



GESTIÓN DE SERVICIOS TIC CERTIFICADOS CON LA NORMA UNE-ISO/IEC: 20000 Y CON CALIDAD RECONOCIDA POR LA JUNTA DE ANDALUCIA EN EL CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla



Certificación nº: ITMS 545911



José Luís Pavón Fernández
Director CIC
jpavfer@cic.upo.es

Fátima Romero Avilés
Jefa del Servicio de
Informática
Responsable de Calidad y
Planificación
fromavi@cic.upo.es

Premio Ciudadanía a la Buenas Prácticas en los Servicios Públicos 2010



Presentación: La UPO en cifras.

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. **46 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).



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.



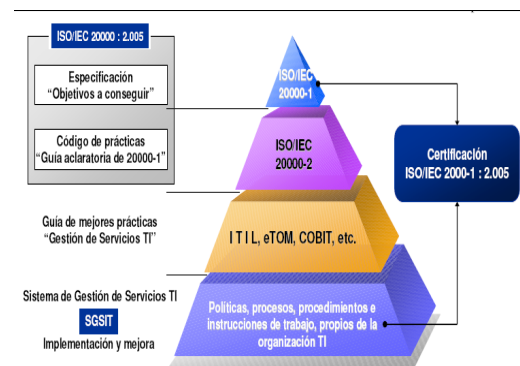
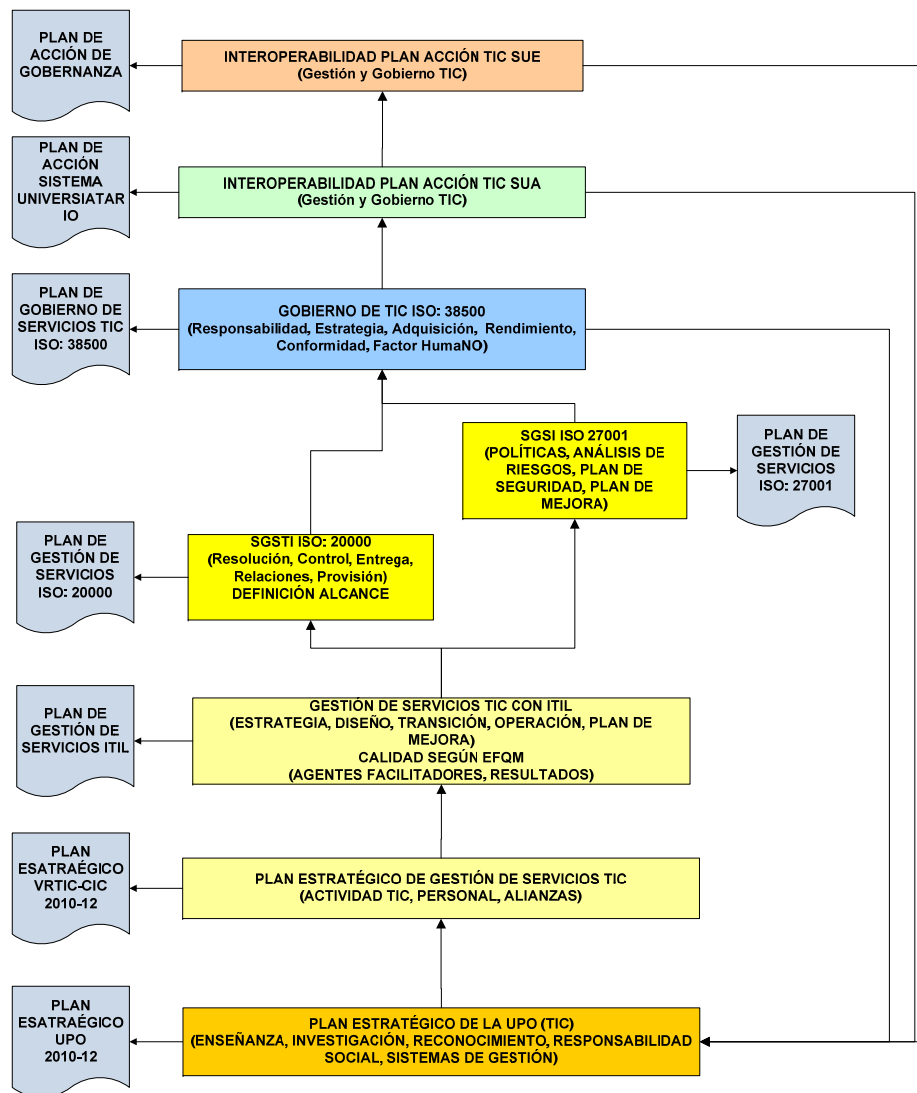
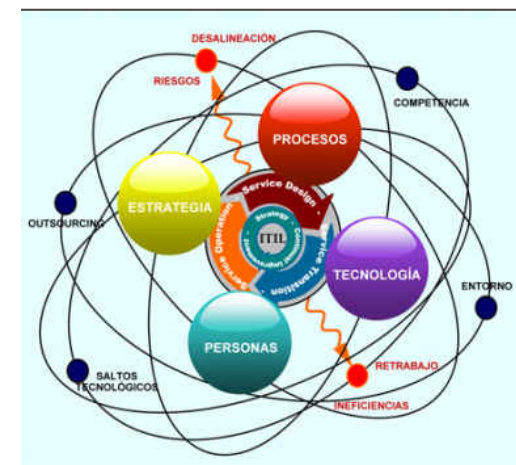
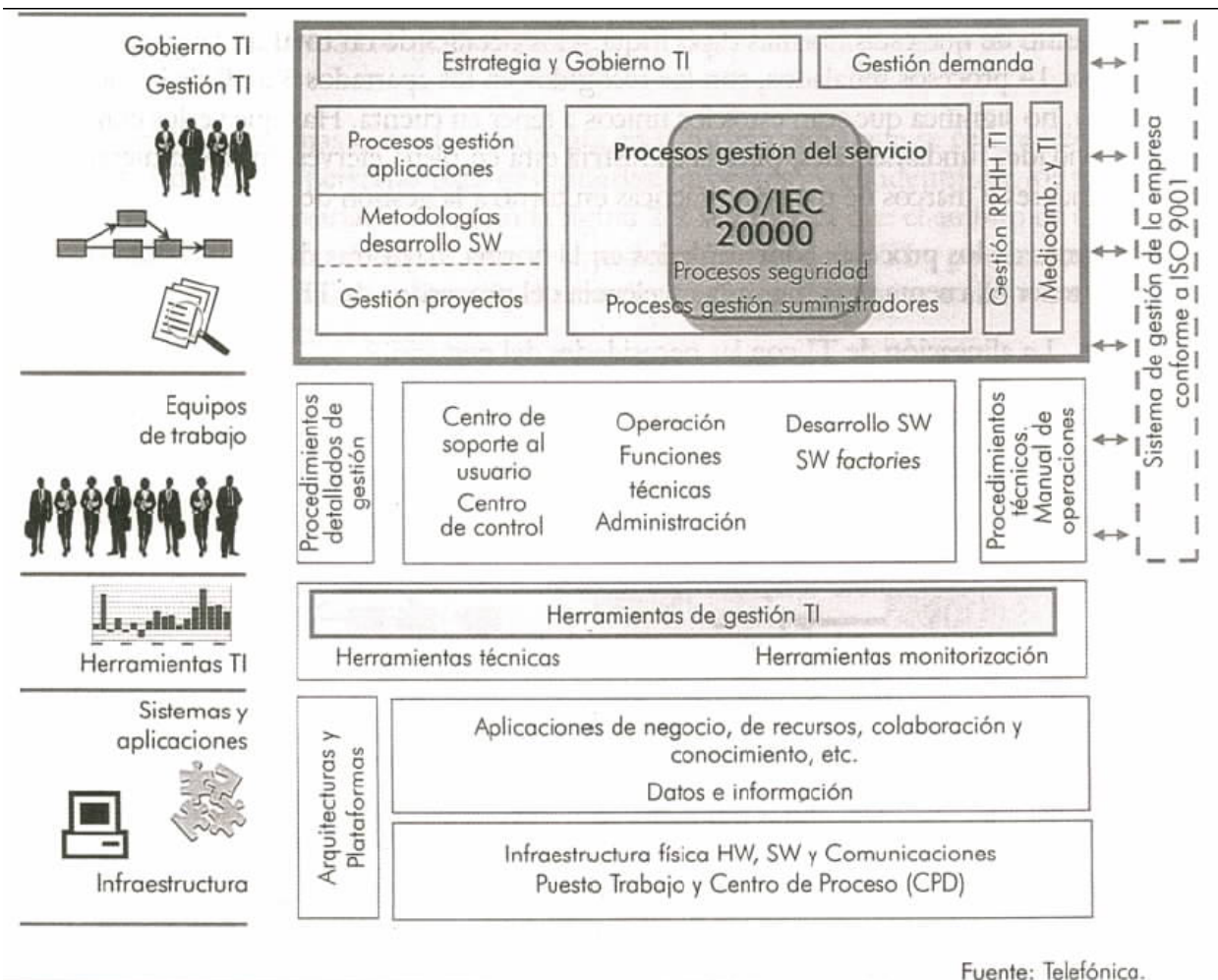


Figura 1 - Ambito de actuación de la norma ISO/IEC 20000

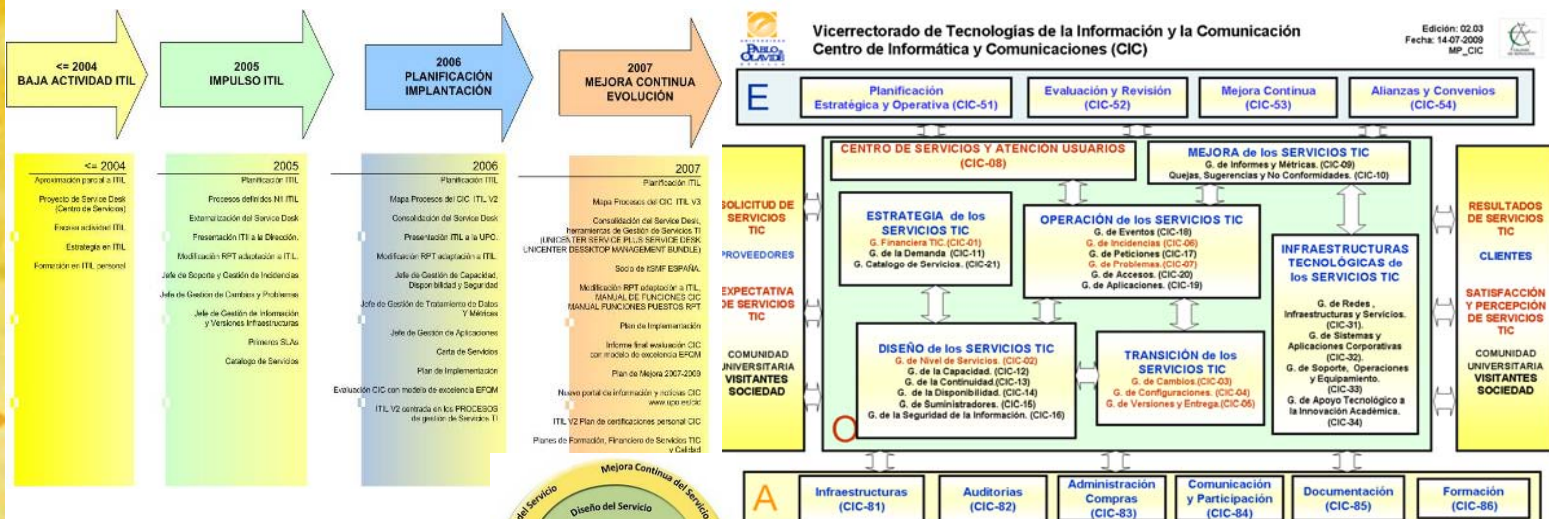




Fuente: ISO/IEC 20000.

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





D. Filas Ferrero Castel, Director de la Unidad para la Calidad de las Universidades Andálicas (UCA).

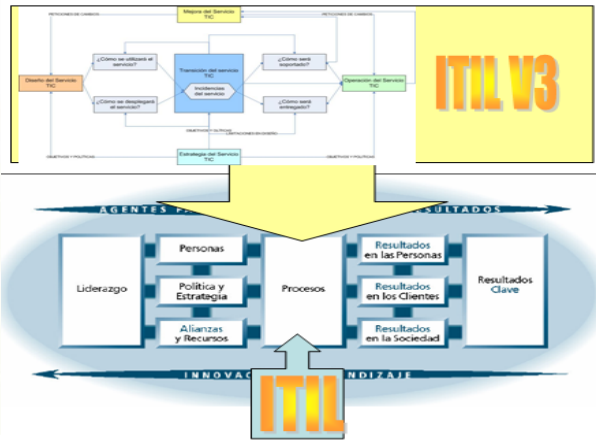
INFORMA:

Que el Centro de Informática y Comunicaciones, de la Universidad Pablo de Olavide evaluado en la convocatoria 2005 correspondiente al Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades / Plan Análisis de Calidad de las Universidades, para lo que se solicita la concesión de la Mención de Reconocimiento, ha cumplido satisfactoriamente los requisitos establecidos en la Orden de Concesión de la correspondiente convocatoria.

Que todos los requisitos exigidos operados por el Centro de Informática y Comunicaciones son correctos y sus evidencias se encuentran en los archivos de la Universidad o en los de la Unidad para la calidad de las Universidades Andálicas.

Y para que así consta, a los efectos de dar cumplimiento a lo requerido en el Apartado 6. del Compromiso de Colaboración con la UCA y la Universidad Pablo de Olavide para el desarrollo del Plan de Apoyo a los Planes de mejora, se otorga la **MENTIÓN DE RECONOCIMIENTO al Centro de Informática y Comunicaciones**, firmo el presente informe en Córdoba, a 17 de marzo de 2010.

Filas Ferrero Castel
Director de UCA



Premio a las Mejores Prácticas de Calidad

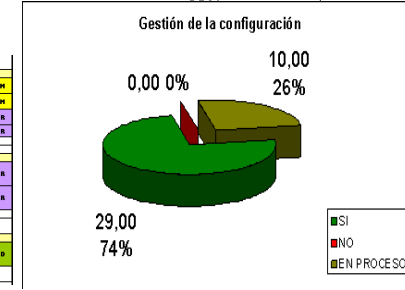
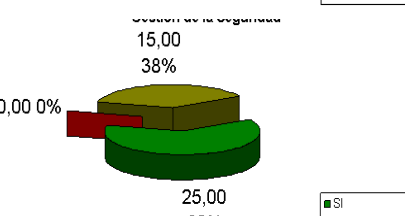
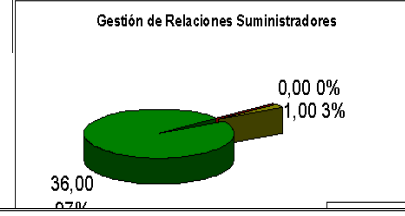
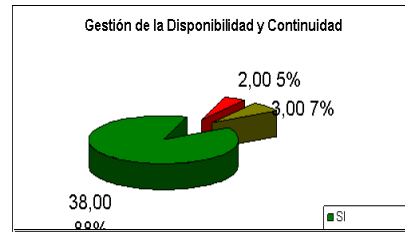
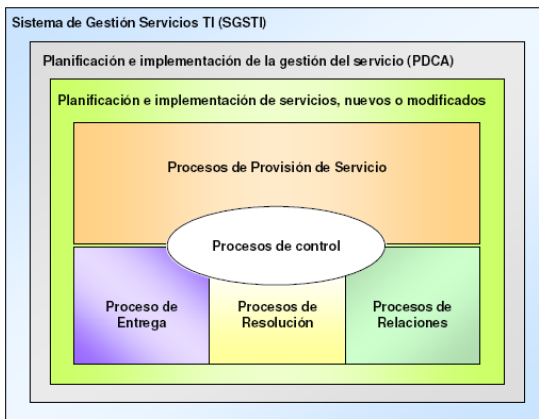
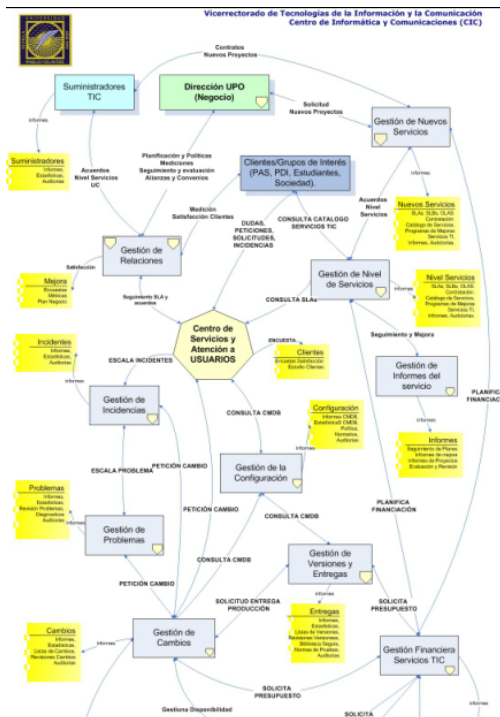
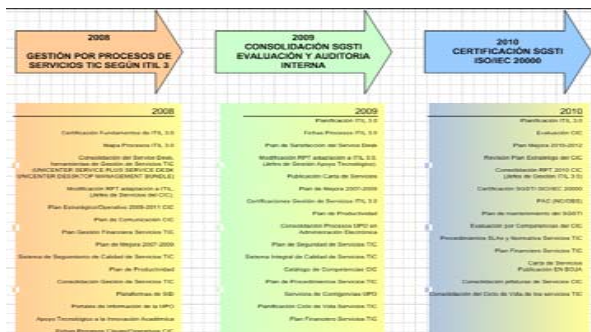
VICERRECTORADO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Universidad Pablo de Olavide

Por la práctica:
“GESTIÓN POR PROCESOS DE SERVICIOS TIC SEGÚN LA GUÍA DE MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL EN EL CIC”

Sevilla, diciembre de 2008

Consejería de Justicia y Administración Pública





ÁRBO DE TAREAS/ACTIVIDADES	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- Revisar o actualizar la salida de la laboración.																								
2- Revisar la planificación y evaluación de la actividad de la actividad.	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
3- Minimizar los procesos, servicios y los infraestructuras TIC.	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
4- Revisar los riesgos asociados a la actividad.	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	

Figura 3 Marco de referencia ISO/IEC 20000





Certificación SGSTI UNE-ISO/IEC: 20000 – Marzo 2010



Certificación nº: ITMS 545911



La Universidad Pablo de Olavide se ha Certificado en ISO20000 con N°: ITMS 545911 y mantiene operativo un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información que cumple los requisitos de ISO/IEC 20000-1:2005 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

El Sistema de Gestión de Servicios TI incluye la Gestión de los siguientes 5 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 del Centro de Servicio al usuario.

Video de entrega del Certificado a la UPO por BSI:

[mms://upomedia.upo.es/institucionales/entrega_iso20000.wmv](https://upomedia.upo.es/institucionales/entrega_iso20000.wmv)

PLAN DE SITUACIÓN

DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS

INDICADORES DE CALIDAD

INDICADORES DE CALIDAD

1. Grado de satisfacción de los usuarios evaluado en las encuestas de satisfacción realizadas.
2. Tiempo medio de resolución de incidencias por año.
3. Tiempo medio de atención de solicitudes antes de las 24 horas garantizado.
4. Porcentaje de cumplimiento anual en el número de nuevos usuarios atendidos en el servicio de atención.
5. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en el primer contacto de atención.
6. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en el primer contacto de atención por correo electrónico.
7. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en el primer contacto de atención por teléfono.
8. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en el primer contacto de atención por chat.
9. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en el primer contacto de atención por videoconferencia.
10. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en el primer contacto de atención por mensajería instantánea.
11. Porcentaje de cumplimiento anual en el número de usuarios atendidos en el servicio de atención.
12. Porcentaje de cumplimiento anual en el número de usuarios atendidos en el servicio de atención.
13. Porcentaje de cumplimiento anual en el número de usuarios atendidos en el servicio de atención.
14. Porcentaje de cumplimiento anual en el número de usuarios atendidos en el servicio de atención.
15. Porcentaje de cumplimiento anual en el número de usuarios atendidos en el servicio de atención.



Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - ISO/IEC 20000-1:2005

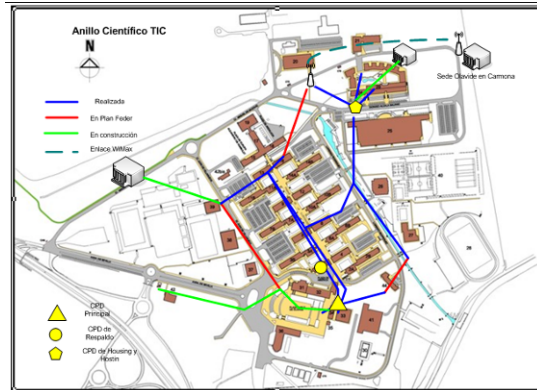
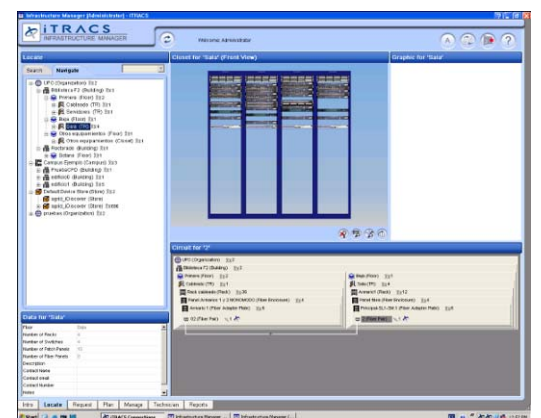
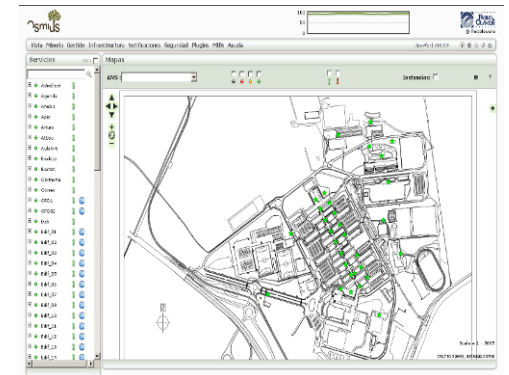
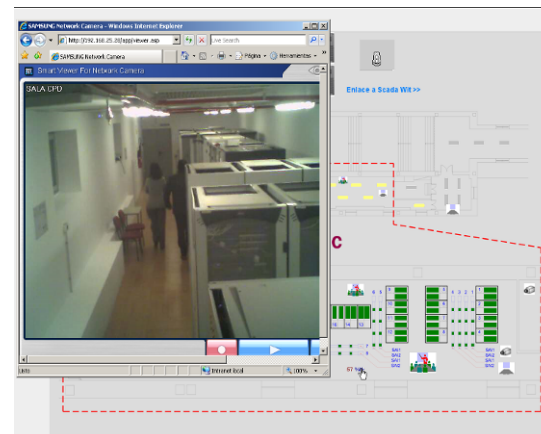
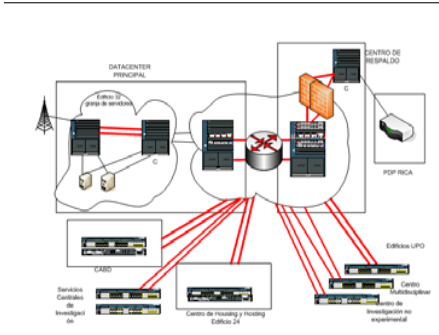
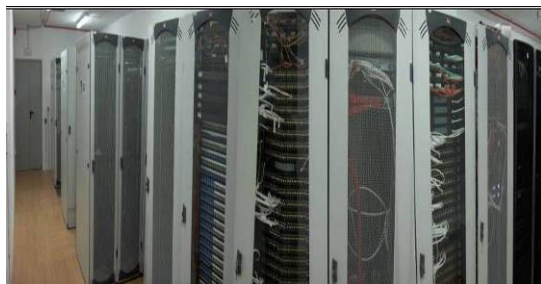
Este documento certifica que:

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE
Carretera de Utrera, Km. 6
41013 Sevilla
España

El Sistema de Gestión de Servicios TI incluye la Gestión de los siguientes 5 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 del Centro de Servicio al usuario.

Fecha de certificación inicial: 16/03/2010 Fecha de última revisión: 16/03/2010 Fecha de caducidad: 16/03/2015

BSI



Producción de Negativatos		ANORRO ENERGETICO	
	Energía kWh	Potencia Ahw	
Edificio W1 Centro de control			Edificio W20 Pasado Elevador de Suelo (B)
Edificio W2 Anexo de Albar			Edificio W21 Pasado Elevador de Suelo (D)
Edificio W3 Centro de Datos Blanca			Edificio W22 Pasado Elevador de Suelo (C)
Edificio W4 Mensaje de la semana	875,55	2,36	Edificio W23 Biblioteca
Edificio W5 José W' Blanco White	1.543,10	4,43	Edificio W24 Pabellón de Program
Edificio W6 Museo José de Azuay			Edificio W25 Montañalosa y Santuario
Edificio W7 Pab. Rodórguez Compañeros	415,10	1,11	Edificio W26 Plaza de Alhambra y Rugby
Edificio W8 Pab. de Auzar	5.973,49	16,48	Edificio W27
Edificio W9 Pasadizo de Alhambra			Edificio W28 Pasadizo
Edificio W10 Pasadizo de Diego y Lombardes			Edificio W29 Pasadizo
Edificio W11 Albar de Blanca, C. de Avenida	8,44	0,03	Edificio W30 Pasadizo
Edificio W12 Albar de Blanca			Edificio W31 Trazos
Edificio W13 Pasadizo José de Cádiz	719,87	0,03	Edificio W32 Pasadizo Plaza de España
Edificio W14 Pasadizo de Alhambra			Edificio W33 Trazos
Edificio W15 Pasadizo de Alhambra			Edificio W34 Pasadizo de España
Edificio W16 Pasadizo de Alhambra			Edificio W35 Pasadizo de España
Edificio W17 Pasadizo de Alhambra			Edificio W36 Pasadizo de España
Edificio W18 Pasadizo de Alhambra			Edificio W37 Pasadizo de España
Edificio W19 Pasadizo de Alhambra			Edificio W38 Pasadizo de España
Edificio W20 Pasadizo de Alhambra			Edificio W39 Pasadizo de España
Edificio W21 Pasadizo de Alhambra			Edificio W40 Pasadizo de España
Edificio W22 Pasadizo de Alhambra			Edificio W41 Pasadizo de España
Edificio W23 Pasadizo de Alhambra			Edificio W42 Pasadizo de España
Edificio W24 Pasadizo de Alhambra			Edificio W43 Pasadizo de España
Edificio W25 Pasadizo de Alhambra			Edificio W44 Pasadizo de España
Edificio W26 Pasadizo de Alhambra			Edificio W45 Pasadizo de España
Edificio W27 Pasadizo de Alhambra			Edificio W46 Pasadizo de España
Edificio W28 Pasadizo de Alhambra			Edificio W47 Pasadizo de España
Edificio W29 Pasadizo de Alhambra			Edificio W48 Pasadizo de España
Edificio W30 Pasadizo de Alhambra			Edificio W49 Pasadizo de España
Edificio W31 Pasadizo de Alhambra			Edificio W50 Pasadizo de España
Edificio W32 Pasadizo de Alhambra			Edificio W51 Pasadizo de España
Edificio W33 Pasadizo de Alhambra			Edificio W52 Pasadizo de España
Edificio W34 Pasadizo de Alhambra			Edificio W53 Pasadizo de España
Edificio W35 Pasadizo de Alhambra			Edificio W54 Pasadizo de España
Edificio W36 Pasadizo de Alhambra			Edificio W55 Pasadizo de España
Edificio W37 Pasadizo de Alhambra			Edificio W56 Pasadizo de España
Edificio W38 Pasadizo de Alhambra			Edificio W57 Pasadizo de España
Edificio W39 Pasadizo de Alhambra			Edificio W58 Pasadizo de España
Edificio W40 Pasadizo de Alhambra			Edificio W59 Pasadizo de España
Edificio W41 Pasadizo de Alhambra			Edificio W60 Pasadizo de España
Edificio W42 Pasadizo de Alhambra			Edificio W61 Pasadizo de España
Edificio W43 Pasadizo de Alhambra			Edificio W62 Pasadizo de España
Edificio W44 Pasadizo de Alhambra			Edificio W63 Pasadizo de España
Edificio W45 Pasadizo de Alhambra			Edificio W64 Pasadizo de España
Edificio W46 Pasadizo de Alhambra			Edificio W65 Pasadizo de España
Edificio W47 Pasadizo de Alhambra			Edificio W66 Pasadizo de España
Edificio W48 Pasadizo de Alhambra			Edificio W67 Pasadizo de España
Edificio W49 Pasadizo de Alhambra			Edificio W68 Pasadizo de España
Edificio W50 Pasadizo de Alhambra			Edificio W69 Pasadizo de España
Edificio W51 Pasadizo de Alhambra			Edificio W70 Pasadizo de España
Edificio W52 Pasadizo de Alhambra			Edificio W71 Pasadizo de España
Edificio W53 Pasadizo de Alhambra			Edificio W72 Pasadizo de España
Edificio W54 Pasadizo de Alhambra			Edificio W73 Pasadizo de España
Edificio W55 Pasadizo de Alhambra			Edificio W74 Pasadizo de España
Edificio W56 Pasadizo de Alhambra			Edificio W75 Pasadizo de España
Edificio W57 Pasadizo de Alhambra			Edificio W76 Pasadizo de España
Edificio W58 Pasadizo de Alhambra			Edificio W77 Pasadizo de España
Edificio W59 Pasadizo de Alhambra			Edificio W78 Pasadizo de España
Edificio W60 Pasadizo de Alhambra			Edificio W79 Pasadizo de España
Edificio W61 Pasadizo de Alhambra			Edificio W80 Pasadizo de España
Edificio W62 Pasadizo de Alhambra			Edificio W81 Pasadizo de España
Edificio W63 Pasadizo de Alhambra			Edificio W82 Pasadizo de España
Edificio W64 Pasadizo de Alhambra			Edificio W83 Pasadizo de España
Edificio W65 Pasadizo de Alhambra			Edificio W84 Pasadizo de España
Edificio W66 Pasadizo de Alhambra			Edificio W85 Pasadizo de España
Edificio W67 Pasadizo de Alhambra			Edificio W86 Pasadizo de España
Edificio W68 Pasadizo de Alhambra			Edificio W87 Pasadizo de España
Edificio W69 Pasadizo de Alhambra			Edificio W88 Pasadizo de España
Edificio W70 Pasadizo de Alhambra			Edificio W89 Pasadizo de España
Edificio W71 Pasadizo de Alhambra			Edificio W90 Pasadizo de España
Edificio W72 Pasadizo de Alhambra			Edificio W91 Pasadizo de España
Edificio W73 Pasadizo de Alhambra			Edificio W92 Pasadizo de España
Edificio W74 Pasadizo de Alhambra			Edificio W93 Pasadizo de España
Edificio W75 Pasadizo de Alhambra			Edificio W94 Pasadizo de España
Edificio W76 Pasadizo de Alhambra			Edificio W95 Pasadizo de España
Edificio W77 Pasadizo de Alhambra			Edificio W96 Pasadizo de España
Edificio W78 Pasadizo de Alhambra			Edificio W97 Pasadizo de España
Edificio W79 Pasadizo de Alhambra			Edificio W98 Pasadizo de España
Edificio W80 Pasadizo de Alhambra			Edificio W99 Pasadizo de España
Edificio W81 Pasadizo de Alhambra			Edificio W100 Pasadizo de España

Ganador en Convocatoria @asLAN'2011

Casos de Éxito en Administraciones y Organismos Públicos



UNIVERSIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

CENTRO de INFORMÁTICA y COMUNICACIONES

Universidad Pablo de Olavide

Inicio **Gestión de Servicios TIC Certificados**

Sugerencias y Quejas

Nombre y apellidos:

E-mail:

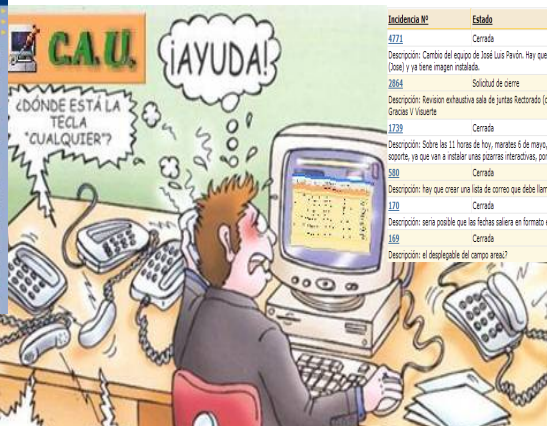
Teléfono:

Comentarios:

Grupos de usuarios:

Fecha de comprobación: **kkwq**

Todos los campos con (*) son obligatorios. Si no visualiza correctamente el texto de comprobación, pulse el botón



Servicio de Soporte al Usuario

Conectado como: **José Luis Poveda Fernández** (Salir)

Página de Inicio Acerca de Ayuda

Incidencia Nº	Estado	Fecha de Apertura *	Prioridad	Grupo	Contactos
4771	Cerrada	11/07/2008 10:46	Prío: 2		Asignado: Soporte Usuario1, Agente
Descripción: Cambio del equipo de José Luis Pared. 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, lo tengo yo (Jose) y va bene imagen subida.					
2864	Solicitud de cierre	28/02/2008 10:10	Prío: None		Asignado: Soporte Usuario3, Agente
Descripción: Revisión exhaustiva sala de juntas Sectorado (donde he estado la Guardería) El martes 3 de Junio hay una reunión en esta sala y tenemos que revisar por completo la sala, en concreto los micrófonos. Gracias V Visuete					
1729	Cerrada	06/02/2008 08:01	Prío: 5		Asignado: Soporte Usuario3, Agente
Descripción: Sobre las 11 horas de hoy, martes 6 de mayo, se va a celebrar una presentación en la sala de juntas del rectorado por parte de la empresa auroinformática. Nos solicita Andrea que haya alguien de soporte, ya que van a realizar unas pruebas interactivas por lo que necesitamos alguien que esté sobre los 10:30 por el rectorado. Yo estaré también por allí.					
580	Cerrada	07/04/2008 11:45	Prío: None		Asignado: Soporte Usuario1, Agente
Descripción: Hay que crear una lista de correo que debe llamarse [proyectoscomunicacion@upo.es]. Para remitir a Víctor y Antonio Sevilla, argumentando vendra esta solicitud desde Ocean.					
430	Cerrada	06/02/2008 10:16	Prío: None		Asignado: prueba prueba_oc_dh
Descripción: sería posible que los ficheros saliera en formato español del/los					
469	Cerrada	06/02/2008 10:13	Prío: 4		Asignado: prueba prueba_oc_dh
Descripción: el desplegable de campo area?					



Pregunta Mes

Usuario/Ciente del Centro de Servicios del CIC

100%

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

1. ¿Cómo valora la atención personal recibida?

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

2. ¿Cómo valora la atención personal recibida?

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

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

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

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

Valore del 1 al 5, siendo 5 el mayor grado de sat



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.).

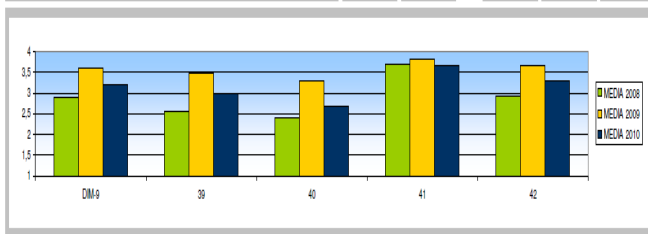
El Proceso de Gestión de Nivel de Servicios acuerda el nivel de servicio TIC entre la organización y el CIC.

Catálogo de servicios del CIC

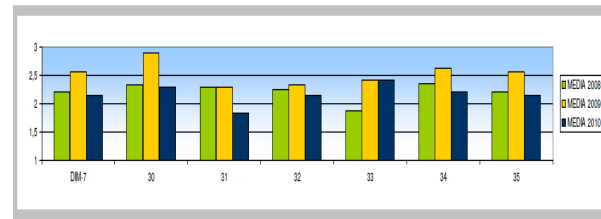
1. Aplicaciones
 - 1.1. Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión de Recursos Humanos UPO04.RHRM
 - 1.2. Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión Económica UPO04.EC
 - 1.3. Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión Académica UPO04.AC
2. Aulas de Informática
 - 2.1. Aulas de Informática
 - 2.2. Equipos de apoyo para acceso a recursos electrónicos (Internet, Correo, WebCT, ...)
 - 2.3. Puestos Virtuales
3. Comunicaciones
 - 3.1. Servicio de Telefonía



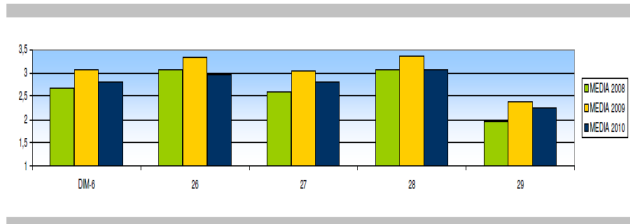
ÍTEM	RESULTADOS HISTÓRICOS		RESULTADOS 2010		
	MEDIA 2008	MEDIA 2009	Nº PART.	MEDIA 2010	DESV. TIP.
Organización:	2,89	3,61			
39. Hay una buena comunicación con el equipo de Gobierno de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla	2,54	3,47	27	3,00	0,953
40. La gestión del equipo de Gobierno de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla me parece correcta.	2,42	3,31	27	2,68	0,780
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



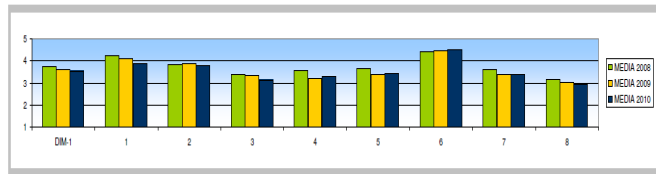
ÍTEM	RESULTADOS HISTÓRICOS		RESULTADOS 2010		
	MEDIA 2008	MEDIA 2009	Nº PART.	MEDIA 2010	DESV. TIP.
Promoción/Reconocimiento:	2,22	2,57			
30. Tengo posibilidades de promocionar en la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.	2,33	2,9	27	2,30	0,953
31. Si es necesario, la Universidad Pablo de Olavide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

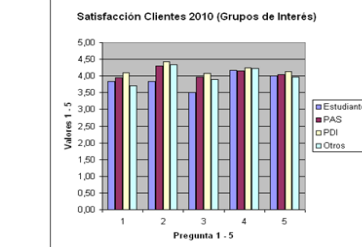
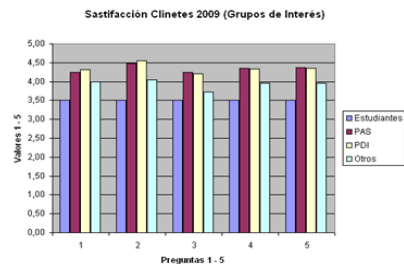


ÍTEM	RESULTADOS HISTÓRICOS		RESULTADOS 2010		
	MEDIA 2008	MEDIA 2009	Nº PART.	MEDIA 2010	DESV. TIP.
Puesto de trabajo:	3,75	3,62			
1. Considero que mi trabajo es realmente útil.	4,25	4,13	27	3,89	0,801
2. Tengo el conocimiento, la experiencia y la capacidad necesaria para realizar mi trabajo actual.	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



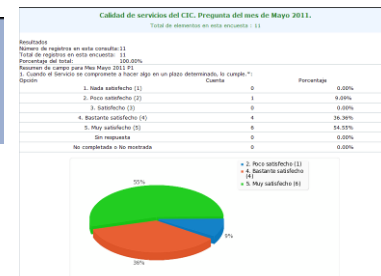
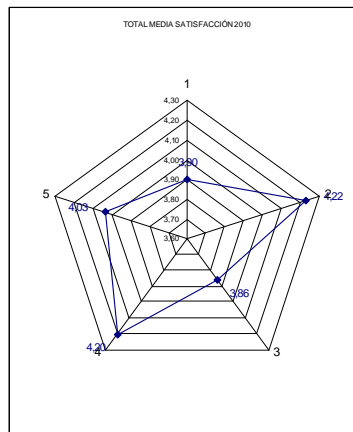
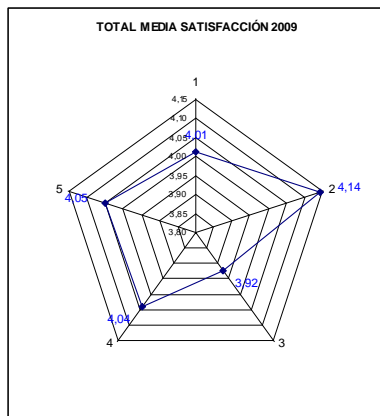
Encuesta de Calidad

Pregunta Mes



AÑO 2009: MEDIA 4.05

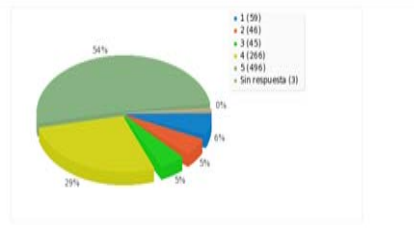
AÑO 2010: MEDIA 4.03



Histórico 2009-2011

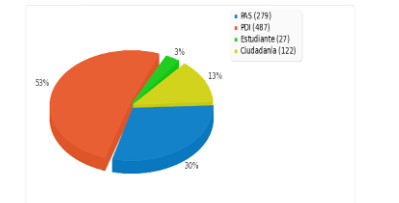
Resumen de campo para sat_05(SQ001)
5. En general, su impresión sobre el servicio recibido es (Marque una opción)

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%

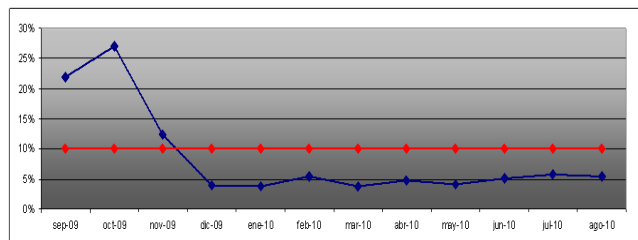


Resumen de campo para sat_06 (Grupo de interés)

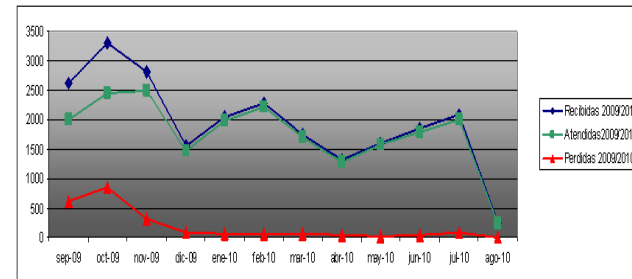
Opción	Cuenta	Porcentaje
PAS (A1)	279	20,49%
PDI (A2)	487	53,22%
Estudiante (A3)	27	2,95%
Ciudadanía (A4)	122	13,33%
Sin respuesta	0	0,00%
No completada o no mostrada	0	0,00%



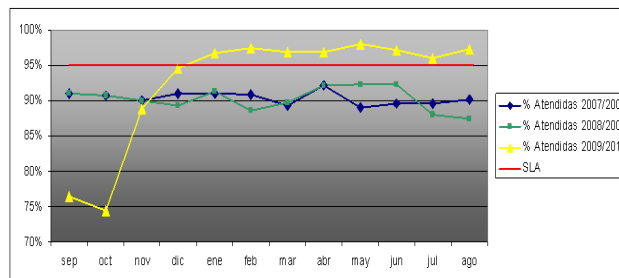
	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10
Tiempo Medio de Respuesta	23s	26s	14s	8s	8s	8s	8s	8s	8s	9s	9s	8s
Máximo Retraso	12min	8min	7min	43s	45s	39s	39s	36s	35s	44s	47s	26s
% de llamadas atendidas retraso	22%	27,11%	12,25%	4,01%	3,75%	5,40%	3,86%	4,84%	4,12%	5,68%	5,69%	5,45%



	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	23521
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%	97%	98%	96%	97%	90%
% Perdidas 2009/2010	24%	26%	11%	5%	3%	3%	3%	3%	2%	3%	4%	3%	10%

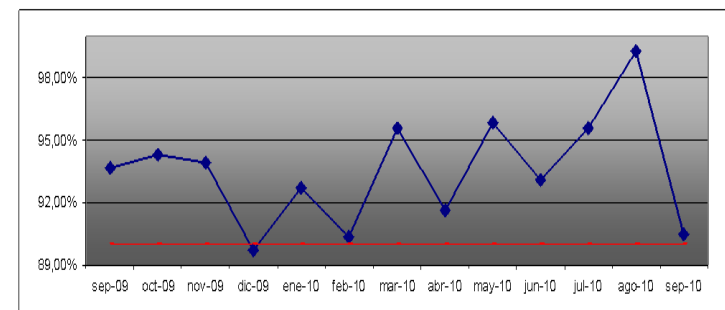


	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
% Atendidas 2007/2008	91%	91%	90%	91%	91%	91%	89%	92%	89%	90%	90%	90%
% Atendidas 2008/2009	91%	91%	90%	89%	91%	89%	90%	92%	92%	92%	88%	87%
% Atendidas 2009/2010	76%	74%	89%	95%	97%	97%	97%	97%	98%	97%	96%	97%



*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	sep-10
93,65%	94,30%	93,91%	89,68%	92,71%	90,36%	95,59%	91,63%	95,66%	93,09%	95,56%	98,32%	90,50%



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



Cuadros de mando

 Seleccione cuadro de mando

Variables UNIVERSITIC 2011

Todos los indicadores tipo variable que se han introducido

Datos comparativas de 45 Universidades Españolas a 24 de mayo de 2011

3. Servicios TI

3.1. Proporcionar servicios que cubran las necesidades y expectativas de los usuarios/institución.

BCONONECEUSUA	1,00 (+107,41%)	BCARTASERV	1,00 (+100,00%)	BSLAS	1,00 (+237,50%)
----------------------	-----------------	-------------------	-----------------	--------------	-----------------

3.2. Mantener la disponibilidad y alcanzar el mejor rendimiento de los servicios.

BINFIRE	0,50 (-7,83%)	BCMINDOPERA	1,00 (+194,44%)	BESTANDESEMP	1,00 (+278,57%)
BADMINOPERA	1,00 (+66,15%)	BRECUPSERVI	1,00 (+54,29%)	BMONISLAS	1,00 (+176,92%)
BCORRESLAS	1,00 (+85,71%)	BSERVIOSOL	1,00 (+29,27%)	BMONISERVEXT	1,00 (+32,50%)
BAUDITTI	1,00 (+285,71%)				

5. Calidad, normativas y estándares TI

5.1. Establecer y mejorar continuamente la calidad de los servicios.

NEXPERCALIDAD	1,00 (+91,84%)	NCERTICALIDAD	1,00 (+50,00%)
----------------------	----------------	----------------------	----------------

5.3. Promover el cumplimiento de las normativas internas y las leyes relacionadas con las TI.

BRESPCUMPLI	0,75 (+17,29%)	BCONTROLCUMPLI	1,00 (+138,10%)	BAUDITCUMPLI	1,00 (+271,43%)
BFORMACUMPLI	1,00 (+89,09%)	BINFORMACUMPLI	1,00 (+88,89%)		

5.4. Utilizar tecnologías y metodologías estándares.

BPOLIESTANDAR	1,00 (+79,31%)
----------------------	----------------



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>

