



# Seguimiento de Indicadores y Objetivos

GERENCIA INFORMÁTICA SEGURIDAD SOCIAL

Diciembre 2019



## ÍNDICE

	<b>Página</b>
4481 INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL -----	3
4482 DESARROLLO DE APLICACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL -----	4
4483 CENTRO INFORMÁTICO CONTABLE -----	5
4484 SEGURIDAD E INNOVACIÓN -----	6
4485 GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS PERIFÉRICOS DE LA SEG.SOCIAL -----	7
4486 APOYO Y GESTIÓN DE RECURSOS -----	8



GERENCIA INFORMÁTICA SEGURIDAD SOCIAL		Área 4	
		G.P 44	Programa 81
PROGRAMA: INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL		RESPONSABLE: GERENCIA DE INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	
ACTIVIDADES			
MANTENIMIENTO OPERATIVO ELEMENTOS FÍSICOS Y LÓGICOS PARA SUSTENTAR SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA SEG. SOCIAL. PROMOCIÓN MEDIDAS PARA EL LOGRO DE EFICACIA Y EFICIENCIA DEL SISTEMA Y REDUCCIÓN DE COSTES, LOGRAR MÁXIMO NIVEL DE SERVICIO DEL SISTEMA. MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA IMPLANTADA PARA LA PREST. DE SERV. POR INTERNET. EXPLOTACION DEL SISTEMA, CONTROL, CALIDAD, MANTENIMIENTO SISTEMA OPERATIVO. ADECUADA GESTION DE LA RED, ATENCION AL USUARIO Y RESOLUCION DE INCIDENCIAS			
OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
01	MANTENER EL % DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS SUPERIOR	98,75	96,19
02	MANTENER EL TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA DE TRANSACCIÓN INFERIOR A (SEGUNDOS)	0,30	0,04
03	MANTENER EL TIEMPO MEDIO DE DISPONIBILIDAD DE BASE DE DATOS EN (HORAS)	20	24
04	RESPONDER A UN VOLUMEN DE IMPRESIÓN EN RED SOLICITADO DE (TRABAJOS)	20.000.000	12.289.411
05	MANTENER EL % DE TRANSACCIONES CICS VALIDAS POR ENCIMA	99,06	99,92
07	TRANSMITIR UN NÚMERO MEDIO DE GBYTES/MES EN PROCESOS BATCH PARA BACKUPS DE SEGURIDAD	40.000	52.489
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	119	0
11	Gastos de personal	7.404,47	5.421,42
12	Otros gastos de funcionamiento	89.550,33	91.608,25
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	96.954,80	97.029,67
15	Inversiones	48.000	24.579,94
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	144.954,80	121.609,61
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	144.954,80	121.609,61
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
20	TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA DE TRANSACCIÓN AL FINAL DEL PERIODO (SEGUNDOS)	0,30	0,04
21	TIEMPO MEDIO DIARIO DISPONIBLE BASE DE DATOS AL FINAL DE PERIODO (HORAS)	20	24
23	VOLUMEN DE IMPRESIÓN EN RED SOLICITADA AL FINAL DEL PERIODO (TRABAJOS)	20.000.000	12.289.411
24	NÚMERO DE TRANSACCIONES CICS EN EL PERIODO	2.120.000.000	2.200.163.778
25	NUMERO DE TRANSACCIONES CICS VALIDAS EN EL PERIODO	2.100.000.000	2.198.365.714
28	NÚMERO MEDIO DE GB/MES TRANSMIT. PROC. BATCH PARA BACKUPS SEGURIDAD AL FINAL DEL PERIODO	40.000	52.489
29	INCIDENCIAS RECIBIDAS	40.000	25.387
30	INCIDENCIAS RESUELTAS	39.500	24.419



GERENCIA INFORMÁTICA SEGURIDAD SOCIAL		Área 4	
		G.P 44	Programa 82
<b>PROGRAMA:</b> DESARROLLO DE APLICACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL		<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA DE INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	
<b>ACTIVIDADES</b>			
DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE APLIC. PARA LAS EEEG. DEFINICIÓN DE NORMAS, ESTANDARES Y BUENAS PRÁCTICAS DE DESARROLLO. DEFINICIÓN DESARROLLO E IMPLANTAC. DE INFRAESTRUCTURAS Y APLIC. COMUNES PARA LAS EEEG. DESARROLLO, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIM. DE APLICAC. ESPECÍFICAS PARA CADA UNA DE LAS EEEG. SOPORTE TÉCNICO DE APLIC., ATENCIÓN AL USUARIO Y ADMON. DE LA RED LOCAL DE LOS SSCC. INFRAESTR. PARA ESTADÍSTICAS, DESARROLLO Y MANTEN. APLIC. DE PERSONAL (SIP) DE PRESUP.			
<b>OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
01	RESOLVER UN % MEDIO DE INCIDENCIAS RECIBIDAS EN EL PERÍODO	75	35,94
02	DESARROLLAR ENTREGABLES EN NÚMERO	5.000.000	6.795.972
<b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	196	0
11	Gastos de personal	11.895,21	10.232,20
12	Otros gastos de funcionamiento	79.599,03	68.543,65
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	91.494,24	78.775,85
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	91.494,24	78.775,85
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	91.494,24	78.775,85
<b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
19	INCIDENCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO	20.000	31.918
20	INCIDENCIAS RESUELTAS EN EL PERIODO	15.000	11.472
21	DESARROLLAR ENTREGABLES EN NÚMERO	5.000.000	6.795.972



GERENCIA INFORMÁTICA SEGURIDAD SOCIAL		Área 4	
		G.P 44	Programa 83
<b>PROGRAMA:</b> CENTRO INFORMÁTICO CONTABLE		<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA DE INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	
<b>ACTIVIDADES</b>			
FACILITAR SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO PARA REALIZAR CONTABILIDAD DE LAS EE.GG Y SERV. COMUNES DE S.S. Y PROCESOS DE AGREGACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE DATOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA CUENTA DEL SISTEMA DE S.S. EL APOYO TÉCNICO NECESARIO PARAR LA REALIZACIÓN DE LAS FUNCIONES DE CONTROL INTERNO ASIGNADAS A LA INTERVENCIÓN GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL. EL DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES NECESARIAS Y LA PUESTA EN PRODUCCIÓN DEL SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONTABILIDAD DE LA SEG. SOCIAL.			
<b>OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
01	RESOLVER UN % MEDIO DE INCIDENCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO	99,25	99,41
02	DESARROLLAR ENTREGABLES EN NÚMERO	3.500	6.912
<b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	15	0
11	Gastos de personal	968,70	888,12
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	968,70	888,12
15	Inversiones	10	0
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	978,70	888,12
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	978,70	888,12
<b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
19	INCIDENCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO	10.000	19.266
20	INCIDENCIAS RESUELTAS EN EL PERIODO	9.925	19.153
21	DESARROLLAR ENTREGABLES EN NÚMERO	3.500	6.912



GERENCIA INFORMÁTICA SEGURIDAD SOCIAL		Área 4	
		G.P 44	Programa 84
PROGRAMA: SEGURIDAD E INNOVACIÓN		RESPONSABLE: GERENCIA DE INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	
ACTIVIDADES			
PERFECCIONAMIENTO DE LAS MEDIDAS DE SEGUR. FÍSICA Y LÓGICA DEL SISTEMA INFORMAT. DE LA SEG. SOCIAL Y ELABORACIÓN DE POLÍTICAS ENCAMINADAS A LA MEJORA TECNOLÓGICA CONFORME A LA EVOLUC. DE LOS SISTEMAS. CONOCIMIENTO Y PRUEBA DE NUEVAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE MEJORAN LOS SERVICIOS PRESTADOS AUMENTÁNDO LA CAPACIDAD DE PROCESO Y DE RESPUESTA Y FACILITANDO LA GESTIÓN Y EL ACCESO DE LA INFORMACIÓN			
OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
01	RESOLVER UN % MEDIO DE INCIDENCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO	86,67	56,68
02	DESARROLLAR ENTREGABLES EN NÚMERO	40.000	60.442
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	48	0
11	Gastos de personal	2.681,12	2.511,48
12	Otros gastos de funcionamiento	1.360	4.729,98
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	4.041,12	7.241,46
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	4.041,12	7.241,46
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	4.041,12	7.241,46
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
19	INCIDENCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO	1.500	3.285
20	INCIDENCIAS RESUELTAS EN EL PERIODO	1.300	1.862
21	DESARROLLAR ENTREGABLES EN NÚMERO	40.000	60.442



GERENCIA INFORMÁTICA SEGURIDAD SOCIAL		Área 4	
		G.P 44	Programa 85
<b>PROGRAMA:</b> GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS PERIFÉRICOS DE LA SEG.SOCIAL		<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA DE INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	
<b>ACTIVIDADES</b>			
ADMÓN Y GESTIÓN DE SISTEMA DE COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO PROVINCIAL DE ACUERDO CON LAS DIRECTRICES DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA, GESTIÓN DE INST. SOFTW, HARDW, ADM Y GESTIÓN DEL INVENTARIO PROVINCIAL DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS. ATENCIÓN A LAS ENTIDADES GESTORAS EN OPERACIONES SOBRE SERVIDORES DE RED, FICHEROS Y APLIC. GESTIÓN DE LA IMPRESIÓN MASIVA EN EL ÁMBITO PROVINCIAL. ATENCIÓN A USUARIOS DE LAS DIFERENTES EE.GG. GESTIÓN,SEGUIM. Y SOLUCIÓN DE INCID.ATEN. Y SOPORTE TEC. ESPEC.A OFI.PERIFE.			
<b>OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
01	MANTENER EL % DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS SUPERIOR	98,04	97,31
02	RESOLVER LAS SOLICITUDES DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO E INSTALACIONES EN UN %	98,78	96,76
<b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	715	0
11	Gastos de personal	29.953,27	31.764,59
12	Otros gastos de funcionamiento	100	10,12
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	30.053,27	31.774,71
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	30.053,27	31.774,71
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	30.053,27	31.774,71
<b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
19	INCIDENCIAS SOFTWARE RECIBIDAS	102.000	69.594
20	INCIDENCIAS SOFTWARE RESUELTAS	100.000	67.723
21	SOLICITUDES DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO E INSTALACIONES RECIBIDAS	4.100	3.707
22	SOLICITUDES DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO E INSTALACIONES RESUELTAS	4.050	3.587



GERENCIA INFORMÁTICA SEGURIDAD SOCIAL		Área 4	
		G.P 44	Programa 86
PROGRAMA: APOYO Y GESTIÓN DE RECURSOS		RESPONSABLE: GERENCIA DE INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	
ACTIVIDADES			
ELABORAR PROPUESTAS Y PLIEGOS CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERV. INFORMAT. Y SU ELEVACIÓN A LOS ÓRGANOS COLEGIADOS. GESTIÓN CONTRAT. ADVA. ENCOMENDADA AL GISS, ADQUISICIÓN Y DISTRIB. DE EQUIPOS Y CONSUMIBLES INFORMAT. ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESUP. DE GASTOS Y ADMON. Y GESTIÓN DE LOS RRHH. Y MATERIALES. DEFINICIÓN Y EJECUCIÓN PLANES DE FORMAC. PERMANEN. PERSONAL INFORMÁTICO DE LA SEG. SOCIAL. COORD. DE LOS DISTINTOS CENTROS DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA			
OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
04	RESOLVER LAS SOLICITUDES DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO E INSTALACIONES EN UN %	100	100
06	ATENDER LAS INCIDENCIAS DE USUARIO EN UN %	91,43	88,88
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	124	0
11	Gastos de personal	7.880,98	6.108
12	Otros gastos de funcionamiento	14.494,90	9.226,17
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	22.375,88	15.334,17
15	Inversiones	7.250	726,71
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	29.625,88	16.060,88
17	TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS	367,08	169,19
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	29.992,96	16.230,07
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2019	EJECUCIÓN
21	NUMERO DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO EN INSTALACIONES SOLICITADAS EN EL PERIODO	10.000	6.237
22	NUMERO DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO EN INSTALACIONES RESUELTAS EN EL PERIODO	10.000	6.237
26	NUMERO DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR USUARIOS AL FINAL DEL PERIODO	3.500	1.825
27	NUMERO DE INCIDENCIAS RESUELTAS AL FINAL DEL PERIODO	3.200	1.622