

Certificación ISO 20.000 – 1 : 2011 Sistema de Gestión de Servicios

José Luís Pavón Fernández

Director del CIC

jl pavfer@cic.upo.es

Fátima Romero Avilés

Jefa del Servicio de Informática

fromavi@cic.upo.es

Lola Barcia Tirado

Responsable del SGS

dmbartir@cic.upo.es

Remonta su fundación al año 1997.

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

- **10.199 Estudiantes** en grados y licenciaturas.
- **1071 en Masteres Oficiales y 688 doctorados.**

- **1.022 Profesores** e Investigadores (PDI).
- **360** Personal de Administración y Servicios (PAS).

- **Grupos de Investigación (95)** con 477 líneas de Investigación.

- **30 grados y dobles grados.**
- **40 Másteres Oficiales.**
- **12 programas de doctorado. 147 títulos propios.**

- 136 hectáreas - Superficie del campus.
- **47 edificios en el campus.**
- 100.000 metros cuadrados de zonas deportivas.
- 635 empresas tienen acuerdo con la UPO.
- 268 Universidades de 42 países tienen convenio con la UPO.

- **69.307.424,34 €- Presupuesto 2013**



Centrar la Gestión en los **CLIENTES**

- Conseguir orientar nuestras tareas y actividades hacia el cliente.
- **Creación del CSU en el CIC.**
- Despliegue de servicios con SLAs.
- **ITIL e ISO 20000 como medio hacia conseguir estos objetivos.**



- Más intuitiva
- Relevancia en los análisis de riesgos.
- Énfasis en las personas
- Más requisitos



Punto 4: Requerimientos generales.

- Responsabilidad de la Dirección
- Políticas del SGS
- Comunicación.
- Autoridad y responsabilidad
- Gobierno operados por Terceros
- Control de documentos,
- Recursos y Personal,
- Ciclo PDCA



Norma ISO/IEC 20000-1:2011

Servicio: Medio de entrega de valor al cliente facilitando que alcance los resultados que quiere lograr.

Definición del alcance

Cinco servicios de nuestro catálogo de servicios.

Servicio de Aula Virtual (PAS, PDI, Estudiantes)

Servicio de Formación e Información (PDI, PAS)

Servicio de Mensajería Electrónica (PAS, PDI, Estudiantes)

Servicio de Gestión de Identidad (PAS, PDI, Estudiantes)

Servicio de Atención al Usuario (PAS, PDI, Estudiantes)



- Cambio a objetivos SMART.

- ESTRATEGIA I: DESARROLLAR, IMPLEMENTAR Y MEJORAR LAS CAPACIDADES DEL SGS.

- OBJETIVO I 1: Informar y comunicar, por parte de la Dirección, a los clientes (PAS/PDI/Estudiantes) al menos el 90% de las mejoras aprobadas por la Dirección en los servicios TIC del SGS.

- MEDIDA I 1: Porcentaje de publicaciones y comunicaciones respecto a las mejoras de los servicios.

- OBJETIVO I 2: Conseguir implementar el 90% de las mejoras, recogidas en la base de datos de mejoras, referidas a los procesos de mantenimiento del SGS durante el año.

- MEDIDA I 2: Porcentaje de mejoras implementadas de las detectadas en el SGS.

- OBJETIVO I 3: Garantizar que la gestión del riesgo acumulado del SGS sea ≤ 1 (confidencialidad, disponibilidad, integridad) después de aplicar las salvaguardas al SGS.

- MEDIDA I 3: Riesgo acumulado del SGS (D, I, C) según la herramienta PILAR.

- Comunicación en ww.upo.es/cic/SGS.
- Políticas del SGS.



SGS

Gestión de Servicios TIC Certificados



> Inicio > SGS

SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS (SGS)

Planes, Políticas, Procesos, Procedimientos

Planes del CIC:

- Plan de líneas estratégicas de gestión de Servicios TIC, años 2010-2012 (ampliado 2013).
- Plan Operativo de gestión de Servicios TIC, años 2010-2012 (ampliado 2013).
- Líneas de actuación TIC 2013.

Plan y Política del SGS:

- Política del Sistema de Gestión del Servicio
- Plan de Gestión del Servicio

Políticas aplicadas al SGS:

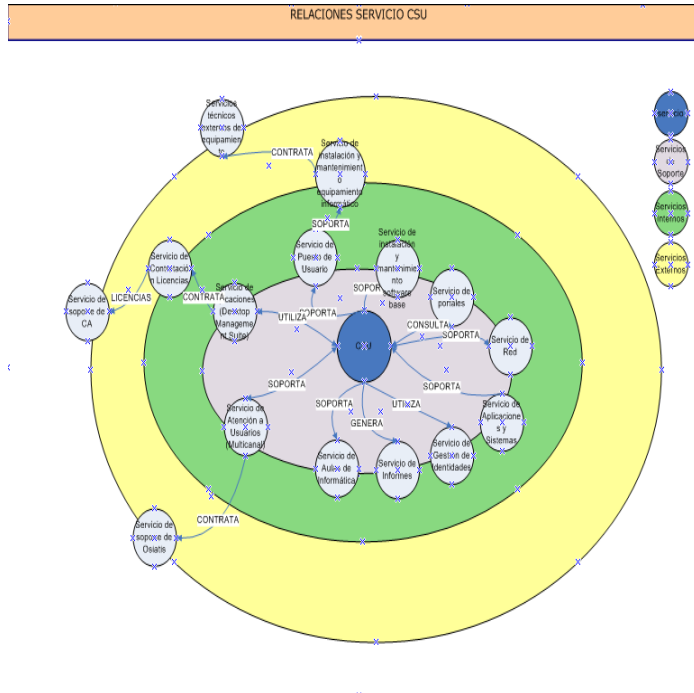
- Política de Calidad y Mejora de los Servicios
- Política de Cambio
- Política de Capacidad
- Política de Configuración
- Política de Contingencias
- Política de Disponibilidad y Continuidad
- Política de Entrega
- Política de Seguridad de la Información
- Política de Terceros
- Política de uso de Servicios y Recursos Informáticos
- Política LOPD

- Autorizaciones y Responsabilidades

Competencias	
SGSTI	<p>La Dirección del CIC.</p> <p>El Director (José Luis Pavón) y los Jefes de Servicios (Victor Hernández y Fátima Romero) del CIC son los encargados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La definición/revisión del alcance del SGSTI. - La definición/revisión de las políticas y planes de gestión de servicios. (Seguridad de la información, continuidad, entrega, capacidad, presupuestarias, ...). - La definición/revisión de los objetivos del SGSTI. - Comunicar al personal del CIC de la importancia de cumplir los objetivos del SGSTI y necesidad de mejora continua. - La definición/revisión del Mapa de procesos conforme al SGSTI. (Estratégicos, Operativos y Claves y de Apoyos) - La definición/revisión de los recursos de infraestructuras TI, infraestructuras de espacios y de personal.
	<p>La dirección del CIC delega en el responsable del SGSTI (Lola Barcia) las siguientes competencias de coordinación y gestión de todos los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realiza el mantenimiento del SGSTI según el Plan de Gestión del SGSTI. - Realiza el seguimiento y desarrollo de los procedimientos de monitorización del SGSTI. - Identifica las acciones preventivas y correctivas para aplicar al SGSTI. - Realiza revisiones de la gestión de servicios, a intervalos planificados, para asegurar la continuidad de su idoneidad, su adecuación y su efectividad. - Identifica e implanta mejoras en el SGSTI. - Transmite al personal y a la dirección mediante reuniones periódicas planificadas las acciones y resultados obtenidos.
	<p>El responsable de la documentación del SGSTI (María José Domínguez) es la encargada de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar el mantenimiento del sistema de documentación BSCW del SGSTI según planificación anual. - Realizar 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. - Actualizar y custodiar los documentos de documentación, plantilla y registros.

<p>La Comisión de Auditorías Internas del SGSTI.</p>	<p>Las personas que componen esta Comisión son Fernando Ortega, Fátima Romero, Víctor Hernández y M. Carmen Contreras.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Comisión de Auditorías Internas del SGSTI realizará al menos 2 veces al año las auditorías internas del SGSTI, conforme a la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2011 Tecnología de la Información. Gestión del servicio: Parte I: especificaciones y conforme al Plan de Gestión del SGSTI.
<p>La Comisión de Garantía Interna de Calidad y Planificación del CIC.</p>	<p>La Comisión de Garantía Interna de Calidad y Planificación está integrada por el Director del CIC, el Responsables de Calidad y Planificación y personal elegidos del CIC y un representante del PAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprueba los planes definidos de la gestión del servicio. - Aprueba los Procesos del SGSTI (documentación, responsables, registros, indicadores). - Aprueba el Sistema de Gestión de Servicios TIC. - Comunica al personal y dirección de las acciones y resultados obtenidos. - Verifica que las mejoras cumplen los objetivos propuestos. - Aprueba los documentos del SGSTI. - Delega la ejecución de las tareas de desarrollo e implementación del SGSTI.
<p>Competencias del Personal del CIC (Dirección, Jefes de Servicios, Coordinadores, Gestores y Técnicos).</p>	<p>En el manual de Funciones y Competencias del personal del CIC, se describen las demás funciones y competencias de la dirección, jefes de servicios, 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).</p>
<p>La Comisión de Seguridad TIC</p>	<p>La Comisión de Seguridad TIC está integrada por el Vicerrector en materia TIC, Secretario General UPO, Director del CIC, Jefe del Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas, Jefa del Servicio de Informática, Jefe de Gestión de Seguridad, Capacidad y Disponibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar, revisar y proponer objetivos estratégicos en materia de seguridad de la información. - Proponer y revisar la política de seguridad y las normas de seguridad de ámbito global. - Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los planes de acción relacionados con la seguridad de la información. - Proponer las iniciativas principales para mejorar la gestión de la seguridad de la información. - Realizar el seguimiento del nivel de seguridad de la información en base a unos indicadores definidos. - Conocer el resultado de los análisis de riesgos y aprobar los umbrales de riesgo residual.

Gobierno operado por terceros.



INDICE

1.-TELEFONIA	3
1.1- Volumetría Call Center 2011/2012	3
1.2.- Comparativa de llamadas recibidas, atendidas y perdidas por año académico	4
1.3.- Cumplimiento SLA telefónico	5
1.4.- Tiempo medio de respuesta telefónica y porcentaje de llamadas atendidas con retraso	6
2.- SOLICITUDES DE SERVICIO / INCIDENCIAS.....	8
2.1.- Solicitudes de Servicio curso 2011/2012	8
2.2.- Comparativa de solicitudes asignadas y cerradas por año académico	9
2.3.- Solicitudes de servicio gestionadas por niveles curso 2009/2010, 2010/2011 y 2011/2012	10
2.4.- Cumplimiento SLA curso 2009/2010, 2010/2011 y 2011/2012	11
2.5.- Solicitudes por Categoría. Curso 2011/2012	12
2.6.- Evolución de la cola de pendiente 2011/2012	14
3.- HECHOS DESTACADOS	17
4.- EVOLUCION DEL PLAN DE MEJORA 2011/2012.....	18
5.- PLAN DE MEJORA 2012/2013	19

- Control de la documentación

UNIVERSIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)
GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Normas de Documentación del SGS

Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación
Centro de Informática y Comunicaciones

SEVILLA

3. Hoja de Control de la documentación.

Todo documento deberá tener una hoja de control en base al siguiente diagrama:

Título	Título de la Documentación		
Entregable	Título del entregable		
Nombre del Fichero	Fichero de la documentación según especificaciones de este documento.		
Autor	Autor del documento		
Versión/Edición	v02r01	Fecha Versión	dd/mm/aaaa
Aprobado por	Comisión CGIC	Fecha Aprobación	dd/mm/aaaa
		Nº Total Páginas	

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
Destinatarios	Cargo	Área

Abreviaturas de Documentos relacionados Procesos/Servicios.

CIC-XX CIC-SXXC	Los procesos identificados en el mapa deberán codificarse según las iniciales CIC-XXC. Los servicios identificados en el catálogo de servicios deberán codificarse según las iniciales CIC-SXXC. XXC Número que identificará de forma inequívoca cada uno de los procesos/servicios. Diagrama del proceso XXC
DP_CIC-XXC	Diagrama del proceso XXC
FP_CIC-XXC	Ficha del proceso XXC
FI_CIC-XXC FI_CIC-SXXC	FI= Ficha de los indicadores del Proceso/Servicio XXC
SI_CIC-XXC	SI= Ficha de seguimiento de los indicadores del proceso/servicio XXC
IN_CIC-XXC	IN= Indicadores relacionados con el proceso/servicio XXC
IN_CIC-SXXC	XX= Número correlativo que identificará de forma inequívoca cada uno de los indicadores definidos para cada proceso/servicio.
IT_CIC-XXC<identificador> IT_CIC-SXXC<identificador>	IT= Instrucción técnica, manual de usuario y/o actividades relacionados con el proceso/servicio XXC. XX= Número correlativo que identificará de forma inequívoca cada una de las instrucciones técnicas que se definen para cada proceso/servicio. <identificador>: Puede ser necesario colocar un identificador.
FOR_CIC-XXC<yy> FOR_CIC-SXXC<yy>	FOR= Formatos actividades relacionados con el proceso/servicio XXC. XXC= Número asignado al proceso en el Mapa de Procesos. yy= Número correlativo que identificará de forma inequívoca cada uno de los formatos que se definen para cada proceso/servicio.
FO_CIC-XXC<yy> FO_CIC-SXXC<yy>	FO= Formatos actividades relacionados con el proceso/servicio XXC. XXC= Número asignado al proceso en el Mapa de Procesos. yy= Número correlativo que identificará de forma inequívoca cada uno de los formatos que se definen para cada proceso/servicio.
PRO_CIC-XXC<yy><identificador> PRO_CIC-SXXC<yy><identificador>	Esta opción desaparecerá en los documentos creados a partir de la aprobación de este documento. Sustituyéndolo por FOR (abreviatura anterior). PRO= Procedimientos actividades relacionados con el proceso/servicio XXC. yy= Número correlativo que identificará de forma inequívoca cada uno de los procedimientos que se definen para cada proceso/servicio. <identificador>: Puede ser necesario colocar un identificador.
PLA_CIC-XXC<yy><identificador> PLA_CIC-SXXC<yy><identificador>	PLA= Planes relacionados con el proceso/servicio XXC. yy= Número correlativo que identificará de forma

Nuestros Pilares en Gestión de RECURSOS

- Sistema de documentación (BSCW).
- Descripción de procesos y servicios. (Visio).
- Gestión de los procesos y CSU (CA Service Desk).
- Análisis de Riesgos del SGS (Pilar).
- Catálogo de Servicios en Web del CIC (OpenCMS).
- Mantenimiento del SGS (excel -> project).
- Base de Datos de mejoras para la trazabilidad (Acces).
- Monitorización Disponibilidad, Seguridad, Capacidad (Osmius Y Vigiatech).
- Publicación y Comunicación (www.upo.es/cic/SGS).
- Y las personas



- Personal

Plan de Formación
Gestión de Servicios TIC Certificados



[> Inicio](#) > [Calidad](#) > [Formación](#) > [Plan de Formación](#)

Planes de Formación Especifica del CIC

La mejora de la formación del personal del CIC de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla fomenta valores como la innovación, la creatividad, la flexibilidad, la capacidad de interrelación o el liderazgo.

[Plan de Formación 2007](#)

[Plan de Formación 2008](#)

[Plan de Formación 2009](#)

[Plan de Formación 2010](#)


[Plan de Formación 2011](#)

[Plan de Formación 2012](#)



SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA
Tareas y Funciones personal CIC 2013. Plan de Capacidad

Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación
Centro de Informática y Comunicaciones



Ciclo PDCA.

-CMI. (Cuadro de Mando Integral).

-Project de mantenimiento SGS.

CALENDARIO DE TAREA	2013											
ACCIONES	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
OBJETIVO I1: Informar y comunicar, por parte de la Dirección, a los clientes (PAS/PDI/Estudiantes) al menos el 90% de las mejoras aprobadas por la Dirección en los servicios TIC del SGS.	P		P		P	P			P		P	
	A	A		A	A	A			A	A		A
ACCIONES	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
OBJETIVO I2: Conseguir implementar el 90% de las mejoras, recogidas en la base de datos de mejoras, referidas a los procesos de mantenimiento del SGS durante el año.	RM	RM		RM	RM	RM			RM	RM		RM
	A	A		A	A	A			A	A		A
ACCIONES	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
OBJETIVO I3: Garantizar que la gestión del riesgo acumulado del SGS sea ≤ 1 (confidencialidad, disponibilidad, integridad) después de aplicar las salvaguardas al SGS.	RR	RR			RR	RR			RR	RR		RR
ACCIONES	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
OBJETIVO II 1: Alcanzar el valor 3 de satisfacción del cliente/usuario en una escala de 1-5.	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
	E	E	E	E	E	E	E	E	Q	E	E	E
ACCIONES	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
OBJETIVO IV 1: Garantizar al 100% que el gasto real anual de los servicios TIC no supera el gasto planificado en el Plan Financiero.	RD	RD	RD	RD	RD	RD	RD	RD	RD	RD	RD	RD

AUDITORIA EXTERNA: Recertificación Febrero 2013

- Project de mantenimiento del SGS.
- Análisis de riesgos (infraestructuras, financiero, personas).
- Planes de Capacidad el factor humano.
- Trazabilidad de las mejoras.
- Ajustes de los SLAs.

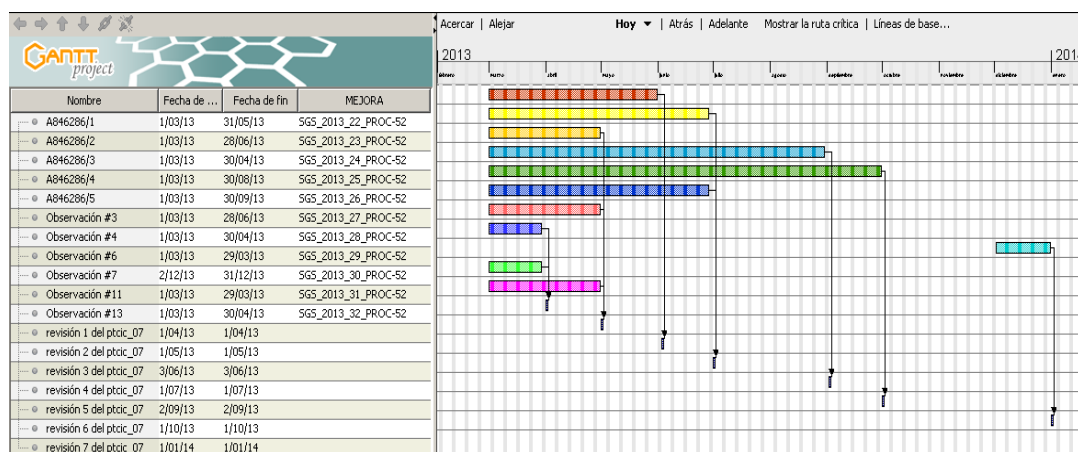
bsi.



Assessment Report.

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

Report Author: Agustin Lema
View Date: 12/02/2013 Page 1 of 10 ...making excellence a habit™



SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)
EVALUACIÓN Y REVISIÓN
Plan de acciones correctoras (PAC) de la Auditoría externa 2013

Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación
Centro de Informática y Comunicaciones

- Todo documento del SGS generado desde un análisis debe contemplar mejoras en los servicios.
- Las mejoras deben ir referenciadas en una Base de Datos o registros de mejoras.
- Debe haber trazabilidad entre los documentos que generan las mejoras y el seguimiento de la mejora.
- El seguimiento de las mejoras debe estar en el project del mantenimiento del SGS

MEJORAS



- Planificación. **Diseño**. Transición.
- **Análisis de Riesgos** (Infraestructuras, Financiero, Humano).
- Plan de negocio. (Financiero y retorno).
- **Tareas y responsabilidades en project.**
- **Seguimiento. Testeos.**
- Política de Cambios Mayores.

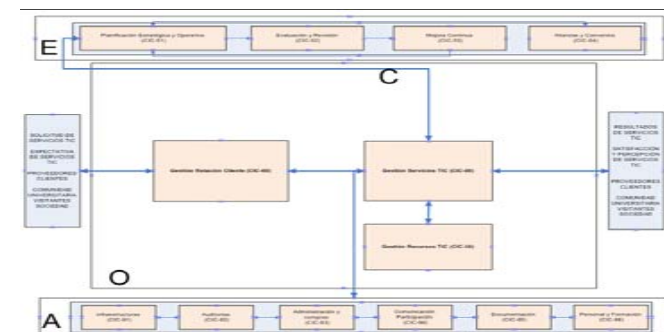
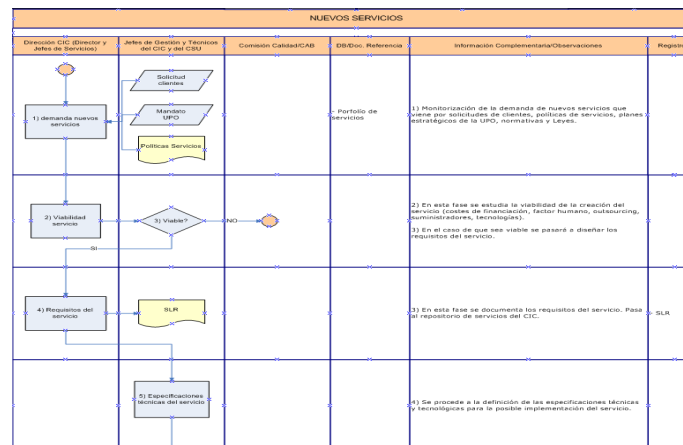
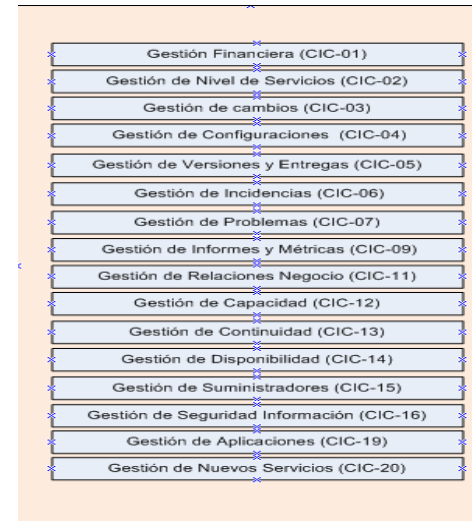


Procesos del SGS basados en ISO 20000:2011 y...

Norma ISO/IEC 20000-1:2011

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
CIC-20	GESTIÓN DE NUEVOS SERVICIOS Y MODIFICADOS	02.01	15/06/2011	CIC
Descripción de Cambios sobre edición anterior: Actualización norma ISO/IEC: 20000.				
Misión	Proceso que se encarga de la creación de nuevos servicios utilizando el resto de procesos y funciones de la organización TI. El objetivo es asegurar que tanto los servicios nuevos como los modificados a los existentes, se pueden gestionar y entregar con los costes y la calidad acordada.			
Alcance	Empieza: Solicitud o necesidad de nuevos servicios por parte de los clientes ó necesidad de modificación de servicios existentes debido a alguna circunstancia. Finaliza: Los procedimientos, recursos de personal, los niveles de servicio existentes, SLAs y otros objetivos o compromisos del servicio, los procesos de gestión del servicio, procedimientos y documentación existentes y el enfoque de la gestión del servicio. Termina: Prueba en operación de los nuevos servicios o de los servicios modificados así como la realización del análisis y seguimiento de los mismos.			
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR	
- Solicitud de cliente - Portafolio de proyectos. - Mandato de la dirección de la UPO. - Catálogo de servicios. - Políticas TI. - SLAs, CLAs, y Ucs existentes. - CMDB.	- Gestión de la demanda. - Requisitos del servicio (SLR). - Análisis de viabilidad (TCO y ROI). - Especificaciones Técnicas del servicio. - Propuestas de SLAs. - Plan de proyecto creación servicio. - Solicitud de cambio (RFC). - Seguimiento de la implementación. - Informe de servicios.	- Servicio Operativo. - Documentación del Servicio. - Contrataciones necesarias. - CMDB modificada. - SLAs, CLAs, LIC. - RFC actualizados. - Actividades mejora del servicio. - Informes de errores de las pruebas del servicio.	- Comisión de Garantía Interna de Calidad del CIC.	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
- Ficheros tableros en el CIC. - B.D. Catálogo Servicios TIC. - Implementación privados, implementación. - Web del CIC (proyectos, perfil de contactos).	- Director del CIC. - Jefes de Servicios del CIC. - Coordinadores de áreas TIC. - Responsables servicios TIC.	- Plan calidad servicios TIC (SCP). - Documento de Prescripción de servicios. - Entornos de satisfacción de calidad. - SLAs, Normativa UPO. - Carta de servicios del CIC.	- SLAs. - Catálogo Servicios TIC. - Entornos de satisfacción. - CLAs, Ucs. - CMDB.	
INDICADORES	FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
- CM: DOC_CIC-11_SGS_CMI_2013.doc (http://www.upo.es/it/SGS/index.jsp)	- CM: DOC_CIC-21_SGS_CMI_2013.doc (http://www.upo.es/it/SGS/index.jsp)	- Cumplimiento de los Acuerdos de nivel de servicio. - Satisfacción del usuario. - Plan Estratégico de la UPO.	- jlvarez@cic.upo.es - fmontes@cic.upo.es - yjhergon@cic.upo.es	



y...

PROCESO: Gestión de Incidencias					CÓDIGO: CIC-06	
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
Código Indicador	Objetivo	Forma de cálculo	Registros y/o fuentes de información	Responsable de la medición/seguimiento	Periodicidad	Compromiso
	Medida					
IN_CIC-06.01	Garantizar que el tiempo medio de resolución de incidencias en ningún caso supere las 96 horas naturales asegurando, de tal modo, la celeridad media de la ejecución del proceso.	$\frac{\sum Tinc}{\sum Ninc}$ - Tinc= tiempo total de resolución de incidencias. - Ninc= número de incidencias totales.	http://algarrobo.upo.es:8090/indicadores/gestionIncidencias/in_cic_06_02.php	Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias	Anual	<= 96 horas
	Medida 06.01: Tiempo medio de resolución de incidencias					

PROCESO: Gestión de Relaciones Negocio					CÓDIGO: CIC-11	
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
Código Indicador	Objetivo	Forma de cálculo	Registros y/o fuentes de información	Responsable de la medición/seguimiento	Periodicidad	Compromiso
	Medida					
IN_CIC-11.01	Alcanzar el valor 3 de satisfacción del cliente/usuario en una escala de 1-5.	Indicador: (SUMATORIO NÚMERO PREGUNTAS X VALOR RESPUESTAS) / NÚMERO TOTAL DE RESPUESTAS	Resultados de encuestas de satisfacción	Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias	Mensual anual	>=3
	MEDIDA 11.01: Encuesta de satisfacción del PAS / PDI / ESTUDIANTES / SOCIEDAD.					

y...

CONTROL TAREAS POR SERVICIO DEL ALCANCE DEL SGSTI									
AÑO 2011									
AÑO 2012									
AÑO 2013									
SERVICIOS DEL ALCANCE	PERIODICIDAD	REONSABILIDAD	FECHA APROBACIÓN	FECHA 1ª REVISIÓN	RESULTADOS 1ª REV	FECHA 2ª REVISIÓN	RESULTADOS 2012	FECHA 3ª REVISIÓN	RESULTADOS 2012
1.- Servicio de Aula Virtual: Documentos y procesos a revisar									
Plan de gestión del servicio	Anual	Coordinador ATIA	08/02/2010	10/01/2011	BSCW (http://jazmin.upo.es/fbc/wbscw.cgi/844414) (PLA_CIC_S12.2_PlanGestionServicio_AulaVirtual.doc)	20/02/2012	BSCW (http://jazmin.upo.es/fbc/wbscw.cgi/844414) (PLA_CIC_S12.2_PlanGestionServicio_AulaVirtual.doc; V3.0)	30/01/2013	http://jazmin.upo.es/fbcw
SLA del servicio	Anual	Coordinador ATIA	01/07/2009	11/01/2011	BSCW/ http://www.upo.es/cic/expoort/sites/webcoic/servicio/sfocatalogo_servicios/aula_virtual/aula_virtual/SLA_CIC-12.2.pdf	07/02/2012	BSCW/ http://www.upo.es/cic/expoort/sites/webcoic/servicio/sfocatalogo_servicios/aula_virtual/aula_virtual/SLA_CIC-12.2.pdf	08/01/2013	http://jazmin.upo.es/fbcw
Plan de capacidad del servicio	Anual	Coordinador ATIA	10/01/2011	10/01/2011	BSCW (PLA_CIC_S12.2_PlanCapacidad2010-11) (http://jazmin.upo.es/fbc/wbscw.cgi/643643)	21/03/2012	BSCW (PLA_CIC_12-PlanCapacidadS12.2AulaVirtual) (http://jazmin.upo.es/fbc/wbscw.cgi/643643) V2.0	21/03/2013	
Plan de disponibilidad y continuidad del servicio	Anual	Coordinador ATIA	15/09/2009	10/01/2011	BSCW (http://jazmin.upo.es/fbc/wbscw.cgi/643668)	20/03/2012	BSCW (http://jazmin.upo.es/fbc/wbscw.cgi/643658) PLA_CIC-13_14_PlanContinuidadDisponibilidad-S12.2AulaVirtual.doc V2.2	20/02/2013	
Plan de mejoras del servicio	Anual	Coordinador ATIA	21/01/2011	21/01/2011	BSCW (DOD_CIC-52_AccionesCorrectivas.mdb) (http://jazmin.upo.es/fbc/wbscw.cgi/d1084742/DOD_CIC_52_AccionesCorrectivas.mdb?version=5.1)	20/03/2012	BSCW (DOD_CIC-52_AccionesCorrectivas.mdb) (http://jazmin.upo.es/fbc/wbscw.cgi/d1084742/DOD_CIC_52_AccionesCorrectivas.mdb?version=5.1)	30/01/2013	http://jazmin.upo.es/fbcw
									http://jazmin.upo.es/fbcw

Norma ISO/IEC 20000-1:2011

Servicio: Medio de entrega de valor al cliente facilitando que alcance los resultados que quiere lograr.

13. Servicio de Atención a Usuarios desde el Centro de Servicios (CSU)

El Servicio de Atención a Usuarios se realiza en el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

➔ **Destinatarios:**

Personal docente e Investigador (PDI)
Personal de administración y Servicios (PAS)
Estudiantes

➔ **Objetivos:**

El C.I.C. desarrolla y mantiene todos los servicios e infraestructura informática y de comunicaciones de la Universidad, haciendo uso de las buenas prácticas de ITIL, ofreciendo estos servicios a la Docencia, Investigación, Administración y Alumnado.

El continuo aumento del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de los usuarios de la Universidad hace necesaria la externalización de determinadas tareas incluidas en el Catálogo de Servicios del C.I.C., con el objetivo de proporcionar un servicio de calidad a los usuarios (PDI, PAS, Estudiantes, Sociedad).

Este servicio, por tanto, es gestionado a través del Centro de Servicios al Usuario (CSU), donde se centraliza esta atención a los usuarios del Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) y la resolución entre otras tareas de:

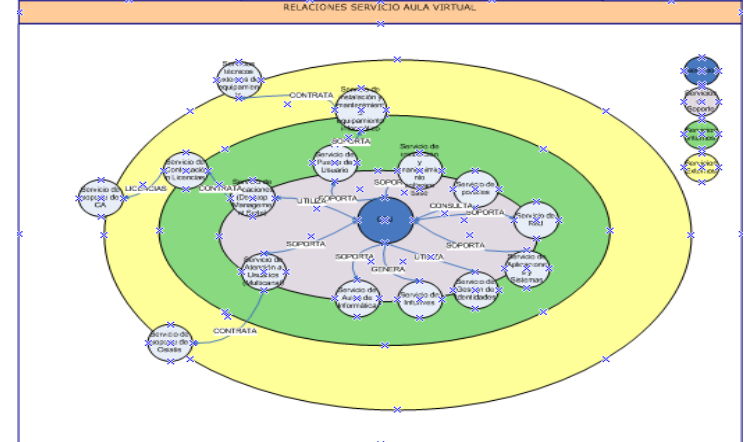
Peticiones de nuevos servicios informáticos dentro del catálogo de servicios del CIC (altas/bajas de uso de servicios, instalaciones, compras hardware y software, etc.)

Incidencias de los servicios informáticos ofrecidos: incidencias generales de acceso a servicios e incidencias del puesto de trabajo.

Consultas y petición de información sobre los servicios ofertados y herramientas utilizadas

- ➔ **Soporte:** Centro de Servicios al Usuario del CIC, de 8 de la mañana a 8 de la tarde. Teléfono: 954977903 ext 77903
- ➔ **Acciones:** [Solicitud de Servicio](#)
- ➔ **Servicios Relacionados:** [Puesto de Usuario](#)
- ➔ **Acuerdos de Nivel de Servicio:**
- ➔ **Componentes del Servicio:** [SGSTI](#)
- ➔ **Responsable:** Coordinador de Operaciones, Soporte y Equipamiento

CODIGO	SERVICIO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
CIC-S13	Atención a usuarios desde CSU	02.01	15/06/2011	CIC
Descripción de Cambios sobre edición anterior:		Actualización norma ISO/IEC: 20000		
Misión	El objetivo del servicio de atención a usuarios desde el Centro de Servicios a usuarios, es la centralización y canalización de todas las solicitudes de servicios (peticiones, consultas, incidencias) a través de CSU.			
Alcance	Incluye: Solicitud de servicios al CIC. Excluye: Gestión de las solicitudes de servicios, incidencias de los servicios, consultas y peticiones de información. Termina: Centro de las solicitudes de servicios.			
DESTINATARIOS	TAREAS/ACTIVIDADES	SERVICIOS RELACIONADOS	ACUERDO NIVEL SERVICIO	
Personal de Docente e Investigador; Personal de Administración y Servicios; Estudiantes.	Gestión de solicitudes de servicios al CIC; Gestión de las incidencias NI y NI2 de los servicios prestados por el CIC; Gestión de consultas y peticiones de información.	Servicio de Puestos de Trabajo; Servicios de Red; Servicios de gestión de identidades; Servicio de portales de información; Servicio de soporte de ATIA.	SLA, CIC-Centro de Servicios al Usuario de Sevilla; Catálogo de servicios TIC del CIC en www.upo.es/servicios/psb/06_servicios/	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REVISADO/APROBADO POR	
Dependencias del CIC; Call Center; Plataforma de gestión SGSTI; Portal de Información del CIC.	Director del CIC; Coordinador de ATIA; Jefe de Gestión de Eficiencia Virtual; Técnico del CIC (NI); Soporte CSU (NI1, NI2).	Normativa académica de la UPO; Normativa uso Aulas de Informática; Normativa de usos de los servicios y recursos informáticos.	Comisión de Calidad y Planificación del CIC.	
INDICADORES	FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
CM1: DOC_CIC-S1_SGS_CMI_2013.doc (http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp)	CM1: DOC_CIC-S1_SGS_CMI_2013.doc (http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp)	Número solicitudes al CIC a través del CSU (call center, ventana, formulario web, correo electrónico); Número de aulas de Informática y aulas de docencias con puestos de trabajo informatizados.	marferr@dc.upo.es	



Catálogo de Servicios Gestión de Servicios TIC Certificados



> Inicio > Servicios > Catálogo de Servicios

Catálogo de Servicios

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

Dentro del catalogo 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 UXXI-RRHH

→ [Descripción](#)

1.2. Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión Económica UXXI-EC

→ [Descripción](#)

1.3. Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión Académica UXXI-AC

→ [Descripción](#)

1.4. Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión de Investigación UXXI-Investigación

→ [Descripción](#)

1.5. Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión de Integración Corporativo UXXI-Integrador

→ [Descripción](#)

1.6. Datawarehouse (Sistema de Información a la Dirección - SID)

→ [Descripción](#)

2. Aulas de Informática

2.1. Aulas de Informática

→ [Descripción](#)

2.2. Equipos de apoyo para acceso a recursos electrónicos (Internet, Correo, WebCT, ...)

→ [Descripción](#)

2.3. Puestos Virtuales

→ [Descripción](#)

3. Comunicaciones

3.1. Servicio de Telefonía

→ [Descripción](#)

3.2. Servicio de fax

→ [Descripción](#)

3.3. Servicio de Acceso Externo

→ [Descripción](#)

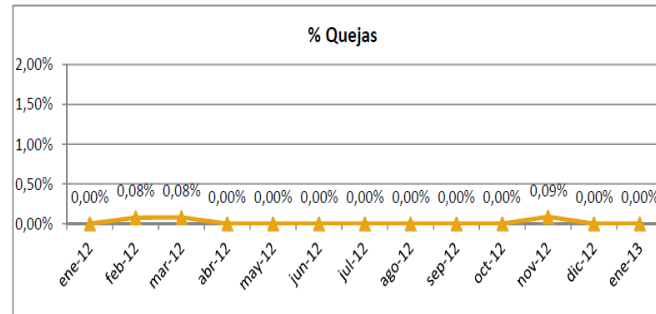


... Servicios alcance del SGS

Servicio: Aula Virtual					CÓDIGO: CIC-S12.2	
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
Código Indicador	Objetivo medida	Forma de cálculo	Registros y/o fuentes de información	Responsable de la medición/seguimiento	Periodicidad	Compromiso
IN_CIC-S12.2.01	<p>Garantizar que el porcentaje de incidencias que se resuelven incumpliendo el SLA en ningún caso, sobrepase el 30 % de los incidentes gestionados desde el servicio, para asegurar la estabilidad del servicio.</p> <p>Porcentaje de incidentes de mensajería con incumplimiento de SLA</p>	$\frac{\sum M}{\sum N} * 100$ <p>- Ni = N° Incidencias Servicio con incumplimiento - N = N° total de incidencias del servicio</p>	Gestión del nivel del servicio	Jefe de Gestión de Docencia Virtual	Anual	<=30%

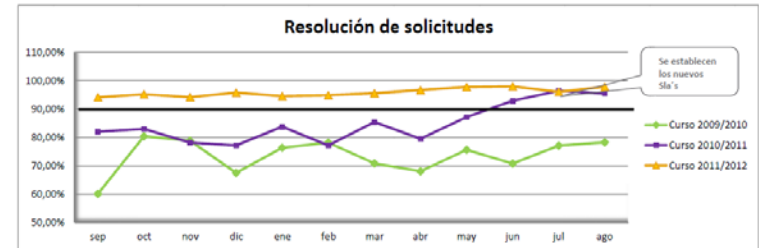
SERVICIO: ATENCIÓN A USUARIOS					CÓDIGO: CTC-12.S13	
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
Código Indicador	Objetivo Medida	Forma de cálculo	Registros y/o fuentes de información	Responsable de la medición/seguimiento	Periodicidad	Compromiso
IN_CIC-12.S13.01	<p>Garantizar que el porcentaje de incidencias que se resuelven incumpliendo el SLA en ningún caso, sobrepase el 30 % de los incidentes gestionados desde el servicio, para asegurar la estabilidad del servicio.</p> <p>Porcentaje de incidentes de mensajería con incumplimiento de SLA</p>	$\frac{\sum M}{\sum N} * 100$ <p>- Ni = N° Incidencias Servicio con incumplimiento - N = N° total de incidencias del servicio</p>	Gestión del nivel del servicio	Coordinador OSE	Anual	<=30%

3.5.- Quejas y Felicitaciones



2.4.- Cumplimiento SLA curso 2009/2010, 2010/2011 y 2011/2012

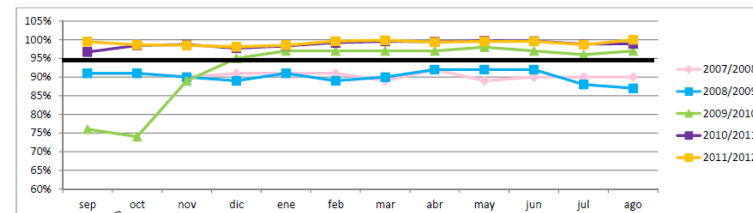
	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Curso 2009/2010	60,09%	80,39%	78,83%	67,47%	76,85%	78,17%	70,82%	68,04%	75,62%	70,76%	77,11%	78,27%
Curso 2010/2011	82,02%	82,96%	78,17%	77,18%	83,77%	77,17%	85,39%	79,50%	87,14%	92,90%	96,42%	95,42%
Curso 2011/2012	94,15%	95,18%	94,19%	95,77%	94,55%	94,89%	95,56%	96,69%	97,76%	97,88%	96,01%	97,87%



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

1.3.- Cumplimiento SLA telefónico

	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%
% Atendidas 2010/2011	97%	98%	99%	98%	98%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%
% Atendidas 2011/2012	99,40%	98,52%	98,38%	97,94%	98,39%	99,62%	99,87%	99,29%	99,49%	99,48%	98,50%	100,00%



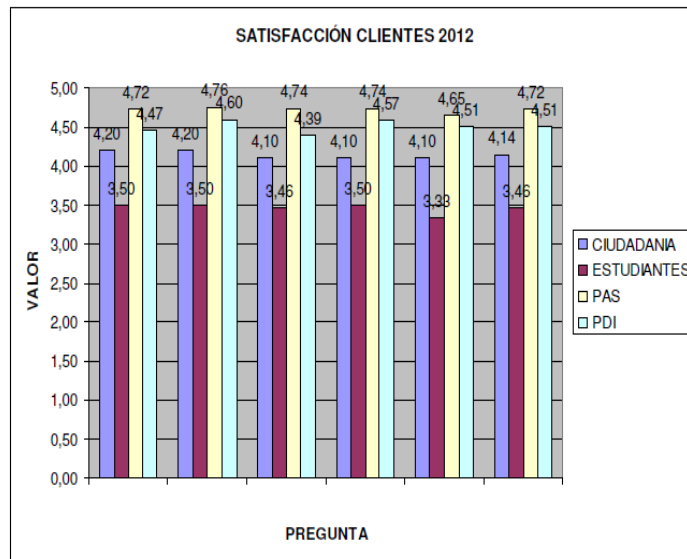
Puesta en marcha del servicio de Oslatis.

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

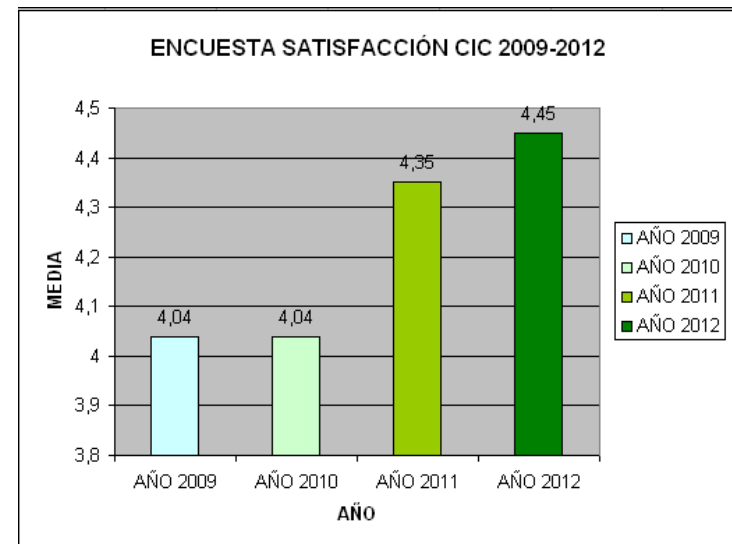
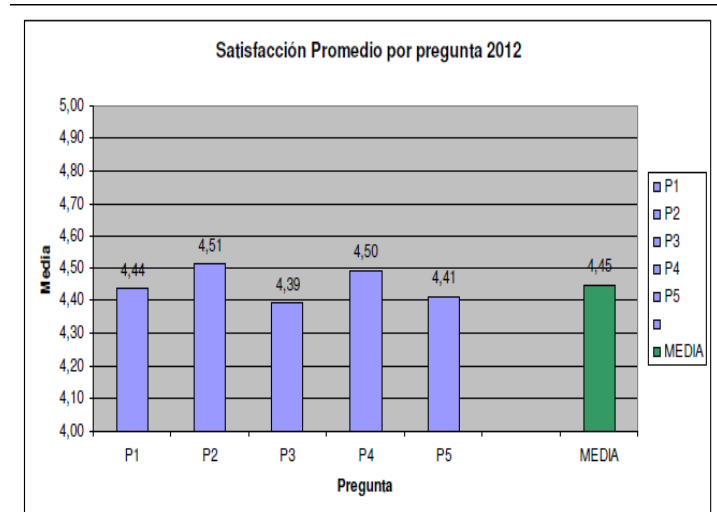
3.1 - Acceso al Servicio

Modo de contacto	Total	Reparto
CA	550	80,72%
Mail	31	3,49%
Teléfono	85	13,04%
Ventanilla	17	2,75%
Total	1089	

... SATISFACCIÓN de nuestros CLIENTES



2012 PARTICIPACIÓN	P1	P2	P3	P4	P5	MEDIA
CIUDADANIA	10	4,20	4,20	4,10	4,10	4,14
ESTUDIANTES	24	3,50	3,50	3,46	3,50	3,33
PAS	78	4,72	4,76	4,74	4,74	4,65
PDI	122	4,47	4,60	4,39	4,57	4,51



Ésto no sería posible sin el ...



PERSONAL DEL CIC

Muchas gracias

¿Preguntas?

Centro de Informática y Comunicaciones
Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación
Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla

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

