



GESTIÓN DE SERVICIOS TIC CERTIFICADOS CON LA NORMA UNE-ISO/IEC: 20000 Y CON CALIDAD RECONOCIDA POR LA JUNTA DE ANDALUCÍA EN EL CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DEPENDIENTE DEL VICERRECTORADO DE TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN



Orden PRE/2751/2010, de 7 de Octubre, por la que se convocan los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública correspondientes a 2010 (Excelencia y Buenas Prácticas).

Modalidad: Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos 2010.

CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES (CIC)

Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla
Ctra. Utrera, Km 1 41013 Sevilla, España
Centro de Servicios Tef: 954977903



VICERRECTORADO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Yo ANEXO 2.1

FORMULARIO DE PARTICIPACIÓN EN EL PREMIO CIUDADANÍA A LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS 2010

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE

Denominación oficial de la organización solicitante UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

Dirección postal completa: CARRETERA UTRERA KM 1, 41013 SEVILLA

Responsable de la organización solicitante (nombre, apellidos y cargo): JUAN JIMÉNEZ MARTÍNEZ, RECTOR

Número de empleados: 1.450 Funciones y actividades: LA APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, LAS COMUNICACIONES, LA GESTIÓN, LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN; INTEGRADOS EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LAS MISMAS Y EN SUS METAS DE CALIDAD.

Principales servicios prestados: APOYO TECNOLÓGICO A LA INNOVACIÓN ACADÉMICA E INVESTIGACIÓN, GESTIÓN DE APLICACIONES CORPORATIVAS Y SISTEMAS, GESTIÓN DE REDES E INFRAESTRUCTURAS, GESTIÓN DE OPERACIONES, SOPORTE Y EQUIPAMIENTO, GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

Organización o unidad superior de la que depende, en su caso: UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

Ámbito administrativo: UNIVERSIDAD PÚBLICA DE ESPAÑA

Título de la "práctica" que se presenta: GESTIÓN DE SERVICIOS TIC CERTIFICADOS CON LA NORMA UNE-ISO/IEC: 20000 Y CON CALIDAD RECONOCIDA POR LA JUNTA DE ANDALUCÍA EN EL CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DEPENDIENTE DEL VICERRECTORADO DE TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN

Persona de contacto: JOSÉ LUÍS PAVÓN FERNÁNDEZ, DIRECTOR DEL CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES (CIC)

Teléfono(s): 954977903 / 644979167 Fax: 954349262

Correo(s) electrónico (s): vertic@upo.es / jlpavfer@cic.upo.es / direcciontic@upo.es

El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos, 2010.

SEVILLA 10 de Noviembre de 2010

FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN: JUAN JIMÉNEZ MARTÍNEZ, RECTOR MAGISTRAL



SRA. PRESIDENTA DE LA AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS



Índice:

0. Presentación de la Organización y Unidad. 4-

5.

1. Enfoque de la práctica. 6-17

1.1 Descripción y justificación para implementar la práctica. 6

1.2 Alineamiento con nuestra misión y visión. 9

1.3 Coherencia y adecuación a estándares. 10

1.4 Planificación y desarrollo de la práctica. 10

2. Transparencia en el servicio y compromiso con el ciudadano. 18-24.

2.1. Nuestra carta de servicios a la ciudadanía. 18

2.2. Los compromisos de calidad del CIC. 19

2.3. Evidencias de mejora en el servicio. Disponibilidad, capacidad y criticidad. 20

2.4. Ciclo de Vida de las solicitudes de servicios e incidencias de los usuarios/clientes. 22

2.5. Cuadros de mandos con información on-line de la base de datos de la configuración de activos y seguimiento de incidencias y solicitudes de servicios. 23

2.6. Sistema de documentación/información. 24

3. Comunicación, participación e implicación. 25-27.

3.1. Mecanismos para facilitar y promover de modo estable y permanente la comunicación y la información relevante a los ciudadanos, usuarios y empleados. 25

3.2. Utilización de herramientas de consulta (formularios, participación electrónica, etc.) que faciliten la propuesta de ideas, sugerencias de mejora o quejas tanto sobre el servicio como sobre el proyecto en curso. 25

3.3 Implicación de la dirección y del personal. 26

4. Gestión de Recursos y Alianzas. 28-29

4.1. Activos de la organización para conseguir los objetivos definidos. 28

4.2 Actuaciones y estrategia en materia de recursos económico-financieros. 29

4.3 Actuaciones y estrategia en materia de recursos humanos y alianzas. 29

5. Igualdad de género. 30-31.

5.1 Medidas adoptadas para favorecer la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. 30

6. Resultados de satisfacción Clientes y Personal. 32-35.

6.1. En la comunidad universitaria y ciudadanía. 32

6.2. En el personal del CIC. 34

7. Resultados e impacto en la organización en los tres últimos años. 36-39.

7.1. Telefonía (Call Center). 36

7.2. Resolución de Solicitudes de Servicio / Incidencias. 38

7.3. Plan de mejora CIC-CSU. 40

8. Adaptabilidad a otras organizaciones. 41-43.

8.1 Participación en procesos de benchmarking. 41



0. Presentación de la Organización y Unidad.

Organización: Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

La MISIÓN que tiene encomendada la Universidad que aparece recogida en el artículo 3 de sus estatutos en los siguientes términos: "Como espacio educativo de formación superior, la Universidad Pablo de Olavide está al servicio de la sociedad y se define como un lugar de reflexión y pensamiento crítico comprometido con la contribución al progreso, con la enseñanza del respeto a los derechos fundamentales y libertades públicas, con el fomento de la solidaridad y los valores humanos y con la respuesta a las necesidades y problemas de la sociedad contemporánea. La Universidad procurará la más amplia proyección social de sus actividades, estableciendo al efecto cauces de colaboración y asistencia a la sociedad para contribuir y apoyar el progreso social, económico y cultural".

El actual Plan Estratégico 2009-2011, está articulado en torno a cinco ejes:

- 1 Ofertar una docencia basada en la excelencia y la diferenciación.
- 2 Ser un referente en investigación.
- 3 Conseguir el reconocimiento internacional de la Universidad.
- 4 Integrar a la Universidad en su entorno a través del ejercicio de su Responsabilidad Social.
- 5 Implantar Sistemas de Gestión eficientes y de alta calidad.

Dicho Plan, después de un período de discusión con los distintos componentes de la Comunidad Universitaria y representantes de instituciones externas a la Universidad, fue aprobado por el Claustro Universitario el día 8 de junio de 2009.

Principales datos de la Universidad Pablo de Olavide:

- 1997 - Año de creación.
- 18 grados y 6 dobles grados (curso 2010-2011).
- 40 Másteres Oficiales (curso 2010-2011).
- 18 programas de doctorado.
- 108 títulos propios.
- 136 hectáreas - Superficie del campus. Desde 2007.
- Patrimonio Cultural de la Junta de Andalucía.
- 100.000 metros cuadrados de zonas deportivas.
- 5 km - Distancia hasta el centro urbano e Sevilla.
- 635 empresas tienen acuerdo con la UPO.
- 268 Universidades de 42 países tienen convenio con la UPO.
- 748.860 recursos disponibles en la Biblioteca (entre impresos y digitales).
- 80.160.718,22 € - Presupuesto 2010.

- 10.741 Estudiantes (57,63% Mujeres; 42,37% Hombres).
- 600 estudiantes extranjeros recibidos en 2009-2010.
- 60 alumnos por aula (20 en clases prácticas).
- 16 alumnos por cada puesto de estudio dotado de PC.
- 1.032 Profesores y 360 Personal administración y servicios.
- 65 grupos de investigación.
- 28 Aulas de Informática.
- 3 Salas de Grados.
- 2 Sala de Prensa y Rectorado.
- 2 Salas de Idiomas y traducción.
- 1 Laboratorio GIS.
- 120 Aulas de Docencias equipadas PC fijos.
- 300 Puntos Accesos WIFI.
- 45 Edificios conectados Red UPONET.

Unidad: Centro de Informática y Comunicaciones (CIC)

Misión: El Centro de Informática y Comunicaciones, dependiente del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación, tiene como misión la planificación y gestión general de los sistemas automatizados de información y las comunicaciones para el apoyo a la docencia, el estudio, la investigación y la gestión, así como la difusión de la información de la comunidad universitaria poniendo a disposición de esta sus instrumentos tecnológicos y bancos de datos informáticos.

Carta de Servicios del CIC:

PLAN DE SITUACIÓN

DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES

FORMAS DE ACCESO

TRAYECTORIAS

ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS

CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

MISIÓN

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

MEDICADORES DE CALIDAD

ORGANO RESPONSABLE DE LA CAPA



Datos del CIC:

28 personas (46,42% mujeres, 53,58% Hombres) (Director, 2 Jefes/as de Servicios, 4 Coordinadores/as, 8 Jefes/as de Gestión, 14 Gestores y Técnicos, 1 administrativo).

7 personas en el Centro de Servicios a Usuarios.

Llamadas atendidas desde el Centro de Servicios (2010): 16.166.

Incidencias en el Centros de Servicios (2010): 13.303.

Incidencias resueltas en periodo (cerradas en 2010): 13.337.

4 CAUs especializados en soporte a la comunidad universitaria en WIFI, Portales Institucionales, Administración Electrónica, Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica.

1.660.000 euros/año presupuesto de gastos de TIC.

1.600.000 euros/año gastos personal CIC.

41 servicios en nuestro catálogo de Servicios TIC.

Portal Institucional de información: www.upo.es/cic.

En 2008 Premio de la Junta de Andalucía en la IV Edición de Premios a la mejores prácticas en calidad por la práctica: "Gestión por procesos de Servicios TIC según la guía de mejores prácticas de ITIL en el CIC".

En 2010 Certificación del Sistema de Gestión de Servicios TIC (SGSTI) según la Norma UNE-ISO/IEC: 20000. Número: ITMS 545911.

Compromisos de calidad del CIC:

1. Responder a todas las incidencias recibidas en el Centro de Servicios del CIC, en los plazos acordados en los SLAs (Acuerdos de Nivel de Servicios).
2. Mejorar en un 10% el tiempo medio de resolución de incidencias en cada periodo anual.
3. Disponer de un servicio de atención del 80% de las solicitudes en un plazo inferior a 48 horas desde su recepción.
4. Incrementar en un 3% el número de servicios TIC ofrecidos a la comunidad universitaria anualmente.
5. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio de apoyo tecnológico a la innovación académica.
6. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio aplicaciones corporativas de gestión (Recursos Humanos, Académico, Contratación y Económico) y tratamiento de datos.
7. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio portales (Institucionales, Centros, Departamentos, etc.).
8. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio de aulas de informática.
9. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio de mensajería.
10. Aumentar en un 10% el número de usuarios externos a la UPO que utilizan el servicio de conexión a EDUROAM.

11. Mantener la red con 80% de disponibilidad y continuidad anual.

12. Incrementar en un 10% el índice de puestos de ordenador por estudiante en aulas de docencia avanzadas, aulas de idiomas, aulas de teleformación y salas de grados.

13. Gestionar el 20% de procedimientos del servicio mediante Administración Electrónica.

Estructura Organica del CIC:



Glosario de Términos:

- UPO: Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
VTIC: Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
CIC: Centro de Informática y Comunicaciones.
TIC: Tecnología de Información y Comunicaciones.
TI: Tecnología de Información.
SGSTI: Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
ITIL: Information Technology Infrastructure Library. (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información).
ITSMF: IT Service Management Forum.
OGC: Office of Government Commerce.
EXIN: Exameninstituut voor Informatica.
ISEB: Information Systems Examination Board.
CAU: Centro de Atención a Usuarios.
CPD: Centro de Proceso de Datos.
SLA: Acuerdo de Nivel de Servicio.
RFC: Petición de Cambios.
CSU: Centro de Servicios a Usuarios..
CMDB: Base de Datos de los elementos de configuración.
RPT: Relación de Puestos de Trabajo.
BOJA: Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
PAS: Personal de Administración y Servicios.
PDI: Personal Docente e Investigación.
UCUA: Unidad de Calidad de las Universidades Andaluzas.

1. Enfoque de la práctica.

Descripción y justificación del contenido de la práctica, así como de sus objetivos. Alineamiento con la Misión y objetivos estratégicos de la organización y/o unidad responsable. Proceso a través del cual se ha llegado a la práctica presentada: Enfoque, metodología y herramienta/s utilizados para su desarrollo.

1.1 Descripción y justificación para implementar la práctica.

Desde la creación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en 1997, el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) está preocupado por establecer mecanismos de calidad en la prestación de servicios TIC a la Comunidad Universitaria y a la Ciudadanía en general.

La Universidad ha ido creciendo desde 1997 hasta 2010 paulatinamente en personal de Administración y Servicios (PAS), personal Docente e Investigador (PDI), estudiantes y becarios, personal externo, ciudadanía, demandando nuevas necesidades y servicios en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

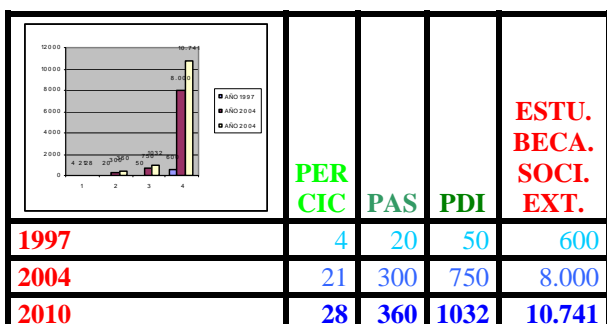


Figura: Datos de evolución comunidad universitaria UPO.

A su vez la Universidad conforme a cumplir los objetivos de los Planes Estratégicos está solicitando continuamente soporte y provisión de nuevos servicios así como una gestión eficiente, eficaz y de calidad basada en una gestión por procesos de los servicios TIC.

Para cubrir estas demandas tanto de nuestros clientes/usuarios y grupos de interés en particular, así como de la Universidad Pablo de Olavide en general, con la gestión por procesos de los servicios TIC hemos pretendido articular los procesos, procedimientos y actividades implicados para la consecución de los objetivos, valorando el grado de satisfacción de nuestros clientes y percepción de los resultados obtenidos por parte de ellos (estos datos se evidenciarán más adelante en el desarrollo de la práctica), fomentando las siguientes líneas de actuación:

1. La mejora continua en la prestación de servicios TIC.
2. La cooperación de los agentes facilitadores que conviven en la UPO.
3. El uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
4. La participación y comunicación de todos los agentes sociales implicados.
5. La adquisición de bienes y usos de servicios TIC.

El catalogo de servicios TIC soportado por el CIC ha ido aumentando en estos años (siguiendo criterios de exigencia de cumplimiento de los compromisos conforme a nuestra carta de servicios). En la actualidad el CIC oferta a la comunidad universitaria más de 40 servicios en su catálogo de servicios, articulados desde sus áreas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, (aplicaciones corporativas y sistemas, soporte, operaciones y equipamiento, redes, servicios e infraestructuras, apoyo tecnológico a la innovación académica).

[\(http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/\)](http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/).



Figura: Web del catalogo de servicios del CIC.

Desde 1997 hasta el año 2004 el CIC estaba gestionando los servicios TIC ofertados a la Comunidad Universitaria, a través de procesos, procedimientos y actividades propios, nos encontrábamos en la base de la pirámide del ámbito de actuación de la norma ISO/IEC 20000.



Figura 1 - Ambito de actuación de la norma ISO/IEC 20000

Figura: Ambito de actuación de la norma ISO/IEC 20000.

En el año 2004 era insostenible la gestión de los servicios de forma propia debido a la demanda de soporte y provisión de los servicios ofertados y nos propusimos establecer las medidas necesarias para gestionar los servicios TIC con las mejores prácticas según ITIL en una primer momento, para en una segunda etapa conseguir la certificación de la gestión de los servicios TIC según la norma ISO/IEC: 20000.

Para ello nos propusimos hacer un Plan de evaluación desde ¿dónde queremos estar? hasta ¿cómo sabremos que hemos llegado?.



Figura: Planificación de ITIL.

¿Dónde queríamos estar?: Tener un sistema de gestión de servicios TIC a la Comunidad de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla según las buenas prácticas de ITIL y certificado con la Norma ISO/IEC 20000.

Nuestras líneas de actuación han estado orientadas desde las siguientes tareas:

LA CALIDAD DEL SERVICIOS PRESTADO: Facilitando la simplificación de los procedimientos relacionados con nuestros clientes, unificando criterios de seguimiento y control de gestión. Certificarnos en ISO/IEC: 20000. Tecnologías de la Información. Gestión del Servicio.

LA COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN: Facilitando mayores canales de participación, información y comunicación entre el personal del CIC y nuestros grupos de interés, teniendo en cuenta sus expectativas y necesidades, contando con la experiencia de todos los implicados.

FOMENTO DE LOS SERVICIOS TIC: Facilitando herramientas para el seguimiento de las peticiones de servicios de nuestros grupos de interés (solicitud de servicios, ciclo de vida de las incidencias, gestión de problemas, petición de cambios). Herramientas de comunicación con el CIC. Centros de Servicios a Usuarios. Consultas de los

activos disponibles. Herramientas de monitorización. Cuadro de mando de indicadores.

FORMACIÓN DEL PERSONAL: Facilitando los planes de formación para la gestión de los procesos de gestión de servicios TIC y las certificaciones en fundamentos en ITIL para todo el personal del CIC. Formar a auditores internos en la norma ISO/IEC: 20000.

DESARROLLO SOSTENIBLE: Facilitando planes de reutilización y donación de los materiales TIC no utilizables en la UPO a otras organizaciones. (Asociaciones de vecinos y culturales, AMPAS, ONGS).

¿Para ello nos preguntamos dónde estábamos?: Comenzamos en el 2004 haciendo una valoración del CIC, que concluyó en la evaluación de la calidad de la gestión del CIC según el modelo EFQM, donde se detectaron necesidades de centralizar las atenciones a los clientes en un solo punto (necesidad de crear un Centro de Atención a Usuarios multicanal). Indicadores: Necesidad de poner un canal de comunicaciones entre el CIC y lo clientes (Centro de Contacto) y establecer un sistema de recogida de sugerencias y quejas de los clientes. Incremento exponencial de los servicios TIC en la Universidad que necesitaban mayor dedicación personal y atención a los clientes. Obtener una organización en el desempeño de las actuaciones de los procesos y procedimientos. Potenciar la formación del personal en las mejores prácticas de gestión de servicios TIC.

¿Cómo alcanzaríamos la nueva situación?: Con la planificación de la gestión del cambio. Indicadores: la creación y puesta en marcha del Centro de Servicios y Atención a Usuarios, Creación de Centro de Contacto, Modificación de la RPT para adaptarla a los jefes de gestión por procesos (Soporte, Incidencias, Problemas, Cambios, Versiones, Infraestructuras, Capacidad, Disponibilidad, Seguridad, Aplicaciones, Métricas, Documentación). Elaboración Mapa de procesos. Normalización de los procesos según la norma ISO/IEC 20000.

¿Cómo saber que hemos llegado?: Analizando las encuestas de satisfacción de nuestros clientes, personal del CIC y Ciudadanía. Indicadores: Plan de mejora continua de la gestión de servicios TIC del CIC. Concreción de los Planes Operativos y Estratégicos del CIC (estrategia anual, financiación, formación específica, comunicación, participación). Obteniendo la certificación de nuestro Sistema de Gestión de Servicios TIC (SGSTI) con la norma ISO/IEC 20000. Obtener la satisfacción de nuestros clientes con la evaluación de cuestionarios de satisfacción. Sistema de Comunicación a nuestros usuarios. Renovación Web del CIC orientada a servicios.

¿Por qué comenzamos con la gestión por procesos según ITIL?. Porque ITIL nace como un código innovador de

buenas prácticas enfocado a alcanzar las metas que en el CIC nos habíamos propuesto:

- El enfoque sistemático de los servicios TIC centrado en *procesos, procedimientos y medidas a través de un catálogo de indicadores para mejorar.*

- El establecimiento de estrategias para la gestión operativa de *la infraestructura TIC, desde el ciclo de vida del Servicio. (Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora Continua del Servicio).*

- *La satisfacción y percepción de nuestros servicios TIC a través de la mejora continua en los resultados a nuestros clientes.*

Para los que no conozcan ITIL haremos una pequeña referencia de esta guía de buenas prácticas en la gestión de servicios TIC.



Figura: Ciclo de vida de los servicios TIC según ITIL.

ITIL fue desarrollada en la década de los 80 por la OGC (Office of Government Commerce), pero es de libre utilización, (<http://www.itil.co.uk>), al reconocer que las organizaciones dependen cada vez más de la Informática para alcanzar sus planes y objetivos corporativos. Esta dependencia en aumento ha dado como resultado una necesidad creciente de servicios TIC y de cómo gestionarlos, y de Centros Informáticos de calidad que se correspondan con los objetivos de la organización en nuestro caso de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y satisfaciendo los requisitos y las expectativas de los usuarios y clientes.

Strategy	Design	Transition	Operation	Continual Improvement
Service Strategy	Service Portfolio	Change Mgmt	Monitoring & Event Mgmt	Measurement & Control
Market Intelligence	Service Catalog Mgmt	Service Asset & Configuration Mgmt	Incident Mgmt	Service Measurement
IT Financial Management	Service Level Mgmt	Knowledge Mgmt & a service knowledge system	Request Fulfillment (standard changes)	Service Assessment & Analysis
Service Portfolio Mgmt	Capacity Mgmt	Service Release & Deployment Planning	Problem Mgmt	Process Assessment & Analysis
Demand Management	Availability Mgmt	Performance and Risk Evaluation	Access Mgmt	Service Level Management
Risk Management	Service Continuity Mgmt	Testing	Service Cost	Improvement Planning
	Information Security Mgmt (ISO 27K, ISO 20K)	Acquire, Build, Test Release	Infrastructure Management	
	Supplier & Contract Mgmt	Service Release, Acceptance, Test & Pilot	IT Operations	
Processes	Organizational Change & Communications	Deployment, Decommission and Transfer	Facilities Management	
Functions				

Figura: Mapa de procesos de ITIL V3.

Debemos resaltar que ITIL no es una metodología, el enfoque está encaminado a ser una guía de las mejores prácticas en la implementación de los procesos que tienen que ver con la Gestión de Servicios TIC.

Los procesos claves a implementar son:

- Relaciones con los clientes. (Centro de Servicios del CIC).
- Gestión de Solicitudes de servicios/incidentes/consultas.
- Gestión de Problemas.
- Gestión de Cambios.
- Gestión de Configuraciones.
- Gestión de Versiones y/o entrega.
- Gestión de la Seguridad.
- Gestión de la Disponibilidad.
- Gestión de la Continuidad del servicio.
- Gestión de la Capacidad.
- Gestión del Nivel del servicio.
- Gestión Financiera del servicio.
- Gestión de Informes del servicio.
- Relaciones con los Proveedores de servicios.

Lo innovador de esta práctica es que hemos alineado el modelos de calidad total de EFQM y la guía de buenas prácticas de ITIL, para conseguir los mejores resultados de calidad de servicios TIC para nuestros clientes, personas y ciudadanía en general, y su posterior certificación con la norma ISO/IEC: 20000.

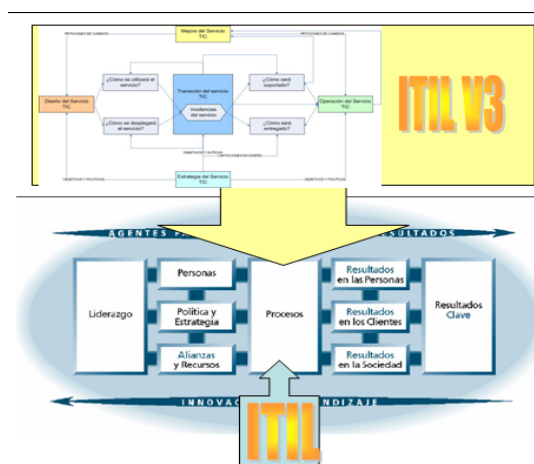


Figura: ITIL y los procesos de EFQM

Presentamos el Mapa de procesos del CIC como resultado de la gestión por procesos en su versión actual adaptando sus procesos operativos y claves (centro de servicios y atención a usuarios, gestión de incidencias, gestión de problemas, gestión de versiones, gestión de cambios, gestión de disponibilidad, gestión de capacidad, gestión de

seguridad, gestión de aplicaciones, gestión financiera de servicios TIC,...) a la gestión de procesos según ITIL V3.

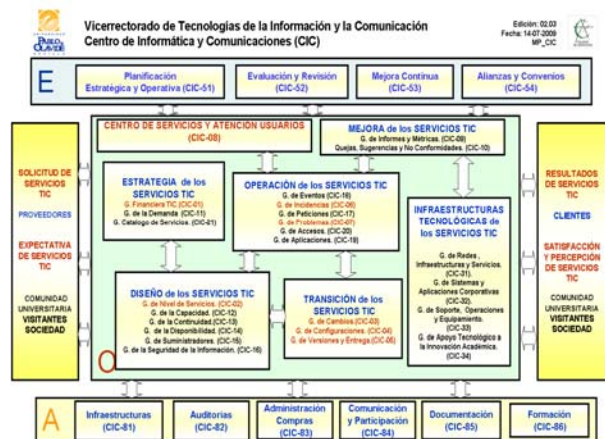


Figura: Mapa de procesos del CIC.

1.2 Alineamiento con nuestra misión y visión.

En la presentación de la Unidad vemos la Misión del CIC, resaltando la planificación y gestión general de los sistemas automatizados de información y las comunicaciones para el apoyo a la docencia, el estudio, la investigación y la gestión, así como la difusión de la información de la comunidad universitaria poniendo a disposición de esta sus instrumentos tecnológicos y bancos de datos informáticos.

Nuestra visión es “alcanzar un modelo de gestión de servicios TIC con las mejores prácticas de ITIL, que adapte nuestros procesos a las necesidades y requerimientos de la sociedad, logrando la completa satisfacción de la comunidad universitaria de la UPO a través de la prestación de un servicio eficiente impulsando equipos de trabajos productivos, dinámicos y comprometidos con la misión del Centro de Informática y Comunicaciones”.

Valores que queremos desarrollar:

- Calidad de servicios TIC y soporte fiable la comunidad universitaria.
- Confianza en los procedimientos de Continuidad de Servicios TIC.
- Misión clara de la capacidad actual de las TIC.
- Flexibilidad en el cumplimiento de los objetivos de la UPO mediante mejor entendimiento de soporte de servicios TIC.
- Flexibilidad y adaptabilidad dentro de los servicios TIC.
- Búsqueda constante de las oportunidades de desarrollo basadas en el mérito y en la aportación profesional.
- Promoción de la mejora continua y de la innovación para alcanzar la máxima calidad desde criterios de compromiso público.

- Fomento de la participación de todo el personal del CIC para lograr un objetivo común, compartiendo la información y los conocimientos.

- Focalización del esfuerzo en la satisfacción del cliente, aportando soluciones competitivas y de calidad en el ámbito de las TIC

Nuestro objetivo es alinear Estrategias (desde nuestro Plan Estratégico de gestión de Servicios TIC), Procesos (desde nuestro SGSTI y mapa de Procesos), Personas (desde los Planes de formación y Comunicación del CIC) y Tecnologías (desde los activos y recursos de los servicios TIC), con la guía de mejores prácticas de ITIL y posteriormente con la obtención de la certificación del SGSTI según la norma ISO/IEC: 20000.

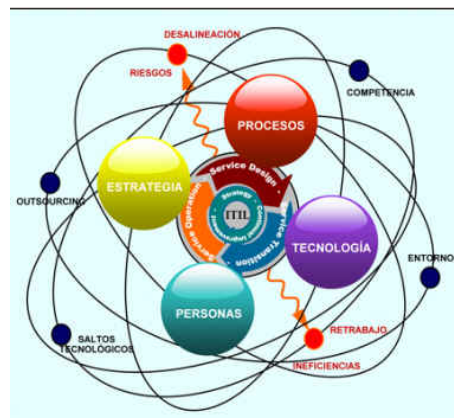


Figura: Relación procesos, estratégicas, personas y tecnologías.

Todo ello con una búsqueda continua de la excelencia y compromiso con la calidad para nuestros clientes y grupos de interés que son:

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS: Los servicios TIC al servicio de la administración y servicios.

PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR: Los servicios TIC como apoyo tecnológico a la innovación académica e investigadora.

ESTUDIANTES Y BECARIOS: Los servicios TIC al servicio de nuestros clientes preferentes, como apoyo a la innovación docente.

PERSONAL DEL CIC: Los servicios TIC son administrados y gestionados por personal del CIC.

OTRAS ADMINISTRACIONES Y UNIVERSIDADES: Los servicios TIC son visionados desde los distintos foros de participación. (CRUE-TIC, AUPA-TIC, CAV, REDIRIS).

EMPRESAS QUE PRESTAN BIENES Y SERVICIOS TIC A LA UPO:

La contratación de bienes y servicios TIC es necesariamente responsable y consecuente con los objetivos de esta práctica. (IBERMATICA, SADIEL, TELEFÓNICA, TELECOR, SIEMENS, ISOTROL, LIBERA, FUJITSU, PEOPLEWARE...).

CIUDADANIA Y SOCIEDAD EN GENERAL (visitantes, alumnos de selectividad, participantes en los actos organizados UPO, participantes en congresos): El derecho a los servicios TIC, de forma sostenible, equilibrada y responsable con la garantía del acceso a la sociedad de la información.

1.3 Coherencia y adecuación a estándares.

A la hora de la implementación de la Gestión por Procesos nuestro objetivo ha sido coordinar la normativa de la Junta de Andalucía fundamentada en la Ley de la Sociedad de la Información, LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, Gestión de Calidad por procesos según el modelo EFQM y el estándar UNE-ISO/IEC 20000-1:2005 Tecnología de la Información. Gestión del servicio: Parte1: especificaciones y UNE-ISO/IEC 20000-2:2005 Tecnología de la Información. Gestión del servicio: Parte2: código de buenas prácticas. (BOE: 177 de 25-07-2007).

Estándar Internacional	Estándar Nacional	Estándar Organizacional o Guías
ISO/IEC 20000	BS 15000 (UK)	•ITIL •COBIT •Particulares de los fabricantes (HP ITSM, MOF, ITPM, Sun Ready, etc.)

Figura: Estandar Internacional. ISO/IEC 20000.

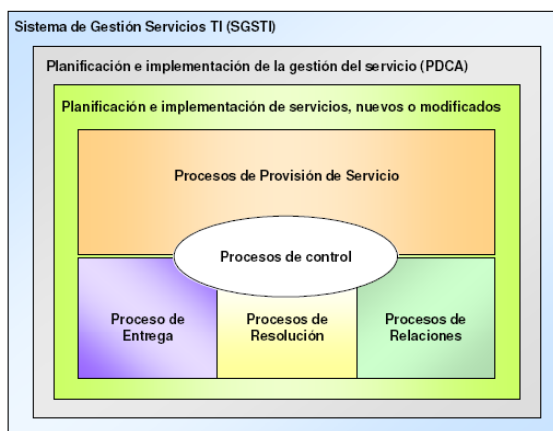


Figura 3 – Marco de referencia ISO/IEC 20000

Figura: Marco de referencia ISO/IEC: 20000.

También hemos considerado la guía/normativa del Gabinete de Análisis y Calidad de la UPO de Gestión de Procesos de noviembre de 2006, que queda reflejada en el Mapa de Procesos del CIC, catálogo y carta de servicios del CIC (Decreto 317/2003 y modificación Decreto 177/2005) y en los Planes Estratégicos y Operativos del CIC.

Hemos intentado ser coherentes con la alineación de responsabilidades, normalización y establecimiento de objetivos estratégicos:

- La asignación de **responsabilidades** en los procesos. (Desde la dirección del CIC, de la comisión de autoevaluación según EFQM, desde la comisión de garantía interna de calidad y planificación del CIC, desde la comisión de control de cambios del CIC, auditores internos, jefa de gestión del SGSTI, jefes/as de gestión de procesos, jefa de la documentación). En este apartado resaltar la importancia del papel de las mujeres del CIC que toman las responsabilidades de 4 jefas de procesos, 1 coordinadora y 1 jefa del servicio de informática, 1 jefa del SGSTI, que supone el 50% de las mujeres del CIC en puestos de responsabilidad.

- La **normalización** de las actividades de los procesos mediante documentos escritos (manuales, instrucciones, procedimientos, ficha de procesos, diagramas de flujo...), formación o la utilización de herramientas informáticas. (El proceso de normalización ha generado el mapa de procesos, fichas de los procesos, diagramas de los procesos, fichas de indicadores, fichas de actividades y tareas, responsabilidades en el CIC).

- El establecimiento de **objetivos** para los resultados del proceso, su seguimiento sistemático y la implantación de mejoras cuando no se alcanzan los resultados planificados. (Que ha generado el plan de mejora de calidad del CIC, planes operativos, planes financieros, planes de formación, planes de comunicación y participación, encuestas de satisfacción a los clientes y personal del CIC).

1.4 Planificación y desarrollo de la práctica.

Para la consecución de los objetivos planteados desde 2004, hemos desplegado dos fases concretado entre los años 2004-2007 Fase de Implementación de los procesos de la guía de buenas prácticas de ITIL, y entre los años 2008-2010, fase de evaluación, revisión, normalización de los mismos procesos para su posterior certificación según la ISO/IEC: 20000 .

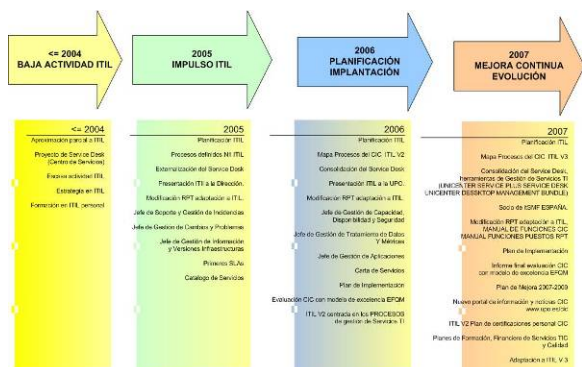


Figura: Plan de despliegue de la práctica 2004-2007

- En el año 2004 HAY POCA ACTIVIDAD EN EL CONOCIMIENTO DE ITIL.

Los objetivos a conseguir fundamentalmente era que el personal del CIC conociera la guía de buenas prácticas de ITIL. Organizamos seminarios de formación en septiembre de 2004, con la colaboración del socio tecnológico FUTJISU. Asisten 20 personas del CIC. Punto de partida del cambio.

Planteamos la estrategia a realizar para la implementación de ITIL en el CIC. Se realiza el Proyecto para la creación de un Centro de Servicios y Atención a Usuarios y Centro de Contacto (Call Center), es presentado a los órganos de dirección de la UPO, dando el visto bueno.

- En el año 2005 DAMOS EL PRIMER IMPULSO A LA IMPLEMENTACIÓN DE ITIL EN EL CIC.

Los objetivos conseguidos son que se implementa el Centro de Servicios y Usuarios del CIC (CSU) según los estándares y recomendaciones de ITIL.



Figura: Centro de Servicios a Usuarios.

En Mayo de 2005 se convoca concurso público para la contratación de los servicios del Centro de Servicios y Atención a Usuarios desde el CIC, y se adjudica a la empresa de servicios Telefónica Soluciones S.A. El pliego técnico

presentado a concurso es tomado por otras universidades españolas como referencias en sus concursos de contratación de servicios.

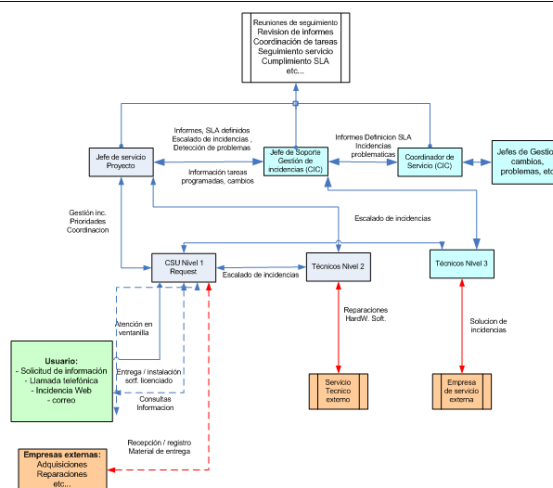


Figura: Relaciones integración del CSU en el CIC.

Se concreta la estrategia en la prestación y soporte de servicios TIC. Desplegamos los procesos y relaciones de:

- Gestión del Incidente.
- Gestión del Problema.
- Gestión del Cambio.
- Gestión de Versiones y/o Entrega.
- Gestión de la Configuración.

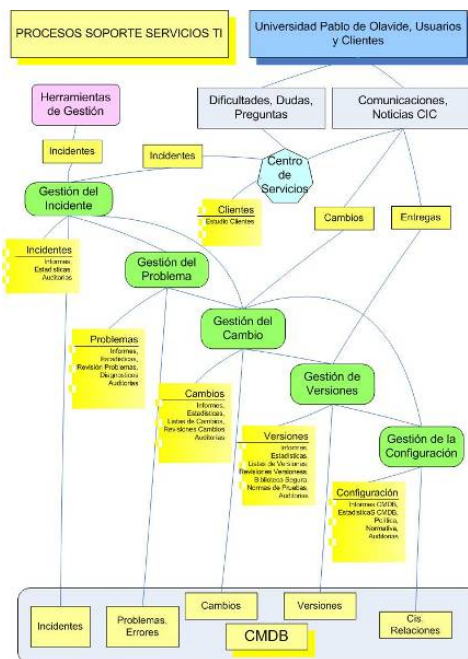


Figura: Procesos de soporte de servicios TIC.

Para ello adaptamos la RPT del CIC a los procesos de Gestión de Soporte e Incidencias (C-20), Gestión del Cambio y Problemas (A/B-23) y Gestión de Información, Versiones e Infraestructuras (A/B-23). Se adjudica las plazas por concurso de méritos ese mismo año. (2 Gestores de Informáticas y Comunicaciones y 1 Ayudante Técnico en Informática, que presentan memoria de las actividades a realizar en la gestión de tales procesos según ITIL). (Colabora el área de RR.HH. y Gerencia de la UPO).

Realizamos los primeros Acuerdos de Nivel de Servicios (SLAs) en torno a las aulas de informática, renovación anual de equipos del PAS y PDI, reutilización del material descatalogado, entrega de material inservible en puntos limpios, Plan de donación de equipos a otras entidades (AMPAS, asociaciones de vecinos, asociaciones culturales), utilización del correo electrónico, paginas Web, utilización de las aplicaciones de Gestión. Se publican en la página Web del CIC.

2.1. Servicio de Aulas de Informática

- ➔ **Destinatarios:**
Personal docente e Investigador (PDI)
Estudiantes y becarios
- ➔ **Objetivos:**
Ubicadas en diferentes edificios del campus, las aulas de informática permiten el acceso del alumnado a los recursos electrónicos de la Universidad.
Existen tres tipos de Aulas de Informática:
Uso docente: estas aulas se utilizan exclusivamente para impartir clase de aquellas asignaturas que requieran el uso de algún software especializado o simplemente acceso a Internet.
Acceso libre: utilizadas por el alumnado para uso personal, incluyen además el software que utilizan en las aulas de uso docente.
Aulas para alumnos de Doctorado: disponibles para los alumnos de Tercer Ciclo, incluyen software base de ofimática y disponen de una impresora en red, previo aviso se pueden hacer un uso docente de las mismas.
- ➔ **Soporte:** Centro de Servicios del CIC, de 8 de la mañana a 8 de la tarde.
Teléfono: 954977903 ext 77903
- ➔ **Acciones:**
 - ➔ Solicitud de reserva de aulas de acceso libre
 - ➔ Aplicación de reservas de PC de Biblioteca
- ➔ **Servicios Relacionados:** Equipos de apoyo para acceso a recursos electrónicos.
- ➔ **Descripción:** Página con documentación detallada.
- ➔ **Acuerdos de Nivel de Nivel de Servicio**
- ➔ **Responsable:** Coordinador de Operaciones, Soporte y Equipamiento

Figura: Ficha en la Web del Servicio de aulas de Informática (S1.2).

- En el 2006 NOS PLATEAMOS LA CONSOLIDACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS TIC A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

Los objetivos alcanzados en el Centro de Servicios son la realización del Plan Operativo del Servicio, definición de los procedimientos, tareas y actividades, indicadores de calidad

de los servicios, encuestas de satisfacción a los clientes, reuniones de seguimiento.

- Concretamos la estrategia en la provisión de servicios TIC.

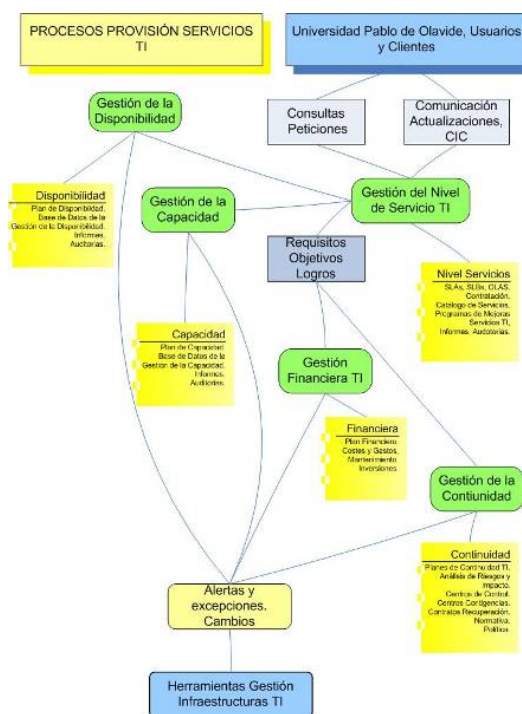


Figura: Procesos de provisión de servicios TIC.

- Adaptamos la RPT a los procesos de Gestión de Disponibilidad, Capacidad, Seguridad (A/B-23) y Gestión de Tratamiento de Datos y Métricas (A/B-23). Se adjudica las plazas por concurso de méritos ese mismo año. (2 Gestores de Informáticas y Comunicaciones que presentan memoria de las actividades a realizar en la gestión de tales procesos según ITIL). (Colabora el área de RR.HH.).

- Diseñamos el mapa de proceso de servicios TIC del CIC según ITIL V2.

- Realizamos la evaluación del CIC según el modelo EFQM de la UCUA.

- Elaboramos la carta de servicios del CIC, según los estándares y normativa de la Junta de Andalucía. (Ver en la presentación de la organización).

Después de varios procesos de mejoras de la carta de servicios se publica en BOJA 173, de 3 de septiembre de 2010. En la carta definimos nuestros compromisos con la ciudadanía y la comunidad universitaria.

- En el 2007 NOS PLANTEAMOS LA MEJORA CONTINUA.

- Organizamos la certificación en fundamentos de ITIL V2 de los coordinadores de áreas TIC del CIC. (3 personas del CIC). (Febrero de 2007).

- Organizamos la certificación en fundamentos de ITIL V2 de los jefes de gestión de ITIL del CIC. (7 personas del CIC en Mayo de 2007).

- Adaptamos la RPT en los procesos de Gestión de Aplicaciones, Docencia Virtual y Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica. (Colabora el área de RR.HH.).

- Diseñamos el mapa de proceso de servicios TIC del CIC según ITIL V3 en diciembre de 2007.

- Participamos en los cursos de formación en Gestión por procesos de todo el personal del CIC y evaluación en el desempeño de competencias (26 personas del CIC en septiembre-diciembre 2007). (Colabora el área de Formación de la UPO).

- Nos hacemos socios del Foro de itSMF de España (enero 2007).

de Tecnologías de la Información y Comunicación, por la Comisión de Garantía Interna de Calidad y Planificación del CIC y por todo el personal del CIC, durante el año 2008 nos hemos dedicado a estructurar los procesos operativos y claves. (Estos han sido validados por la dirección de la UPO desde la Vicegerencia y por la empresa auditora externa Ascendia).

En todo momento hemos estructurados los procesos acorde con la normativa de la Junta de Andalucía, para adaptarlos a los requerimientos que nos exigían desde el sistema de gestión de proyectos de calidad aGoRa.

A la hora de definir los procesos no propusimos (reuniones de calidad y planificación) determinar los elementos claves de los procesos:

- La denominación, codificación y propietario del proceso que viene definido en TI.
- El alcance del proceso, donde comienza, que incluye y donde termina.
- Los proveedores/clientes y las entradas. Los clientes y las salidas.
- Las infraestructuras, recursos humanos y actividades relacionadas con el proceso.
- Documentos, y normativa aplicables al proceso.
- Variables de control e indicadores.

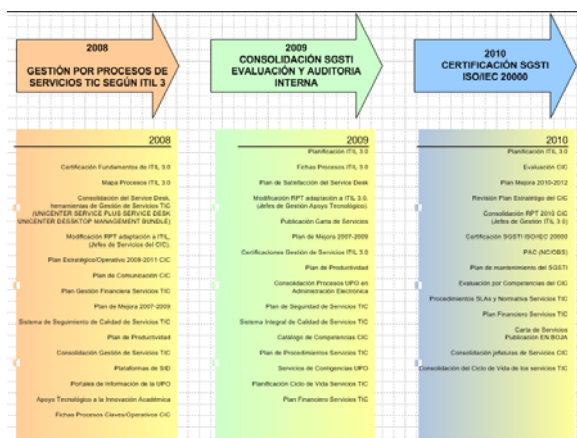


Figura: Plan de despliegue de la práctica 2008-2010

- En el 2008 Comenzamos a revisar los procesos según ISO/IEC 20000.

- Se crea el grupo de trabajo y participación del personal del CIC GTCIC07: Grupo de trabajo para el seguimiento del Sistema de gestión de la Calidad de los Servicios TIC según la UNE-ISO/IEC 20000-1 (SGCSTI, auditorías, procesos, no conformidades, certificación).

Una vez que hemos identificado y consensado el mapa de procesos por la dirección del CIC, el V. B. del Vicerrectorado

Fruto de este trabajo consensado por todo el personal del CIC, se elaboró las fichas de los más de 20 procesos operativos y los claves y sus diagramas de flujos correspondientes conforme a nuestro mapa de procesos V1.1 y que presentamos la Gestión de Incidencias ya que por espacio de la memoria no podemos describirlos todos.

Proceso: GESTIÓN DE INCIDENCIAS		Propietario/s:	
		<ul style="list-style-type: none"> ■ Centro Informático y Comunicaciones. 	
		F_CIC_IN_00 Enero-2008	
Misión	El objetivo es la gestión de los eventos que ocurren que no son parte del servicio acordado (incidentes) y el restablecimiento del servicio acordado lo antes posible y con el mínimo impacto.		
Alcance	Empieza: Notificación y registro del incidente. (Herramienta de Gestión de Gestión de Servicios TIC). Incluye: Clasificación y distribución, investigación y diagnóstico, definición de la solución, consulta de la Base de datos del Conocimiento, escalado horizontal, regeneración. Termina: Cierre de la incidencia y envío de encuesta de satisfacción de calidad.		
Entrada	Proveedores	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> ■ Solución de Servicios ■ Incidentes. ■ Monitorización Servicios TIC. ■ RFC. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comunidad Universitaria de la UPO. ■ Visitantes. ■ Sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Parte de resolución de resolución incidentes. ■ Documento de incidencia si procede al escalado al CIC. ■ Documento de encuesta de calidad. ■ Métricas e Informes semanales y mensuales. ■ RFC (Petición de Cambios). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comunidad Universitaria de la UPO ■ Visitantes ■ Sociedad.
Infraestructura	Recursos Humanos	Documentos y Normativa	Registros
<ul style="list-style-type: none"> ■ Espacios habilitados en el CIC. ■ Medios informáticos: <ul style="list-style-type: none"> ■ Programa informático de gestión de petición de Servicios. ■ Base de datos del conocimiento (KB). ■ Base de datos de elementos de configuración (CMDB). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias. ■ Personal del CIC. ■ Relaciones jefes de Gestión de Niveles de Servicios, Problemas, Configuración y Disponibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Parte solución incidentes. ■ Base de datos de los elementos de configuración. ■ Manual de procedimientos. ■ Documento de Prestación de servicios según ITIL. ■ Horarios y espacios del PDI, PAS en la UPO. ■ Encuesta de satisfacción de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Grabación ciclo de vida del incidente. ■ Grabación y tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios. ■ KB (Base de datos del Conocimiento).
Indicadores	Variables de control		
<ul style="list-style-type: none"> ■ LCIC.IN.00.1: Número de Incidencias resueltas en el CIC, procedentes del Centro de Servicios. (por categorías). ■ LCIC.IN.00.2: Tiempo medio de resolución peticiones según SLAs. ■ LCIC.IN.00.3: Número de Incidentes que generan RFC. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Criterios utilizados por la Comisión de SLAs. ■ Criterios para la elaboración de soluciones de incidencias, problemas, cambios... ■ Planificación y organización de las tareas de la Gestión de Incidencias. ■ LLAMADAS ■ VISITAS ■ INCIDENTES ■ PETICIÓN SERVICIOS 		

Figura: Proceso de gestión de incidencias.

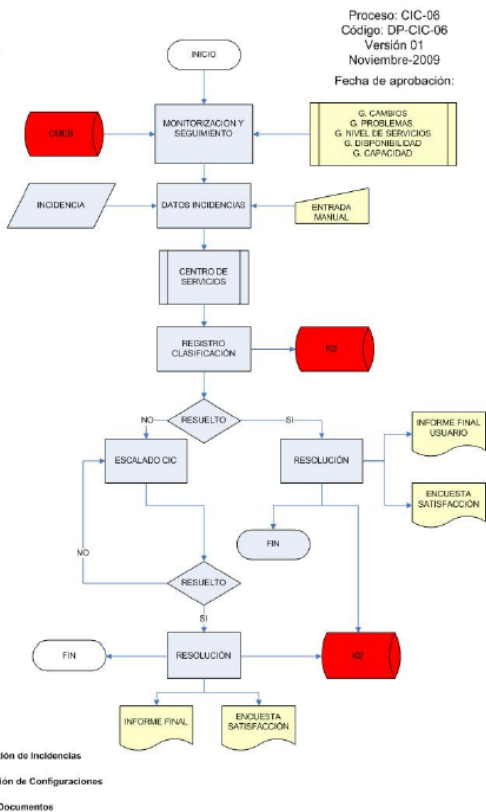


Figura: Flujo grama de gestión de incidencias.

CIC		FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO: FC-CIC-06 REVISIÓN: 01 FECHA: Julio 2009		
PROCESO: Gestión de Incidencias						
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
Código Indicador	Nombre Indicador	Formas de cálculo	Registro y/o fuentes de información	Responsable de la medición/gestión	Periodicidad	Valor de referencia
INCIC-06.01	Número total de incidencias abiertas respecto al mismo trimestre del año anterior.	$\frac{\sum N_{ia}}{\sum N_{ip}}$ - N _{ia} : Número de incidencias abiertas en el trimestre actual. - N _{ip} : Número de incidencias abiertas en el mismo trimestre del año pasado.	http://gpa.upo.es/2009/indicadores/indicadores.htm	Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias	Trimestral	≤ 2
INCIC-06.02	Tiempo medio de resolución de incidencias.	$\frac{\sum T_{ia}}{\sum N_{ia}}$ - T _{ia} : tiempo total de resolución de incidencias. - N _{ia} : número de incidencias resueltas.	http://gpa.upo.es/2009/indicadores/indicadores.htm	Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias	Trimestral	≤ 4 días
INCIC-06.03	Número de incidencias resueltas a el CIC respecto al total de incidencias resueltas (por todos los servicios).	$\frac{\sum R_{ic}}{\sum R_{t}}$ - R _{ic} : número de incidencias resueltas por el CIC. - R _t : número total de incidencias resueltas.	http://gpa.upo.es/2009/indicadores/indicadores.htm	Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias	Trimestral	≥ 75%

Figura: Ficha de Indicadores de gestión de incidencias.

NOTA: La documentación de todos los procesos están descritos en el manual de procedimientos MPR_CIC.pdf.

Fuente de información y publicación:

http://www.upo.es/cic/informacion/mapa_procesos/index.jsp

Presentamos el cuestionario para la evaluación del Proceso de la gestión del incidente, realizado en 2008. (SI, NO, En proceso, No Aplica). Esta evaluación ha sido realizada con todos los procesos según la norma ISO/IEC: 20000.

8.2	Gestión del incidente	SÍ	NO	Pro	No APL
	¿Se registran todas las peticiones de servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿Se registran todos los incidentes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con	¿Se graban todas las llamadas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con	El proceso de registro tiene entradas:				
Con	1) ¿Telefónicas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con	2) ¿e-mail y/o vía red/intranet/internet?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con	¿El proceso de registro tiene entradas desde alertas automáticas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿Se han diseñado el proceso y procedimientos de la gestión de incidentes para minimizar el impacto de los incidentes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
&6.1 &7.3	¿La organización del cliente conoce bien el sistema para reportar incidencias? Por ejemplo, quien contacta y cómo se contacta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
&3.3 &7.3	El proceso y procedimientos de reporte de incidentes es bien conocido por toda la organización proveedora? Por ejemplo, quien registra qué incidentes, qué información se requiere.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
&3.3	¿Las personas que registran incidencias disponen de conocimientos y formación en los procesos de negocio que dan soporte?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Los procedimientos definen para el incidente:				
&6.2	1) ¿Registro?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
&6.2	2) ¿Clasificación? Por ejemplo, prioridad, impacto en el negocio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
&6.2	3) ¿Actualización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
&6.2	4) ¿Eskalado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
&6.2	5) ¿Resolución?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
&6.2	6) ¿Cierre formal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿Se mantiene informado a los usuarios del progreso de los incidentes o solicitudes de servicio que han reportado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
&6.1 &7.2	¿Se alerta por adelantado a los usuarios de que no se puede cumplir un nivel de servicio acordado y se acuerdan con ellos las acciones a tomar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.2	Gestión del incidente	SÍ	NO	Pr o	No A PL
	Todo el personal de gestión de incidentes accede a información como:				
	1) ¿Errores conocidos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2) ¿Resoluciones de problemas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3) ¿Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
&9.1	¿Se tiene seguridad de que la CMDB se comprueba como parte del proceso de atención de llamadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
&9.1	...¿Y las correcciones transferidas al proceso de gestión de la configuración?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿Se clasifican y gestionan los incidentes graves de acuerdo con procesos particulares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	...¿Y están previamente acordados y documentados los roles y responsabilidades para la gestión de estos incidentes graves?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	...¿Y este proceso de gestión de incidentes graves se lleva realmente a la práctica?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
&6.2	Los informes de servicio ¿Son efectivos, seguros y están disponibles en la fecha definida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
&8.3	¿La calidad de los datos del incidente es suficiente para su empleo por el proceso de gestión de problemas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
&8.3	¿Los datos del incidente se pasan al proceso de gestión de problemas para su análisis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Figura: Formulario evaluación proceso de gestión de incidencias.

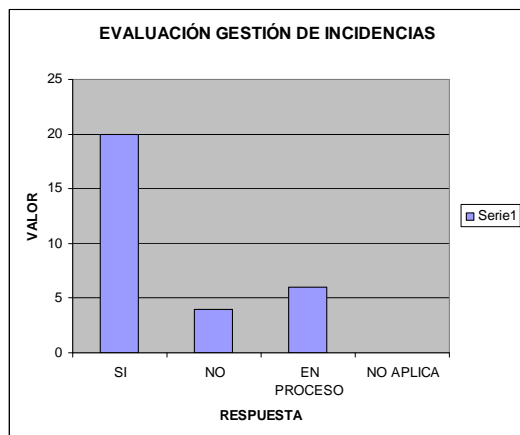


Figura: evaluación proceso de gestión de incidencias.

En este año se despliega una nueva versión de la guía de mejores prácticas de ITIL en gestión de servicios TIC, donde se hace hincapié en el ciclo de vida de los servicios. (Estrategia, Diseño, Transición, Operación, Mejora Continua)

Organizamos la certificación en fundamentos de ITIL V3 de todo el personal del CIC (24 personas). (Pendiente una persona que está de excedencia, el administrativo y un interino). Segunda fase del cambio.

Nos presentamos a los Premios de Calidad que convoca de la Junta de Andalucía en la IV Edición en la modalidad de Premios a la mejores prácticas en calidad con la práctica: "Gestión por procesos de Servicios TIC según la guía de mejores prácticas de ITIL en el CIC".

En diciembre de 2008 obtenemos el Premio de la Junta de Andalucía en la IV Edición de Premios a la mejores prácticas en calidad por la práctica: "Gestión por procesos de Servicios TIC según la guía de mejores prácticas de ITIL en el CIC".



Figura: Certificado Premio mejores prácticas de Calidad. 2008.

Este reconocimiento nos hace ver la importancia de seguir mejorando y nos ponemos manos a la obra para poder conseguir la normalización de los procesos a través de la certificación según norma ISO. Damos el salto de gestión por procesos a la Gestión de un Sistema de Gestión de Servicios TIC (SGSTI).

- En el 2009 Se realiza la Auditoria interna.

Concluimos las relaciones de los procesos según la norma ISO/IEC 20000, que adoptamos como los procesos claves dentro de nuestro mapa de proceso. Revisión de Julio de 2009.



Figura: Relaciones de los procesos implementados según ISO/IEC: 20000.

A su vez terminamos con el Plan de Mejora la evaluación del CIC según el modelo EFQM. La UCUA nos emite certificado de finalización y cumplimiento de la evaluación.



Figura: Certificado mención de reconocimiento UCUA.

- En el 2010 Se realiza la Auditoria externa.

El alcance acordado de la auditoria externa se realiza en torno a servicios esenciales de la Comunidad Universitaria:

El Sistema de Gestión de Servicios TI incluye la Gestión de los siguientes cinco servicios que se prestan a la comunidad universitaria desde el Centro de Informática y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Servicio de formación e información.
- Servicio de Aula virtual
- Servicio de identidad.
- Servicio de mensajería electrónica.
- Servicio de atención a usuarios desde el Centro de Servicio al usuario.

En febrero se realiza la auditoria externa con la empresa BSI, obteniendo la Certificación del Sistema de Gestión de Servicios TIC (SGSTI) según la Norma UNE-ISO/IEC: 20000. Número; ITMS 545911.

Del informe de auditoria obtenemos 5 observaciones menores y 3 No Conformidades. Realizamos el Plan de Acciones Correctivas (PAC), para la resolución de las N/C.

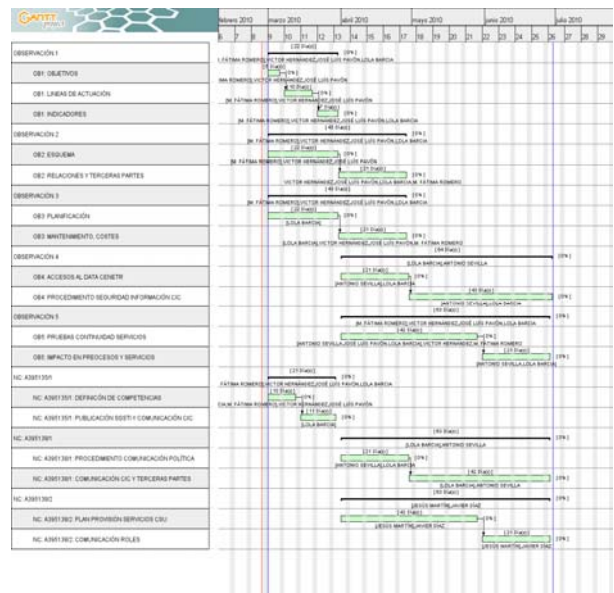


Figura: Diagrama de Gantt. Planificación de acciones correctivas PAC.

La Comisión de Garantía Interna de Calidad, verifica el seguimiento y control de las tareas definidas en el PAC, para ello:

- En reunión de 5 de Abril de 2010: Se da VB al cumplimiento de la Observación 1 y NC: A395135/1. Acto seguido se



levanta acta, se suben los resultados al Sistema de Gestión Documental del SGSTI y se comunica a todo el personal del CIC y a las terceras partes.

- En reunión 3 de Mayo de 2010: Se da VB al cumplimiento de la Observación 2 y 3. Acto seguido se levanta acta, se suben los resultados al Sistema de Gestión Documental del SGSTI y se comunica a todo el personal del CIC y a las terceras partes.

- Reunión 2 de Julio de 2010: Se da VB al cumplimiento de la Observación 4 y 5 y NC: A395138/1 y NC: A395138/2. Acto seguido se levanta acta, se suben los resultados al Sistema de Gestión Documental del SGSTI y se comunica a todo el personal del CIC y a las terceras partes.

CALENDARIO DE TAREAS/ACTIVIDADES ACCIONES	2010												2011											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1.- Preparación para la próxima revisión de la calidad de los servicios																								
T1.1. Determinar el estado actual de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) y de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
T1.2. Determinar el estado actual de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).	AI	AI											AI	AI										
T1.3. Preparar el plan de acción para la próxima revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).	AE	AE											AE	AE										
T1.4. Plan de Acción de Continuidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
2.- Analizar la eficiencia y la eficacia de los servicios de TI prestados a la UPO																								
T2.1. Determinar el estado actual de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).																								
T2.2. Determinar el estado actual de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
T2.3. Determinar el estado actual de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
3.- Analizar los procesos, servicios y los resultados de los servicios de TI																								
T3.1. Analizar los procesos de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
T3.2. Analizar los servicios de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
T3.3. Analizar los resultados de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
T3.4. Analizar los resultados de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
4.- Realizar las acciones acordadas																								
T4.1. Realizar las acciones acordadas de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).																								
T4.2. Realizar las acciones acordadas de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).																								
T4.3. Realizar las acciones acordadas de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).																								
T4.4. Realizar las acciones acordadas de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).																								
5.- Preparación Plan de Mantenimiento de los servicios de TI de la UPO																								
T5.1. Preparar el plan de mantenimiento de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).																								
T5.2. Preparar el plan de mantenimiento de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).																								
T5.3. Preparar el plan de mantenimiento de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).																								
T5.4. Preparar el plan de mantenimiento de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005) en el momento de la revisión de la calidad de los servicios de TI de la UPO-2451 (con el objetivo de la ISO/IEC 20000-2005).																								

Figura: Plan de mantenimiento SGSTI.



Figura: Certificado número ITSM 595411 otorgado a la UPO.

Fuente de información:

https://pgplus.bsigroup.com/cert/default.asp?certnumber=ITMS+545911&crdate=10%2F03%2F2010&certtemplate=cemea_es

No ponemos un plan de actividades para el mantenimiento del SGSTI 2010-2012.

Primera revisión de la certificación del SGSTI en abril de 2011.

ISO/IEC 20000:2005 CAV Visit Review		Report Number: 7516795		
Certificate ITMS 545911		Sheet Number : 1 of 2		
Client: UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE [UNIVER-0047340365-000]				
Company Quality Manual ref.:				
Management Standard:	ISO/IEC20000-1:2005	BSI Team: Leader::	Agustin L	
Opening Meeting Date/Time:	07/04/10 0900	Members		
Closing Meeting Date/Time:	17/04/10 1700			
Company Representative	Mr. José Luis Bayón Fernández [jjbayon@ic.upo.es]			
Date	Time	Assessor	Area	Persons to see
18/02/10	0900	Agustin Lerma	Opening meeting	
	0915		Previous N/Conf clearance	
	1030		6.1 Service level management	
	1130		6.4 Budgeting and accounting for IT services	
	1230		6.5 Capacity management	
	1330		Lunch	
	1400		7.3 Supplier management	
	1530		Report writing	
	1630		Closing meeting	
	1700		Audit end	

Figura: Próxima revisión anual 2011 auditoria externa. ITSM 595411.

2. Transparencia en el servicio y compromiso con el ciudadano.

2.1. Nuestra carta de servicios a la ciudadanía.

La Carta de Servicios del Centro de Informática y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO), tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Centro.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Centro de Informática y Comunicaciones a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Centro adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas que lo integran.

La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro de Informática y Comunicaciones es el órgano responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios siendo, el/la titular del Centro, el/la responsable último/a de dicha coordinación así como de la aplicación, en cada caso, de las medidas de subsanación previstas.

Las personas usuarias de los servicios TIC que presta el Centro de Informática y Comunicaciones, ya sean de carácter interno –personal docente y de administración y servicios, Centros, Departamentos u órganos directivos o administrativos o externo –estudiantes y ciudadanía en general podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

En http://www.upo.es/cic/centro_atencion_usuarios/cuestionario/index.jsp.

Figura: Encuesta Calidad del CIC

2. A través de sugerencias o reclamaciones presentadas en el Buzón de Quejas y Sugerencias del Centro.

En <http://www.upo.es/cic/sugerencias/index.jsp>

Figura: Buzón Sugerencias CIC

3. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y por la propia Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro de Informática y Comunicaciones.



Figura: Jornadas TIC de participación del CIC

Las personas usuarias de los servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la misma.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias del servicio tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten y que se tramiten en este Centro de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones, que comprende el conjunto de sugerencias y reclamaciones presentadas ante la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, es un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la misma, ya que permite presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

Quienes pretenden formalizar una sugerencia o reclamación pueden hacerlo, bien por escrito cumplimentando la instancia

correspondiente ante el Registro General de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, bien presentándolas en los Buzones establecidos al efecto, situados en las dependencias administrativas del CIC o en el portal de Internet.

El órgano de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, funcionalmente responsable, ante el cual se formula la sugerencia o reclamación correspondiente, llevará el control tanto de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Centro de Informática y Comunicaciones como de las medidas que se planteen para su subsanación. En el plazo de quince días se notificará a quien hizo la sugerencia o reclamación las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

Al Centro de Informática y Comunicaciones le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Soporte a usuarios en servicios TIC (presencial, web y teléfono) en el Centro de Servicios del CIC.
2. Mantenimiento de un Catálogo de Servicios a la comunidad en continua expansión.
3. Servicio de apoyo tecnológico a la innovación académica y docencia virtual.
4. Soporte a usuarios a las aplicaciones corporativas de gestión (Recursos Humanos, Académico, Contratación y Económico, Investigación) y tratamiento de datos.
5. Servicio de soporte a usuarios en los sistemas de información (web) institucionales.
6. Servicio de aulas de informática.
7. Servicio de soporte a usuarios en mensajería electrónica y acceso a los servicios.
8. Servicio de soporte a usuarios en la utilización de las redes inalámbricas (WIFI-WIMAX) y acceso EDUROAM.
9. Servicio de soporte de red, telefonía y televisión.
10. Servicio de soporte de aulas de docencia avanzadas, aulas de idiomas, aulas de teleformación y salas de grados.
11. Servicio de entrega de material descatalogado a entidades externas.

2.2. Los compromisos de calidad del CIC.

1. Responder a todas las incidencias recibidas en el Centro de Servicios del CIC, en los plazos acordados en los SLAs (Acuerdos de Nivel de Servicios).
2. Mejorar en un 10% el tiempo medio de resolución de incidencias en cada periodo anual.
3. Disponer de un servicio de atención del 80% de las solicitudes en un plazo inferior a 48 horas desde su recepción.
4. Incrementar en un 3% el número de servicios TIC ofrecidos a la comunidad universitaria anualmente.

5. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio de apoyo tecnológico a la innovación académica.
6. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio aplicaciones corporativas de gestión (Recursos Humanos, Académico, Contratación y Económico) y tratamiento de datos.
7. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio portales (Institucionales, Centros, Departamentos, etc.).
8. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio de aulas de informática.
9. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio de mensajería.
10. Aumentar en un 10% el número de usuarios externos a la UPO que utilizan el servicio de conexión a EDUROAM.
11. Mantener la red con 80% de disponibilidad y continuidad anual.
12. Incrementar en un 10% el índice de puestos de ordenador por estudiante en aulas de docencia avanzadas, aulas de idiomas, aulas de teleformación y salas de grados.
13. Gestionar el 20% de procedimientos del servicio mediante Administración Electrónica.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Centro de Informática y Comunicaciones se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Centro:

1. Grado de satisfacción de los/as usuarios/as alcanzado en las encuestas de satisfacción realizadas.
2. Tiempo medio de resolución de incidencias por año.
3. Tiempo medio de atención de solicitudes dentro de las 48 horas siguientes a su recepción.
4. Porcentaje de crecimiento anual en el número de nuevos servicios ofrecidos a la comunidad universitaria.
5. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en apoyo tecnológico a la innovación académica con cumplimiento de SLAs.
6. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en aplicaciones corporativas de gestión con cumplimiento de SLAs.
7. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en portales (Institucionales, Centros, Departamentos, etc.), con cumplimiento de SLAs.
8. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en aulas de informática con cumplimiento de SLAs.
9. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en servicios de mensajería con cumplimiento de SLAs.
10. Porcentaje de crecimiento anual del número de usuarios externos a la UPO que utilizan el servicio de conexión a EDUROAM.
11. Porcentaje de disponibilidad y continuidad de la red.

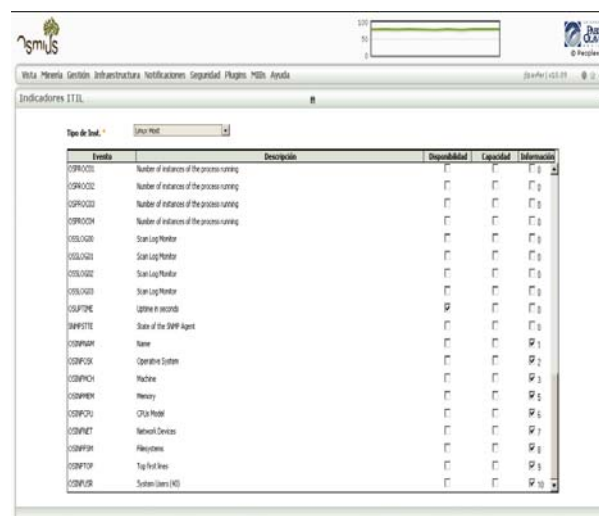
12. Porcentaje de incremento anual del índice de número de puestos de ordenador por estudiante en aulas de docencia avanzada, aulas de idiomas, aulas de teleformación y salas de grado.
13. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

2.3. Evidencias de mejora en el servicio. Disponibilidad, capacidad y criticidad.

Fuente de información:

<http://192.168.10.49:8080/osmius/login.jsp>

Con la Plataforma de Osmius, implantada como compromiso del Plan de mejora para el seguimiento y control del cumplimiento de los compromisos acordados en la carta de servicios del SGSTI, controlamos las bases de datos de los activos de la configuración y de sus relaciones, así como los SLAs de disponibilidad, criticidad y capacidad de los servicios a través de los indicadores marcados por ITIL.



Evento	Descripción	Disponibilidad	Capacidad	Información
OSM000	Number of instances of the process running	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OSM001	Number of instances of the process running	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OSM002	Number of instances of the process running	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OSM003	Number of instances of the process running	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OSM004	Number of instances of the process running	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OSM005	Start Log Monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OSM006	Start Log Monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OSM007	Start Log Monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OSM008	Start Log Monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OSM009	Start Log Monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OSM010	Update in records	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OSM011	Status of the SNMP Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OSM012	Name	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OSM013	Operative System	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OSM014	Machine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OSM015	Memory	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OSM016	CPU Model	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OSM017	Network Devices	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OSM018	Allocations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OSM019	Top level Sites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OSM020	System Users (NO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Figura: Instancias para el control de los indicadores según ITIL para los servidores Linux que soportan los servicios TIC.

El sistema controla además los servicios por edificios, plantas y ubicaciones de los activos Tic dentro de la UPO, a través de mapas interactivos.

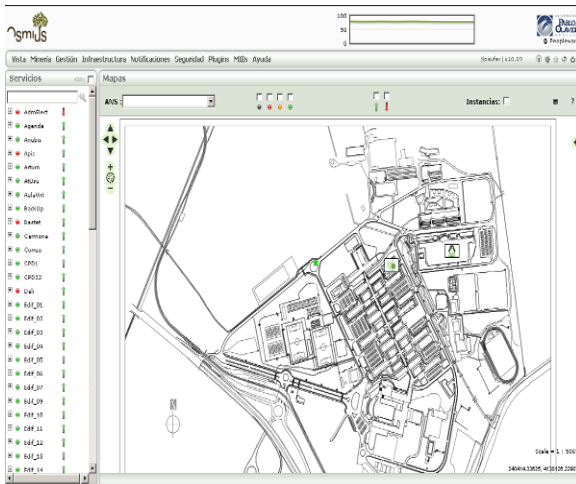


Figura: Mapa de la Upo controlado desde la plataforma de gestión de los servicios TIC.

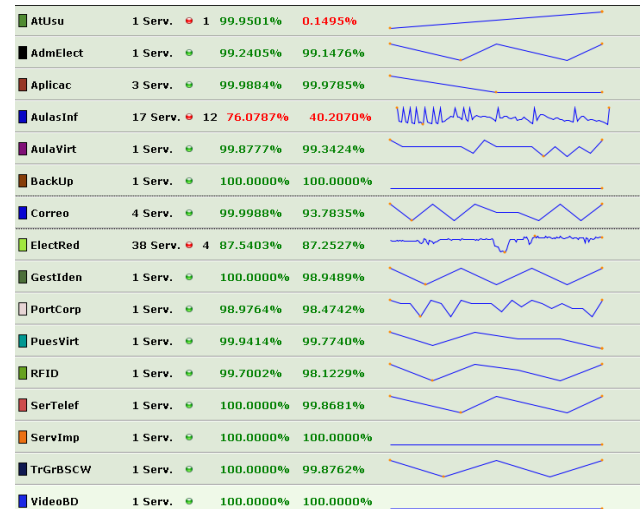


Figura: Grupos de servicios TIC (disponibilidad, capacidad/criticidad).

Vamos a describir en concreto los acuerdos de cumplimiento del servicio de correo electrónico según carta de servicios (imposibilidad de hacer un análisis exhaustivo de todos los servicios que supervisamos y evaluamos desde la plataforma osmius de forma proactiva, pero representativo del seguimiento de los cumplimientos):

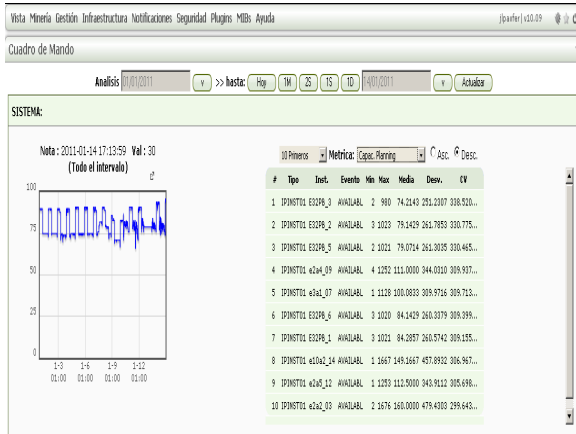


Figura: Datos del planning de Capacidad.

El control proactivo de esta plataforma se basa en agentes distribuidos por los elementos de las configuración sobre los activos TIC que soportan todos los servicios de nuestro catalogo de servicios. (Servidores, electrónica, bases de datos, sistemas de almacenamiento, sistemas de backup,...) transparentes para nuestro usuarios y clientes.

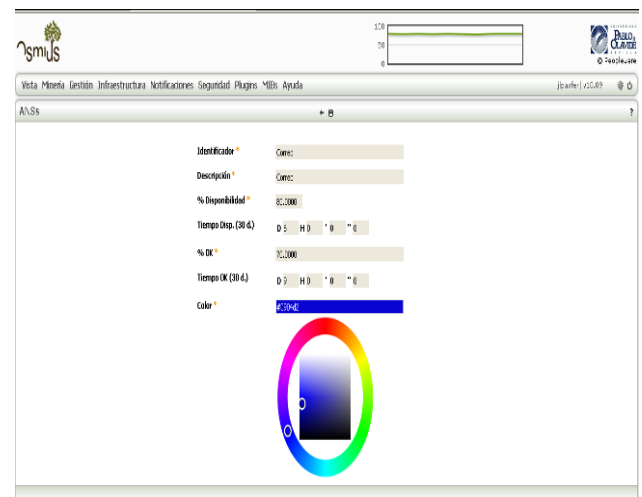


Figura: Cumplimiento Disponibilidad del servicio de correos SLAs = 80%.

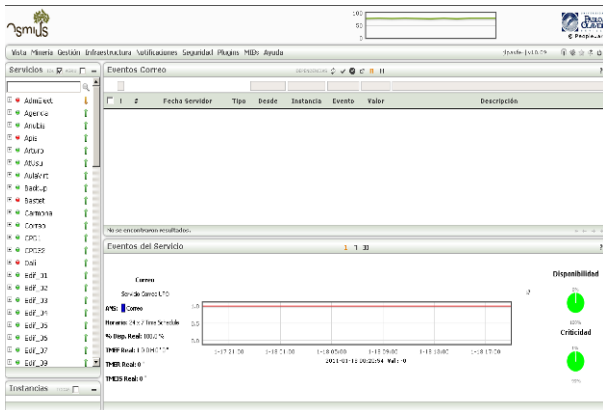


Figura: Servicio de correos. Cumplimiento SLAs => 80%.

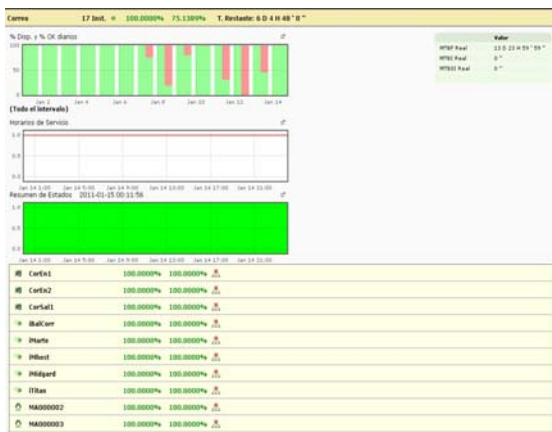


Figura: Despliegue del servicio de correos. Cumplimiento SLAs => 80%.

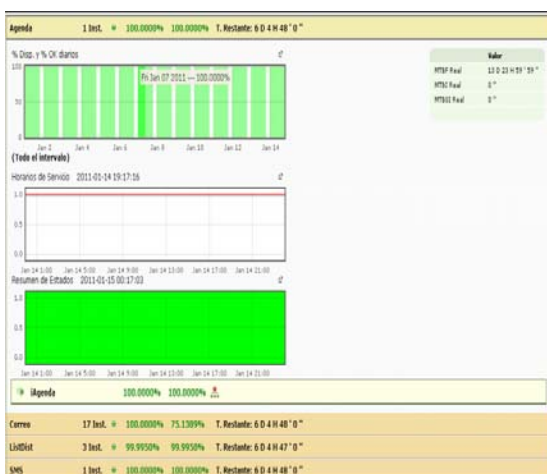


Figura: Despliegue del servicio de agenda electrónica. (Dentro del servicio de correos). Cumplimiento SLAs => 80%.

Y así podríamos presentar los compromisos de los más de 40 servicios de nuestro catálogo de servicios TIC, que por

espacio de esta memoria no podemos presentar todos los cumplimientos de los SLAs.

2.4. Ciclo de Vida de las solicitudes de servicios e incidencias de los usuarios/clientes.

La herramienta de Solicitud de Servicio del Centro de Informática y Comunicaciones facilita al usuario la creación de nuevas solicitudes y proporciona información avanzada del estado de las mismas.

El manual de instrucciones se encuentra on-line en:

http://www.upo.es/cic/export/sites/webcic/centro_atencion_usuarios/peticion_servicio_incidencias/Manual_Usuario.pdf

En caso de no poder acceder a la herramienta, o encontrar alguna dificultad, los usuarios pueden contactar telefónicamente con el Centro de Servicios al Usuario (CSU) en el 77903 (extensión interna) o el 954.97.79.03.

Cuando se recibe la bienvenida del CIC, debe:

- pulsar 1 si desea hablar con el CSU para la notificación de Incidencias, solicitud de servicios, consultas.
- pulsar 2 si desea hablar con administración para pasar llamada al CIC. (Empresas externas, contacto con personal del CIC).

O través de correo electrónico a asuc@cic.upo.es.



Figura: Acceso a la plataforma del Servicio de Soporte y Atención a Usuarios.

El usuario tiene control en todo momento del ciclo de vida de todas las solicitudes, consultas e incidencias que han sido tramitadas al CIC. Es el cauce de comunicación más utilizado por los clientes/usuarios y los técnicos del CIC.

En dicha plataforma se documenta todas las acciones que se llevan a cabo desde el CIC para la resolución de su petición y para el conocimiento de los usuarios.

Los usuarios pueden reabrir las solicitudes de servicios en el caso de no estar de acuerdo con las actuaciones realizadas desde el CIC sin tener que dar de alta otra solicitud de servicios.

Incidencia Nº	Estado	Fecha de Apertura	Prioridad	Grupo	Contactos
4771	Cerrada	11/07/2008 13:46	Prior: 2		Asignado: Soporte Usuario, Agente
Descripción: Cambio del equipo de José Luis Pavón. Hay que pasar datos, dejar el equipo aquí. El replicador, teclado, ratón y demás están en la mesa de Jorge, hacer alta en inventario etc. El portátil, el tiempo yo (José) y ya tiene imagen instalada.					
2864	Solicitud de cierre	28/05/2008 10:10	Prior: None		Asignado: Soporte Usuario, Agente
Descripción: Revisión exhaustiva sala de juntas Rectorado (donde he estado la Guardia) El martes 2 de Junio hay una reunión en esta sala y tenemos que revisar por completo la sala, en concreto los micrófonos. Gracias V'Vicente					
1729	Cerrada	16/02/2008 09:01	Prior: 5		Asignado: Soporte Usuario, Agente
Descripción: Sobre las 11 horas de hoy, mientras sí de mayo, se va a realizar una presentación en la sala de juntas del rectorado por parte de la empresa eponorminformatica. Nos solicita Andrés que haya alguien de soporte, ya que van a instalar unas pizarras interactivas, por si necesita ayuda. Habrá que estar sobre las 10.30 por el rectorado. Yo estaré también por allí.					
580	Cerrada	07/04/2008 11:45	Prior: None		Asignado: Soporte Usuario, Agente
Descripción: hay que crear una lista de correos que debe llamarse (proyectoscomunicacion@upo.es). Para remitir a Víctor y Antonio Sevilla, seguramente vendrá esta solicitud desde Olean.					
170	Cerrada	16/02/2008 10:16	Prior: None		Asignado: prueba prueba, cc_001
Descripción: sería posible que las fechas saliera en formato español dd/mm/aaaa					
168	Cerrada	16/02/2008 10:13	Prior: 4		Asignado: prueba prueba, cc_001
Descripción: el desplegable del campo area?					

Figura: Plataforma del Servicio de Soporte y Atención a Usuarios.

Fecha y hora de apertura	Estado	Prioridad	Area
11/07/2008 13:46	Cerrada	2	

Descripción de la Solicitud de Servicio
Cambio del equipo de José Luis Pavón.
Hay que pasar datos, dejar el equipo aquí. El replicador, teclado, ratón y demás están en la mesa de Jorge, hacer alta en inventario etc. El portátil, el tiempo yo (José) y ya tiene imagen instalada.

Procesamiento	Nombre	Estado	Comentario
Historial			

Contacto	Fecha	Tipo	Resumen
Soporte Usuario, Ag	14/07/2008 09:44	Cerrada	Status changed from 'Solicitud de cierre' to 'Cerrada'
Soporte Usuario, Ag	11/07/2008 17:46	Solicitud de cierre	Status changed from 'Abierta' to 'Solicitud de cierre'
Soporte Usuario, Ag	11/07/2008 16:08	Asignada	11/07/2008: inicio de paso a lista para cierre.
Soporte Usuario, Ag	11/07/2008 15:09	Actualización	FELIX+instalar+GL2+M6+Punto Usuario+ zona Printer equip inform.+estado del usuar+
Soporte Usuario, Ag	11/07/2008 13:48	Asignada	Por favor, que sea sans esta tarde, gracias
Soporte Usuario, Ag	11/07/2008 13:46	Creación de solicitud	create a new request incident/problem/change/issue

Figura: Plataforma del Servicio de Soporte y Atención a Usuarios.

Una vez que se ha cerrado la solicitud de servicios se le envía un correo electrónico para el cumplimiento (si procede) de la encuesta de satisfacción de los usuarios.

http://www.upo.es/cic/centro_atencion_usuarios/cuestionario/index.jsp

Las evidencias del grado de satisfacción de los clientes y cumplimiento de nuestros compromisos será descritos más adelante en el apartado 6 de esta memoria.

2.5. Cuadros de mandos con información on-line de la base de datos de la configuración de activos y seguimiento de incidencias y solicitudes de servicios.

Esta información está a disposición de los usuarios identificados. (Dirección UPO, decanos, jefes de departamentos, directores de áreas PAS). Los datos que presentamos han sido realizados el día 20 de enero de 2011.

Listado de activos TIC asignados a los Departamentos, Areas y Usuarios.

Para cualquier duda o consulta, enviar un correo a: Descripción de estados cipuestousuario@upo.es

Datos del contacto

Estado: Activo, con garantía.
 Descripción: Activo, no devuelto. El Depto. mantiene el equipo renovado.
 Estado: Activo, sin garantía. El equipo se encuentra activo pero ha caducado la garantía.
 Estado: Almacenado. Equipo en almacén pendiente de asignación.
 Estado: Donación. Equipo donado a institución externa.
 Estado: En reparación. El equipo se encuentra actualmente en reparación.
 Estado: Robado. Robado

Usuario id: (ejemplo: apomar) (Dejar en blanco para mostrar todo el departamento)

Estado del activo

Estado del activo:

Ver borrados: (Se muestran únicamente los elementos borrados).

Tipo de activo

Clase:

Modelo:

Localización del activo

Departamento:

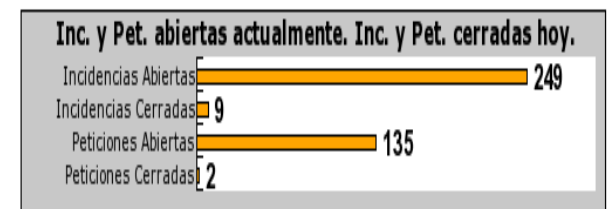
Area:

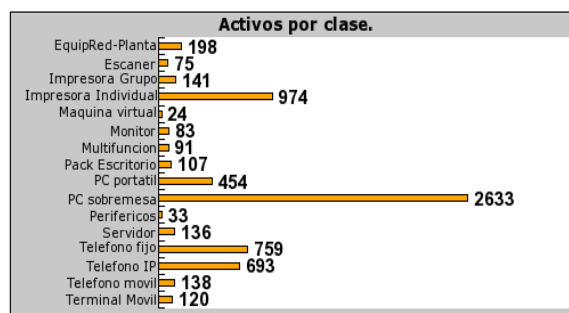
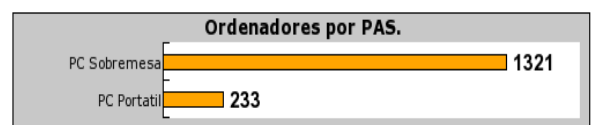
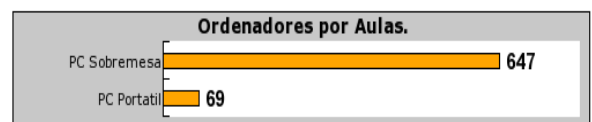
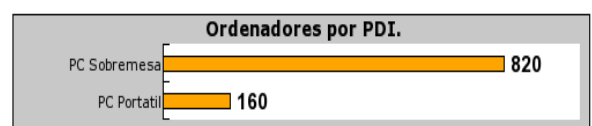
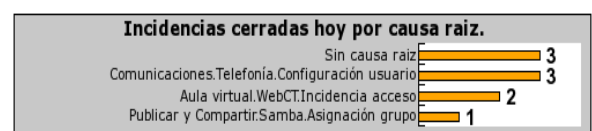
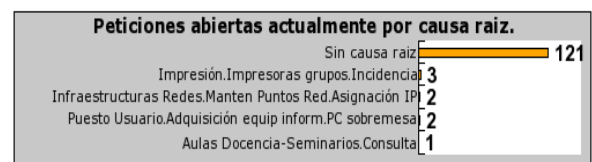
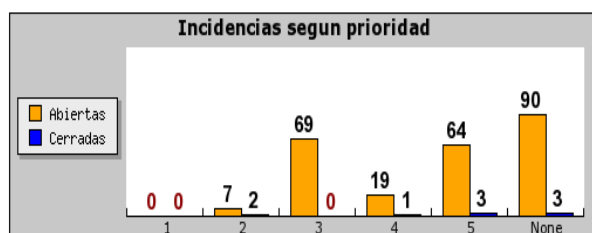
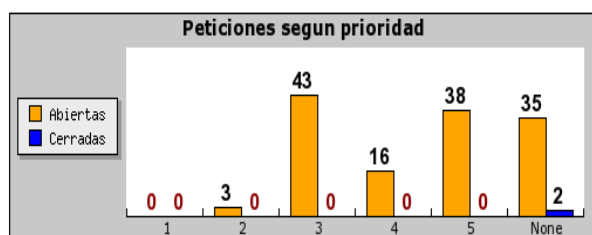
Edificio:

Otros:

Con cargo a Depto:

- Los equipos con cargo al Depto. solo tienen soporte software por parte del CIC.
- Los equipos sin cargo disponen de soporte completo (Software y Hardware).
- El CIC solo puede dar soporte al equipamiento mostrado en este listado. Si considera que alguno de los equipos que dispone en el Depto. debe aparecer en esta consulta o ha defectado algún dato entonces, comuníquelo en la dirección: descripcion@upo.es





2.6. Sistema de documentación/información.

Está establecido un sistema de documentación común al que tienen acceso todas las personas que colaboran en el servicio, siguiendo el procedimiento establecido por la Universidad.

La administración de la documentación corre a cargo de la Universidad la herramienta a utilizada es BSCW, que permite:

- Creación de documentos y organización mediante carpetas.
- Consulta de documentos.
- Establecer distintos niveles de acceso a los documentos.
- Gestionar las versiones de los documentos de forma automática (posibilidad de consultar diferencias o versiones anteriores).
- Notificar automáticamente de los cambios realizados a la documentación.

El sistema de documentación contiene todos los procesos, procedimientos, informes, guías, plantillas de correo y otros documentos que puedan servir para gestionar el servicio.

Independientemente de la documentación específica proporcionada por el CIC, los usuarios, clientes y técnicos están familiarizados con la Web de la Universidad y especialmente con el portal del CIC.

Como principal medio de comunicación con el usuario, en este portal se lleva a cabo la notificación de todos los cambios relacionados con los servicios, la documentación específica de algunos de ellos así como los acuerdos de nivel de servicio (SLA) que establecen los "servicios estándar" (valga la redundancia) y "no estándar" que lleva a cabo el CIC.

De especial relevancia resulta la documentación que se proporciona en las nuevas instalaciones, "Guía de Usuario" y que incluye, además de la descripción del software instalado en el PC, el mecanismo de acceso y consulta al Centro de Servicio al Usuario.

3. Comunicación, participación e implicación.

3.1. Mecanismos para facilitar y promover de modo estable y permanente la comunicación y la información relevante a los ciudadanos, usuarios y empleados.

En este punto cabe destacar el sistema de información del CIC a través del portal Web:

<http://www.upo.es/cic/>



Figura: Portal de CIC.

Orientado a ser un punto centralizado de comunicación de la ciudadanía con el prestador de servicios TIC, en nuestro caso el CIC.

- Información del CIC: (misión, visión, funciones, estructura, el SGSTI, planes estratégicos y operativos, mapa de procesos, localización, contacto, informes de gestión anual, jornadas TIC donde participamos).

- Personal: (quienes somos, becarios, monitores, bolsa de trabajo).

- Centro de servicios: (definición, Niveles de servicios, procedimientos, localización, horarios de atención a usuarios, cuestionario de satisfacción, resultados y métricas).

- Servicios: (catálogo de servicios, servicios personales).

- Proyectos: (portfolio nuevos servicios TIC).

- Normativa: (de la universidad, nacional/internacional, relaciones con otras organizaciones, convenios, política de responsabilidad social).

- Calidad: (carta de servicios, Evaluación EFQM, Certificaciones, Formación, Cuestionario de Calidad, Comisión de garantía interna de calidad, comisión de cambios, competencias, buenas prácticas, resultados de calidad).

- Noticias: Acontecimientos diarios, paradas de servicios programadas, información a clientes.

- Descargas: programas de descargas para los clientes (licenciados campus UPO).

A la izquierda del portal están los botones de las alianzas internas y servicios que gestionamos (catalogo de servicios, portal de administración electrónica, portal del aula virtual, sistema de comunicaciones internas, buzón de quejas y sugerencias) y a la derecha las alianzas externas (relaciones con ITIL, ITSMF, EFQM, CRUE-TIC, CAV, PLAN AVANZA, IRIS, ECA,...).



Figura: Alianzas internas UPO externas.

3.2. Utilización de herramientas de consulta (formularios, participación electrónica, etc.) que faciliten la propuesta de ideas, sugerencias de mejora o quejas tanto sobre el servicio como sobre el proyecto en curso.

Toda la información está en la Web del CIC en los distintos apartados que hemos destacado en el punto anterior.

Es importante recalcar el buzón de sugerencia y quejas así como los distintos cuestionarios de participación de nuestros usuarios en tres niveles:

- cuestionario de satisfacción una vez cerrada una solicitud de servicios.

Cuestionario de satisfacción (CS)

Cuestionario de satisfacción del Usuario/Cliente del Centro de Servicios del CIC

0% 100%

1. ¿Hemos atendido su solicitud en un plazo adecuado?

? Valor del 1 al 5, siendo 5 el mayor grado de satisfacción y 1 el menor

1 2 3 4 5 Sin respuesta

Marque una opción

2. ¿Cómo valora la atención personal recibida?

? Valor del 1 al 5, siendo 5 el mayor grado de satisfacción y 1 el menor

1 2 3 4 5 Sin respuesta

Marque una opción

3. ¿Está satisfecho/a con la rapidez en que hemos propuesto una solución a sus necesidades?

? Valor del 1 al 5, siendo 5 el mayor grado de satisfacción y 1 el menor

1 2 3 4 5 Sin respuesta

Marque una opción

4. ¿Cómo valora el soporte técnico ofrecido por nuestros técnicos?

? Valor del 1 al 5, siendo 5 el mayor grado de satisfacción y 1 el menor

- cuestionario de calidad de los servicios que presta el CIC.

Información CIC Personal Centro de Servicio a Usuarios Servicios Proyectos Normativa Calidad Noticias Descargas De la A a la Z

Cuestionario de Calidad
Gestión de Servicios TIC Certificados

Inicio > Inicio > Calidad > Cuestionario de Calidad

Encuesta de Calidad del Centro de Informática y Comunicaciones.
 Rellene todos los campos del formulario y pulse el botón "Enviar".

Con el objeto de conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as con los servicios que ofrece el Centro de Informática y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, el Área de Análisis y Calidad ha diseñado el presente cuestionario basado en el modelo SERVQUAL. Para llevar a buen fin el proceso de medición de la satisfacción con los servicios recibidos, necesitamos su colaboración durante unos minutos. Para ello le rogamos responda a los ítems propuestos empleando la escala 1 [Nada satisfecho] - 7 [Totalmente satisfecho].

La encuesta es anónima y los datos serán tratados de manera agregada, por lo que se garantiza una total confidencialidad.

1 Cuando el Servicio se compromete a hacer algo en un plazo determinado, lo cumple. [1 (Nada de acuerdo) - 7 (Totalmente de acuerdo)]

2 Cuando usted tiene un problema con el Servicio, muestra interés. [1 (Nada de acuerdo) - 7 (Totalmente de acuerdo)]

- buzón de sugerencias y quejas.

Información CIC Personal Centro de Servicio a Usuarios Servicios Proyectos Normativa Calidad Noticias Descargas De la A a la Z

Inicio
Gestión de Servicios TIC Certificados

Inicio > Inicio > Sugerencias y Quejas

Sugerencias y Quejas
 Rellene todos los campos del formulario y pulse el botón "Enviar"

Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla

Nombre y apellidos:

E-mail:

Teléfono:

Comentarios:

Grupo de interés: [Sin respuesta]

Texto de comentario:

Además estos formularios está en la entrada del CIC en tres buzones para poderlos rellenar y entregar en papel en el CSU, y con la atención personalizada en las dependencias del CIC.

La dirección del CIC tiene el compromiso de contestar a todas las quejas y sugerencias según se recoge en nuestra carta de servicios. Presentamos datos durante el último año 2010.

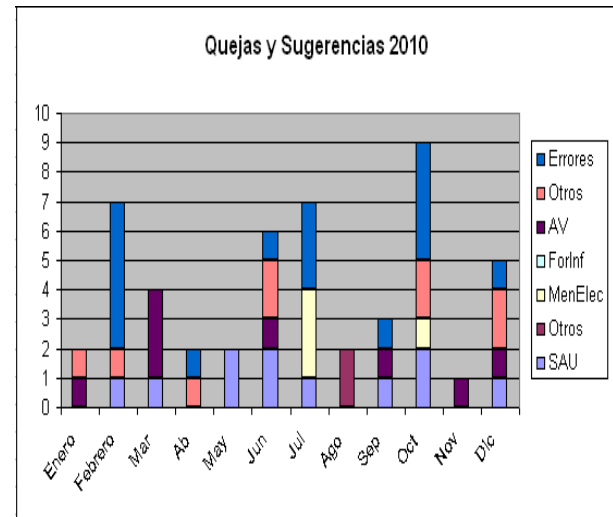


Figura: quejas y sugerencias por topologías presentadas y en el CIC y contestadas por la dirección.

3.3 Implicación de la dirección y del personal.

En todo el proceso (2004-2010) ha estado implicado la dirección del CIC (el director y los dos jefes de servicios), los órganos de dirección de la UPO desde el Vicerrectorado de Tecnologías de Información y la Comunicación y Gerencia, el personal del CIC y otras áreas de la UPO (área de Recursos Humanos, área de Gestión Económica, área de Formación, área de Asuntos generales y el gabinete de Análisis y Calidad).

Importante las sugerencias emitidas en el Informe Final de Evaluación del Comité Externo (Enero 2007), animándonos a terminar el proceso de implementación de ITIL (como estándar en la gestión de servicios TIC), elaboración del Plan de Mejora y intentar llegar a la certificación del SGSTI.

La implicación y participación se ha desarrollado en distintas plataformas de comunicación y participación:

- Comisión de Autoevaluación EFQM del CIC (con la participación de 6 personas del CIC, 1 del GAC, 1 PAS, 1 PDI, 1 Estudiante). Elaboración de la Autoevaluación del CIC según el modelo EFQM de la UCUA. Elaboración junto con el CEE del Plan de Mejora del CIC.

- Comisión de Calidad y planificación del CIC (10 personas del CIC). Las tareas encomendadas entre otras han

sido la de elaboración del mapa de procesos del CIC. Elaboración de las fichas de los procesos. Elaboración de los diagramas de los procesos. Validación de la Misión y Visión del CIC. Seguimiento del Plan de Mejora del CIC. Planificación SGSTI. Aprobación Documentación.

- **Comisión de Control de Cambios del CIC (5 personas).** Las tareas recomendadas son coordinar los cambios propuestos a nivel de servicios TIC.

- **Equipo Directivo del CIC (3 personas).** Las tareas encomendadas son: Reunión de coordinación y planificación. Elaboración de la memoria de gestión anual. Aprobación Plan financiero. Aprobación Plan de Formación Especifica del CIC. Aprobación del Plan de Comunicación y Participación del CIC. Elaboración de los planes operativos y estratégicos del CIC (Plan de Servicios TIC, Plan de Redes de Comunicaciones integradas, Plan de e-administración, Plan de Universidad Digital).

- **Reuniones periódicas de coordinación de las áreas TIC con los gestores de sistemas e informáticas y los ayudantes técnicos en informáticas.** Las tareas encomendadas son: Seguimiento de las actividades desarrolladas en los procesos. Mantenimiento y Administración de los servicios TIC.

La dirección de la UPO, ha estado en todo momento siguiendo el desarrollo del proceso planteado en esta práctica por el CIC, colaborando con la adaptación de la RPT a la gestión por procesos y consolidando los concursos de méritos del personal del CIC, desde el área de Recursos Humanos.

- Grupos de trabajos con personal del CIC:

GTCIC01 (participan 3 personas): Grupo de trabajo para la Planificación y Revisión (Planificación estratégica en la gestión de Servicios TIC, Planes operativos de áreas del CIC, Planes de formación, Planes Financieros, Informes de Memorias anuales,...).

GTCIC02 (participan 7 personas): Grupo de trabajo para los requisitos de la documentación. (Normativa, procesos, procedimientos, responsables, archivos, registros,...).

GTCIC03 (participan 8 personas): Grupo de trabajo par el seguimiento de la implementación de ITIL V3. (Ciclo de vida de los servicios TIC del CIC).

GTCIC04 (participan 6 personas): Grupo de trabajo para el seguimiento de las propuestas de mejora de la evaluación EFQM (Plan de mejora del CIC, revisiones, nuevas iniciativas, auditorias, no conformidades,...).

GTCIC05 (participan 7 personas): Grupo de trabajo para Elaboración y Mejoras de las Carta de Servicios del CIC.

GTCIC06 (participan 8 personas): Grupo de trabajo para el seguimiento de la productividad del PAS.

GTCIC07 (participan 11 personas): Grupo de trabajo para el seguimiento del Sistema de gestión de la Calidad de los Servicios TIC según la UNE-ISO/IEC 20000-1 (SGCSTI, auditorias, procesos, no conformidades, certificación).

GTCIC08 (participan 7 personas): Grupo de trabajo del seguimiento de los objetivos del desempeño por competencias (mapa del competencias del CIC, indicadores, evaluación del personal, formación).

GTCIC09 (participan 11 personas): Grupo de trabajo para la Seguridad de La Información y Análisis de Riesgos. UNE-ISO/IEC 27001.

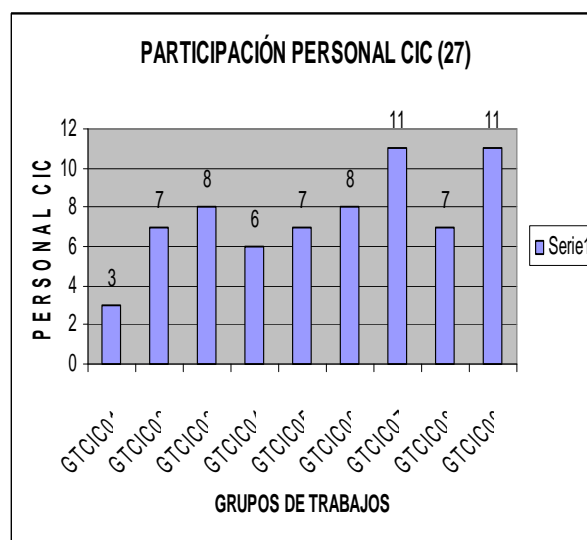


Figura: Número de personas del CIC que participan en los grupos de desarrollo y mantenimiento del SGSTI.

4. Gestión de Recursos y Alianzas.

4.1. Activos de la organización para conseguir los objetivos definidos.

Las TIC se han convertido en la herramienta que soporta toda la actividad académica y de gestión en la Universidad. Cada vez son más los procedimientos automatizados y mayor la demanda de servicios y soporte por parte de la comunidad universitaria.

La implantación de nuevos servicios y aplicaciones requieren una inversión inicial que se suele contemplar pero es necesario entender que generan unas necesidades de mantenimiento que se extienden en el tiempo y que necesariamente incrementan los presupuestos.

La Gestión Financiera de los Servicios TIC, es la administración de los recursos monetarios de la organización. Soporta a la organización en la planificación y en la ejecución de los objetivos TIC con objeto de alcanzar la máxima eficiencia y el mínimo conflicto.

La meta es “Proveer de una administración de costes efectiva de las valoraciones y recursos TIC, utilizados para soportar y proveer Servicios TIC.”

Se presenta evolución económica de los últimos años en los activos físicos y lógicos que soportan los servicios TIC gestionados desde las distintas áreas de servicios CIC:

ACTIVOS	AREA TIC	PERIODO	TOTAL
FISICO/Hardware	APLICACIONES CORPORATIVAS Y SISTEMAS	2008	430.500 €
		2010	785.500 €
FISICO/Hardware	APOYO TECNOLÓGICO A LA INNOVACION ACADÉMICA	2008	49.900 €
		2010	133.900 €
FISICO/Hardware	REDES, INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS	2008	4.957.551 €
		2010	6.072.551 €
FISICO/Hardware	OPERACIONES, SOPORTE Y EQUIPAMIENTO	2008	2.035.880 €
		2010	2.510.880 €
TOTAL FISICO Hardware		2008	7.573.831 €
		2010	9.502.831 €
LÓGICO/Software	APLICACIONES CORPORATIVAS Y SISTEMAS	2008	429.000 €
		2010	1.039.000 €
LÓGICO/Software	APOYO TECNOLÓGICO A LA INNOVACION ACADÉMICA	2008	182.400 €
		2010	258.400 €
LÓGICO/Software	REDES, INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS	2008	258.520 €
		2010	343.520 €
LÓGICO/Software	OPERACIONES, SOPORTE Y EQUIPAMIENTO	2008	435.021 €
		2010	465.021 €
TOTAL LÓGICO Software		2008	1.304.941 €
		2010	2.105.941 €
TOTAL ACTIVOS		2008	8.778.772 €
		2010	11.608.772 €

Figura: valoración económica activos 2008-2010.

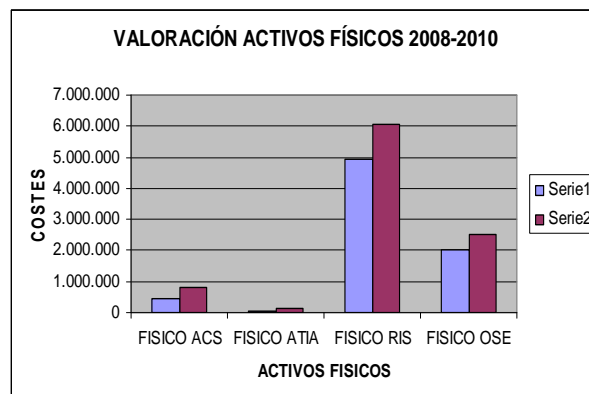


Figura: valoración activos Físicos 2008-2010.

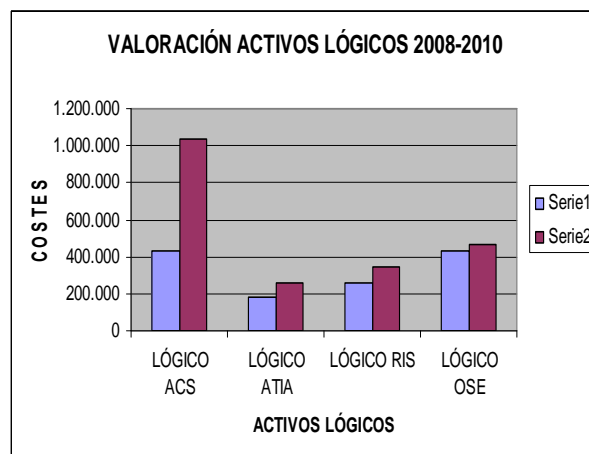


Figura: valoración activos Lógicos 2008-2010.

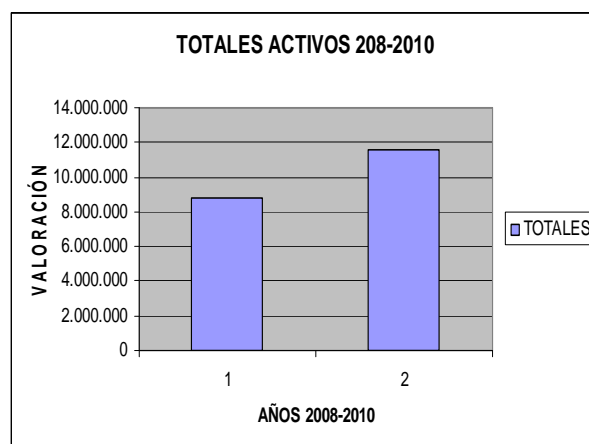


Figura: Evolución total activos 2008-2010.

4.2 Actuaciones y estrategia en materia de recursos económico-financieros.

Fuente de información: Plan Financiero anuales de Servicios TIC del CIC.

El presupuesto anual nos permite:

- Predecir la cantidad de dinero para mantener los servicios TIC durante el periodo dado.
- Asegurar la cantidad de dinero gastado realmente con la cantidad de dinero planificado.
- Reducir el riesgo de gastar más dinero de lo que se haya aprobado.
- Asegurar que los ingresos están disponibles para cubrir el gasto planificado.
- Asegurar que hay fondos suficientes para llevar los servicios de TIC que requiere la organización.
- Asegurar que los Niveles de Servicio de TIC se puedan mantener a lo largo del año.
- Proporcionar avisos proactivos sobre o infra de consumo de servicios TIC.
- Basar decisiones sobre los servicios TIC y a proporcionar en evaluaciones de efectividad de coste, servicio a servicio.
- Tomar decisiones más formales de negocio sobre servicios TIC y las inversiones en ellas.
- Proporcionar información para justificar sus gastos.
- Planear y Presupuestar con seguridad
- Demostrar sobre o infra consumo de servicio en términos financieros.

El propósito es asumir que los presupuestos, la Contabilidad TIC y los Ingresos para los Servicios TIC, son responsabilidad de la Gestión de Servicios TIC. Aunque la Gestión de Servicios TIC asume totalmente la responsabilidad de los procesos, trabajamos conjuntamente con el Área de Gestión Económica de la UPO.

La gestión de la contabilidad financiera se la realizamos a través del sistema de gestión UXXI-EC (Gestión Económica). Retención de créditos, grabación de facturación. Reservas de presupuestos para concursos públicos de gastos,...

Evolución de los planes financieros en gestión de servicios TIC, periodo 2008-2010.

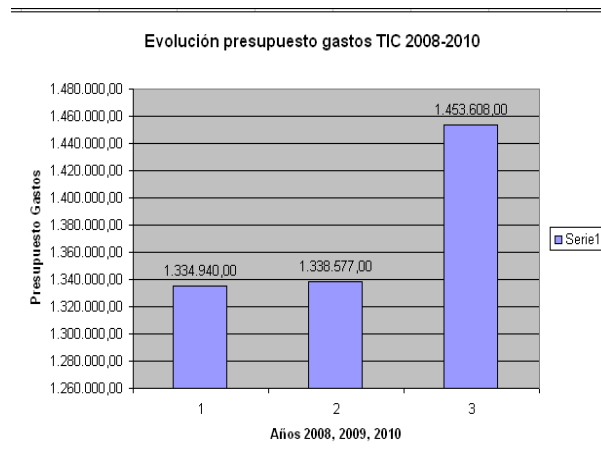


Figura: Evolución Presupuesto gastos TIC 2008-2010

4.3 Actuaciones y estrategia en materia de recursos humanos y alianzas.

Como ya hemos indicado en el CIC trabajan 27 personas. El presupuesto económico de gastos de personal se eleva a 1.686.000 euros /año.

En los últimos años 2008-2010 la plantilla se ha mantenido estable, con previsión de aumento para el año 2011, en dos personas.

El centro de servicios y atención a usuarios aporta 7 técnicos para la resolución de incidencias y/o solicitudes de servicios de nivel 1 Atención telefónica y presencial en las dependencias del CIC y nivel 2, resolución de los incidentes. El coste de servicios está valorado en 300.000 euros anuales. (Socio tecnológico Osiatis).

Además en el CIC existen cuatro centros de atención a usuarios especializados en los siguientes servicios:

- Servicio de asesoramiento y configuración de redes inalámbricas. (Socio tecnológico Libera).
- Servicio de asesoramiento y formación en portales Web con tecnología Open CMS. (Socio tecnológico Trainnig).
- Servicio de apoyo tecnológico a la innovación académica. (Socio tecnológico Clever).
- Servicio de soporte a la administración electrónica. (Socio tecnológico Everis).

Estos servicios están valorados en unos 150.000 euros anuales.

5. Igualdad de género.

5.1 Medidas adoptadas para favorecer la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Durante todo el recorrido de la implementación se ha favorecido la participación y comunicación de las mujeres y hombres del CIC en todas comisiones que se han creado.

Cabe destacar:

En el manual de Funciones y Competencias del personal del CIC, se describen las funciones y competencias de los jefes de servicios, los coordinadores, jefes de gestión, gestores y técnicos. (RESOLUCIÓN de 29 de mayo de 2007, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se procede a la publicación de la Relación de Puestos de Trabajo y Manual de Funciones del Personal de Administración y Servicios. BOJA número 129 de 02 de Julio de 2007).

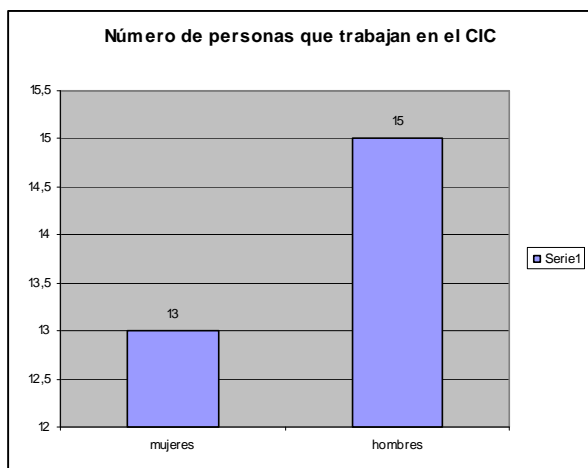


Figura: Comparativa mujeres-hombres CIC.

El sistema de provisión de Plazas es a través de oposiciones, y por concursos específico la provisión de las plazas de los coordinadores y jefaturas de gestión por procesos. Estos concursos de provisión de puestos de responsabilidades son convocados por el área de Recursos Humanos y Evaluados por los Tribunales nombrados desde la Gerencia con la participación de representantes funcionales de la UPO y representantes sindicales de los trabajadores, que son los encargados de que los procesos concursales sean transparentes para todo el personal del CIC que concursa.

En estos concurso se evalúan la antigüedad, experiencia, titulación, competencias, formación y a través de una

memoria las aptitudes y actitudes hacia el puesto de trabajo que concursan.

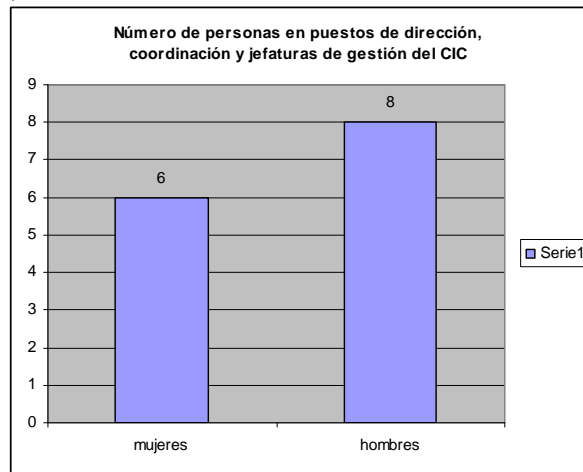


Figura: Comparativa mujeres-hombres puestos de responsabilidad CIC.

- Comisión de Garantía Interna de calidad:

La comisión está presidida por la responsable de Calidad y Planificación, Fátima R. A elegida en votación por el personal del CIC, según normativa de la UPO. En esta Comisión participan 14 personas, elegidos por todo el personal del CIC.

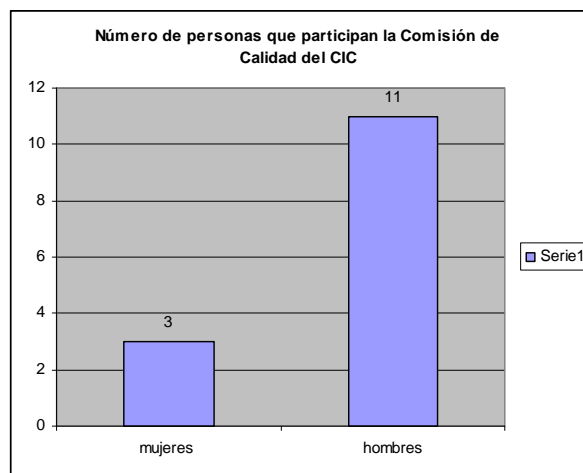


Figura: Comparativa mujeres-hombres Comisión garantía Interna Calidad. CIC

La Comisión de Garantía Interna de Calidad tiene las siguientes funciones:

- Implanta los planes definidos de la gestión del servicio.
- Implanta los Procesos del SGSTI (documentación, responsables, registros, indicadores).
- Implanta el Sistema de Gestión.

- Identifica e implanta las mejoras del SGSTI.
- Adopta las acciones preventivas y correctivas.
- Comunica al personal y dirección de las acciones y resultados obtenidos.
- Verifica que las mejoras cumplen su objetivo propuesto.
- Aprueba los documentos del SGSTI.

La Responsable del SGSTI.

La responsable del SGSTI (Lola B. T.) es la encargada de:

- Realiza el mantenimiento del SGSTI según planificación anual.
- Realiza el seguimiento y desarrollo de los procedimientos de monitorización del SGSTI.
- Realiza las revisiones periódicas del SGSTI.
- Realiza las Revisiones de los objetivos y plan de gestión del servicio.

La Comisión de Auditorías Internas del SGSTI.

Las personas que componen esta Comisión (Fernando O., Fátima R., y Lola B.) son los/las encargados/as de:

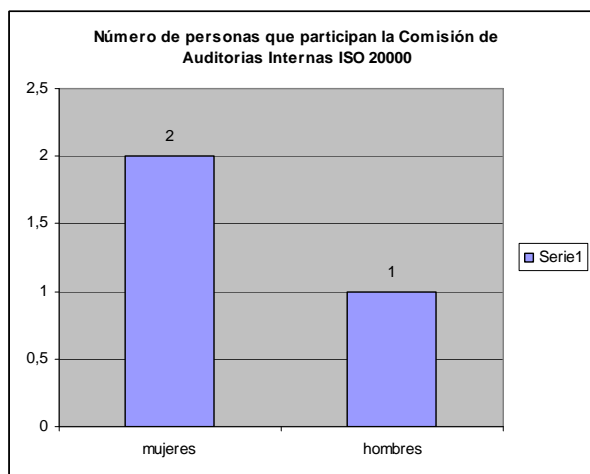


Figura: Comparativa mujeres-hombres auditores ISO/IEC 20000 CIC.

- Realizar al menos 2 veces al año las auditorías internas del SGSTI, conforme a la norma UNE-ISO/IEC 20000. Tecnología de la Información. Gestión del servicio: Parte1: especificaciones.

La Responsable del Sistema de la Documentación.

La responsable de la documentación del SGSTI (María José D. C.) es la encargada de:

- Realiza el mantenimiento del sistema de documentación BSCW del SGSTI según planificación anual.

- Realiza el seguimiento y comprobación de que la documentación está conforme al documento aprobado. (DSGSTI.doc).
- Realiza las revisiones periódicas del sistema de documentación BSCW del SGSTI.
- Actualiza los documentos de documentación, plantilla y registros.

Desde el grupo de comunicación y participación denominado GTCIC07 ha sido el encargado del seguimiento del Sistema de gestión de la Calidad de los Servicios TIC según la UNE-ISO/IEC 20000-1 (SGCSTI, auditorías, procesos, no conformidades, certificación). Han participado 13 personas.

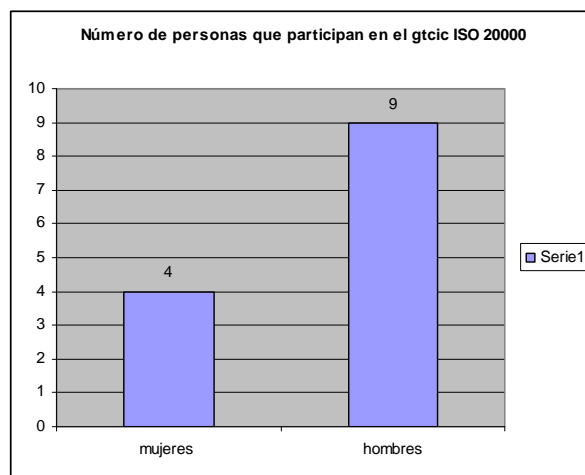


Figura: Comparativa mujeres-hombres grupo de implementación SGSTI.

6. Resultados de satisfacción Clientes y Personal.

6.1. En la comunidad universitaria y ciudadanía.

En este apartado pretendemos ver los resultados en cuando a la satisfacción de nuestros clientes y grupos de interés.

En el año 2007 comenzamos con las encuestas de satisfacción, con un cuestionario que se enviaba a cada persona una vez resueltas las correspondientes solicitudes de servicios y/o incidencias.

El procedimiento que seguimos es: nuestros usuarios/clientes ponen una solicitud de servicios/incidencias (ellos a través de programa de gestión del ciclo de vida de las incidencias), se asignan a los técnicos, se le da prioridad, se resuelve la incidencias por parte del CSU-CIC, se cierra las incidencias y se le envía al usuario la URL,

(http://www.upo.es/cic/centro_atencion_usuarios/cuestionario/index.jsp)

donde está el cuestionario de satisfacción, con las siguientes preguntas:

1. Rapidez de Respuesta: ¿Hemos atendido su solicitud en un plazo adecuado?
2. Atención Recibida: ¿Cómo valora la atención personal recibida?
3. Rapidez de Resolución: ¿Le hemos propuesto con celeridad una solución a sus necesidades?
4. Soporte Técnico Recibido: ¿Cómo valora el soporte técnico ofrecido por nuestros técnicos?
5. Impresión general: Evaluación global.

Los datos que presentamos están publicados en la Web de CIC:

http://www.upo.es/cic/centro_atencion_usuarios/metricas/index.jsp

para el conocimiento de toda la comunidad universitaria.

Los datos se graban automáticamente en una base de datos y son tabulados anualmente.

En los años 2007 y 2008, no distinguíamos los grupos de interés (PAS, PDI, Estudiantes, Otros-Ciudadanía).

La población a la que va dirigida las encuestas de satisfacción es fundamentalmente a personal PAS y PDI. En los años 2007-2008, alrededor de 1.250 personas.

Presentamos los siguientes gráficos de medidas de percepción de nuestros clientes:

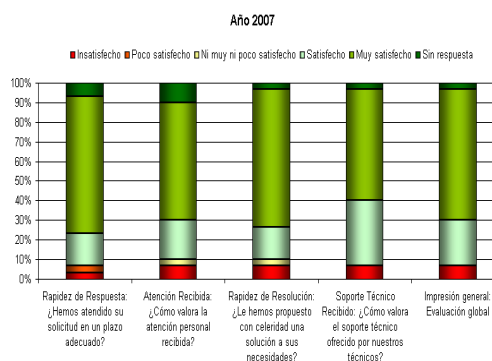


Figura: Satisfacción clientes/usuarios año 2007.

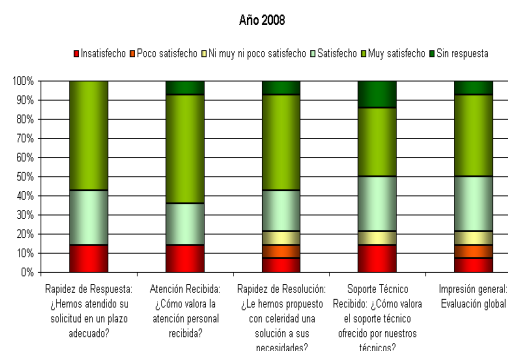


Figura: Satisfacción clientes/usuarios año 2008.

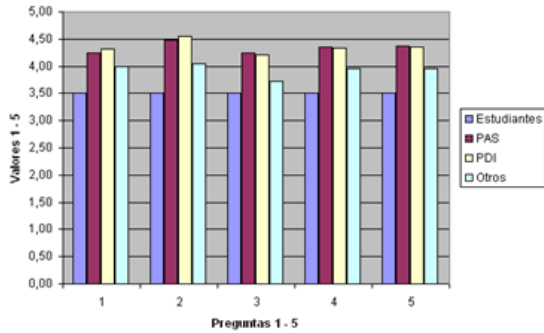
Ya en el año 2008 no planteamos como mejora, realizar las encuestas contemplado los grupos de interés. Obteniendo los siguientes resultados de satisfacción durante los años 2009 y 2010.

La población a la que va dirigida es fundamentalmente a personal PAS, PDI y comienzan a participar los estudiantes. En los años 2009-2010, alrededor de 1.400 PAS y PDI y unos 10.000 estudiantes.

Como Plan de mejoras queremos que los estudiantes participen más activamente en rellenar las encuestas a través de los cauces de información del correo corporativo de la UPO.

El Objetivo a conseguir recogido en nuestra carta de servicios a la ciudadanía es que el grado de satisfacción de los/as usuarios/as alcanzado en las encuestas de satisfacción realizadas esté en torno a 4 de un máximo de 5. (satisfecho).

Satisfacción Clientes 2009 (Grupos de Interés)



240 encuestas - 2009					
	1	2	3	4	5
Estudiantes	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50
PAS	4,24	4,47	4,25	4,36	4,38
PDI	4,31	4,55	4,21	4,34	4,36
Otros	4,00	4,05	3,73	3,95	3,95

Figura: Satisfacción clientes/usuarios año 2009.

TOTAL MEDIA SATISFACCIÓN 2009

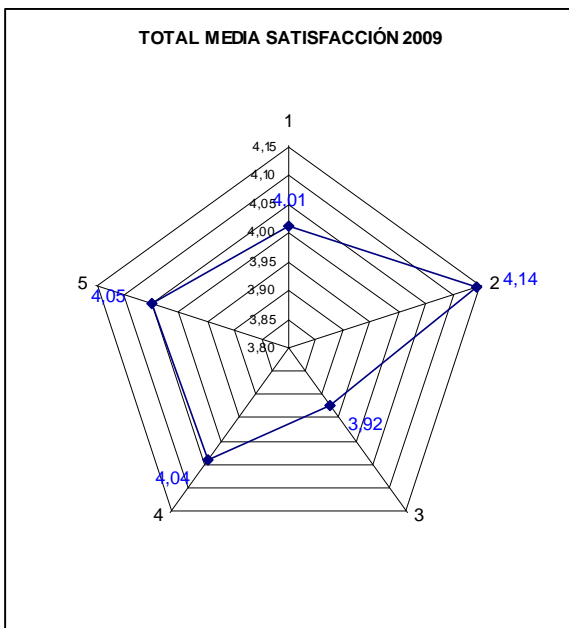
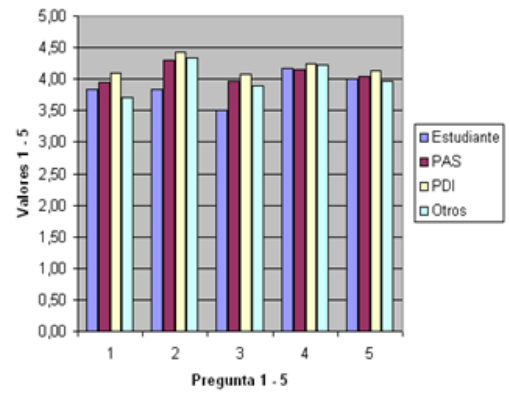


Figura: Satisfacción clientes/usuarios año 2009.

Satisfacción Clientes 2010 (Grupos de Interés)



423 encuestas - 2010					
	1	2	3	4	5
Estudiante	3,83	3,83	3,50	4,17	4,00
PAS	3,94	4,29	3,96	4,15	4,04
PDI	4,10	4,44	4,09	4,25	4,12
Otros	3,71	4,34	3,90	4,23	3,97

Figura: Satisfacción clientes/usuarios año 2010.

TOTAL MEDIA SATISFACCIÓN 2010

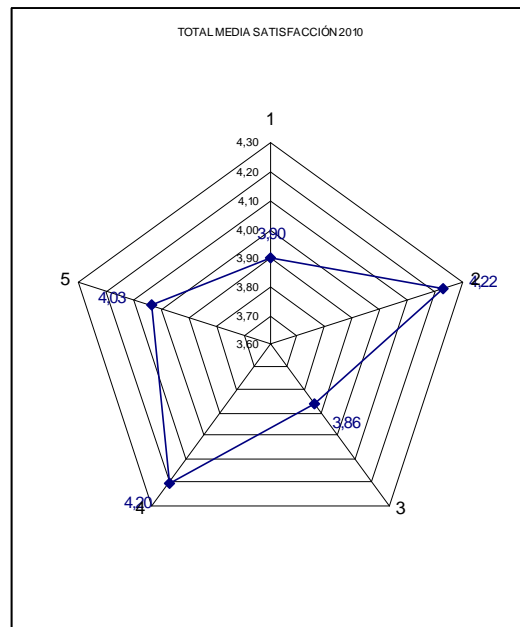


Figura: Satisfacción clientes/usuarios año 2010

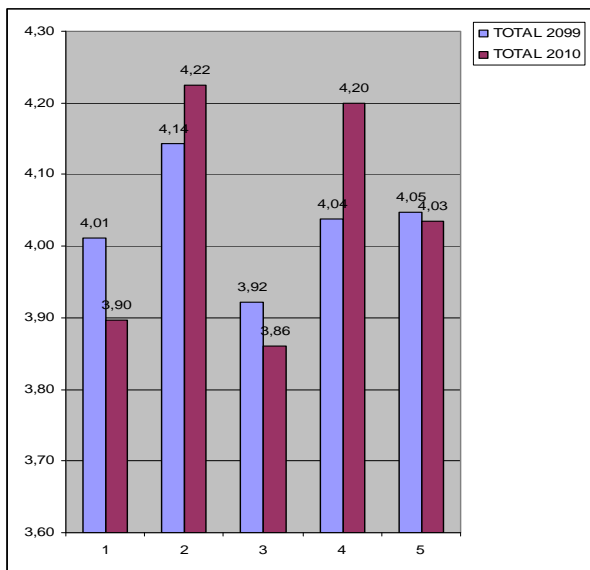


Figura: Comparativa 2009-2010 Satisfacción clientes/usuarios.

Podemos observar que la Impresión general: Evaluación global de los encuestados se mantiene entre 2009 y 2010 superando el 4.

6.2. En el personal del CIC.

Adjuntamos los datos de la encuesta de satisfacción del personal del CIC que se realiza desde la Gerencia, donde se analizan datos del puesto de trabajo, de las condiciones de trabajo, de la dirección y superiores, de los compañeros de trabajo, comunicaciones, formación, promoción y reconocimiento, retribuciones, organización.

La muestra de la encuesta del año 2010 se ha realizado sobre el total del personal del CIC, 27 personas.

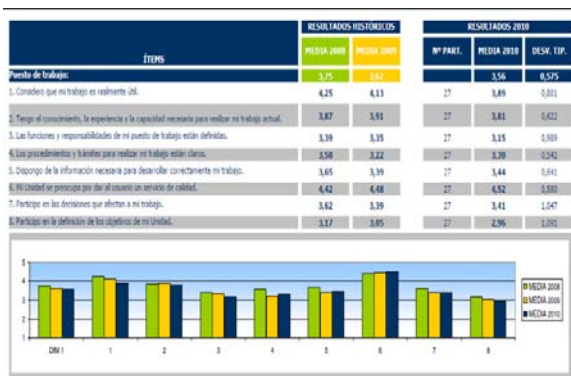


Figura: Comparativa 2008-2010. Preguntas puesto de trabajo.



Figura: Comparativa 2008-2010. Condiciones de trabajo.



Figura: Comparativa 2008-2010. Supervisión.

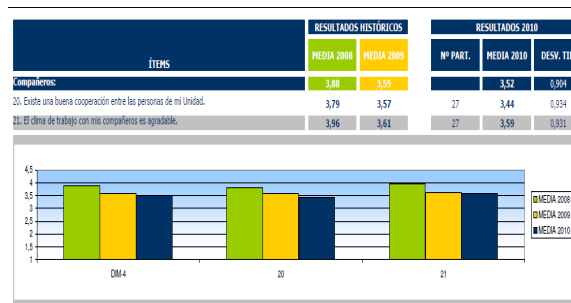


Figura: Comparativa 2008-2010. Compañeros.

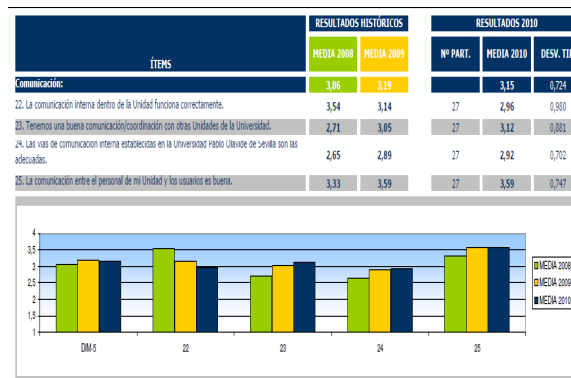


Figura: Comparativa 2008-2010. Comunicación.

ÍTEM	RESULTADOS HISTÓRICOS		RESULTADOS 2010		
	MEDIA 2008	MEDIA 2009	Nº PART.	MEDIA 2010	DESV. TIP.
Formación:	2,68	3,07		2,80	0,779
26. Tengo las suficientes vías para solicitar la formación que considero necesaria para a mi puesto de trabajo.	3,08	3,33	27	2,96	0,698
27. Recibo la formación para desempeñar correctamente mi trabajo.	2,58	3,05	27	2,81	1,001
28. El nivel medio de los cursos de formación a los que he asistido es bueno.	3,08	3,36	27	3,07	0,629
29. El Plan de formación del PAS es útil.	1,96	2,38	27	2,25	0,989

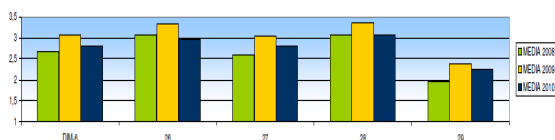


Figura: Comparativa 2008-2010. Formación.

ÍTEM	RESULTADOS HISTÓRICOS		RESULTADOS 2010		
	MEDIA 2008	MEDIA 2009	Nº PART.	MEDIA 2010	DESV. TIP.
Promoción/Reconocimiento:	2,22	2,57		2,14	0,741
30. Tengo posibilidades de promocionar en la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.	2,33	2,9	27	2,30	0,953
31. Si es necesario, la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla me ofrece posibilidades de cambiar de puesto de trabajo.	2,29	2,3	27	1,83	0,834
32. Los procedimientos de promoción de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla son justos.	2,25	2,33	27	2,16	0,800
33. La Universidad Pablo de Olavide de Sevilla dispone de sistemas objetivos para evaluar como desempeño mi trabajo.	1,87	2,42	27	2,42	0,881
34. La Universidad Pablo de Olavide de Sevilla reconoce y valora los servicios prestados.	2,37	2,62	27	2,21	0,884
35. La Universidad Pablo de Olavide de Sevilla reconoce suficientemente el esfuerzo y dedicación de sus empleados.	2,21	2,57	27	2,16	0,746

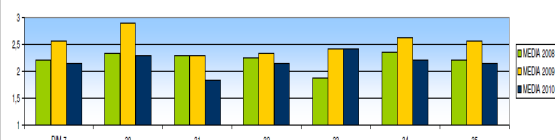


Figura: Comparativa 2008-2010. Promoción/Reconocimiento.

ÍTEM	RESULTADOS HISTÓRICOS		RESULTADOS 2010		
	MEDIA 2008	MEDIA 2009	Nº PART.	MEDIA 2010	DESV. TIP.
Retribuciones:	2,72	3,38		2,68	0,936
36. Estoy satisfecho con mis retribuciones.	3,08	3,52	27	2,78	0,974
37. En comparación con otras organizaciones del sector, mis retribuciones son adecuadas.	2,25	3,33	27	2,56	1,013
38. Mi remuneración es adecuada en relación al tipo de trabajo que desempeño.	2,83	3,22	27	2,70	0,993

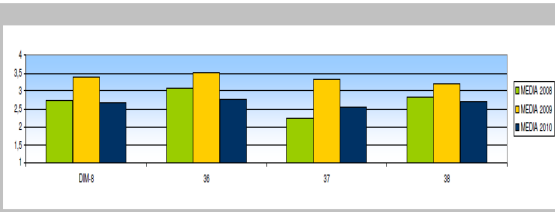


Figura: Comparativa 2008-2010. Retribuciones.

ÍTEM	RESULTADOS HISTÓRICOS		RESULTADOS 2010		
	MEDIA 2008	MEDIA 2009	Nº PART.	MEDIA 2010	DESV. TIP.
Organización:	2,89	3,61		3,21	0,723
39. Hay una buena comunicación con el equipo de Gobierno de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.	2,54	3,47	27	3,00	0,953
40. La gestión del equipo de Gobierno de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla me parece correcta.	2,42	3,31	27	2,68	0,700
41. Me siento orgulloso de pertenecer a la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.	3,7	3,83	27	3,65	0,797
42. Los objetivos generales de la Universidad Pablo Olavide de Sevilla tienen prioridad respecto a los de mi puesto de trabajo.	2,82	3,65	27	3,30	0,822

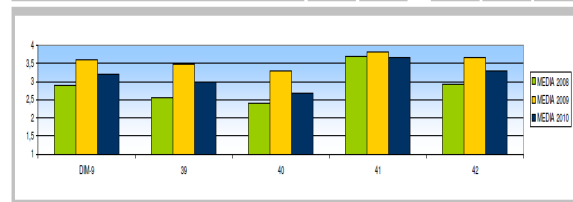


Figura: Comparativa 2008-2010. Organización.

ÍTEM	RESULTADOS HISTÓRICOS		RESULTADOS 2010		
	MEDIA 2008	MEDIA 2009	Nº PART.	MEDIA 2010	DESV. TIP.
MEDIA FINAL	3,21	3,38		3,13	0,526

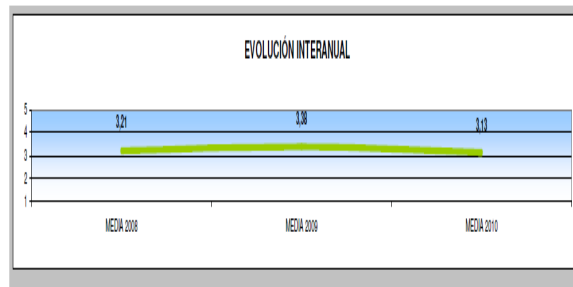


Figura: Comparativa 2008-2010. Evolución Interanual.

El objetivo es estar por encima del valor 3, y evolucionando al valor 4.

Cabe destacar:

P6. Mi unidad se preocupa por dar al usuario un servicio de calidad. Medias: 4,42; 4,48; 4,52.

7. Resultados e impacto en la organización en los tres últimos años.

Indicadores de eficiencia y eficacias. (Telefonía, Solicitudes de servicios, consultas, incidencias por categorías), conforme a los acuerdos de nivel de servicios y compromisos recogidos en nuestra carta de servicios a la ciudadanía y comunidad universitaria de la UPO.

Indicadores relacionados con la Atención telefónica

- Disponibilidad media.

Porcentaje del número de llamadas atendidas frente al número total de llamadas recibidas.

Frecuencia de evaluación: diario

Sistema de medida: Call Center

Valor: >= 90%

- Nivel de pronta atención.

Frecuencia de evaluación: mensual

Sistema de medida:

$$I = \frac{N_{LL9}}{N_{TLL}} \times 100$$

I = Indicador. Expresa el porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 9 segundos.

NLL9 = Número de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 9 segundos, durante el periodo a evaluar.

NTLL = Número total de llamadas atendidas, durante el periodo a evaluar.

Valor: >= 90%

- Tiempo medio de espera.

Frecuencia de evaluación: mensual

Sistema de medida:

$$I = \frac{\sum TEC}{N_{TLL}}$$

I = Indicador. Expresa el tiempo medio de espera de llamadas en la cola del , expresado en segundos.

TEC = Tiempo de espera de cada llamada en la cola del , durante el periodo a evaluar, expresado en segundos

NTLL = Número total de llamadas atendidas, durante el periodo a evaluar.

Valor: <= 15 segundos

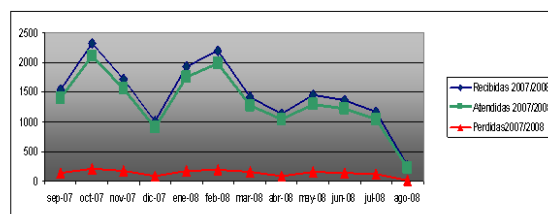
Fuente de información del CSU-CIC. (Desde 2005-2009 en alianza externa con telefónica y desde 2009-2011 en alianza externa con Osiatis).

7.1. Telefonía (Call Center).

7.1.1. Volumetría Call Center 2007/2008.

A continuación se exponen los datos del Call Center durante el año académico 2007-2008. La media de llamadas atendidas durante el curso 2007 -2008 ha sido de un 90.38%

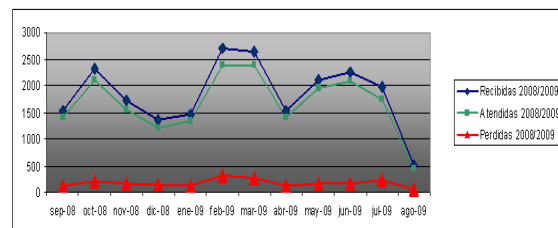
	sep-07	oct-07	nov-07	dic-07	ene-08	feb-08	mar-08	abr-08	may-08	jun-08	jul-08	ago-08	Total
Recibidas 2007/2008	1535	2322	1727	1002	1933	2190	1424	1138	1459	1373	1166	265	17534
Atendidas 2007/2008	1397	2105	1554	912	1758	1990	1271	1048	1299	1230	1044	239	15847
Perdidas 2007/2008	138	217	173	99	175	200	153	90	160	143	122	26	1687
% Atendidas	91%	91%	90%	91%	91%	91%	89%	92%	89%	90%	90%	90%	90%
% Perdidas	9%	9%	10%	9%	9%	9%	11%	8%	11%	10%	10%	10%	10%



7.1.2. Telefonía. Volumetría Call Center 2008/2009.

A continuación se exponen los datos del Call Center durante el año académico 2008-2009. La media de llamadas atendidas durante el curso 2008 -2009 ha sido de un 90.32%

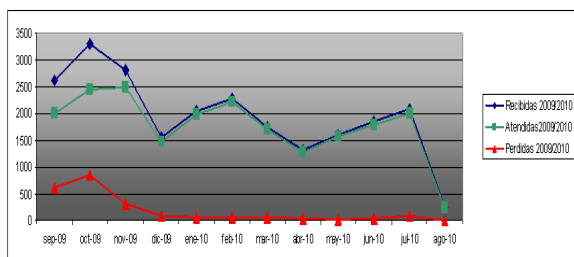
	sep-08	oct-08	nov-08	dic-08	ene-09	feb-09	mar-09	abr-09	may-09	jun-09	jul-09	ago-09	Total
Recibidas 2008/2009	1535	2322	1727	1364	1462	2697	2647	1528	2115	2256	1975	519	22147
Atendidas 2008/2009	1397	2105	1554	1217	1334	2388	2373	1408	1953	2063	1738	454	20604
Perdidas 2008/2009	138	217	173	147	128	309	274	120	162	173	237	65	2143
% Atendidas	91%	91%	90%	89%	91%	89%	90%	92%	92%	92%	88%	87%	94%
% Perdidas	9%	9%	10%	11%	9%	11%	10%	8%	8%	8%	12%	13%	10%



7.1.3. Telefonía. Volumetría Call Center 2009/2010.

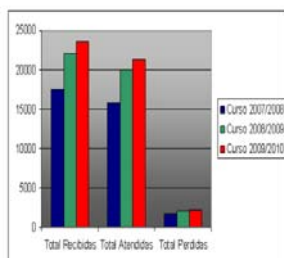
A continuación se exponen los datos del Call Center durante el año académico 2009-2010. La media de llamadas atendidas durante el curso 2009 -2010 ha sido de un 90.37%

	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	Total
Recibidas 2009/2010	2623	3306	2021	1555	2957	2274	1759	1324	1663	1649	2090	252	23521
Atendidas 2009/2010	2003	2460	2597	1470	1590	2214	1703	1283	1571	1796	2013	245	21255
Perdidas 2009/2010	620	846	314	85	67	60	56	41	32	53	85	7	2266
% Atendidas 2009/2010	76%	74%	89%	95%	97%	97%	97%	97%	98%	97%	96%	97%	96%
% Perdidas 2009/2010	24%	26%	11%	5%	3%	3%	3%	3%	2%	3%	4%	3%	16%



7.1.4. Comparativa de llamadas recibidas, atendidas y perdidas por año académico.

En el curso 2009/2010 se mantiene el porcentaje de atendidas a pesar de haberse incrementado en un 34% las llamadas recibidas con respecto al curso 2007/2008 y un 6% respecto al curso 2008/2009.



	Total 2007-2008	Total 2008-2009	Total 2009-2010
Recibidas	17534	22147	23521
Atendidas	15847	20064	21255
Perdidas	1687	2183	2266
% Atendidas	90,38%	90,32%	90,37%
% Perdidas	9,62%	9,68%	9,63%

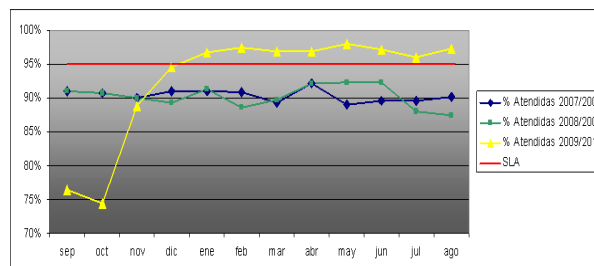
*SLA comprometido con el cliente es del 95% de llamadas atendidas

En el curso 2009/2010 se mantiene el porcentaje de atendidas a pesar de haberse incrementado en un 34% las llamadas recibidas con respecto al curso 2007/2008 y un 6% respecto al curso 2008/2009.

7.1.5. Cumplimiento SLA telefónico

En tres meses se alcanza la estabilidad del servicio

	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
% Atendidas 2007/2008	91%	91%	96%	91%	91%	91%	89%	92%	89%	96%	96%	96%
% Atendidas 2008/2009	91%	91%	96%	89%	91%	89%	90%	92%	92%	92%	88%	87%
% Atendidas 2009/2010	76%	74%	85%	95%	97%	97%	97%	97%	98%	97%	96%	97%



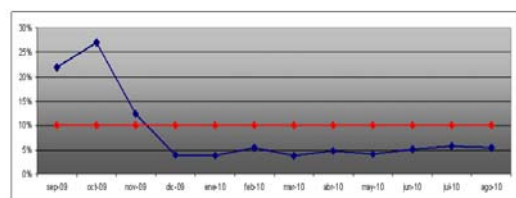
*SLA comprometido con el cliente es del 95% de llamadas atendidas

7.1.6. Tiempo medio de respuesta telefónica y porcentaje de llamadas atendidas con retraso

* Nivel de pronta atención <=9 segundos. SLA comprometido con el cliente del 90%

**Tiempo medio de espera comprometido con el cliente <= 15 segundos

	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10
Tiempo Medio de Respuesta	23s	28s	14s	8s	8s	8s	8s	8s	8s	8s	8s	8s
Máximo Retraso	13min	8min	3min	4s	6s	7s	2s	2s	3s	3s	4s	2s
% de llamadas atendidas con retraso	22%	27,61%	12,29%	4,81%	3,77%	5,48%	3,84%	4,84%	4,12%	5,88%	5,89%	5,48%



7.1.7. Resumen datos curso 2009/2010

	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	sep-10
Recibidas 2009/2010	2654	3331	2021	1688	2116	2363	1769	1328	1683	1940	2178	203	2488
Total Atendidas 2009/2010	2000	2460	2195	1398	1621	2156	1647	1242	1638	1740	1928	238	2228
% Total Atendidas	76%	74%	87%	84%	87%	97%	97%	97%	97%	90%	97%	96%	96%
Atendidas con	2000	2460	2177	1198	1622	1720	1612	1196	1262	1378	1920	220	1874
% Atendidas con	100%	100%	99%	88%	92%	92%	96%	96%	92%	79%	92%	92%	94%
Recibidas Desborda	0	0	330	272	406	485	291	167	309	417	431	25	434
Atendidas en Desbordo	0	0	92	167	309	425	236	126	277	364	348	16	362
% Atendidas Desborda	0	0	13,7%	14%	16%	20%	14%	10%	16%	21%	19%	6%	16%
Perdidas 2009/2010	620	846	314	88	67	60	56	41	32	53	85	7	82
% Perdidas	23,04%	25,69%	11,33%	5,2%	3,17%	2,54%	3,17%	3,08%	1,82%	2,70%	3,08%	3,38%	3,32%
Abandonadas 2009/2010	31	25	314	88	126	183	68	43	92	162	165	15	190
% Abandonadas	1,2%	0,76%	11,33%	5,2%	6,06%	6,21%	3,70%	3,24%	5,52%	7,86%	7,60%	6,7%	7,29%

7.2. Resolución de Solicitudes de Servicio / Incidencias.

Indicadores relacionados con la gestión y resolución de incidencias.

- Tiempo de Respuesta.

Tiempo máximo transcurrido entre la notificación de cualquier incidencia mediante alguno de los procedimientos acordados y la puesta en contacto del técnico con el usuario a través de los mecanismos establecidos.

Frecuencia de evaluación: mensual

Sistema de medida: Herramienta de Gestión de Incidencias

Valor:

4 horas laborales para incidencias prioritarias

8 horas laborales para incidencias no prioritarias

4 horas laborales para Servicios ofertados a través de la red en Aulas de Informática y Docencia, y Salas Multimedia

-Tiempo de Resolución.

Tiempo máximo transcurrido entre la notificación de cualquier incidencia y su total resolución y cierre con conformidad del usuario.

Frecuencia de evaluación: mensual

Sistema de medida: Herramienta de Gestión de Incidencias

Valor:

2 días laborales sin intervención externa

4 horas laborales para incidencia del tipo excepción

8 horas laborales para servicios ofertados a través de la red, en aulas y salas multimedia, sin intervención externa

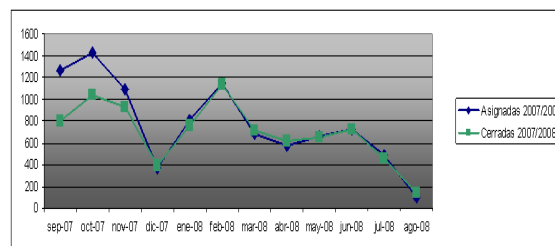
8 horas laborales para sistemas y equipamiento de aulas de informática y salas multimedia, sin intervención externa, y 2 días laborales con intervención externa inferior al doble del tiempo inicialmente acordado, para instalaciones planificadas que sobrepasen las 10 unidades

4 días laborales siguientes a la recepción del material en instalaciones no planificadas de menos de 10 unidades

7.2.1. Curso 2007/2008.

A continuación se exponen los datos de las solicitudes del curso 2007/2008.

	sep-07	oct-07	nov-07	dic-07	ene-08	feb-08	mar-08	abr-08	may-08	jun-08	jul-08	ago-08	Total
Asignadas 2007/2008	1260	1429	1094	863	806	1142	686	579	660	726	491	66	9337
Cerradas 2007/2008	789	1038	925	392	757	1136	716	614	647	719	457	143	8343
%Cerradas	63%	73%	85%	45%	94%	98%	104%	106%	98%	98%	93%	146%	89%

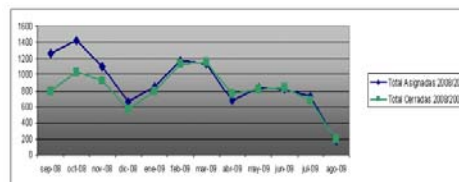


La media de solicitudes cerradas del curso 2007/2008 es del 89%

7.2.2. Curso 2008/2009

A continuación se exponen los datos de las solicitudes año 2008/2009

	sep-08	oct-08	nov-08	dic-08	ene-09	feb-09	mar-09	abr-09	may-09	jun-09	jul-09	ago-09	Total
Total Asignadas 2008/2009	1260	1429	1094	865	846	1177	1134	672	642	615	724	171	10032
Total Cerradas 2008/2009	789	1038	925	668	760	1135	1160	762	812	834	677	136	8698
%Cerradas	63%	73%	85%	78%	90%	96%	103%	113%	98%	102%	94%	115%	86%

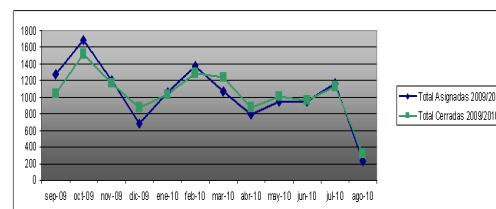


La media de solicitudes cerradas del curso 2008/2009 es del 86%

7.2.3. Curso 2009/2010

A continuación se exponen los datos de las solicitudes del curso 2009/2010

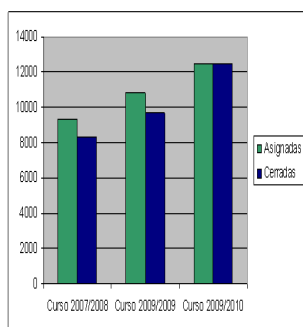
	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	Total
Total Asignadas 2009/2010	1278	1686	1203	684	1054	1372	1089	792	952	947	1173	236	12458
Total Cerradas 2009/2010	1047	1525	1167	670	1036	1265	1235	879	1008	866	1132	311	12461
%Cerradas	82%	90%	97%	127%	98%	94%	116%	111%	106%	102%	97%	132%	100%



La media de solicitudes cerradas del curso 2009/2010 es del 100%

7.2.4. Comparativa de solicitudes asignadas y cerradas por año académico.

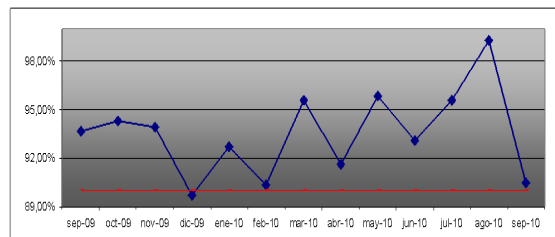
En el curso 2009/2010 el porcentaje de cerradas ha aumentado a pesar de haber aumentado en un 33% las solicitudes asignadas respecto al curso 2007/2008 y un 15% respecto al curso 2008/2009



	Curso 2007/2008	Curso 2008/2009	Curso 2009/2010
Asignadas	9337	10832	12456
Cerradas	8343	9666	12461
% Cerradas	89%	89%	100%

7.2.7. Cumplimiento SLA curso 2009/2010.

Month	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	sep-10
% Cumplimiento	93,65%	94,30%	93,91%	89,88%	92,71%	90,36%	95,59%	91,63%	95,65%	93,09%	95,56%	99,22%	90,50%



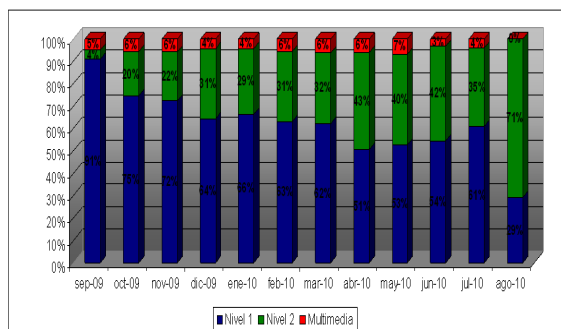
*Si se comprometido con el cliente 90% de resolución en dos días laborables.

7.2.5. Solicitudes de servicio gestionadas por niveles curso 2009/2010.

Categoría	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10
Categoría 61												
Asignadas	1598	1253	816	463	867	676	431	404	507	526	750	80
Cerradas	664	1130	884	559	667	612	788	448	530	526	686	91
% Cerradas	67%	91%	107%	121%	103%	90%	183%	111%	105%	100%	92%	113%
Categoría 67												
Asignadas	121	301	312	180	340	419	363	333	378	302	430	175
Cerradas	38	302	295	214	305	389	390	380	408	438	395	220
% Cerradas	32%	64%	62%	145%	90%	95%	107%	114%	108%	146%	92%	126%
Categoría Multimedia												
Asignadas	58	62	77	33	47	77	76	68	67	28	43	1
Cerradas	54	54	60	37	44	74	77	63	70	32	47	0
% Cerradas	92%	102%	93%	112%	94%	96%	103%	96%	104%	110%	109%	0%
Categoría 63												
Asignadas	704	1147	776	424	606	800	622	427	463	379	659	62
Cerradas	609	1098	771	524	650	788	689	426	496	394	682	61
% Cerradas	87%	95%	99%	124%	107%	97%	112%	100%	107%	104%	103%	98%

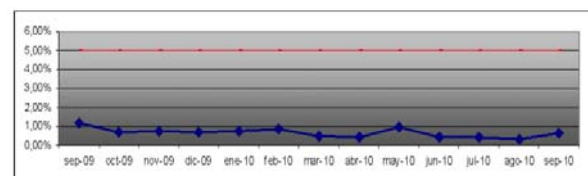
7.2.6. Distribución de la resolución curso 2009/2010

	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10
Nivel 1	91%	75%	72%	64%	66%	63%	62%	51%	53%	54%	61%	29%
Nivel 2	4%	29%	22%	31%	29%	31%	32%	43%	48%	42%	35%	71%
Multimedia	5%	6%	6%	4%	4%	6%	6%	6%	7%	3%	4%	0%



7.2.10. Evolutiva del índice de reapertura incidencias/solicitudes de servicios. Curso 2009/2010.

Month	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	sep-10
% Reapertura	1,16%	0,71%	0,71%	0,64%	0,71%	0,84%	0,88%	0,83%	0,91%	0,81%	0,84%	0,32%	0,64%



*Si se comprometido con el cliente menor del 5% de reapertura

7.3. Plan de mejora CIC-CSU.

Con el fin de mejorar la calidad del servicio y la productividad se proponen las siguientes mejoras que deben ser desarrolladas por el CIC y el CSU.

Problemática	Propuesta	Responsable	Fecha
Filtrado MAC: el filtrado por MAC ralentiza la resolución definitiva de las solicitudes, siendo estas (sin acceso a la red) de alta prioridad	Permitir al SM para el filtrado de las MAC's, con formación previa del CIC. Ante duda en la operativa se contactará con el CIC para supervisión.	CIC	Diciembre 2010
Optimización CA: bajo rendimiento en el nivel 1 del CSU por la búsqueda de información sobre la ubicación de los usuarios que crean solicitudes. Lo que provoca ocupación al teléfono y lentitud en la asignación de las solicitudes a nivel 2.	Añadir en el CA los campos de ubicación (Edificio, planta y despacho) de carácter obligatorio para que sea rellenado por los usuarios.	CIC	Noviembre 2010
Limpieza y reetiquetado de armarios: Debido al estado de algunos armarios en ocasiones lleva consigo una mala resolución por parte de los técnicos, así como la lentitud en las mismas.	Limpiar y reetiquetar armarios para evitar errores y aguzar las resoluciones por parte de nivel 2.	CIC	Enero 2011
Conexión remota: no es posible la resolución en primera llamada de las solicitudes puestas desde el edificio 18 (Celestino Mutis)	Habilitar el edificio 18 para la posible conexión remota desde nivel 1 mediante el programa del CA.	CIC	Noviembre 2010
Incidencias antiguas: se ha llenado a cabo un estudio en el que se observa que existen incidencias abiertas desde 2008.	Evaluar esas incidencias y cerrarlas si procede.	CIC	Enero 2011
Tiempo de desplazamiento: Debido a la extensión del campus universitario, los tiempos de desplazamiento entre un edificio y otros son elevados.	Adquirir bicicleta y/o ciclomotor para acortar dichos tiempos.	CIC	Diciembre 2010
Gestor de Problemas: Debido al alto número de solicitudes de servicio y a la tendencia en aumento que se observa.	Siguiendo las buenas prácticas de ITIL se designará a un técnico como gestor de problemas para atacar la raíz del problema y así disminuir el número de incidencias.	CSU-CIC	Enero 2011

Figura: Plan de mejora CSU-CIC.

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS
1	Elaborar la biblioteca de procedimientos y actividades de los procesos según ITIL V3 y según la norma ISO/IEC: 20000	Establecer un grupo de trabajo dentro de la comisión de calidad y planificación del CIC, que adecue las actuales fichas de actividades de los procesos que existe en el CIC, para adaptarlas a las actividades propuestas en los procesos según ITIL V3 y según la norma ISO/IEC: 20000.
2	Elaborar todas las fichas de los procesos estratégicos y de apoyos del CIC. (Planes estratégicos y operativos de servicios TIC del CIC).	Establecer un grupo de trabajo dentro de la comisión de calidad y planificación del CIC, que adecue la actual ficha de actividades de los procesos que existe en el CIC, para adaptarlas a las actividades propuestas en los procesos según ITIL V3 y según la norma ISO/IEC: 20000.
3	Establecer mejoras en los mecanismos de participación y comunicación del CIC (internos y externos).	Comunicar las mejores prácticas según ITIL en el portal del CIC. (http://www.upo.es/cic). Publicar los resultados de las encuestas de actividad del Centro del Servicio y de la satisfacción de nuestros grupos de interés (clientes, personal, sociedad). Potenciar en función de sugerencias y quejas, tanto desde el portal del CIC, como el ubicado en las dependencias del CIC.
4	Potenciar la utilización de nuestros servicios TIC, por parte de la Comunidad Universitaria de la UPO y de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Desde el equipo de los sistemas de información Web del CIC informar a los clientes de los cambios producidos y de las mejoras instaladas. Garantizar 24x7 en la prestación a la atención a nuestros clientes. (Actualmente 12x5 con un sistema de guardia los sábados y domingos).
5	Formar y sensibilizar al personal del CIC en la guía de mejores prácticas de ITIL V3 y según la norma ISO/IEC: 20000.	Continuar con los planes de formación específicos anuales del CIC. Conseguir la certificación de fundamentos de ITIL V3, de todo el personal del CIC en el año 2010. Conseguir un plan de mejora en la evaluación de desempeño de competencias, básicas, fundamentales, de éxito y profesionales del CIC.
6	Prestar servicios TIC compatibles con la sostenibilidad del campus de la UPO. Armonizar Infraestructuras Tecnológicas, Procesos y Planes Estratégicos de la UPO.	Dotar de infraestructuras tecnológicas todos los espacios internos (aulas de docencias e informáticas, salas de reuniones y multibuses, seminarios) y espacios abiertos (campus Wifi y Ujimax) con el menor impacto medioambiental.
7	"Universidad sin papeles"	Implantación del portafirmas electrónico para todos los procedimientos internos las UPO. (Confirmación, certificación, validación, u.b.).

Figura: Plan de mejora. Objetivos Estratégicos.

8. Adaptabilidad a otras organizaciones.

8.1 Participación en procesos de benchmarking.

La Universidad Pablo de Olavide, ha sido la primera universidad pública que ha certificado su Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (SGSTI) con la norma ISO/IEC: 20000.

Hoy ya son muchas las universidades españolas que están adoptando el sistema de gestión de los servicios según las norma ISO/IEC: 20000, y/o la guía de buenas prácticas de ITIL aunque todavía están en fase de despliegue de sus procesos.

Desde la Comisión de Rectores de las Universidades Españolas en el sector TIC, todos los años se introducen los datos de los indicadores requeridos en el Cuadro de mando UNIVERSITIC. (Aplicación para la recogida de los valores de los indicadores estratégicos TIC del Sistema Universitario Español y para la presentación de su análisis y evolución.).

Fuente de información en: <http://gea.ual.es>.

Presentamos los datos del año 2009 (últimos datos grabados en el sistema). En el periodo marzo-junio de 2011 introduciremos los datos del año 2010. Actualmente en este sistema está grabados los datos desde el año 2005 y se está en fase de redefinición de los indicadores TIC.

El número de muestras, es decir Universidades que han rellenado los indicadores solicitados en UNIVERSITIC ha sido de 53 en el año 2009.

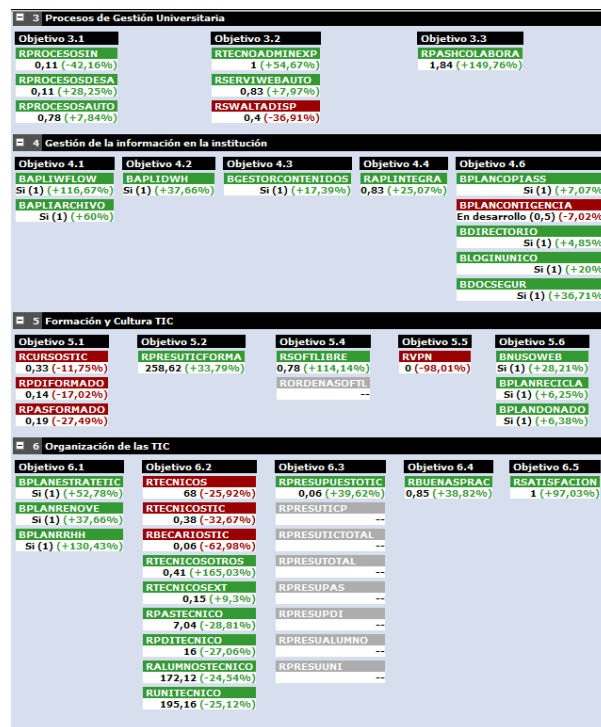
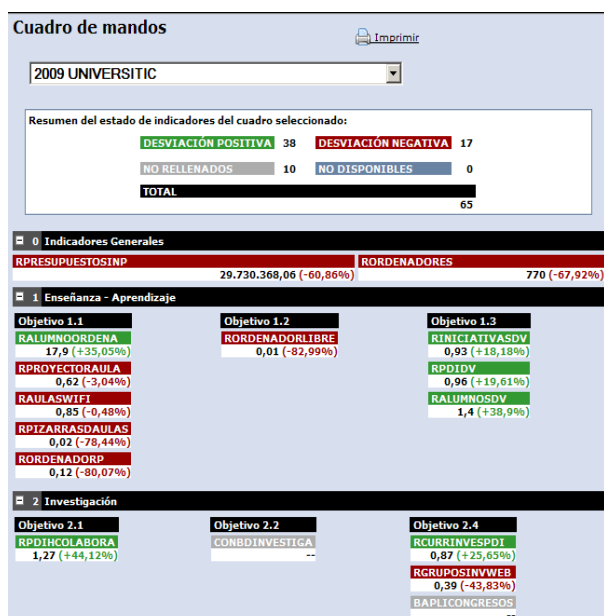


Figura: Cuadro de mando UNIVERSITIC. Datos 2009

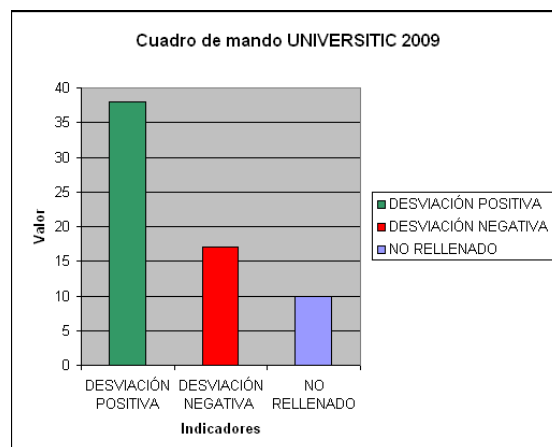


Figura: Cuadro de mando UNIVERSITIC. Desviaciones media Universidades Españolas.

Cabe destacar el eje 6 conforme a la organización de las TIC, y más concretamente en la gestión de buenas prácticas de las TIC.

Objetivo 6.1. Disponer de una planificación estratégica TIC de la universidad.

Objetivo 6.2. Distribución adecuada de los recursos humanos TIC.

Objetivos 6.3. Establecer una financiación suficiente, estable y propia para TIC.

Objetivo 6.4. Promocionar la calidad de los servicios TIC e implantar planes de mejora.

Objetivo 6.5. Aumentar la satisfacción de los usuarios de servicios TIC.

Presentamos los datos del 2008 y 2009 del eje 6 Organización de las TIC.

Eje 6 Organización de las TIC

Objetivo 6.1 Disponer de una planificación estratégica TIC de la universidad.

BPLANESTRATIC Existencia de un Plan estratégico que recoja las TIC.							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	Si (1)	0,65	0,35	52,78%	100	55	03-mar-2010
2008	Si (1)	0,7	0,3	43,24%	100	53	02-feb-2009

BPLANRENOVE Existencia de un Plan de renovación continua y periódica de toda la infraestructura TIC de la universidad							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	Si (1)	0,73	0,27	37,66%	100	53	23-feb-2010
2008	Si (1)	0,75	0,25	32,5%	100	53	02-feb-2009

BPLANRRRH Existencia de un Plan de dotación y distribución de recursos humanos TIC							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	Si (1)	0,43	0,57	130,43%	100	53	03-mar-2010
2008	Si (1)	0,53	0,47	88,89%	100	51	02-feb-2009

Figura: Objetivo 6.1. Datos 2009

Eje 6 Organización de las TIC

Objetivo 6.2 Distribución adecuada de los recursos humanos TIC

NTECNICOSTIC Número de PAS dedicado a tiempo completo a las TIC de manera centralizada.							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	26	45,63	-19,63	-43,02%	33	59	03-mar-2010
2008	26	45,01	-19,01	-42,23%	33	56	05-feb-2009

NBECARISTIC Número de BECARIOS dedicados a tiempo completo a las TIC de manera centralizada.							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	4	15,56	-11,56	-74,29%	42	56	03-mar-2010
2008	5	15,93	-10,93	-68,61%	49	55	05-feb-2009

NTECNICOSOTROS Número de PAS dedicado a tiempo completo a las TIC de manera NO centralizada.							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	28	19,37	8,63	44,57%	84	53	03-mar-2010
2008	28	20,27	7,73	38,17%	85	49	05-feb-2009

NTECNICOSEXT Número de técnicos externos dedicados a tiempo completo a las TIC							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	10	12,34	-2,34	-18,98%	68	57	23-feb-2010
2008	10	11,63	-1,63	-14,05%	69	52	05-feb-2009

RTECNICOS Número de técnicos dedicados a tiempo completo a las TIC.							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	68	91,79	-23,79	-25,92%	53	56	03-mar-2010
2008	69	94,53	-25,53	-27,01%	54	50	05-feb-2009

RTECNICOSTIC Porcentaje de técnicos TIC en servicios centrales TIC							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	0,38	0,57	-0,19	-32,67%	23	56	03-mar-2010
2008	0,38	0,59	-0,21	-35,83%	24	50	05-feb-2009

Figura: Objetivo 6.2. Datos 2009

Eje 6 Organización de las TIC

Objetivo 6.3 Establecer una financiación suficiente, estable y propia para TIC.

BPRESUPROPIO Existencia de presupuestos propios y diferenciados para TIC.							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	Si (1)	0,85	0,15	17,53%	100	57	03-mar-2010
2008	Si (1)	0,87	0,13	14,89%	100	54	05-feb-2009

PRESUTICSINP Presupuesto para TIC de servicios centralizados							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	1.723.408	2.855.777,36	-1.132.369,36	-39,65%	45	44	03-mar-2010
2008	1.578.000	2.823.040,06	-1.245.040,06	-44,1%	35	45	05-feb-2009

RPRESUPUESTOTIC Porcentaje que representa el presupuesto para TIC sobre el presupuesto de la universidad, excluido gastos de personal							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	0,06	0,04	0,02	39,62%	77	40	03-mar-2010
2008	0,05	0,04	0,01	24%	80	40	24-feb-2009

Figura: Objetivo 6.3. Datos 2009

Eje 6 Organización de las TIC

Objetivo 6.4 Promocionar la calidad de los servicios TIC e implantar planes de mejora.

NBUNASPRAC Número de buenas prácticas que se han implantado.							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	20,5	14,77	5,73	38,81%	91	56	02-mar-2010
2008	23	13,73	9,27	67,56%	96	53	05-feb-2009

RBUNASPRAC Porcentaje de buenas prácticas que se han implantado.							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	0,85	0,62	0,24	38,82%	91	56	02-mar-2010
2008	0,96	0,57	0,39	67,56%	96	53	05-feb-2009

NCERTIFICADOS Número de procesos certificados							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	5	2,24	2,76	123,4%	95	42	02-mar-2010
2008	1	1,71	-0,71	-41,43%	82	41	05-feb-2009

EXPERIENCIACALIDAD Experiencia en planes oficiales de calidad							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	1	0,6	0,4	67,35%	100	41	26-feb-2010
2008	1	0,52	0,48	91,11%	100	43	05-feb-2009

Figura: Objetivo 6.4. Datos 2009

Eje 6 Organización de las TIC

Objetivo 6.5 Aumentar la satisfacción de los usuarios de servicios TIC

NSATISFACION Número de servicios TIC para los que se ha analizado la satisfacción de sus usuarios.							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	8	4,06	3,94	97,03%	100	58	05-mar-2010
2008	6,5	3,56	2,94	82,7%	84	52	05-feb-2009

RSATISFACION Porcentaje de servicios TIC que evalúan la satisfacción de sus usuarios.							
	Valor	Media	Desviación	%	Percentil	N Muestras	F. Muestreo
2009	1	0,51	0,49	97,03%	100	58	05-mar-2010
2008	0,81	0,44	0,37	82,7%	84	52	05-feb-2009

Figura: Objetivo 6.5. Datos 2009

CÓDIGO	NBUENASPRAC
DEFINICIÓN	Número de buenas prácticas que se han implantado.
PARTICULARIDADES	Se debe rellenar en el Anexo LISTADO DE POSIBLES BUENAS PRÁCTICAS A LLEVAR A CABO EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN TIC, la columna IMPLANTADAS para indicar las buenas prácticas que ya han sido implantadas. La aplicación devolverá automáticamente el valor total.
UTILIDAD	Sirve para conocer la cantidad de prácticas de gestión de las TIC que lleva a cabo la universidad basadas en metodologías comúnmente aceptadas como ITIL.
EJEMPLO	La universidad gestiona 4 procesos, de entre los recomendados por ITIL en el Anexo.
VALOR EJEMPLO	4
VALOR MÍNIMO	0
VALOR MÁXIMO	NBUENASPTOTAL

Figura: Indicador buenas prácticas. Datos 2009

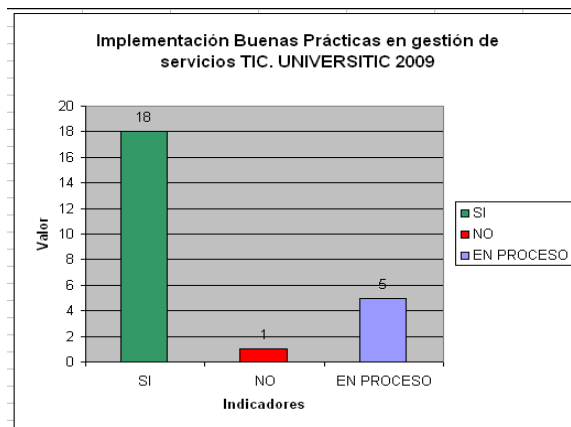


Figura: Implementación buenas prácticas. Datos 2009

Anexo 4 - LISTADO DE POSIBLES BUENAS PRÁCTICAS A LLEVAR A CABO EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN TIC		
NOMBRE DE LA PRÁCTICA	DESCRIPCIÓN	IMPLANTADAS
1 ORGANIGRAMA DE DECISION	Tener definido de manera precisa un organigrama donde se establezca quienes son los responsables de tomar las decisiones relacionadas con la planificación, implantación y explotación de las TIC en la universidad.	SI (1)
2 DEFINICIÓN DE FUNCIONES	Tener definido de manera precisa cuales son las funciones que deben realizar cada uno de los directivos y técnicos responsables de la planificación, implantación y explotación de las TIC en la universidad.	SI (1)
3 GESTIÓN POR PROYECTOS	Si la planificación, implantación y explotación de las TIC se gestiona mediante una metodología orientada a proyectos y se dispone de un procedimiento bien definido para llevarla a cabo.	En proceso (0,5)
4 ESTUDIOS DE VIABILIDAD	Si se realizan estudios de viabilidad para la identificar la mejor solución antes de empezar el desarrollo de cualquier proyecto.	SI (1)
5 PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIÓN	Si se tienen definidos procedimientos para la adquisición de aplicaciones e infraestructuras.	SI (1)
6 PROCEDIMIENTOS DE MANTENIMIENTO	Si se tienen definidos procedimientos para el mantenimiento de aplicaciones e infraestructuras.	SI (1)
7 DEFINICIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN	Si se tienen definidos los procesos de gestión de las TIC	SI (1)
8 DEFINICIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Si se tienen definidos los niveles de prestación de servicios TIC	SI (1)
9 GESTIÓN DE RIESGOS	Si se dispone de una metodología y se gestionan los riesgos: plan de contingencias, seguridad, etc.	SI (1)
10 DESARROLLO DE SOFTWARE	Si se dispone de una metodología para el desarrollo de software propio.	No (0)
11 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	Si además de los mínimos legales establecidos, se dispone de una gestión integral de la seguridad.	En proceso (0,5)
12 GESTIÓN DE INCIDENCIAS	Si dentro de la Gestión de Servicios realiza gestión de incidencias: consiguiendo restaurar la operación normal del servicio lo más rápidamente posible, con el menor impacto para el negocio y el usuario y al menor coste efectivo.	SI (1)
13 GESTIÓN DE PROBLEMAS	Si dentro de la Gestión de Servicios realiza gestión de problemas: minimizando el impacto sobre la organización de los errores en las infraestructuras TIC y previniendo de forma proactiva la recurrencia de incidencias relacionadas con dichos errores.	SI (1)
14 GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN	Si dentro de la Gestión de Servicios realiza gestión de la configuración: proporcionando un modelo lógico de la infraestructura TIC por medio de la identificación, control, mantenimiento y verificación de las versiones de todos los elementos de confi	SI (1)
15 GESTIÓN DE CAMBIOS	Si dentro de la Gestión de Servicios realiza gestión de cambios: garantizando que se usan métodos y procedimientos estandarizados en el manejo eficiente de todos los cambios, para minimizar su posible impacto adverso sobre la calidad del servicio.	SI (1)
16 GESTIÓN DE VERSIONES	Si dentro de la Gestión de Servicios realiza gestión de versiones: disponiendo de una visión integral de las actualizaciones sobre los servicios TIC y asegurando que todos los aspectos de una versión, tanto técnicos como no técnicos, se consideran de	SI (1)
17 GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Si dentro de la Prestación de Servicios tiene definidos los niveles de prestación de servicio para mantener y mejorar gradualmente la calidad de los servicios TIC.	SI (1)
18 GESTIÓN FINANCIERA	Si dentro de la Prestación de Servicios tiene definida la gestión financiera de manera que conoce el coste de los servicios TIC y le sirve de base para decisiones de gestión y análisis de inversiones relativas a TIC.	SI (1)
19 GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	Si dentro de la Prestación de Servicios gestiona la disponibilidad de manera que se optimiza la infraestructura y la organización TIC para llevar a cabo una prestación de servicios con niveles de disponibilidad sostenible que permitan a la institución	En proceso (0,5)
20 GESTIÓN DE LA CAPACIDAD	Si dentro de la Prestación de Servicios tiene asegurada la capacidad de las infraestructuras TIC y están alineadas con las necesidades del negocio tanto en la actualidad como en el futuro. Comprendiendo las ventajas potenciales de las nuevas tecnolog	En proceso (0,5)
21 GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD	Si dentro de la Prestación de Servicios tiene definida la continuidad de los servicios TIC.	SI (1)
22 GESTIÓN DE LA CALIDAD	Si se tienen definidas acciones relacionadas con la gestión de la calidad de los servicios TIC: autoevaluación, certificaciones y auditorías.	SI (1)
23 SOPORTE MULTI-IDIOMA	Si se dispone de soporte para varios idiomas tanto en aplicaciones de gestión como en la web	En proceso (0,5)
24 ACCESIBILIDAD WEB	Si la web dispone de un nivel AA de accesibilidad para discapacitados	SI (1)

Figura: Listado de cumplimiento de buenas prácticas. Datos 2009

En este listado de buenas prácticas sólo se contempla un NO, ya que desde el CIC no se hace desarrollo propio de aplicaciones, al estar enfocado a la gestión de los servicios TIC, y el desarrollo de aplicaciones software se hace a través de empresas tecnologías del sector TIC (OCU, Sadiel, Everis, Guadaltel, Isotrol,...).

Esta memoria has sido terminada el 28 de Enero de 2011.

Universidad Pablo de Olavide
Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
Centro de Informática y Comunicaciones.

Carretera Km 1 de Utrera, Sevilla 41013.