



Seguimiento de Indicadores y Objetivos

GERENCIA INFORMÁTICA SEGURIDAD SOCIAL

Julio 2020



ÍNDICE

| | Página |
|--|---------------|
| 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 2020 | EJECUCIÓN |
| 01 | MANTENER EL % DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS SUPERIOR | 98,75 | 96,88 |
| 02 | MANTENER EL TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA DE TRANSACCIÓN INFERIOR A (SEGUNDOS) | 0,30 | 0 |
| 03 | MANTENER EL TIEMPO MEDIO DE DISPONIBILIDAD DE BASE DE DATOS EN (HORAS) | 20 | 0 |
| 04 | RESPONDER A UN VOLUMEN DE IMPRESIÓN EN RED SOLICITADO DE (TRABAJOS) | 20.000.000 | 315.664 |
| 05 | MANTENER EL % DE TRANSACCIONES CICS VALIDAS POR ENCIMA | 99,06 | 0 |
| 07 | TRANSMITIR UN NÚMERO MEDIO DE GBYTES/MES EN PROCESOS BATCH PARA BACKUPS DE SEGURIDAD | 40.000 | 5.492 |
| MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS | | | |
| CL | MEDIOS | Presupuesto 2020 | EJECUCIÓN |
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS | 119 | 0 |
| 11 | Gastos de personal | 7.404,47 | 3.175,85 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 89.550,33 | 51.216,83 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 96.954,80 | 54.392,68 |
| 15 | Inversiones | 48.000 | 14.872,09 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 144.954,80 | 69.264,77 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 144.954,80 | 69.264,77 |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2020 | EJECUCIÓN |
| 20 | TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA DE TRANSACCIÓN AL FINAL DEL PERIODO (SEGUNDOS) | 0,30 | 0 |
| 21 | TIEMPO MEDIO DIARIO DISPONIBLE BASE DE DATOS AL FINAL DE PERIODO (HORAS) | 20 | 0 |
| 23 | VOLUMEN DE IMPRESIÓN EN RED SOLICITADA AL FINAL DEL PERIODO (TRABAJOS) | 20.000.000 | 315.664 |
| 24 | NÚMERO DE TRANSACCIONES CICS EN EL PERIODO | 2.120.000.000 | 0 |
| 25 | NUMERO DE TRANSACCIONES CICS VALIDAS EN EL PERIODO | 2.100.000.000 | 0 |
| 28 | NÚMERO MEDIO DE GB/MES TRANSMIT. PROC. BATCH PARA BACKUPS SEGURIDAD AL FINAL DEL PERIODO | 40.000 | 5.492 |
| 29 | INCIDENCIAS RECIBIDAS | 40.000 | 3.143 |
| 30 | INCIDENCIAS RESUELTAS | 39.500 | 3.045 |



| GERENCIA INFORMÁTICA SEGURIDAD SOCIAL | | Área 4 | |
|--|--|---|----------------|
| | | G.P 44 | Programa 82 |
| PROGRAMA: DESARROLLO DE APLICACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL | | RESPONSABLE: GERENCIA DE INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL | |
| ACTIVIDADES | | | |
| DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE APLIC. PARA LAS EEGG. DEFINICIÓN DE NORMAS, ESTANDARES Y BUENAS PRÁCTICAS DE DESARROLLO. DEFINICIÓN DESARROLLO E IMPLANTAC. DE INFRAESTRUCTURAS Y APLIC. COMUNES PARA LAS EEGG. DESARROLLO, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIM. DE APLICAC. ESPECÍFICAS PARA CADA UNA DE LAS EEGG. 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. | | | |
| OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2020 | EJECUCIÓN |
| 01 | RESOLVER UN % MEDIO DE INCIDENCIAS RECIBIDAS EN EL PERÍODO | 75 | 27,09 |
| 02 | DESARROLLAR ENTREGABLES EN NÚMERO | 5.000.000 | 86.963 |
| MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS | | | |
| CL | MEDIOS | Presupuesto 2020 | EJECUCIÓN |
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS | 196 | 0 |
| 11 | Gastos de personal | 11.895,21 | 6.462,77 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 79.599,03 | 39.836,63 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 91.494,24 | 46.299,40 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 91.494,24 | 46.299,40 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 91.494,24 | 46.299,40 |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2020 | EJECUCIÓN |
| 19 | INCIDENCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO | 20.000 | 6.346 |
| 20 | INCIDENCIAS RESUELTAS EN EL PERIODO | 15.000 | 1.719 |
| 21 | DESARROLLAR ENTREGABLES EN NÚMERO | 5.000.000 | 86.963 |



| GERENCIA INFORMÁTICA SEGURIDAD SOCIAL | | Área 4 | |
|--|--|--|----------------|
| | | G.P 44 | Programa 83 |
| PROGRAMA: CENTRO INFORMÁTICO CONTABLE | | RESPONSABLE: GERENCIA DE INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL | |
| ACTIVIDADES | | | |
| 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. | | | |
| OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2020 | EJECUCIÓN |
| 01 | RESOLVER UN % MEDIO DE INCIDENCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO | 99,25 | 99,53 |
| 02 | DESARROLLAR ENTREGABLES EN NÚMERO | 3.500 | 312 |
| MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS | | | |
| CL | MEDIOS | Presupuesto 2020 | EJECUCIÓN |
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS | 15 | 0 |
| 11 | Gastos de personal | 968,70 | 550,46 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 968,70 | 550,46 |
| 15 | Inversiones | 10 | 0 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 978,70 | 550,46 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 978,70 | 550,46 |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2020 | EJECUCIÓN |
| 19 | INCIDENCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO | 10.000 | 846 |
| 20 | INCIDENCIAS RESUELTAS EN EL PERIODO | 9.925 | 842 |
| 21 | DESARROLLAR ENTREGABLES EN NÚMERO | 3.500 | 312 |



| 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 2020 | EJECUCIÓN |
| 01 | RESOLVER UN % MEDIO DE INCIDENCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO | 86,67 | 39,57 |
| 02 | DESARROLLAR ENTREGABLES EN NÚMERO | 40.000 | 1.095 |
| MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS | | | |
| CL | MEDIOS | Presupuesto 2020 | EJECUCIÓN |
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS | 48 | 0 |
| 11 | Gastos de personal | 2.681,12 | 1.429,34 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 1.360 | 4.421,60 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 4.041,12 | 5.850,94 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 4.041,12 | 5.850,94 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 4.041,12 | 5.850,94 |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2020 | EJECUCIÓN |
| 19 | INCIDENCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO | 1.500 | 422 |
| 20 | INCIDENCIAS RESUELTAS EN EL PERIODO | 1.300 | 167 |
| 21 | DESARROLLAR ENTREGABLES EN NÚMERO | 40.000 | 1.095 |



| GERENCIA INFORMÁTICA SEGURIDAD SOCIAL | | Área 4 | |
|---|--|---|----------------|
| | | G.P 44 | Programa 85 |
| PROGRAMA: GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS PERIFÉRICOS DE LA SEG.SOCIAL | | RESPONSABLE: GERENCIA DE INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL | |
| ACTIVIDADES | | | |
| 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. | | | |
| OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2020 | EJECUCIÓN |
| 01 | MANTENER EL % DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS SUPERIOR | 98,04 | 97,48 |
| 02 | RESOLVER LAS SOLICITUDES DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO E INSTALACIONES EN UN % | 98,78 | 96,75 |
| MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS | | | |
| CL | MEDIOS | Presupuesto 2020 | EJECUCIÓN |
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS | 715 | 0 |
| 11 | Gastos de personal | 29.953,27 | 18.783,87 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 100 | 0 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 30.053,27 | 18.783,87 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 30.053,27 | 18.783,87 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 30.053,27 | 18.783,87 |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2020 | EJECUCIÓN |
| 19 | INCIDENCIAS SOFTWARE RECIBIDAS | 102.000 | 7.814 |
| 20 | INCIDENCIAS SOFTWARE RESUELTAS | 100.000 | 7.617 |
| 21 | SOLICITUDES DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO E INSTALACIONES RECIBIDAS | 4.100 | 308 |
| 22 | SOLICITUDES DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO E INSTALACIONES RESUELTAS | 4.050 | 298 |



| 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 2020 | 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 | 84,38 |
| MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS | | | |
| CL | MEDIOS | Presupuesto 2020 | EJECUCIÓN |
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS | 124 | 0 |
| 11 | Gastos de personal | 7.880,98 | 3.300,53 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 14.494,90 | 4.569,11 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 22.375,88 | 7.869,64 |
| 15 | Inversiones | 7.250 | 220,74 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 29.625,88 | 8.090,38 |
| 17 | TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS | 367,08 | 83,57 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 29.992,96 | 8.173,95 |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2020 | EJECUCIÓN |
| 21 | NUMERO DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO EN INSTALACIONES SOLICITADAS EN EL PERIODO | 10.000 | 2.140 |
| 22 | NUMERO DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO EN INSTALACIONES RESUELTAS EN EL PERIODO | 10.000 | 2.140 |
| 26 | NUMERO DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR USUARIOS AL FINAL DEL PERIODO | 3.500 | 224 |
| 27 | NUMERO DE INCIDENCIAS RESUELTAS AL FINAL DEL PERIODO | 3.200 | 189 |