantes y mejorando la gestión de los más de cien servidores que tenemos.

Dotar de alta disponibilidad a las bases de datos de la web y del campus virtual. Se elaborará un pliego técnico para dotar a la web institucional y al campus virtual de un sistema con dos bases de datos replicadas que permita que, ante un error en una de ellas, el servicio no se interrumpa.

Renovación de la licencia Oracle Campus. Se contratará el uso de la base de datos Oracle, almacén del Sistema de Información universitario.

Renovación de servidores de aplicaciones obsoletos y contratación de nuevas cabinas de almacenamiento para aplicaciones y bases de datos. Se contratarán nuevos servidores y cabinas, con tecnología moderna y que simplifique la gestión, ofreciendo mejores prestaciones.

Ampliación de las fibras ópticas que conectan el edificio de Ingenierías con la Biblioteca General. Se ampliará la cantidad de fibras que conectan ambos edificios para dotar de más redundancia a la red de datos.

Apoyo al pliego de la nueva aplicación de gestión financiera. Se dará apoyo técnico a la elaboración de pliego de la nueva aplicación de gestión financiera.

Adecuación al ENS. Se incorporarán las medidas de seguridad exigidas por el Esquema Nacional de Seguridad al Servicio de Identificación Centralizada incluyendo un mecanismo de verificación periódica de credenciales de usuario.

ULPGes Personal. IRPF, Seguridad Social y Presupuesto. Se adaptará la aplicación de Gestión de Personal a los cambios normativos en materia de IRPF y/o Seguridad Social que suelen acompañar cada inicio de año y se realizarán los cambios necesarios para mantener la aplicación conforme a los cambios que se deriven del presupuesto de 2020 en concreto, en su capítulo I.

ULPGes Inventario. Se adaptará la aplicación de Inventario y de gestión financiera para la contabilización de la adquisición de bienes mediante facturas multiaplicación y/o con IGIC invertido.

ULPGes Económico. Se modificará la aplicación de Gestión Económico-Financiera incorporando las nuevas normas de vinculación de créditos en la contabilización de gastos del Capítulo I.

Gestión de la formación - Expedición de diplomas. Se modificará la aplicación de Gestión de la formación del PAS para incorporar la gestión relativa a los diplomas de asistencia y aprovechamiento.

Cuadro de Mando RRHH. Se modificará el cuadro de mando de RRHH y de Ordenación Académica según las necesidades de la Gerencia.

Presupuestos de Unidades Académicas. Se desarrollarán las consultas e informes necesarios para la elaboración de los presupuestos de 2020 de los Departamentos, Centros e Institutos Universitarios.

Plan requipe de los centros. Se adquirirán e instalarán nuevas antenas wifi en varios centros que permitirán que se conecten más personas simultáneamente y a mayor velocidad, y se renovarán equipos de aulas informáticas obsoletos en las aulas de nueve centros docentes.

Aplicación para administrar los equipos de red. Se instalará una aplicación informática que permita administrar los equipos de la red de datos de manera remota.

Impulso al uso de herramientas corporativas Office365 y G-Suite. Se difundirán entre nuestros usuarios las herramientas de Microsoft y Google que a las que universidad tiene derechos de uso.

Apoyo a la nueva plataforma de Administración Electrónica. Participar en la redacción del pliego técnico para la contratación de una nueva plataforma que incluya Sede electrónica, Tramitador de Expedientes, gestor Documental, Archivo electrónico, etc. Y la realización de las tareas de carácter informático que sean necesarias para implantarla.

Vicerrectorado de Organización y Académica y Profesorado

Virtualización de aulas 2019-20. Se evaluarán distintas opciones de mercado y se redactará un pliego de prescripciones técnicas para la contratación de un sistema que permita la instalación centralizada de aplicaciones y que evite intervenir en cada uno de los equipos de las aulas, y posibilite el uso del software de la Universidad desde cualquier sitio.

Aplicación de Licencias y Permisos del PDI. Una vez finalizado el desarrollo del programa informático, se pondrá en producción de forma escalonada a lo largo de 2019, resolviendo las incidencias que se produzcan.

ULPGes Personal. Gestión de concursos del PDI. Se desarrollará un nuevo módulo para la gestión de concursos del PDI dentro de la aplicación de gestión de personal.

ULPGes OA. Certificados de docencia impartida. Se incluirá en la aplicación de Ordenación Académica una nueva funcionalidad que permitirá la emisión de certificados de docencia impartida firmados digitalmente para mejorar la eficiencia, eficacia, fiabilidad y rapidez en la tramitación de los certificados necesarios en la acreditación docente en ANECA. También se modificará la aplicación para adaptarla a los cambios normativos y/o mejoras que se introduzcan para el curso 2019/20.

ULPGes Académico. Gestión de diligencias y libro electrónico de actas. Se modificará la aplicación para adaptarla a la Instrucción del Vicerrector de Organización Académica y Profesorado, relativa al procedimiento de gestión de actas.

Proyectos docentes de Teleformación. Se modificará la aplicación para prepararla para el curso 2019/20.

Planificación Académica 2019/20. Se desarrollarán los procedimientos de carga y cálculo del potencial docente asociado a cada PDI según las directrices especificadas para el curso 2019/20.

Actualización de aulas de docencia. Se actualizará el software instalado en los ordenadores desde los que se imparte docencia, tanto en lo que se refiere al Sistema Operativo como a las versiones de las aplicaciones instaladas.

Aceleración del servidor de Aulas. Se modificará el funcionamiento del servidor desde el que se instalan los ordenadores de las aulas para que copiar el software en varios ordenadores de manera simultánea (multicast), reduciendo el tráfico de red y el tiempo necesario para la tarea.

Instalación de Aulas de Informática 2019-20. Se actualizará el software instalado en los ordenadores de las Aulas de Informática de los centros, tanto en lo que se refiere al Sistema Operativo como a las versiones de las aplicaciones instaladas.

Vicerrectorado de Calidad

Mejoras y nuevas funcionalidades de la Web Corporativa. Se mejorará el tiempo de respuesta de MiULPGC, se finalizará la migración de contenidos de antiguas plataformas, se incorporará un nuevo apartado MiInvestigación, se mejorará la navegación por las páginas de planes de estudios, y se dotará a la web de páginas y documentos restringidos, de una aplicación de agenda global y de páginas con información normalizada de departamentos y centros.

Rediseño de la web corporativa. Se incorporará un nuevo diseño a la web corporativa y a las webs temáticas.

Gestión del proceso de encuestas sobre la docencia. Se desarrollará una nueva aplicación para gestionar el proceso de encuestas de la actividad docente y que permitirá mayor autonomía al Gabinete de Calidad.

Adaptación de DOCENTIA a convocatoria 2019/20. Se adaptará la aplicación informática que da soporte al proceso de evaluación del profesorado (DOCENTIA) a la convocatoria 2019/20.

CRUE. Universidad Española en Cifras 2017/18. Se recopilará, para su envío a la CRUE, información de diversa naturaleza (académica, RRHH, contabilidad, etc.) para integrarla en su repositorio centralizado de datos correspondiente al curso 2017/18.

SIIU. Ficheros de Gestión Académica. Se recopilará, para su envío al Ministerio de Educación, datos de naturaleza académica para integrarlos en el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), repositorio centralizado de datos de universidades que mantiene dicho Ministerio.

SIIU. Ficheros de Recursos Humanos. Se recopilará, para su envío al Ministerio de Educación, datos de Recursos Humanos para integrarlos en el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), repositorio centralizado de datos de universidades que mantiene dicho Ministerio.

SIIU. Ficheros Rendimiento 2018-2019. Se recopilará, para su envío al Ministerio de Educación, datos de Rendimiento de los estudiantes para integrarlos en el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), repositorio centralizado de datos de universidades que mantiene dicho Ministerio.

ISPA. Información Salarial de Puestos de la Administración. Se recopilarán para su envío al Ministerio de Hacienda y Función Pública, información sobre los salarios del personal de la Universidad.

ULPGC en Cifras. Se elaborarán las consultas e informes necesarios para la elaboración del libro ULPGC en Cifras.

Indicadores Sistema de Garantía de Calidad. 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.

Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia

Mejoras en AccedaCRIS. Se añadirán funciones para la incorporación de artículos de investigación, carga de factores de impacto, conexión con GIR, módulo de estadísticas y métricas e integración con buscadores locales de publicaciones en abierto.

Gestión de la I+D. Se desarrollará por módulos un programa informático de gestión de I+D. En 2019 se prevé que se finalice el desarrollo del módulo correspondiente al Plan de ayudas para la consolidación de la investigación y se inicie el desarrollo del módulo de gestión de proyectos de investigación.

GIR. Modificación de la aplicación Grupos de Investigación. Se modificará la aplicación para dotarla de una mayor integración con otras aplicaciones de la Universidad.

Instalación y configuración de la Licencia Matlab Campus. Se instalará dicho software en las aulas de informática de los edificios de Ingenierías, Empresariales y Ciencias Básicas, y se pondrá en marcha el Portal Web a través del cual los miembros de la comunidad universitaria podrán descargar el software en sus ordenadores.

Vicerrectorado de Estudiantes y Deportes

ULPGes Académico. Renuncia a 7ª Convocatoria. Se modificará la aplicación para adaptarla a las modificaciones de la Normativa de Permanencia que afectan a la 7ª convocatoria y que deben estar listas para el 2º cuatrimestre del curso 2018/19.

Preinscripción FCAFD. Se integrará la aplicación de pruebas específicas de acceso de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte al Servicio de Identificación Centralizada que es más seguro.

ULPGes Académico. EBAU, Preinscripción y Matrícula 2019/20. Se adaptarán las aplicaciones que se utilizan en la gestión de la EBAU, preinscripción y Matrícula a los cambios normativos y de procedimiento para el curso 2019/20.

ULPGes Académico. Becas 2019/20. Se adaptará módulo de gestión de becas a los cambios normativos y de procedimiento que se incorporen a la convocatoria del curso 2019/20.

Vicerrectorado de Titulaciones y Formación Permanente

ULPGes Académico. SET. Se incorporará al módulo de títulos la posibilidad de emitir los Suplementos Europeos al Título de los titulados de la Ordenación Universitaria anterior al EEES así como a los de los títulos de Master.

Nueva aplicación de títulos propios. Se desarrollará una nueva aplicación para la gestión de los títulos propios de la ULPGC.

Vicerrectorado de Coordinación y Proyectos Institucionales

Aplicación Informática para impulsar la Formación para la Investigación (Doctorados). Se desarrollará una aplicación informática para impulsar la formación para la investigación (doctorados) que incluya las propuestas de tutores, propuestas de líneas de investigación, planes de investigación, compromisos documentales, informes de evaluación anual, actividades formativas, depósito y defensa de la tesis.

Ranking ULPGC. Se elaborarán las consultas e informes necesarios para la participación de la ULPGC en diferentes Rankings de universidades.



Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación

Aplicación Intercambio, MÓDULO Erasmus Incoming y otros programas de movilidad. Se completará el desarrollo de la nueva aplicación informática para la gestión de los programas de intercambio de estudiantes.

Planificación temporal de los proyectos

Vicerrectorado	Servicio	Proyecto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Gerencia	S.Informática	SIC06012-Elaboración del plan de acciones del SI 2019	X	X	X									
Gerencia	S.Informática	SIC05837-Elaboración de la memoria de acciones del SI 2018			X	X								
Gerencia	S.Informática	SIC06105-Revisión del ciclo de vida de usuarios y servicios				X	X							
Gerencia	S.Informática	SIC06184-Encuesta de servicios del SI 2019					X	X						
Gerencia	S.Informática	SIC05835-XXII jornada de coordinación del personal del SI						X	X					
Gerencia	S.Informática	SIC06185-Encuesta de nuevos servicios del SI 2019								X	X			
Gerencia	S.Informática	SIC06186-XXIII jornada de coordinación del personal del SI										X	X	
Gerencia	S.Informática	SIC06187-Elaboración del presupuesto 2020											X	X
V. Calidad		SIC06146-Mejoras y nuevas funcionalidades de la Web Corporativa	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
V. Calidad		SIC06147-Rediseño de la web Corporativa							X	X		X	X	X
V. Investigación	S. Biblioteca	SIC06088-Incorporación de artículos de investigación a AccedaCRIS: WoS	X	X										
V. Investigación		SIC06102-Carga de factores de impacto y Conexión de AccedaCRIS con GIR		X	X	X	X	X						
V. Investigación	S. Biblioteca	SIC06136-Incorporación de artículos de investigación a AccedaCRIS: Dialnet					X	X	X					
V. Investigación	S. Biblioteca	SIC06137-Incorporación de artículos de investigación a AccedaCRIS: Researchgate y Google Scholar						X	X	X				
V. Investigación		SIC06138-Módulo de estadísticas y métricas de AccedaCRIS									X	X	X	
V. Investigación	S. Biblioteca	SIC06139-Integración con buscadores locales de publicaciones en abierto										X	X	X
Gerencia	S. Personal	SIC06135-ULPGes Personal. Modificaciones IRPF y Mod. 190 2019	X	X										
V. Organización	S. Personal	SIC06114-Licencias y permisos del PDI. Implantación		X										
Gerencia	S. Informática	SIC06096-Adecuación al ENS aplicaciones. Autenticación de las aplicaciones WEB			X	X	X	X	X					
Gerencia	S. Patrimonio	SIC06128-ULPGes Inventario. Modificación para Multiaplicación e IGIC invertido						X						
Gerencia	S. Informática	SIC06129-Adecuación al ENS aplicaciones. Verificación periódica de credenciales de usuarios						X	X	X	X			
V. Organización	S. Personal	SIC06130-ULPGes Personal. Gestión de concursos del PDI									X	X	X	X
Gerencia	S. Personal	SIC06131-ULPGes Personal. Modificaciones en Capítulo I para Presupuesto 2020											X	
Gerencia	S. Informática	SIC06133-Adecuación al ENS aplicaciones. Metodología de Programación segura												X
Gerencia	S. Personal	SIC06134-ULPGes Personal. IRPF y Mod. 190 2020												X
V. Organización	S. Personal	SIC06114-Licencias y permisos del PDI. Implantación	X	X	X	X								
V. Organización	S. Gest. Académ.	SIC06090-ULPGes Académico. Gestión de diligencias y libro electrónico de actas-Mod. ActasWeb			X	X	X							
V. Calidad		SIC06166-Planes de estudios: URL "amistosas" y Migas de pan en los planes de estudios					X	X	X					
V. Estudiantes	S. Gest. Académ.	SIC06168-Evolutivo plataforma de recepción de documentación para preins. Y matrícula						X	X					
V. Calidad		SIC06140-Adaptación de DOCENTIA a convocatoria 2019/20							X	X	X	X	X	X
Gerencia	S. Econ.-Financ	SIC06045-ULPGes Económico. Interfaz contable. Cambiar vinculación del capítulo I	X	X										
V. Organización		SIC06032-ULPGes OA. Certificados de docencia impartida		X	X	X	X							



Vicerrectorado	Servicio	Proyecto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
V. Estudiantes	S. Gest. Acadé	SIC05566-Preinscripción FCAFD. Modificar acceso a la aplicación				X								
V. Organización		SIC06142-ULPGes OA. Modificaciones Ordenación Académica 2019/20					X							
Gerencia	S. Patrimonio	SIC06128-ULPGes Inventario. Modificación para Multiaplicación e IGIC invertido					X							
V. Organización		SIC06144-Proyectos docentes de Teleformación. Modificación aplicación						X	X					
V. Investigación		SIC06143-GIR. Modificación de la aplicación Grupos de Investigación 2019							X	X		X	X	X
Gerencia	S. Biblioteca	SIC05961-Gestión permisos acceso a contenidos restringidos en línea gestionados por la Biblioteca Universitaria											X	X
Gerencia	S. Organizaci	SIC06167-Gestión de la formación - Expedición de diplomas												X
V. Investigación	S. Investigación	SIC06047-Gestión de la I+D. Módulos: plan de ayudas para la consolidación de la investigación, porta	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
V. Titulaciones	S. Gest. Acadé	SIC06024-ULPGes Académico. SET titulados de la Ordenación Universitaria anterior	X	X										
V. Organización	S. Gest. Acadé	SIC06090-ULPGes Académico. Gestión de diligencias y libro electrónico de actas		X	X	X	X							
V. Estudiantes	S. Gest. Acadé	SIC06162-ULPGes Académico. Renuncia a 7ª Convocatoria					X	X	X					
V. Estudiantes	S. Gest. Acadé	SIC06163-ULPGes Académico. EBAU, Preinscripción y Matrícula 2019/20						X	X	X	X		X	X
V. Estudiantes	S. Gest. Acadé	SIC06164-ULPGes Académico. Becas 2019/20										X	X	
V. Titulaciones	S. Gest. Acadé	SIC06165-ULPGes Académico. Suplemento Europeo al Título en Máster, E-título / E-SET											X	X
V. Internacionaliz.		SIC05572-Aplicación Intercambio, MÓDULO Erasmus Incoming y otros programas de movilidad	X	X	X	X	X							
V. Titulaciones	U. de Posgrado	SIC05677-Nueva aplicación de títulos propios				X	X	X	X	X	X			
V. Calidad		SIC06178-Gestión del proceso de encuestación de la valoración de la calidad de la actividad docente									X	X	X	X
V. Coordinación	U. de Posgrado	SIC06007-Aplicación Informática para impulsar la Formación para la Investigación (Doctorados)	X	X	X	X	X	X	X	X				
V. Organización		SIC06042-Planificación Académica 2019/20	X	X	X	X								
V. Calidad		SIC06043-CRUE. Universidad Española en Cifras 2017/2018			X	X								
V. Calidad		SIC06169-SIIU. Ficheros de Gestión Académica Avance Matrícula 2018-19				X								
Gerencia		SIC06170-ISP.A. Información Salarial de Puestos de la Administración 2018				X								
Gerencia		SIC06171-Cuadro de mandos RRHH 2019					X	X						
V. Calidad		SIC06172-SIIU. Ficheros de Recursos Humanos 2018-19						X	X					
Gerencia		SIC06173-Presupuestos de Unidades Académicas 2020							X	X				
V. Calidad		SIC06174-ULPGC en Cifras 2018									X	X		
V. Coordinación		SIC06175-Ranking ULPGC										X	X	X
V. Calidad		SIC06176-Indicadores Sistema de Grantía de Calidad 2018-19												X
V. Calidad		SIC06177-SIIU. Ficheros Rendimiento 2018-19												X
V. Organización	S.Informática	SIC05742-Actualización de aulas de docencia	X	X	X	X	X							
Rector	S.Informática	SIC06092-Cambio de versión del servidor de OpenULPGC		X	X	X	X							
Gerencia	S.Informática	SIC05741-Instalación Software Gestión DNS-DHCP		X	X	X	X	X						

Vicerrectorado	Servicio	Proyecto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Gerencia	S.Informática	SIC06110-Transferencia de conocimiento sobre OTRS			X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Gerencia	S.Informática	SIC06075-Sustitución del aplicativo de gestión de dispositivos de red						X	X	X	X			
V. Organización	S.Informática	SIC06111-Instalación aulas docencia curso 2019-20						X	X	X	X	X	X	
Gerencia	S.Informática	SIC06132-Impulso a uso de herramientas corporativas Office365 y G-Suite											X	X
Rector	S.Informática	SIC06101-Externalización en la nube del Campus Virtual				X	X	X	X	X	X	X		
Rector	S.Informática	SIC06100-Campus Virtual 2019-20						X	X	X	X	X		
V. Organización	S.Informática	SIC06046-Virtualización de aulas 2019-2020	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
V. Investigación	S.Informática	SIC06068-Instalación y configuración Licencia Matlab Campus	X	X	X	X	X							
V. Organización	S.Informática	SIC06112-Instalación aulas de informática 2019-20				X	X	X	X	X	X	X		
V. Organización	S.Informática	SIC05920-Multicasting para el servidor aulas-fog										X	X	X
Gerencia	Adm.Electrónica	SIC06050-Evaluación y adquisición de la nueva sede electrónica y tramitador de expedientes	X	X	X	X	X	X	X	X				
Gerencia	Adm.Electrónica	SIC06181-Implantación de la nueva Sede electrónica y Tramitador de Expedientes							X	X	X	X	X	X
Gerencia	Adm.Electrónica	SIC06180-Implantación de la herramienta de Archivo electrónico							X	X	X	X	X	X
Gerencia	S.Informática	SIC06179-Renovación certificado de Sello de la ULPGC							X	X		X		
V. Organización	S.Informática	SIC06049-Renovación de licencias Deep Freeze ENT 2019	X	X	X	X								
Rector	S.Informática	SIC06051-Renovación Licencia OpenULPGC 2019	X	X	X	X								
Gerencia	S.Informática	SIC06034-Servicio de Soporte Presencial 2019	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
V. Investigación	S.Informática	SIC06113-Renovación Antivirus corporativo 2019						X	X	X	X			
V. Investigación	S.Informática	SIC06115-Adquisición de Licencia Campus Adobe Acrobat 2019							X	X		X		
Gerencia	S.Informática	SIC06116-Adquisición Ordenadores del SI 2019							X	X		X	X	X
Gerencia	S.Informática	SIC05867-Actualización de S.O. de servidores Linux 2018	X	X	X	X								
Gerencia	S.Informática	SIC06078-Actualización del servicio LDAP para Idaptive				X								
Gerencia	S.Informática	SIC06087-Instalar los nuevos servidores de Seguridad		X	X	X	X							
Gerencia	S.Informática	SIC06076-Reconfiguración del DNS			X	X	X	X						
V. Coordinación	S.Informática	SIC05919-Nuevos requerimientos para el gestor de listas					X	X	X	X				
Gerencia	S.Informática	SIC06182-Migración servidores virtuales a VCSA							X	X				
Gerencia	S.Informática	SIC06077-Actualizar servidores de la web institucional								X	X			
Gerencia	S.Informática	SIC05868-ENS - Aplicar guía de bastionado a la infraestructura Linux									X	X	X	X
Gerencia	S.Informática	SIC06081-Casificar el Office365											X	X
Gerencia	S.Informática	SIC06153-Instalación de servidores hiperconvergentes									X	X	X	X
Gerencia	S.Informática	SIC06052-Instalación y configuración EcoStruxure GW Schneider-APC	X	X										
Gerencia	S.Informática	SIC06053-Instalación y puesta en marcha de DataDomain Virtual y cabina almacenamiento	X	X	X									



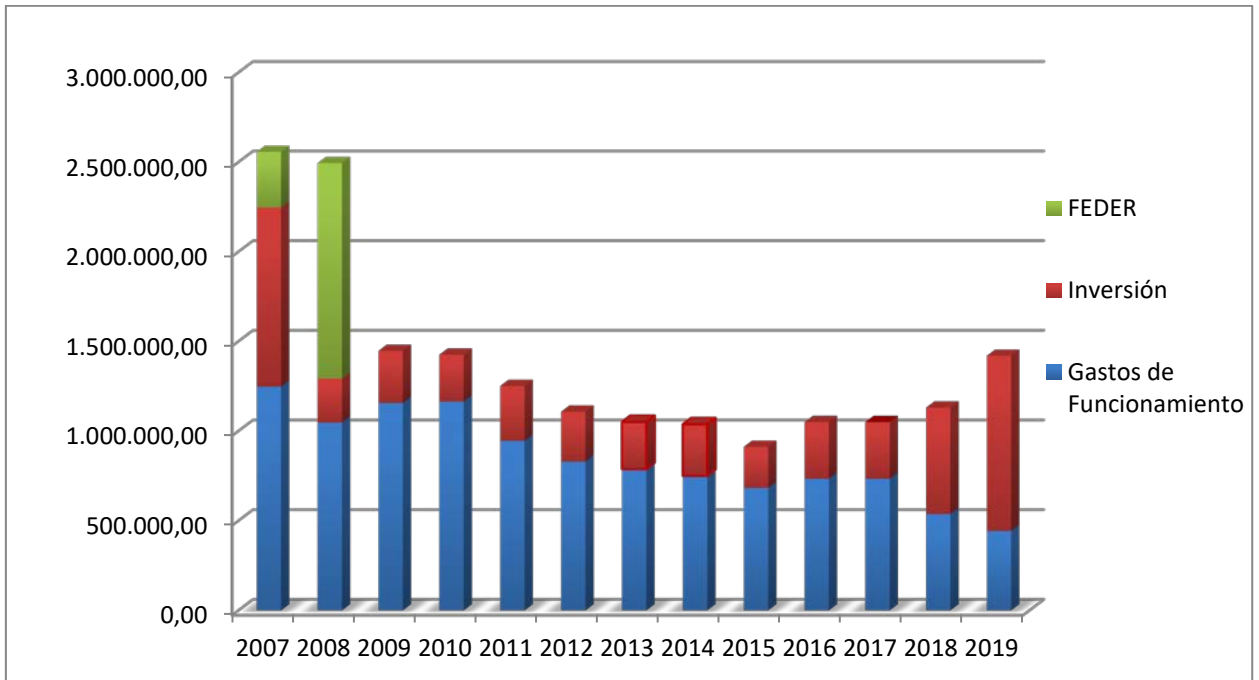
Vicerrectorado	Servicio	Proyecto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Gerencia	S.Informática	SIC05876-Saneamiento del CPD ING	X	X	X									
Gerencia	S.Informática	SIC06121-Configuración del Servicio SIR2	X	X	X	X	X							
V. Comunicación	S. Biblioteca	SIC06123-Elaboración de pliego técnico para cabinas y servidores del Servicio de Biblioteca				X								
Gerencia	S.Informática	SIC05877-Pruebas alta disponibilidad servicios					X	X	X	X	X			
Gerencia	S.Informática	SIC06122-Migración del Servicio de Descargas						X	X	X	X			
Gerencia	S.Informática	SIC06124-Consola centralizada en la Sala de Sistemas								X				
Gerencia	S.Informática	SIC06125-Activar auditoría GestorDoc									X	X		
Gerencia	S.Informática	SIC06126-Revisión, configuración, actualización de los monitores Oracle en zabbix									X	X	X	
Gerencia	S.Informática	SIC06127-Configuración y forma de uso de enterprise Manager Cloud Control										X	X	X
Gerencia	S.Informática	SIC06018-Soluciones para el Servidor de Backup en Alta disponibilidad						X	X					
Gerencia	S.Informática	SIC06151-Instalación de la nueva infraestructura de Backup									X	X	X	X
Gerencia	S.Informática	SIC06156-Instalación de nuevas cabinas de almacenamiento									X	X	X	X
V. Comunicación	S. Biblioteca	SIC06149-Instalación nuevas cabinas de Biblioteca												X
Gerencia	S.Informática	SIC06004-Preparar las peticiones de presupuesto para la subvención Wifi	X	X	X	X	X							
Gerencia	S.Informática	SIC05865-Estudio y ejecución de limitaciones de conexión en la red abierta ULPGC	X	X	X	X	X	X						
Gerencia	S.Informática	SIC06044-Asesoramiento para la aplicación de políticas anti DDOS	X	X	X	X	X	X						
Gerencia	S.Informática	SIC06108-Instalación de la ampliación de la red inalámbrica						X	X					
Gerencia	S.Informática	SIC06118-Saneamiento del cuarto de comunicaciones principal de la Sede Institucional						X	X	X				
Gerencia	S.Informática	SIC06119-Coordinación de la aplicación del Esquema Nacional de Seguridad en el Servicio de Inform									X	X	X	X
Gerencia	S.Informática	SIC06089-Seguimiento del estado de la red corporativa - 2019		X	X	X	X	X						
Gerencia	S.Informática	SIC06107-Instalación de fibras ópticas en el campus de Tafira				X	X	X	X					
Gerencia	S.Informática	SIC06120-Coordinación de la renovación de la red inalámbrica - 2019						X	X	X	X	X	X	X

Se puede seguir la evolución del Plan de Acciones del SI 2019 en el siguiente enlace: <http://bit.ly/2UFt6Jq>

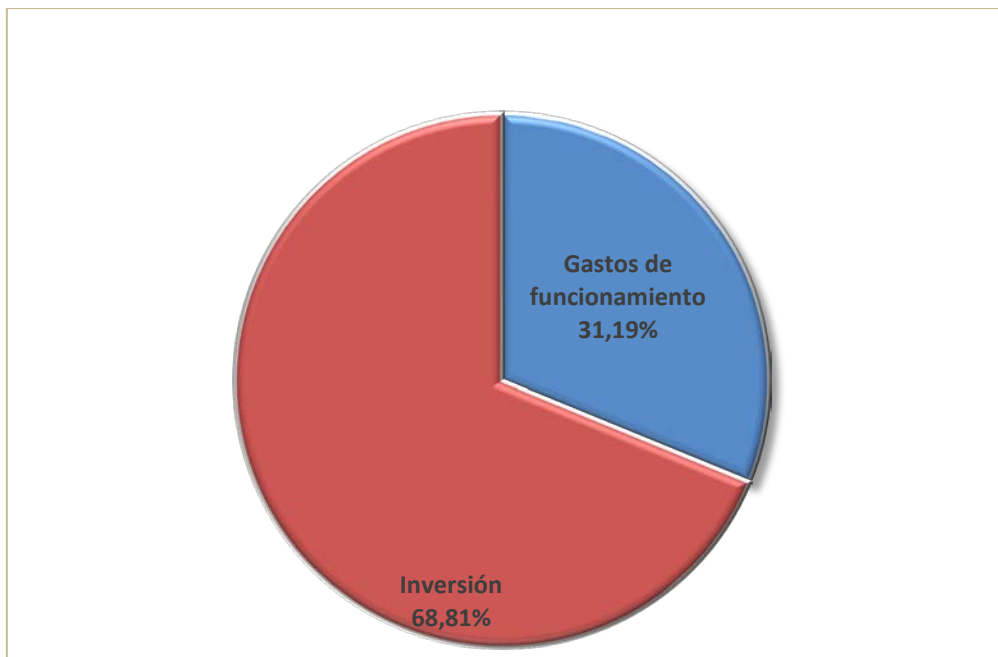
Datos económicos

El SI tiene asignado para el ejercicio económico de 2019 un presupuesto de 1.419.333,06€

Evolución del presupuesto anual del SI



Distribución estimada del presupuesto de 2019 según el tipo de contratación



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.