



20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI

Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla

Romero Avilés, Fátima (UPO)

Pavón Fernández, José Luís (UPO)

ITGSM 2011 - Innovando en el Gobierno TIC y en la Ciencia del Servicio

Hacia las mejores prácticas en la gestión de la tecnología

1 y 2 de Junio 2011

Organizan:



Certificación nº: ITMS 545911



Universidad Carlos III de Madrid



VI Congreso Interacadémico 2011 / itSMF España

20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI: EL Medio: La UPO



La Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO) remonta su fundación al año 1997.

Desde el 2007 es patrimonio Cultural de la Junta de Andalucía.

En el curso 2010-2011:

- **10.741 Estudiantes** (57,63% Mujeres; 42,37% Hombres),
- 1.032 Profesores e Investigadores (PDI)
- 360 Personal de Administración y Servicios (PAS)

- **Grupos de Investigación (89):** - BIO: Biología y Biotecnología (12), CTS: Salud (5), FDM: Ciencias Exactas y Experimentales (10), RNM: Recursos Naturales, Energía y medio Ambiente (9), SEJ: Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas (27), HUM: Humanidades y Creación Artísticas (20), TEP: Tecnologías de la producción y la Construcción (5), TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación (1).

- **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. **47 edificios en el campus.**
- 100.000 metros cuadrados de zonas deportivas.
- 5 km - Distancia hasta el centro urbano.
- 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).



20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI: Misión y Visión del CIC



Misión:



El Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) depende del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Como misión tiene 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 ésta sus instrumentos tecnológicos y bancos de datos informáticos.

Visión:



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. Todo ello con una búsqueda continua de la excelencia y compromiso con la calidad de los servicios TIC.

Nos ponemos en marcha para conseguir nuestra Misión y Visión.

20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI: Plan de Ruta de Viaje: 2005-2010

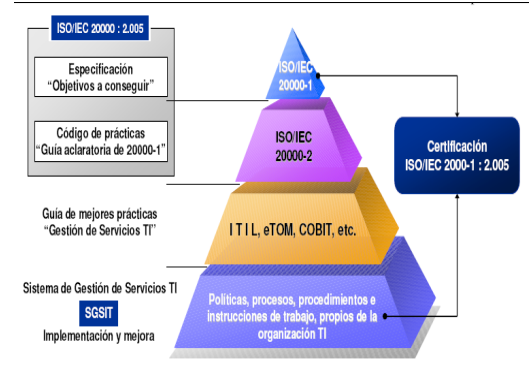
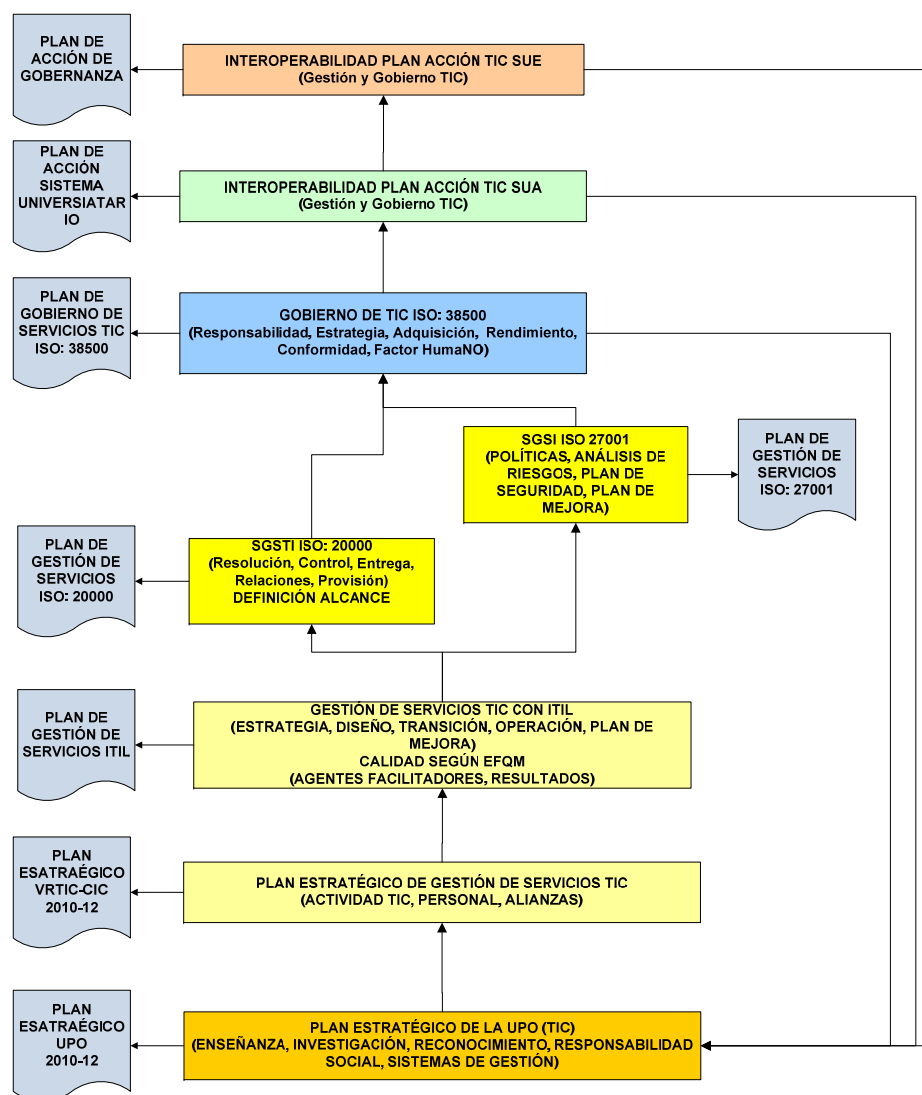
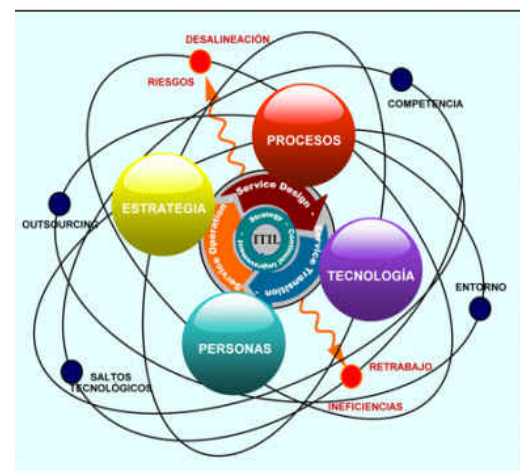
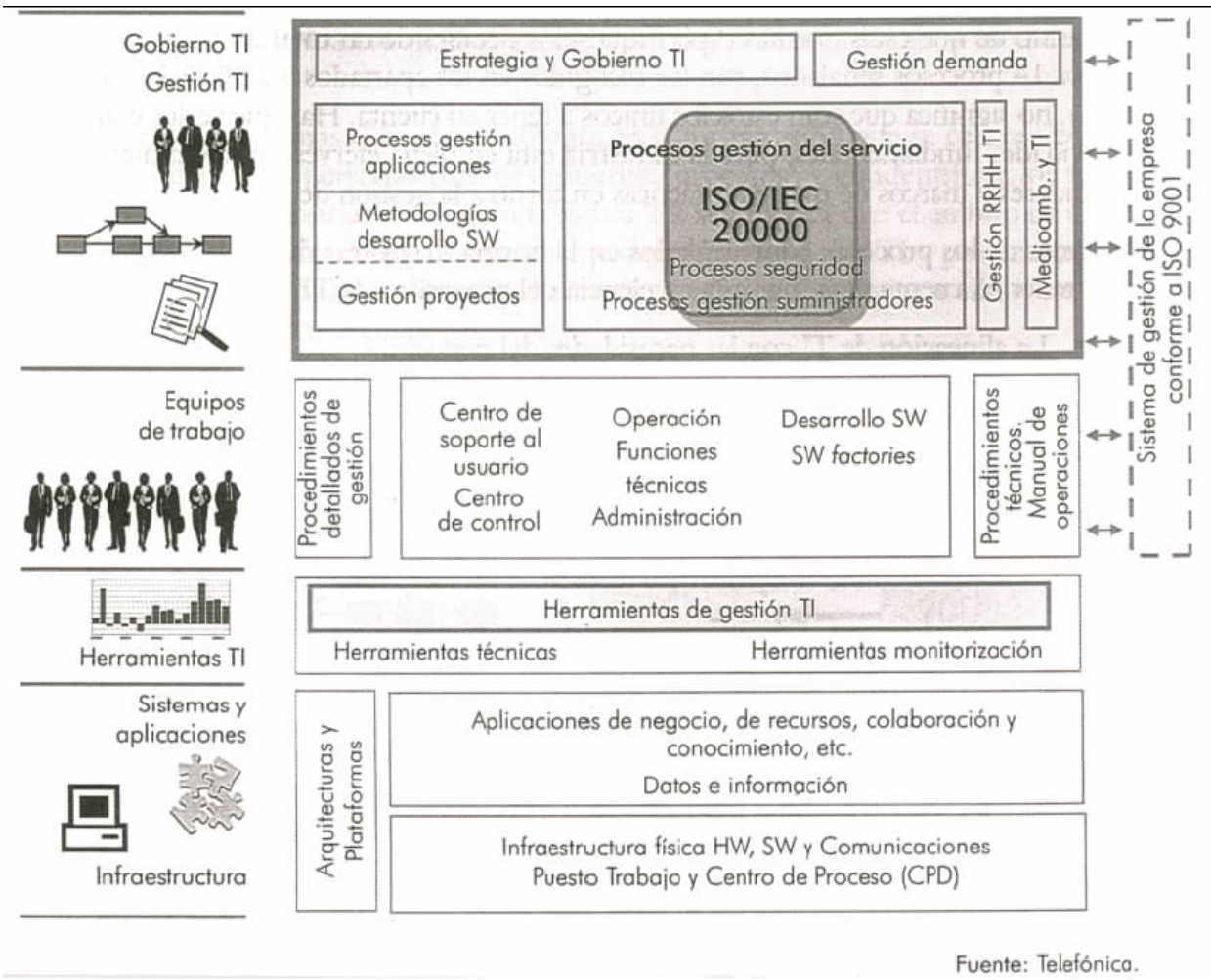


Figura 1 - Ambito de actuación de la norma ISO/IEC 20000



20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI: Mapa de disciplinas TIC

CIC
20000 = ITIL * SGSTI



Fuente: Telefónica.

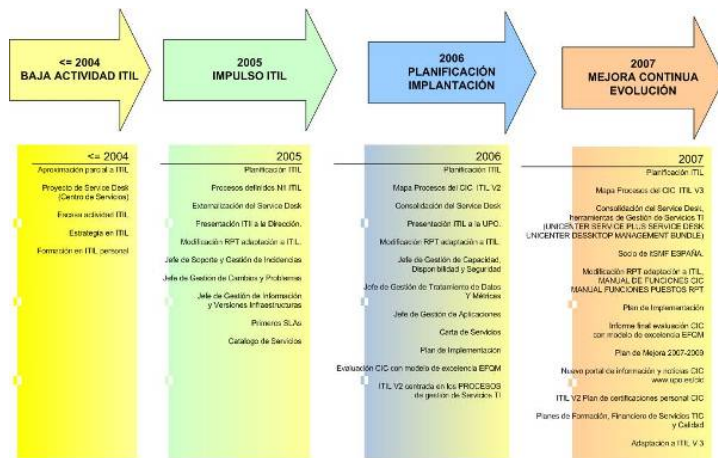
Fuente: ISO/IEC 20000.

Guía completa de aplicación para la gestión de los servicios de tecnologías de la información. Telefónica



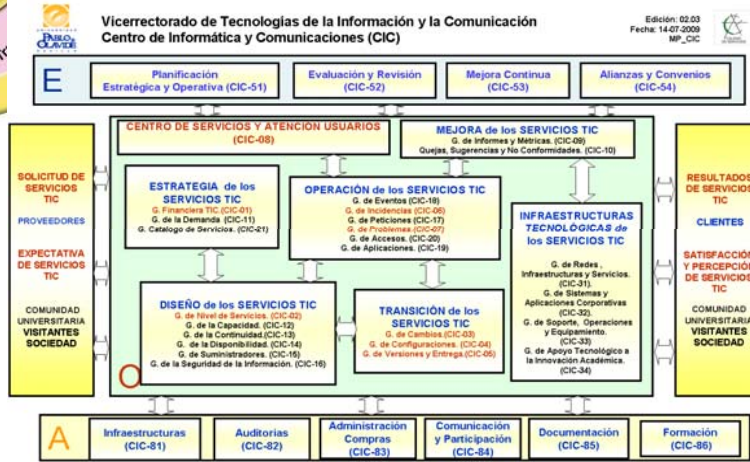
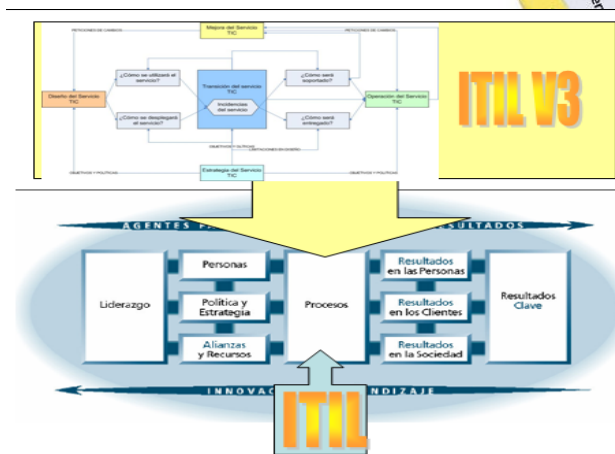
20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI: Meta I: Guía de buenas prácticas. ITIL

CIC
20000 = ITIL * SGSTI



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 Desk	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	
	Organizational Change & Communications	Deployment, Decommission and Transfer	Facilities Management	

Processes
Functions



20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI : Objetivo: Innovando el CSU (Inc, Pro,..)

CIC
20000 = ITIL * SGSTI



Change Summary

Imprimir

Change # 249Open3/07/2011 12:32:55 pm Añadir.PuestodeUsuarioSummary:

Renovación de ordenadores de PDI modelos Dell GX 280 y Dell GX 620.

242Open2/07/2011 2:24:54 pm Añadir.RedesyComunicacionesSummary: Gestión para el cambio de red de 1 a 10 Gb en UPONET-INV

End of Report

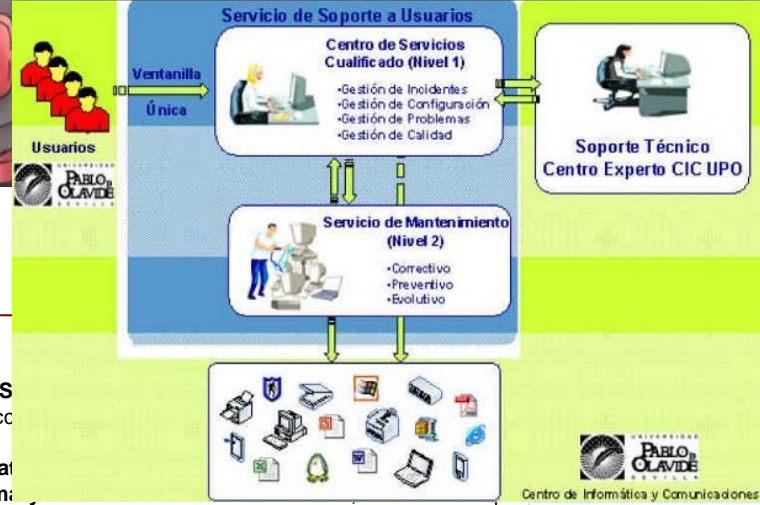
233RFC12/23/2010 12:19:39 pm Añadir.Aplicaciones-Summary: Actualización

Tecnológica CorporativasAdministración Electrónica.

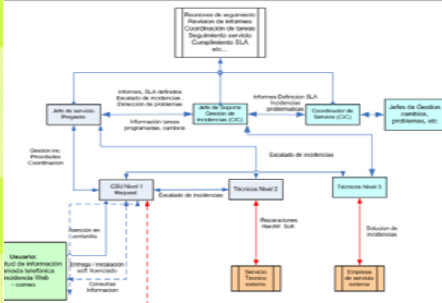
María del Carmen

189RFC6/07/2010 11:32:01 am Summary: Conexión de la SAI de 100 Kva por delante de las SAIs de 60 Kva.Antonio

http://maya.upo.es/CAisd/pdm_cgireport.exe



actPriority,4 Jesus



Problem Summary

Problem # 52858., Antonio, S wupolan en los Puntos de Acc Rectorado).

CustomerAssigneeOpen Da

51659., MaríaDolores Summ

End of Report

10/25/2010Known Error

35022 Victor Jose Summary: Problema en la navegación por Internet (no en la UPO)

02/02/2010Known Error

http://maya.upo.es/CAisd/pdm_cgireport.exe

As Of: 03/12/2011 7:51:19 am

Incidencia #	Estado	Fecha de Apertura	Prioridad/Problema	Grupo/Padre	Contactos
62211	Abierta	11/02/2011 18:25	3	62216	Asignee: Gonzalez-Caballero Marques, Sergio
62202	Abierta	11/02/2011 18:23	3	62803	Asignee: Barcia Trind, Dolores Maria
62203	Abierta	11/02/2011 17:49	3	61808	Asignee: Diaz Perez, Francisco Javier
62204	Abierta	11/02/2011 17:39	None	61808	Asignee: Lopez Vargas, Cristina
62202	Abierta	11/02/2011 17:38	None	62662	Asignee: Solo Pera, Olga
62202	Abierta	11/02/2011 17:38	None	62661	Asignee: Barcia Trind, Dolores Maria
62202	Abierta	11/02/2011 17:31	4	62301	Asignee: Gonzalez-Caballero Marques, Sergio
62213	Abierta	11/02/2011 18:20	3	62301	Asignee: Barcia Trind, Dolores Maria
62215	Abierta	11/02/2011 18:20	3	62375	Asignee: aida_virtual, aida_virtual, aida_virtual



20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI: Objetivo: Innovando en Servicios



CIC
20000 = ITIL * SGSTI

Catálogo de Servicios
Gestión de Servicios TIC Certificados

En este catálogo pretendemos relacionar todos los servicios TIC que el CIC ofrece a la Comunidad Universitaria de la UPO.

Dentro del catálogo de servicios del CIC hemos incluido jerarquías para facilitar los SLAs (Acuerdos de Nivel de Servicios) y la definición y documentación de los tipos de servicios TIC (de redes y comunicaciones, de infraestructuras, de aplicaciones, de soporte, de operaciones, de sistemas, etc.).

El Proceso de Gestión de Nivel de Servicios acuerda el nivel de servicio TIC entre la organización y el CIC.

Catálogo de servicios del CIC

- Aplicaciones
 - 1.1. Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión de Recursos Humanos UPO-RH999
 - Descripción
 - 1.2. Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión Económica UPO-EC
 - Descripción
 - 1.3. Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión Académica UPO-AC
 - Descripción
- Audas de Informática
 - 2.1. Audas de Informática
 - Descripción
 - 2.2. Equipos de apoyo para acceso a recursos electrónicos (Internet, Correo, WEBCT, ...)
 - Descripción
 - 2.3. Puestos Virtuales
 - Descripción
- Comunicaciones
 - 3.1. Servicio de Telefonía
 - Descripción

Normativa
Gestión de Servicios TIC Certificados

Los estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en sus artículos 160 y 171 describen los servicios asumidos por el Centro de Informática y Comunicaciones

Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide

ACUERDO DE CONSEJO DE GOBIERNO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN DE SEGURIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

El Consejo de Gobierno de la Universidad, en sesión de 28 de junio de 2010 acuerda. Crear la Comisión de Seguridad de Tecnologías de la Información (en adelante Comisión de Seguridad de TI) como órgano colegiado de propuesta y seguimiento en materia de seguridad de los sistemas de información

Acuerdo

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA, APROBADA POR EL CONSEJO DE DIRECCIÓN EN SU SESIÓN DEL 8 DE FEBRERO DE 2011

Resolución Rectoral de 22 de febrero de 2011, por la que se hace pública la Política de Seguridad de la Información de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, aprobada por el Consejo de Dirección en su sesión del 8 de febrero de 2011

Documento de Política de Seguridad de la Información

Nivel de Servicios
Gestión de Servicios TIC Certificados

La definición del servicio, organización y procesos operacionales se engloba dentro del conjunto de buenas prácticas de ITIL.

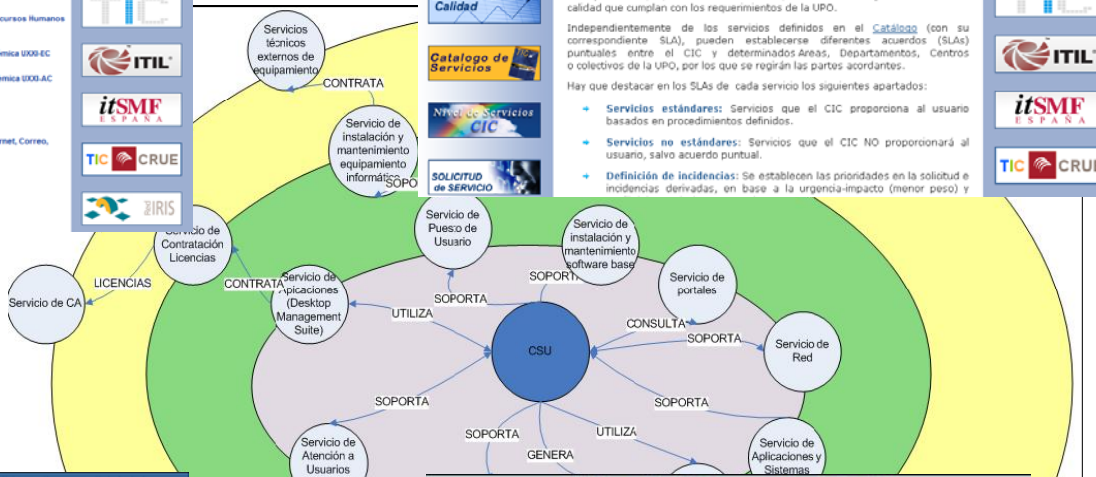
El Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement), en adelante SLA, define los términos y condiciones bajo las que el Centro de Informática y Comunicaciones proporciona los servicios incluidos en el Catálogo de Servicios a la comunidad universitaria.

El objetivo es proporcionar unas bases y marco de entrega de servicios de calidad que cumplan con los requerimientos de la UPO.

Independientemente de los servicios definidos en el Catálogo (con su correspondiente SLA), pueden establecerse diferentes acuerdos (SLAs) puntuales entre el CIC y determinados Áreas, Departamentos, Centros o colectivos de la UPO, por los que se registrarán las partes acordantes.

Hay que destacar en los SLAs de cada servicio los siguientes apartados:

- Servicios estándares: Servicios que el CIC proporciona al usuario basados en procedimientos definidos.
- Servicios no estándares: Servicios que el CIC NO proporcionará al usuario, salvo acuerdo puntual.
- Definición de incidencias: Se establecen las prioridades en la solicitud de incidencias derivadas, en base a la urgencia-impacto (menor peso) y



Calidad de servicios del CIC. Pregunta de Mes de Mayo 2011.

Total de elementos en esta encuesta: 11

Resultados

Número de registros en esta consulta: 11
 Total de registros en esta encuesta: 11
 Porcentaje del total: 100.00%

Resumen de campo para Mes Mayo 2011 P1

1. Cuando el Servicio se compromete a hacer algo en un plazo determinado, lo cumple. *

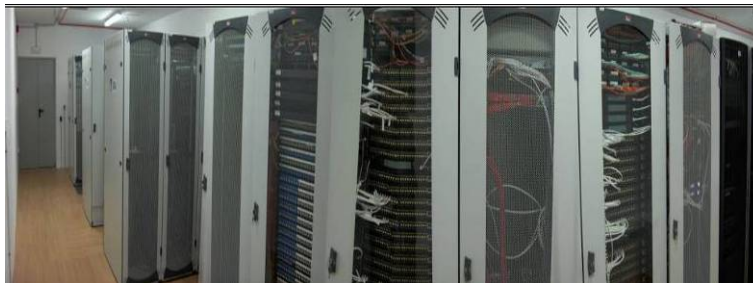
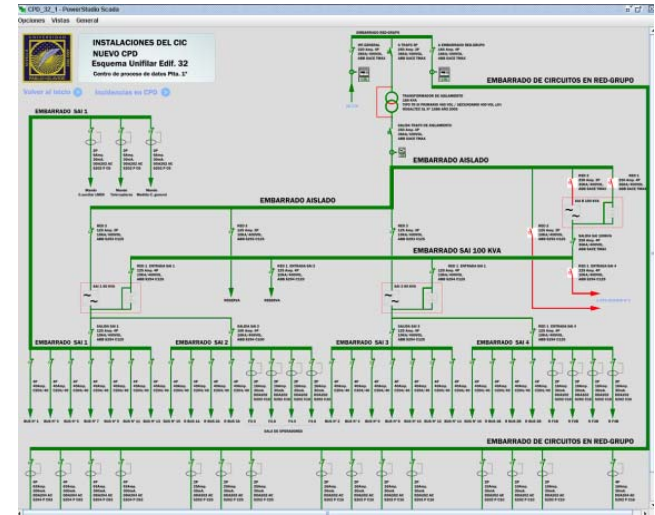
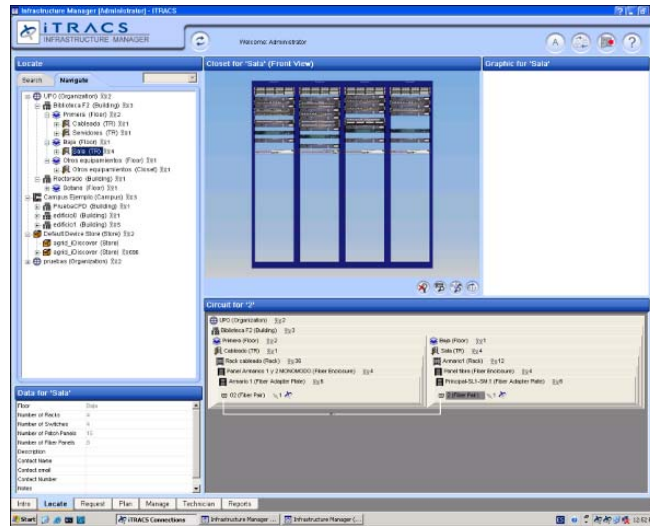
Opción	Cuenta	Porcentaje
1. Nada satisfecho (1)	0	0.00%
2. Poco satisfecho (2)	1	9.09%
3. Satisfecho (3)	0	0.00%
4. Bastante satisfecho (4)	4	36.36%
5. Muy satisfecho (5)	6	54.55%
Sin respuesta	0	0.00%
No completada o No mostrada	0	0.00%

36% 9% 55%

- 2. Poco satisfecho (1)
- 4. Bastante satisfecho (4)
- 5. Muy satisfecho (6)

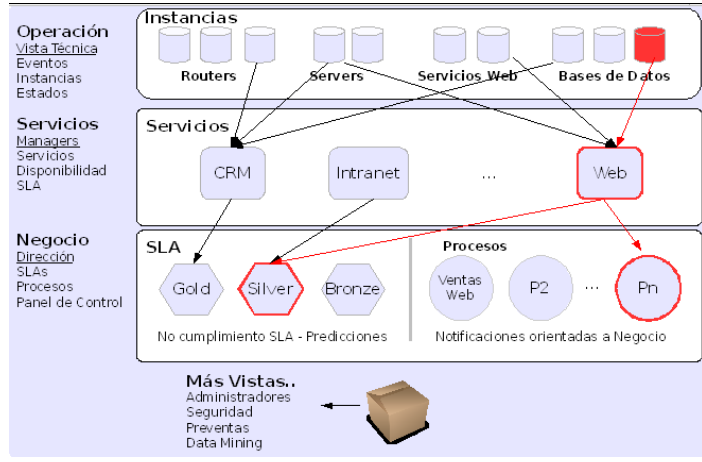
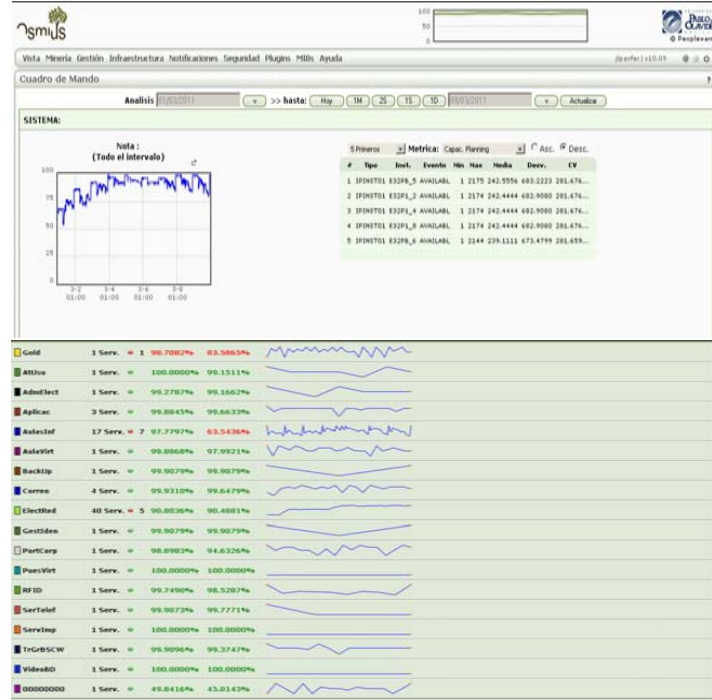
20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI: Objetivo: Innovando en Configuración

CIC
20000 = ITIL * SGSTI



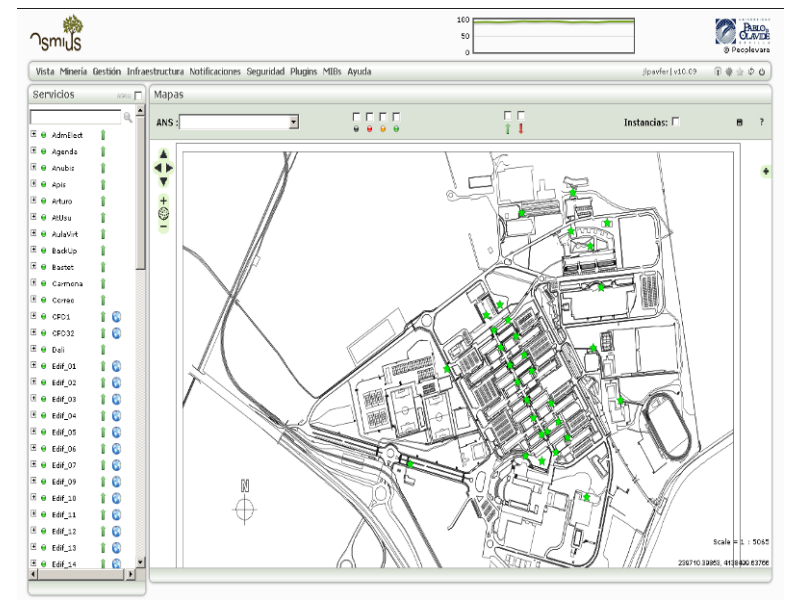
20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI : Objetivo: Innovando en Dispon. Y Capa.

CIC
20000 = ITIL * SGSTI

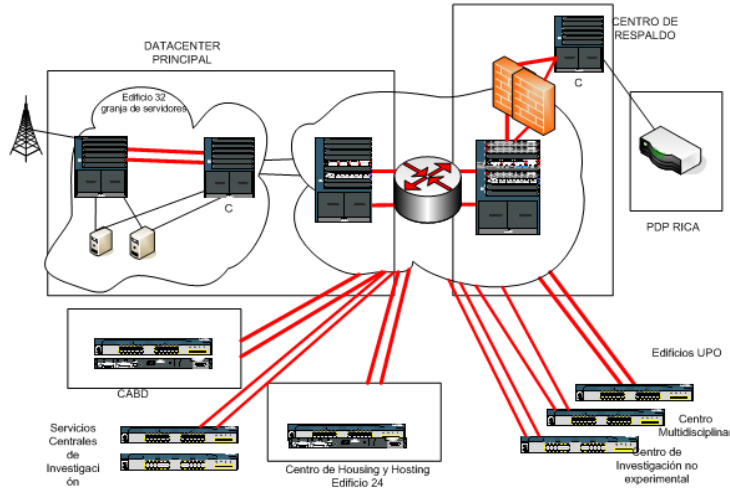


Servicios

Fecha Servidor	Tipo	Desde	Instancia	Evento	Valor	Descripción
Tu Mar 10:18:57:45	1	192.168.42:4	4947861	AVAILABL	5000	AVAILABL (5000) Could not ping to [192.168.42:67] (w/400.
Ju Mar 10:18:57:24	1	192.168.252:	411921	AVAILABL	5000	AVAILABL (5000) Could not ping to [192.168.252:125] (w/4.
Ju Mar 10:18:55:14	1	192.168.105:	4143_17	AVAILABL	5000	AVAILABL (5000) Could not ping to [192.168.105:167] (w/40.
Ju Mar 10:18:42:35	1	192.168.103:	41402_13	SNSYNAM	0	Could not process smep get to [192.168.103:95:161] (1.3.
Tu Mar 10:18:41:22	1	192.168.103:	41402_13	SNSYSDCS	0	Could not process smep get to [192.168.103:95:161] (1.3.
Thu Mar 10:18:40:47	1	192.168.103:	41402_13	SNSYSUPT	0	Could not process smep get to [192.168.103:95:161] (1.3.
Thu Mar 10:17:44:34	1	192.168.115:	414-802	AVAILABL	5000	AVAILABL (5000) Could not ping to [192.168.115:113] (w/4.
Thu Mar 10:17:30:51	1	192.168.119:	4139_17	AVAILABL	5000	AVAILABL (5000) Could not ping to [192.168.119:42] (w/40.
Thu Mar 10:14:23:26	1	192.168.115:	4139-815	AVAILABL	5000	AVAILABL (5000) Could not ping to [192.168.115:70] (w/40.
Thu Mar 10:14:49:51	1	192.168.113:	417+1_09	SNSYNAM	0	Could not process smep get to [192.168.113:37:161] (1.3.
Thu Mar 10:14:48:13	1	192.168.113:	417+1_09	SNSYSDCS	0	Could not process smep get to [192.168.113:37:161] (1.3.
Thu Mar 10:14:29:54	1	192.168.113:	417+1_09	SNSYSUPT	0	Could not process smep get to [192.168.113:37:161] (1.3.
Thu Mar 10:14:25:10	1	192.168.101:	4104_13	AVAILABL	5000	AVAILABL (5000) Could not ping to [192.168.101:166] (w/40.
Thu Mar 10:12:41:47	1	192.168.103:	41402_09	SNSYNAM	0	Could not process smep get to [192.168.103:95:161] (1.3.
Thu Mar 10:12:41:10	1	192.168.103:	41402_09	SNSYSDCS	0	Could not process smep get to [192.168.103:95:161] (1.3.



20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI: Objetivo: Innovando en Continuidad



UPO Power estudio Infraestructuras

Opciones: Inicio, Seguimiento, Dispositivos, Pantallas, Informes, Gráfica, Tabla, Sucesos, Propiedades, Inventario

INSTALACIONES DEL CIC

- SAI EDF. 1 GALERIA SOTANO: Alarma de SAI 20 kva ELP2: OK
- Edificio N° 1 "CEDO": Señal de fotocélula exterior: NO
- SAI EDF. 1 PLANTA PRIMERA: Cuadro de commutación EDF 1 conectado a: 28:03:59
- Cuadro de commutación EDF 1.D conectado a: 08:17:18

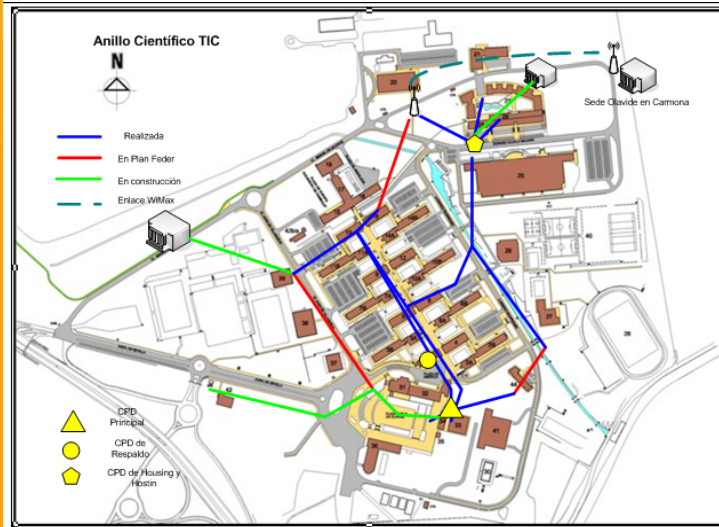
SALA DE TELFONIA BICSP103

- Alarma de incendios en sala de telefonía (K6): OK
- Tomas de corriente de telefonía (K3): OK
- T.R.S (K4): OK
- Alimentación o Alarmas de telefonía (K5): OK
- Alarma en centralita (K1): OK
- Alarma de temperatura de telefonía: OK
- Avería en A.A. de telefonía: OK
- Temperaturas en Sala de Telefonía: 21.83

SALA DE SAI ELP103 Y MAQUINAS ELP102

- Alarma de incendios en sala de máquinas: OK
- Tomas de corriente e alimentaciones: OK
- Alarma de temperatura en sala de máquinas: OK
- Avería en A.A. sala de máquinas: OK
- Temperaturas en Sala de Máquinas: 20.70

El servidor está activo (por favor escribir)



20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI : Meta III: Factor Humano. 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). **Certificados en fundamentos de ITIL V3.**

- 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.

- 1.550.000 euros/año gastos personal CIC.

- 41 servicios en nuestro catálogo de Servicios TIC.

- Portal Institucional de información y servicios: 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"**.

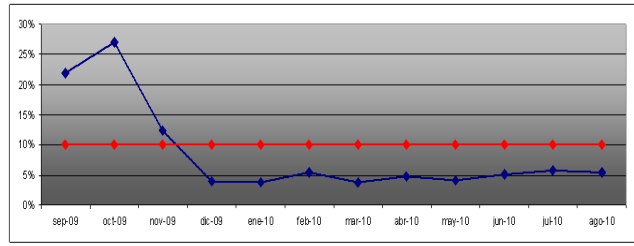
- En 2010 Certificación del Sistema de Gestión de Servicios TIC (SGSTI) según la Norma UNE-ISO/IEC: 20000. Número; ITMS 545911.



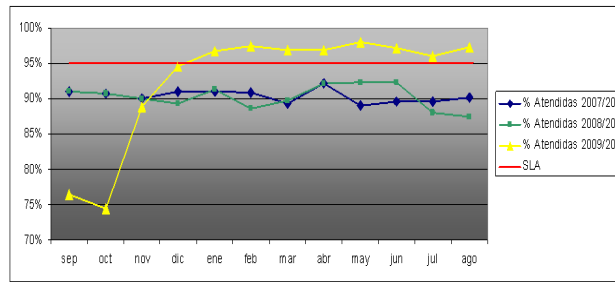
20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI: Resultados I: Cumplimiento SLAS



	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10
Tempo Medio de Respuesta	23s	26s	14s	8s	8s	8s	8s	8s	8s	9s	9s	8s
Máximo Retraso	12min	8min	7min	40s	45s	39s	39s	36s	35s	44s	47s	26s
% de llamadas atendidas retraso	22%	27,41%	12,25%	4,01%	3,75%	5,40%	3,86%	4,84%	4,12%	5,68%	5,69%	5,45%

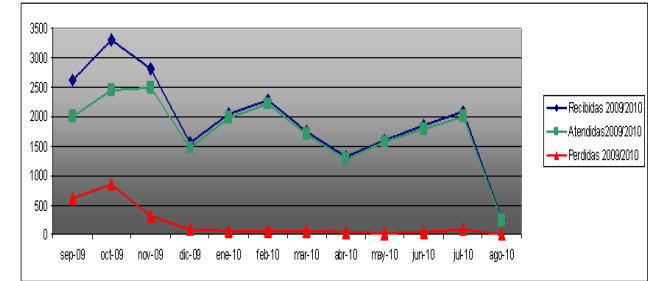


	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
% Atendidas 2007/2008	91%	91%	90%	91%	91%	91%	89%	92%	89%	90%	90%	90%
% Atendidas 2008/2009	91%	91%	90%	89%	91%	89%	90%	92%	92%	92%	88%	87%
% Atendidas 2009/2010	76%	74%	89%	95%	97%	97%	97%	97%	98%	97%	96%	97%

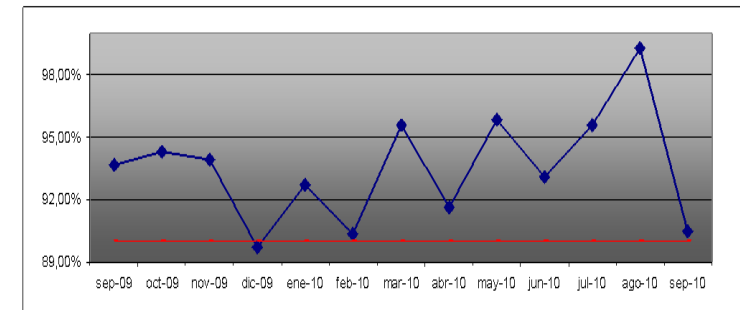


*SLA comprometido con el cliente es del 95% de llamadas atendidas

	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	2821	1555	2057	2274	1759	1324	1043	1840	2098	252	23221
Atendidas 2009/2010	2003	2460	2507	1470	1990	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%	
% Perdidas 2009/2010	24%	26%	11%	5%	3%	3%	3%	3%	2%	3%	4%	3%	10%



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
93,65%	94,30%	93,91%	89,68%	92,71%	90,36%	95,59%	91,63%	95,66%	93,09%	95,56%	99,32%	90,50%



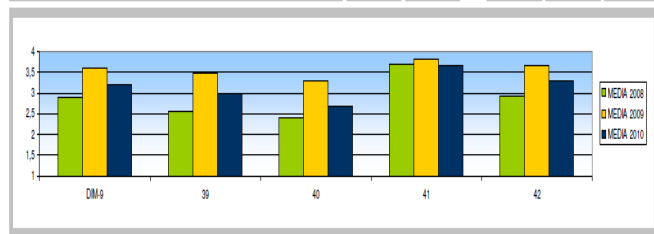
*SLA comprometido con el cliente: 90% de resolución en dos días laborables.



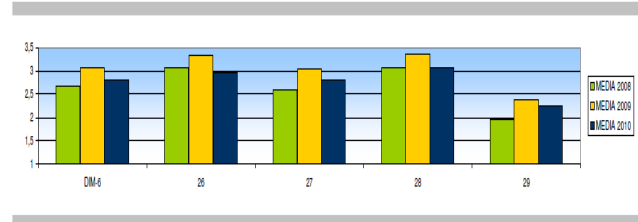
20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI: Resultados II: Satisfacción Personal CIC



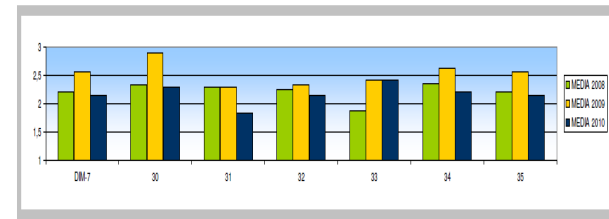
ÍTEM	RESULTADOS HISTÓRICOS		RESULTADOS 2010		
	MEDIA 2008	MEDIA 2009	Nº PART.	MEDIA 2010	DESV. TIP.
Organización:	2,89	3,61			
39. Hay una buena comunicación con el equipo de Gobierno de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla	2,54	3,47	27	3,00	0,953
40. La gestión del equipo de Gobierno de la Universidad 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 mehen priorizado respecto a los de mi puesto de trabajo.	2,92	3,65	27	3,30	0,822



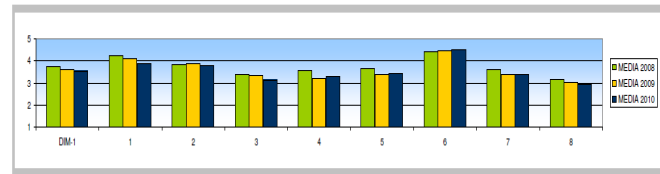
ÍTEM	RESULTADOS HISTÓRICOS		RESULTADOS 2010		
	MEDIA 2008	MEDIA 2009	Nº PART.	MEDIA 2010	DESV. TIP.
Formación:	2,68	3,07			
26. Tengo las suficientes vías para solicitar la formación que considero necesaria para mi puesto de trabajo.	3,08	3,33	27	2,96	0,898
27. Recibo la formación para desempeñar correctamente 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	0,829
29. El Plan de formación del PAS es útil	1,96	2,38	27	2,25	0,989



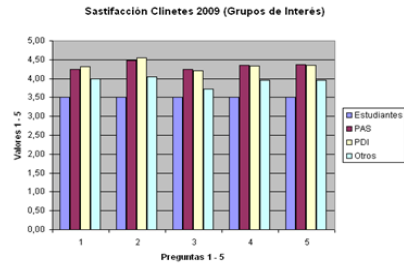
ÍTEM	RESULTADOS HISTÓRICOS		RESULTADOS 2010		
	MEDIA 2008	MEDIA 2009	Nº PART.	MEDIA 2010	DESV. TIP.
Promoción/Reconocimiento:	2,22	2,57			
30. Tengo posibilidades de promocionar en la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.	2,33	2,9	27	2,30	0,953
31. Si es necesario, la Universidad Pablo de Olavide 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 destacable de sus empleados.	2,21	2,57	27	2,16	0,746



ÍTEM	RESULTADOS HISTÓRICOS		RESULTADOS 2010		
	MEDIA 2008	MEDIA 2009	Nº PART.	MEDIA 2010	DESV. TIP.
Puesto de trabajo:	3,75	3,62			
1. Considero que mi trabajo es realmente útil.	4,25	4,13	27	3,89	0,801
2. Tengo el conocimiento, la experiencia y la capacidad necesaria para realizar mi trabajo actual.	3,87	3,91	27	3,81	0,622
3. Las funciones y responsabilidades de mi puesto de trabajo están definidas.	3,39	3,35	27	3,15	0,869
4. Los procedimientos y trámites para realizar mi trabajo están claros.	3,58	3,22	27	3,30	0,542
5. Dispongo de la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	3,65	3,39	27	3,44	0,641
6. Mi Unidad se preocupa por dar al usuario un servicio de calidad.	4,42	4,48	27	4,52	0,580
7. Participo en las decisiones que afectan a mi trabajo.	3,62	3,39	27	3,41	1,047
8. Participo en la definición de los objetivos de mi Unidad.	3,17	3,05	27	2,96	1,091



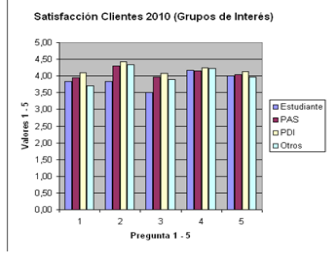
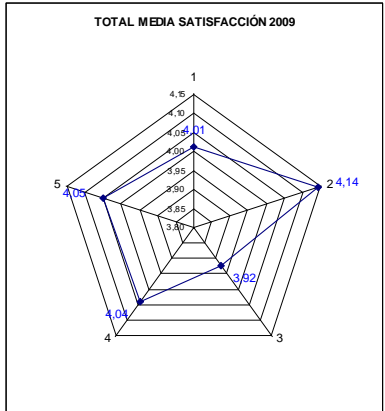
20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI: Resultados III: Satisfacción Clientes



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	4,36
PDI	4,31	4,55	4,21	4,34	4,36
Otros	4,00	4,05	3,73	3,95	3,95

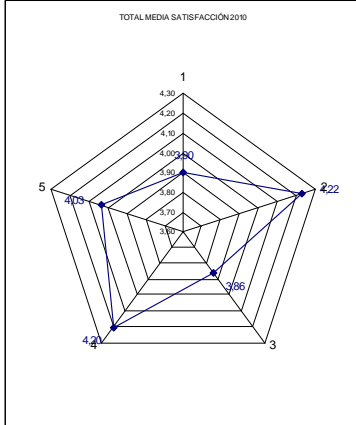
AÑO 2009: MEDIA 4.05



423 encuestas - 2010

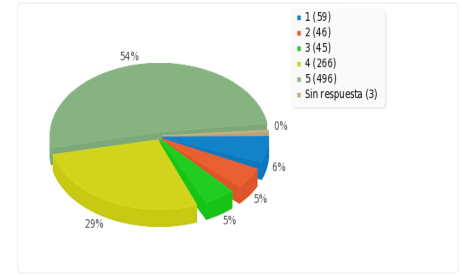
	1	2	3	4	5
Estudiante	3,83	3,83	3,50	4,17	4,00
PAS	3,94	4,29	3,96	4,15	4,04
PDI	4,10	4,44	4,09	4,25	4,12
Otros	3,71	4,34	3,90	4,23	3,97

AÑO 2010: MEDIA 4.03



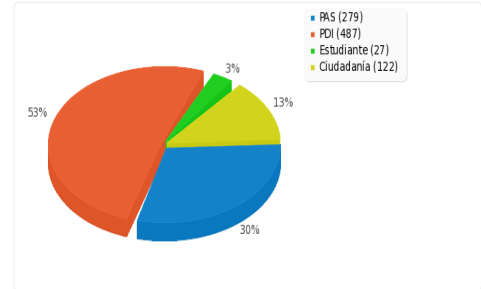
Resumen de campo para sat_05(SQ001)
5. En general, su impresión sobre el servicio recibido es [Marque una opción]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	59	6.45%
2 (2)	46	5.03%
3 (3)	45	4.92%
4 (4)	266	29.07%
5 (5)	496	54.21%
Sin respuesta	3	0.33%
No completada o No mostrada	0	0.00%

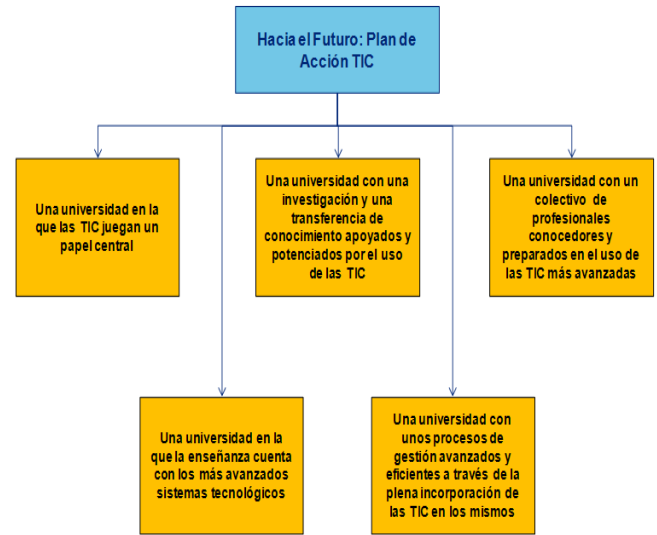
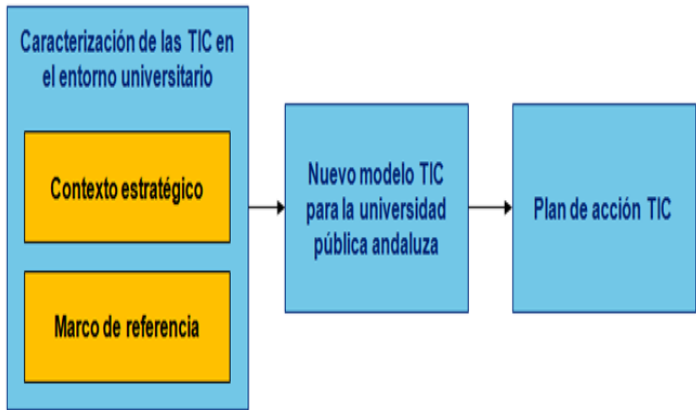


Resumen de campo para sat_06
6. Grupo de Interés

Opción	Cuenta	Porcentaje
PAS (A1)	279	30.49%
PDI (A2)	487	53.22%
Estudiante (A3)	27	2.95%
Ciudadanía (A4)	122	13.33%
Sin respuesta	0	0.00%
No completada o No mostrada	0	0.00%



20.000 leguas de viaje hacia la innovación del SGSTI: Nuevo Viaje Hacia el Gobierno de TIC



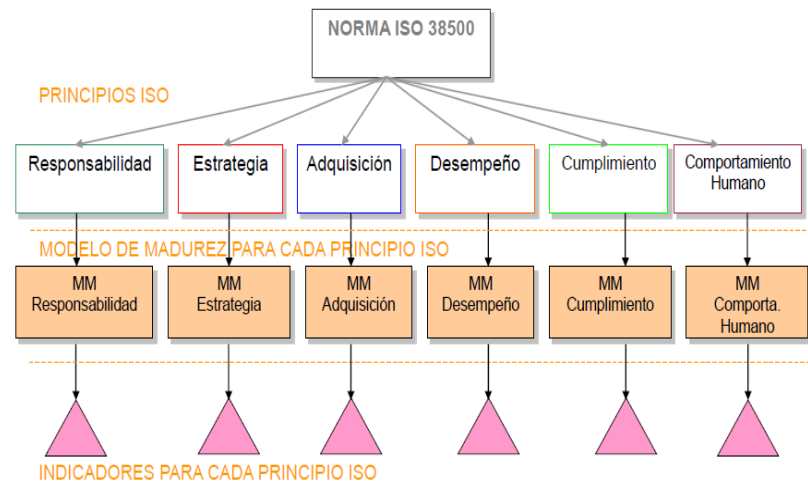
PLAN DE ACCIÓN INDIVIDUAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

PROYECTO:
"ESTUDIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS ANDALUZAS 2009-2012"

Elaborado: José Antonio Cano
Revisado:
Aprobado:

Fecha: Enero 2010
Fecha: Enero 2010
Fecha:

Tipo de documento: Entregable
Estado de Revisión: 01





Ganador en Convocatoria @asLAN'2011



Muchas Gracias, ¿Preguntas?

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

Más información en <http://www.upo.es/cic>



Sevilla 1 y 2 de Junio de 2011