



---

Plan de Acciones del  
Servicio de Informática  
2021



## 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 el ejercicio .....	9
Vicerrectorado de Coordinación y Proyectos Institucionales.....	9
Vicerrectorado de Organización y Académica y Profesorado .....	11
Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia.....	12
Vicerrectorado de Estudiantes y Deportes .....	13
Vicerrectorado de Calidad .....	14
Vicerrectorado de Titulaciones y Formación Permanente.....	15
Gerencia .....	15
Servicios generales.....	17
Planificación temporal de los proyectos.....	20
Datos económicos .....	23
Anexo: semántica, fiabilidad y fuente de los niveles de compromiso de calidad de los servicios .....	24

## **El Servicio de Informática**

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

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

### **Funciones**

- Gestionar la red corporativa, supervisando su funcionamiento y mejorando su topología y configuración para garantizar la conectividad a Internet y la prestación de servicios avanzados de red.
- Mantener y gestionar los servidores corporativos para asegurar el soporte tecnológico a la actividad universitaria y prestar servicios de valor añadido a los usuarios.
- Desarrollar y mantener el sistema informático de gestión ULPGes y el resto de los aplicativos de gestión, implantando nuevos desarrollos que faciliten la completa informatización de los procesos de gestión, tanto en entorno de red local como entorno web, y la generalización de la e-administración universitaria.
- Mantener e integrar los sistemas de información de modo que permitan generar todo tipo de informes para los procesos de toma de decisiones.
- Proporcionar apoyo a la explotación de los sistemas microinformáticos, prestando un servicio de soporte técnico a los usuarios, y en particular a las salas informáticas al servicio de la docencia y el estudio.
- Administrar y distribuir el software de uso corporativo.
- Asesorar, recomendar e integrar el servicio de telefonía corporativa.
- Apoyar tecnológicamente la teleformación y la implantación de tecnologías y sistemas de información al servicio de la gestión del conocimiento.
- Explotar los datos contenidos en la base de datos corporativa siguiendo criterios de homogeneidad y unificación, promoviendo en los distintos



servicios y unidades acciones de autogestión de informes de dichos datos.

- Planificar y gestionar la seguridad tecnológica del sistema de información universitario aplicando la legislación vigente, y proveerlo de los procedimientos y medidas necesarias para su protección y la de sus usuarios.

## **Misión**

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

## **Visión**

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

## **Metas**

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

## **Organización**

El Servicio de Informática es una unidad adscrita a la Gerencia y al Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia.

La coordinación del Servicio es responsabilidad del equipo de dirección del SI, formado por el director del Servicio y los 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 de manera coordinada, y cuando está formado por varios miembros es coordinado por un jefe de equipo.

Un administrativo apoya transversalmente a todos los equipos en las tareas relativas a la contratación.

## **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:** 5 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:** 3 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 (Docentia), aplicación del Servicio de Deportes, Servicio de Identificación Centralizada (CAS).

**Mantenimiento aplicación Financiera:** 3 personas. Aplicación de gestión financiera, aplicación de Ordenación Académica, aplicación de proyectos de investigación, aplicación de Grupos de Investigación, aplicación del Directorio Telefónico, aplicación de la Junta Electoral Central, aplicación de gestión de las Tarjetas Universitarias 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, aplicación de Programas de Intercambio, aplicación de doctorado y aplicación de Títulos Propios.

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

**Recursos para la investigación:** 2 personas. Desarrollo y Gestión del Portal de investigación científica AccedaCRIS.

**Explotación de Datos:** 2 personas. Informes y estadísticas. Intercambio de datos con otros organismos.

## **Área de Soporte**

**Soporte, Infraestructuras y Servicios:** 11 personas. Atención a la comunidad universitaria para la resolución de incidencias y problemas que tengan en el uso de equipamiento y aplicaciones informáticas. Adquisición de licencias de software de uso corporativo. Asesoramiento técnico para la compra de equipamiento informático. Gestión técnica de la herramienta de solicitudes (OTRS). Mantenimiento de la wiki y la página web del Servicio de Informática. Administración de Office 365

**Aulas:** 4 personas. Gestión técnica de los ordenadores y del software instalado en las aulas de informática, las aulas de docencia y las aulas de libre acceso. Gestión técnica de las licencias para uso del software instalado en dichas aulas.

**Campus Virtual y eLearning:** 2 personas. Gestión técnica de las plataformas del Campus Virtual y eLearning de la ULPGC

**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 de datos, 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%

Al final de este documento se adjunta un anexo que indica la semántica y la metodología con la que se miden los niveles de compromiso adquiridos.

## Proyectos relevantes previstos para el ejercicio

### Vicerrectorado de Coordinación y Proyectos Institucionales

**SIC06471 -Piloto de uso de Intune para el control de dispositivos.** Se pretende probar el uso de la herramienta Microsoft para contrastar la conveniencia de usarlo para controlar el despliegue y la administración de los equipos, especialmente en lo que se refiere a los ordenadores que se están prestando por motivos de la pandemia e COVID 19.

**SIC06554-Implantación de G Suite para Educación en la UPLGC.** Se implantará el uso de corporativo de las aplicaciones que ofrece Google (actualmente bajo la denominación G Suite for Education) para satisfacer la demanda que recibimos por parte de miembros de la comunidad universitaria, así como para mantener una cierta neutralidad tecnológica.

**SIC06275-Campus Virtual 2020-21.** Se continuará dando soporte técnico al desarrollo del curso 2020-21 a través del campus virtual incluyendo a todas sus herramientas: plataformas Moodle y servicios de video conferencia (Teams, BigBlueButton, ISL). Asimismo se dará el soporte al uso que sea necesario para el buen devenir de la docencia. Adicionalmente se migrará la plataforma del curso 2019-20 a los servidores donde se almacenan los históricos del Campus Virtual.

**SIC06494-Campus Virtual 2021-22.** Se desplegarán todas las aplicaciones y servicios necesarios para el desarrollo correcto de la docencia en el curso 2021-22. En el momento del arranque de este proyecto se cuenta con que ya esté



contratada toda la infraestructura en la nube necesaria para desplegar y soportar todas las plataformas relacionadas con el Campus Virtual (Enseñanza Presencial, Estructura de Teleformación, Otros estudios, etc..), así como los servicios anejos en su uso en la docencia (Moodle, BigBlueButton, ISL, Base de datos, .....).

**SIC06538-Formación y puesta en producción del servicio MiAula.** El personal del Servicio de Informática recibirá la formación necesaria y a continuación se realizarán los trabajos de virtualización de aplicaciones de uso docente que se desplegarán en el servicio MiAula. Esto permitirá que se pueda acceder al software de uso docente que está licenciado por la ULPGC y del que no se puede hacer uso actualmente desde fuera de la red de la ULPGC. Se pondrá en producción el servicio de MiAula y se difundirá su uso entre la comunidad universitaria.

**SIC06490-Licitación del servicio de virtualización de Aplicaciones para uso docente.** Se redactará el Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de un servicio de uso de aplicaciones docentes en remoto, desde cualquier dispositivo. Se contratará el número de licencias concurrentes suficiente para el uso eficaz por parte de todos los estudiantes de la ULPGC. El pliego recogerá, si se estima adecuado, la división en 2 lotes: uno para contratar las licencias de uso del producto que de soporte al servicio y otro para contratar el hosting de la infraestructura necesaria para albergarlo.

**SIC06281-Despliegue equipos biblioteca 2020-2021.** Se realizarán las tareas técnicas para desplegar el software de uso docente solicitado en el curso 2020-21 en los ordenadores de los que dispone la Biblioteca Universitaria, tanto en los de sobremesas como en los portátiles de préstamo.

**SIC06278-Sustitución del servidor para el despliegue de imágenes.** Para el curso 2021-22 se propone la adquisición de un nuevo servidor para realizar el despliegue de imágenes en las aulas de docencia y de informática donde se instale el software de distribución de imágenes FOG y se almacenen todas las imágenes. El mismo debería disponer al menos de 2 tarjetas de red y 12 Terabytes de discos, de los cuales 2 Terabytes deberían ser de discos SSD para realizar el despliegue de una manera más eficiente.

**SIC06491-Instalación aulas docencia curso 2021-22.** Se realizarán las tareas técnicas para desplegar el software de uso docente que se solicite para el curso 2021-22 en los ordenadores de las aulas de docencia de los centros.

**SIC06492-Instalación aulas de informática 2021-22.** Se realizarán las tareas técnicas para desplegar el software de uso docente que se solicite para el curso 2021-22 en los ordenadores de las aulas de informática de los centros.

**SIC06493-Despliegue equipos biblioteca 2021-2022.** Se realizarán las tareas técnicas para desplegar el software de uso docente que se solicite para el curso 2021-22 en los ordenadores de los que dispone la Biblioteca Universitaria, tanto en los de sobremesas como en los portátiles de préstamo.

**SIC06522-Indicadores asociados a Ranking Universitarios 2021.** Se elaborarán las consultas e informes necesarios para la participación de la ULPGC en diferentes Rankings de universidades.

**SIC06566-Aplicación Informática para impulsar la Formación para la Investigación 2021.** Se incluirán nuevas funcionalidades en la aplicación entre las que cabe destacar la integración con repositorios institucionales y externos, procedimiento de cotutela internacional y doctorado industrial y la explotación de los datos según requerimientos de las Agencias de Evaluación y de la Universidad.

## **Vicerrectorado de Organización y Académica y Profesorado**

**Virtualización de aulas 2020-22.** 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 la necesidad de intervenir en cada uno de los equipos de las aulas, y posibilite el uso del software de la Universidad desde cualquier sitio.

**Aulas de Informática y de docencia 2020-21.** Se actualizará el software instalado en los ordenadores de las Aulas de Informática y Aulas de Docencia de los centros, 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 copie el software en varios ordenadores de manera simultánea (multicast), reduciendo el tráfico de red y el tiempo necesario para la tarea.

**SIC06130-ULPGes Personal. Gestión de concursos del PDI.** Se continuará con el desarrollo de un nuevo módulo para la gestión de concursos del PDI dentro de la aplicación de gestión de personal.

**SIC06507-Ordenación Académica. 2021/22.** Se modificará la aplicación para adaptarla a los cambios normativos y/o mejoras que se introduzcan para el curso 2021/22.



**SIC06515-Planificación Académica 2021/22.** Se desarrollarán los procedimientos de carga y cálculo del potencial docente asociado a cada PDI según las directrices especificadas para el curso 2021/22.

## **Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia**

**SIC06495-Programación de Aplicaciones como apoyo a la Investigación 2021.** Se continuará el desarrollo por módulos del programa informático de gestión de I+D.

**SIC06526-Adaptación de AccedaCRIS al estilo de la web institucional.** Se adaptará el portal a la nueva imagen corporativa de la universidad.

**SIC06527-Migración de contenido desde ContentDM y otros orígenes de datos.** Se migrarán varias colecciones desde ContentDM a accedaCRIS y se sincronizarán los proyectos de investigación de la FULP y de la FPCyT de forma automática y periódica.

**SIC06528-Exportación de contenido desde accedaCRIS.** Desarrollar una funcionalidad que permita que todos los datos de accedaCRIS sean accesibles para otros.

**SIC06529-Nuevas funciones relacionadas con otros portales de investigación y CRIS.** Se desarrollarán nuevas funciones entre las que se encuentra construir un mapa interactivo de la investigación.

**SIC06530-Importación de otros índices de impacto.** Se desarrollará un sistema que permita importar índices de impacto de diversas fuentes todavía no disponibles en AccedaCRIS.

**SIC06531-Importación de índices de impacto de congresos.** Se desarrollará un sistema para importar los índices de impacto de congresos.

**SIC06532-Visualización de indicadores para los investigadores, departamentos e IUs.** Mediante el software Metabase, se elaborará un panel para los investigadores que muestre distintos indicadores de departamentos e Institutos Universitarios.

**SIC06533-Exportación de datos de investigadores a CVN.** Se desarrollará una funcionalidad que permita exportar los datos de currículum de los investigadores que figuren en AccedaCRIS a formato CVN.

**SIC06508-Evolutivo aplicación GIR 2021.** Se incorporarán a la aplicación de Grupos de Investigación Reconocidos (GIR) las mejoras que se indiquen desde el Vicerrectorado de Investigación.

**SIC06539-Migración servicios biblioteca Universitaria a la nube.** Se contratará un servicio de almacenamiento y computación en la nube donde se ejecutarán las aplicaciones del Servicio de Biblioteca, liberándola así de tener que renovar el hardware de manera periódica y facilitando las ampliaciones que puedan ser necesarias.

## **Vicerrectorado de Estudiantes y Deportes**

**SIC06504-Deportes. Gestión lista de espera, anulación de actividades y securización flujo de pagos.** Se incluirá en la aplicación la gestión de la lista de espera, se mejorará la gestión de la anulación de actividades y se reforzará la seguridad del flujo de pagos mediante TPV Virtual.

**SIC06439-Aplicaciones web para calificar pruebas de acceso (EBAU, M25-45).** Se desarrollará una nueva aplicación en entorno web que se utilizará para la calificación de las pruebas de acceso a la universidad en sustitución del sistema basado en hojas de calificación y lectoras ópticas de marcas, agilizando el proceso y eliminando el uso del papel.

**SIC06510-ULPGes Académico. Grupos de Docencia 2021.** Se realizarán modificaciones en la aplicación encaminadas a reducir las incidencias y homogenizar los criterios de distribución de los estudiantes en grupos.

**SIC06511-ULPGes Académico. Admisión, Preinscripción y Matrícula 2021/22.** Se adaptarán las aplicaciones que se utilizan en la gestión de los procesos de admisión, preinscripción y Matrícula a los cambios normativos y de procedimiento para el curso 2021/22.

**SIC06512-ULPGes Académico. Becas MEC-CAC 2021/22.** Se adaptará el módulo de gestión de becas a los cambios normativos y de procedimiento que se incorporen en las convocatorias del Ministerio de Educación y del Gobierno de Canarias para el curso 2021/22.

**SIC06459-Integración con el Portafirmas de resoluciones generadas en ULPGes.** Se agilizará la comunicación de resoluciones a los estudiantes integrando los módulos de ULPGes que las generan con el portafirmas de la universidad.

**SIC06312-ULPGes Académico. Optimización de la conexión de ULPGes con el Portafirmas.** Se desarrollará un módulo que independizará la



interconexión de las aplicaciones de Gestión Académica de un Portafirmas concreto en previsión de la sustitución del Portafirmas por uno distinto en cuanto se ponga en marcha la nueva plataforma de administración electrónica de la ULPGC.

## Vicerrectorado de Calidad

**SIC06497-Adaptación de DOCENTIA a convocatoria 2021/22.** Se adaptará la aplicación informática que da soporte al proceso de evaluación del profesorado (DOCENTIA) a la convocatoria 2021/22.

**SIC06330-Migración hege: Dossier de prensa, Tvyradio, JEC y Páginas de serv. Personal.** Trasladar las páginas web indicadas del antiguo gestor de contenidos de desarrollo propio hege a Drupal.

**SIC06332- Estudio para decidir nuevo gestor de contenidos en la web institucional.** Tras varios años de uso de Drupal 7 como gestor de contenidos de la web institucional y su inminente fin de ciclo de vida, se realizará un estudio para determinar un sustituto que incorpore las actuales y futuras necesidades para los próximos años.

**SIC06499-Nuevo gestor de contenidos de la web institucional.** Una vez se determine el sustituto de Drupal 7 como gestor de contenidos de la web institucional, se desarrollarán los trabajos necesarios para su efectiva sustitución por el nuevo.

**SIC06500-Archivo histórico de la web institucional.** Diseñar un sistema que archive determinadas páginas web que por razones históricas no se desean borrar.

**SIC06501-Editor de texto-adaptación al nuevo rediseño.** Se adaptará el editor que se utiliza en el gestor de contenidos de la web institucional al nuevo diseño.

**SIC06502-Agenda institucional.** De la experiencia obtenida en el desarrollo de la Agenda Cultural, se quiere implantar una agenda institucional.

**SIC06503-Web temáticas - adaptación al nuevo rediseño.** Se adaptará al nuevo diseño la plantilla que se utilizará en las webs temáticas futuras y se aplicará a las ya existentes.

**SIC06514-Indicadores Sistema de Garantía de Calidad 2019-20.** 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.

**SIC06516-SIIU. Ficheros de Gestión Académica Avance Matrícula 2020-2021.** 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.

**SIC06517-CRUE. Universidad Española en Cifras 2019/2020.** 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 2018/19.

**SIC06520-SIIU. Ficheros de Recursos Humanos 2020-2021.** Se recopilará, para su envío al Ministerio de Educación, datos sobre los recursos humanos de la ULPGC para integrarlos en el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), repositorio centralizado de datos de universidades que mantiene dicho Ministerio.

**SIC06523-ULPGC en Cifras 2020.** Se elaborarán las consultas e informes necesarios para la elaboración del libro ULPGC en Cifras.

**SIC06524-Indicadores Sistema de Garantía de Calidad 2020-2021.** 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.

**SIC06525-SIIU. Ficheros Rendimiento 2020-2021.** Se recopilará, para su envío al Ministerio de Educación, datos sobre rendimiento de los estudiantes de la ULPGC para integrarlos en el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), repositorio centralizado de datos de universidades que mantiene dicho Ministerio.

## **Vicerrectorado de Titulaciones y Formación Permanente**

**SIC06496-Aplicación de títulos propios 2021.** Se continuará el desarrollo de la aplicación para la gestión de los títulos propios de la ULPGC ha comenzado a utilizarse en 2020.

## **Gerencia**

**SIC06283-Desarrollos Transformación Digital.** Se continuará trabajando en el desarrollo de procedimientos a incorporar en el portal intermedio que



proporcione mayor interactividad e integración con nuestros sistemas de información a la hora de iniciar trámites por la sede electrónica. De esta manera la información se le presenten al usuario estará personalizada.

**SIC06457-Mejora del rendimiento de Tramita y PortaFirmas.** Se continuará trabajando en la migración de la actual plataforma de Administración Electrónica al Centro de datos Virtual de la empresa telefónica. Con esta medida, y dada la mejora de la infraestructura que allí se va a usar con relación a la que tenemos en nuestro propio CPD, se prevé que mejore el rendimiento de los servicios de Sede electrónica y PortaFirmas-

**SIC06181-Implantación de la nueva Sede electrónica /Tramitador de Expedientes.** Se contratará una nueva plataforma de administración electrónica mediante concurso público. Una vez adjudicada habrá que realizar las tareas de apoyo necesarias para que la empresa adjudicataria pueda poner en marcha el servicio. Entre dichos trabajos se incluyen la migración de los datos que sean necesarios para el correcto funcionamiento, así como la integración con el Verificador de Documentos firmados electrónicamente que actualmente tenemos en funcionamiento.

**SIC06180-Implantación de la herramienta de Archivo electrónico.** Se contratará una herramienta para la puesta en marcha del Archivo Electrónico de la ULPGC mediante concurso público. Una vez adjudicada habrá que realizar las tareas de apoyo necesarias para que la empresa adjudicataria pueda poner en marcha el servicio. Entre dichos trabajos se incluyen la migración de los expedientes electrónicos finalizados en la actual plataforma de administración electrónica, así como los documentos electrónicos firmados a través del Portafirmas actual. Para ello habrá que definir los metadatos necesarios para que toda la información se incorpore al archivo siguiendo las normas establecidas en el Esquema nacional de Interoperabilidad (ENI).

**SIC06299-ULPGes Personal. IRPF y Mod. 190 2021.** 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.

**SIC06505-ULPGes Personal. Actualización de la gestión del personal docente.** Se realizarán diversas modificaciones encaminadas a actualizar y mejorar la gestión del personal docente de esta universidad.

**SIC06131-ULPGes Personal. Modificaciones en Capítulo I para Presupuesto 2022.** Se adaptará la aplicación de ayuda a la elaboración del Capítulo I del Presupuesto (CAPI) a los directrices del presupuesto de 2022.

**SIC06344-Actualización y Mejora de la aplicación de gestión bibliográfica de Proyectos Docentes.** Modernización de la aplicación de gestión bibliográfica de Proyectos Docentes para permitir enlazar con otras fuentes bibliográficas de la Biblioteca Universitaria distintas del Catálogo, como son FARO, AccedaCRIS, mdC, Jable, e-BULibros, etc..

**SIC06509-Actualización tecnológica de la aplicación de Gestión Financiera.** Se actualizará la aplicación de Gestión Financiera a una versión del entorno de desarrollo más reciente para una mejor adaptación a Windows 10 y una mayor integración con el portafirmas de la Universidad.

**SIC06513-Inscripción en el servicio de cesión de datos de matrícula de NISUE.** Se desarrollará el software necesario para incorporar a la ULPGC en el Nodo de Interoperabilidad del Sistema Universitario Español (NISUE) con el objetivo de poder intercambiar información sobre las matrículas de los universitarios con otros organismos logrando una mayor eficiencia en los trámites administrativos que requieren de esa información.

**SIC06382-Migración Discoverer a Oracle Analytics Cloud / Power BI.** Se continuará con el traslado de consultas en informes desde la antigua herramienta Discoverer a las actuales Oracle Analytics Cloud y Power Bi.

**SIC06518-Cuadro de mandos RRHH 2021.** Se adaptará el cuadro de mandos de RRHH a las necesidades de la Gerencia.

**SIC06519-Presupuestos de Unidades Académicas 2022.** Se desarrollarán las consultas e informes necesarios para la elaboración de los presupuestos de 2022 de los Departamentos, Centros e Institutos Universitarios.

## **Servicios generales**

**SIC06543-Instalación de nueva red inalámbrica - 2021.** Se adquirirán e instalarán nuevas antenas wifi en varios centros que permitirán que se conecten más personas simultáneamente y a mayor velocidad. Adicionalmente, se dotará de mayor inteligencia a la red wifi, implantando controladoras y software específico.

**SIC06247-Migración de OTRS a la versión 6.** Se actualizará la versión de la herramienta de gestión de peticiones e incidentes que usa el Servicio de Informática (OTRS). La versión que estamos usando en la actualidad es del año 2013 y ya no está soportada por el desarrollador y se instalará la versión 6.

**SIC06251-Eliminación del usuario invitado para la WiFi.** Se desarrollará un procedimiento que permita solicitar a través de Internet permisos para



acceder a la red wifi de la ULPGC de manera autenticada para aquellas personas o eventos en los que participen personas que no dispongan de usuario/contraseña universitaria. Una vez hecho se eliminará definitivamente el acceso a través de la cuenta de invitado que existe en la actualidad.

**SIC06277-Reestructuración del cableado en los armarios de comunicaciones.** Se aprovecharán los periodos de vacaciones y/o cierre de instalaciones en la ULPGC para reestructurar el cableado de los armarios de comunicaciones que en algunos casos se ha ido haciendo cada más más caótico y que dificulta las intervenciones técnicas.

**SIC06081-Casificar el Office365 .** Se posibilitará que los usuarios puedan identificarse a la plataforma colaborativa de la ULPGC mediante el mismo sistema de identificador único que usan la mayoría de las aplicaciones web.

**SIC06545-Contratación ampliación infraestructura hiperconvergente.** Se plantea adquirir nuevos servidores de aplicaciones para reducir el tiempo de respuesta de las aplicaciones, mejorando de esta forma la experiencia de uso de los usuarios y satisfacer la creciente demanda que se le exige a los mismos debido al aumento de aplicaciones a disposición de los usuarios.

**SIC06309-Instalación y Configuración del sistema de backup en Alta disponibilidad.** Se instalará un sistema de alta disponibilidad para las copias de seguridad, para garantizar que siempre podrán recuperarse las mismas ante la caída de cualquiera de los Centros de Datos.

**SIC06541-Implantación servidores para una base de datos corporativa (ODA).** Se instalarán nuevos servidores para dotar a la base de datos corporativa de alta disponibilidad ante cualquier problema que puedan presentar los servidores o los Centros de Datos. Asimismo, se renovará la licencia bianual de la base de datos.

**SIC06416-Contratación de un cortafuegos para la conexión a internet.** Se instalará un nuevo firewall perimetral que aumente la seguridad informática de la red de la ULPGC ante los ataques de hackers y otros malware que circulan por Internet.

**SIC06294-Instalación de routers para aumentar la capacidad de conexión de varios edificios.** Se instalarán nuevos equipos para mejorar la conectividad a la red de los siguientes edificios: Residencia León y Castillo, Banco Español de Algas, Taliarte, Fuerteventura (antiguo), Veterinaria y Lanzarote

**SIC06542-Instalación de conmutadores centrales de la red de datos y SIC06544-Instalación de conmutadores para la conexión de usuarios.**

Se renovarán tanto el equipamiento central de la red de comunicaciones universitaria como muchos de los equipos a los que se conectan los ordenadores de los usuarios. Con ello conseguiremos disponer de equipamiento de nueva generación, que soportan los estándares de seguridad más modernos, más potentes para soportar la creciente demanda de conectividad de datos, aumentando además la velocidad a la que se conectan los usuarios a la red.

**SIC06453-Implantación de mejoras del contrato de comunicaciones.**

Entre ellas, multiplicar por 10 la capacidad de conexión de las sedes remotas de la ULPGC, mejora del Contact Center de la sala de Soporte del Servicio de Informática, ampliación de la capacidad del centro de datos virtual contratado, ampliaciones de la sede electrónica, y se incluye un servicio de mensajería SMS.

**SIC06446-Nueva aplicación de gestión de la red Universitaria.** Se implantará una nueva aplicación de software libre para sustituir a la actual que ha quedado desfasada.



## Planificación temporal de los proyectos

Vicerrectorado	Servicio	Proyecto	Enero	Febrer	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Septie	Octubr	Novier	Diciem	2022...	Equipo	Apoyo Externo	Orden
Calidad		SIC06330-Migración hege: Dossier de prensa, Tvyradio, JEC y Páginas de serv. personal	X	X	X	X										WEB		1
Calidad		SIC06332- Estudio para decidir nuevo gestor de contenidos en la web institucional				X	X									WEB		2
Calidad		SIC06499-Nuevo gestor de contenidos de la web institucional				X	X	X	X	X	X	X	X	X		WEB		3
Calidad		SIC06500-Archivo histórico de la web institucional												X	X	WEB		4
Calidad		SIC06501-Editor de texto-adaptación al nuevo rediseño	X	X												WEB	Adjudicataria	5
Calidad		SIC06502-Agenda institucional		X	X	X	X	X			X	X	X	X		WEB	Adjudicataria	6
Calidad		SIC06503-Web temáticas - adaptación al nuevo rediseño					X	X	X	X	X					WEB	Adjudicataria	7
Investigación		SIC06526-Adaptación de AccedaCRIS al estilo de la web institucional	X	X	X	X										AccedaCRIS		8
Investigación		SIC06527-Migración de contenido desde ContentDM y otros orígenes de datos			X	X	X	X								AccedaCRIS		9
Investigación		SIC06528-Exportación de contenido desde accedaCRIS					X	X	X							AccedaCRIS		10
Investigación		SIC06529-Nuevas funciones relacionadas con otros portales de investigación y CRIS						X	X	X						AccedaCRIS		11
Investigación		SIC06530-Importación de otros índices de impacto									X	X	X			AccedaCRIS		12
Investigación		SIC06531-Importación de índices de impacto de congresos										X	X			AccedaCRIS		13
Investigación		SIC06532-Visualización de indicadores para los investigadores, departamentos e IUs											X	X		AccedaCRIS		14
Investigación		SIC06533-Exportación de datos de investigadores a CVN												X	XXX	AccedaCRIS		15
Gerencia	S. Personal	SIC06299-ULPGes Personal. IRPF y Mod. 190 2021	X	X												Aplicaciones 1		16
Profesorado	S. Personal	SIC06130-ULPGes Personal. Gestión de concursos del PDI (continuación)		X	X	X	X									Aplicaciones 1		17
Estudiantes	S. Deportes	SIC06504-Deportes. Gestión lista de espera, anulación de actividades y securización flujo de pagos				X	X	X								Aplicaciones 1		18
Gerencia	S. Personal	SIC06505-ULPGes Personal. Actualización de la gestión del personal docente						X	X	X	X					Aplicaciones 1		19
Calidad		SIC06497-Adaptación de DOCENTIA a convocatoria 2021/22							X	X	X	X	X			Aplicaciones 1	TIC ULPGC equipo 2	20
Gerencia	S. Informática	SIC06129-Adecuación al ENS aplicaciones. Verificación periódica de credenciales de usuarios									X	X	X	X		Aplicaciones 1		21
Gerencia	S. Personal	SIC06131-ULPGes Personal. Modificaciones en Capítulo I para Presupuesto 2022											X			Aplicaciones 1		22
Gerencia	S. Informática	SIC06133-Adecuación al ENS aplicaciones. Metodología de Programación segura											X	X		Aplicaciones 1		23
Gerencia	S. Personal	SIC06506-ULPGes Personal. IRPF y Mod. 190 2022												X	XX	Aplicaciones 1		24
Gerencia	S. Biblioteca	SIC06344-Actualización y Mejora de la aplicación de gestión bibliográfica de Proyectos Docentes	X	X	X	X										Aplicaciones 2		25
Profesorado		SIC06507-Ordenación Académica. 2021/22			X	X	X	X	X							Aplicaciones 2		26
Investigación		SIC06508-Evolutivo aplicación GIR 2021						X	X	X	X					Aplicaciones 2		27
Gerencia	S. Económico	SIC06509-Actualización tecnológica de la aplicación de Gestión Financiera								X	X	X	X	X	X	Aplicaciones 2		28
Investigación	S. Investigación	SIC06495-Programación de Aplicaciones como apoyo a la Investigación 2021	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Aplicaciones 2	TIC ULPGC equipo 1	29
Estudiantes	S. Gest. Académica	SIC06439-Aplicaciones web para calificar pruebas de acceso (EBAU, M25-45)	X	X	X	X	X	X								Aplicaciones 3		30
Estudiantes	S. Gest. Académica	SIC06510-ULPGes Académico. Grupos de Docencia 2021			X	X	X	X								Aplicaciones 3		31
Estudiantes	S. Gest. Académica	SIC06511-ULPGes Académico. Admisión, Preinscripción y Matrícula 2021/22					X	X	X	X	X					Aplicaciones 3		32
Estudiantes	S. Gest. Académica	SIC06512-ULPGes Académico. Becas MEC-CAC 2021/22									X	X				Aplicaciones 3		33
Estudiantes	S. Gest. Académica	SIC06459-Integración con el Portafirmas de resoluciones generadas en ULPGes											X	X	X	Aplicaciones 3		34
Titulaciones	U. de Posgrado y D	SIC06496-Aplicación de títulos propios 2021	X	X	X	X	X	X	X	X						Aplicaciones 3	TIC ULPGC equipo 2	35
Coordinación	U. de Posgrado y D	SIC06566-Aplicación Informática para impulsar la Formación para la Investigación 2021										X	X	X	X	Aplicaciones 3	TIC ULPGC equipo 2	36
Gerencia	S.Informática	SIC06382-Migración Discoverer a Oracle Analytics Cloud / Power BI	X	X	X	X	X	X	X	X						Explotación de datos		37
Calidad		SIC06514-Indicadores Sistema de Garantía de Calidad 2019-20	X	X												Explotación de datos		38
Profesorado		SIC06515-Planificación Académica 2021/22		X	X	X	X									Explotación de datos		39
Calidad		SIC06516-SIIU. Ficheros de Gestión Académica Avance Matrícula 2020-2021				X										Explotación de datos		40
Calidad		SIC06517-CRUE. Universidad Española en Cifras 2019/2020					X	X								Explotación de datos		41
Gerencia		SIC06518-Cuadro de mandos RRHH 2021						X	X							Explotación de datos		42
Gerencia		SIC06519-Presupuestos de Unidades Académicas 2022							X	X	X					Explotación de datos		43
Calidad		SIC06520-SIIU. Ficheros de Recursos Humanos 2020-2021							X							Explotación de datos		44
Gerencia	S. Informática	SIC06521-Suscripción 2021 servicio en la nube Oracle Analytics Cloud										X	X			Explotación de datos		45

Vicerrectorado	Servicio	Proyecto	Enero	Febrer	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septie	Octubr	Novie	Diciem	2022...	Equipo	Apoyo Externo	Orden
Coordinación		SIC06522-Indicadores asociados a Ranking Universitarios 2021											X	X		Explotación de datos		46
Calidad		SIC06523-ULPGC en Cifras 2020											X			Explotación de datos		47
Calidad		SIC06524-Indicadores Sistema de Garantía de Calidad 2020-2021											X	X		Explotación de datos		48
Calidad		SIC06525-SIU. Ficheros Rendimiento 2020-2021												X	X	Explotación de datos		49
General	S.Informática	SIC06247-Migración de OTRS a la versión 6	X	X	X	X	X									Soporte	Exevi	50
General	S.Informática	SIC06251-Eliminación del usuario invitado para la WiFi				X	X									Soporte		51
Coordinación	S.Informática	SIC06471-Piloto de uso de Intune para el control de dispositivos					X	X	X	X						Soporte		52
General	S.Informática	SIC06277-Reestructuración del cableado en los armarios de comunicaciones				X	X			X	X				X	Soporte		53
General	S.Informática	SIC06554-Implantación de G Suite para Educación en la ULPGC									X	X	X	X	X	Soporte		54
Coordinación	S.Informática	SIC06573-Pruebas de rendimiento del Campus Virtual 2020-21	X	X	X	X	X									Campus Virtual		55
Coordinación	S.Informática	SIC06275-Campus Virtual 2020-21	X	X	X	X	X	X	X							Campus Virtual		55
Coordinación	S.Informática	SIC06494-Campus Virtual 2021-22							X	X	X	X	X	X	X	Campus Virtual		56
Coordinación	S.Informática	SIC06538-Formación y puesta en producción del servicio MIAula	X	X	X	X										Aulas	Software2	57
Coordinación	S.Informática	SIC06490-Licitación del servicio de virtualización de Aplicaciones para uso docente			X	X										Aulas		58
Coordinación	Biblioteca Univers	SIC06281-Despliegue equipos biblioteca 2020-2021				X	X	X								Aulas		59
Coordinación	S.Informática	SIC06278-Sustitución del servidor para el despliegue de imágenes					X	X	X							Aulas		60
Coordinación	S.Informática	SIC06491-Instalación aulas docencia curso 2021-22							X	X	X					Aulas		61
Coordinación	S.Informática	SIC06492-Instalación aulas de informática 2021-22								X	X	X	X			Aulas		62
Coordinación	S.Informática	SIC06493-Despliegue equipos biblioteca 2021-2022											X	X	X	XXXX		63
Gerencia	S.Informática	SIC06457-Mejora del rendimiento de Tramita y PortaFirmas	X	X	X	X	X									Adm.Electrónica	Telefónica	64
Gerencia	Adm. Electrónica	SIC06283-Desarrollos Transformación Digital	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Adm.Electrónica	TIC ULPGC equipo 3	65
Gerencia	Adm. Electrónica	SIC06181-Implantación de la nueva Sede electrónica /Tramitador de Expedientes				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Adm.Electrónica	Adjudicataria	66
Gerencia	Adm. Electrónica	SIC06180-Implantación de la herramienta de Archivo electrónico								X	X	X	X	X	X	Adm.Electrónica	Adjudicataria	67
General	S.Informática	SIC06545-Contratación ampliación infraestructura hiperconvergente	X	X												Servidores		68
General	S.Informática	SIC06445-Apoyo a tareas de mejora en Sistemas - Bastionado de servidores sujetos al ENS	X	X												Servidores	CanaryTek	69
General	S.Informática	SIC06081-Casificar el Office365		X	X											Servidores		70
General	S.Informática	SIC06446-Apoyo a tareas de mejora en Sistemas - Nueva aplicación de gestión de red		X	X	X	X	X								Servidores	CanaryTek	71
General	S.Informática	SIC06347-Adaptación del servicio LDAP para ldaptive		X	X	X										Servidores		72
Gerencia	S.Informática	SIC06080-Sistema de configuración y gestión de servidores centralizado				X	X	X	X							Servidores		73
Coordinación	S.Informática	SIC06391-Repositorio del campus virtual-Admisión múltiples versiones de PHP						X	X	X	X	X				Servidores		74
Investigación	S.Informática	SIC06539-Migración servicios biblioteca Universitaria a la nube									X	X	X	X		Servidores		75
Gerencia	S.Informática	SIC06217-Pruebas alta disponibilidad servicios G1											X	X	X	Servidores		76
General	S.Informática	SIC06465-Pliego de concurso licencia Oracle Campus-Bienio 2021-2023	X	X												Bases de datos		77
General	S.Informática	SIC06309-Instalación y Configuración del sistema de backup en Alta disponibilidad	X	X	X	X	X									Bases de datos		78
General	S.Informática	SIC06541-Implantación servidores para una base de datos corporativa (ODA) (Cabildo)				X	X	X	X	X						Bases de datos	Adjudicataria	79
General	S.Informática	SIC06540-Instalación nuevos servidores aplicaciones APEX y DADs				X	X	X	X	X	X					Bases de datos		80
General	S.Informática	SIC06308-Pruebas alta disponibilidad servicios											X	X	X	Bases de datos		81
General	S.Informática	SIC06375-Contratación del servicio de gestión de red y wifi	X													Comunicaciones		82
General	S.Informática	SIC06416-Contratación de un cortafuegos para la conexión a internet	X													Comunicaciones		83
Gerencia	S.Informática	SIC06426-Adquisición de equipamiento de red para acceso de alta velocidad	X	X	X	X										Comunicaciones	Unitronics	84
General	S.Informática	SIC06294-Instalación de routers para aumentar la capacidad de conexión de varios edificios	X	X	X	X	X									Comunicaciones		85
Investigación	S.Informática	SIC06474-Implantación servicios biblioteca Universitaria en la nube - Fase 1		X	X	X	X	X	X							Comunicaciones	Adjudicataria	86
General	S.Informática	SIC06453-Implantación de mejoras del contrato de comunicaciones		X	X	X	X	X	X							Comunicaciones	Telefónica	87
General	S.Informática	SIC06542-Instalación de conmutadores centrales de la red de datos				X	X	X	X	X						Comunicaciones		88
General	S.Informática	SIC06543-Instalación de nueva red inalámbrica - 2021							X		X	X	X	X		Comunicaciones	Adjudicataria	89
General	S.Informática	SIC06544-Instalación de conmutadores para la conexión de usuarios								X	X	X	X	X	X	Comunicaciones		90



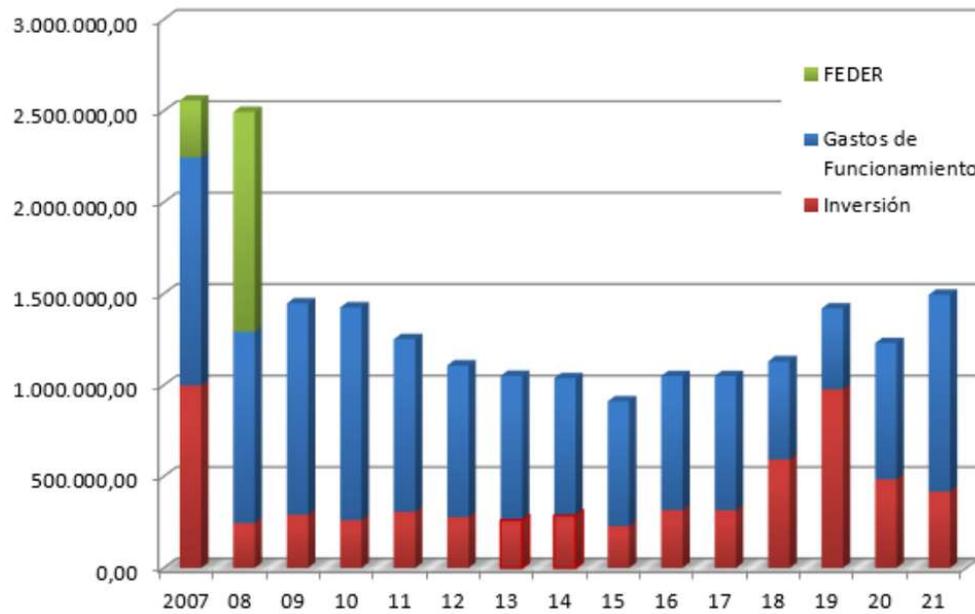
Vicerrectorado	Servicio	Proyecto	Enero	Febrer	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septie	Octubi	Novie	Diciem	2022...	Equipo	Apoyo Externo	Orden
Gerencia	S.Informática	SIC06477-Elaboración de la memoria de Gestión y Económica del SI del año 2020	X	X												Dirección		91
Gerencia	S.Informática	SIC06488-Revisión de la usabilidad de los servicios del SI		X	X	X										Dirección		92
Gerencia	S.Informática	SIC06269-HGP. Plan en cuadrícula y otras mejoras			X	X	X	X	X	X						Dirección		93
Gerencia	S.Informática	SIC06268-Encuesta de nuevos servicios del SI							X	X						Dirección		94
Gerencia	S.Informática	SIC06273-XXV jornada de coordinación del personal del SI							X	X						Dirección		95
Gerencia	S.Informática	SIC06478-Elaboración del presupuesto y plan de acciones del SI 2022									X	X	X			Dirección		96
Gerencia	S.Informática	SIC06272-Encuesta de Calidad del SI										X	X			Dirección		97
Gerencia	S.Informática	SIC06487-Gestión de usuarios										X	X	X		Dirección		98
Gerencia	S.Informática	SIC06479-XXVI jornada de coordinación del personal del SI												X	X	Dirección		99

Puede seguir la evolución del Plan de Acciones del SI del ejercicio en el enlace: <https://bit.ly/3pdNHkC>

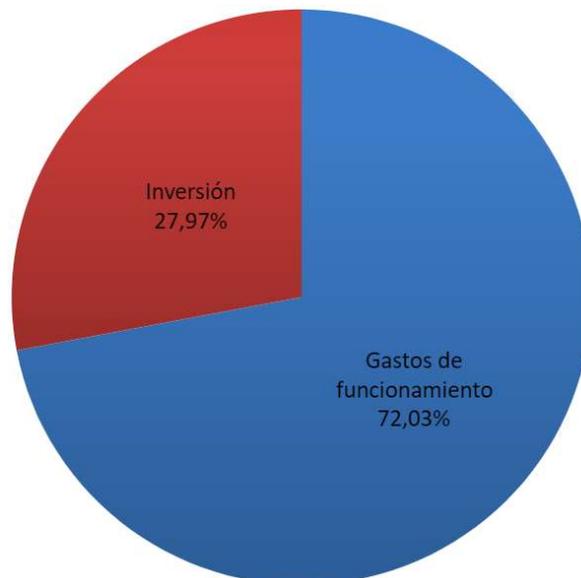
## Datos económicos

El SI tiene asignado para el ejercicio un presupuesto de 1.494.403,36€

**Evolución del presupuesto anual del SI**



**Distribución estimada del presupuesto del ejercicio según el tipo de contratación**



Las cantidades reflejadas son las disponibles en el momento de elaboración del presente plan, y por ello puede tener una ligera desviación con respecto al presupuesto aprobado por la Universidad.



## **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.