

VIII Congreso

Académico Internacional
en Gobierno y Gestión del Servicio de TI

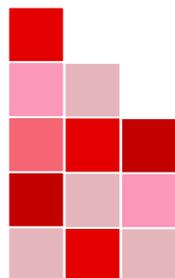
Martes 28 de Mayo de 2013 (UCLM – Ciudad Real)



EXPERIENCIA ISO 20000: De la Gestión de la Información a la Gestión de Servicios en el CIC

Fátima Romero Avilés. Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla

José Luís Pavón Fernández. Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla



Formando profesionales:
de la sociedad de
la información
a la sociedad de
los servicios



ESCENARIO: La Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.



Certificación nº: ITMS 545911

Universidad Pública. Remonta su fundación al año 1997.
Desde el 2007 es bien Cultural de la Junta de Andalucía.



- 10.199 Estudiantes en grados. 1071 en Masteres Oficiales y 688 doctorados. 1.022 Profesores e Investigadores (PDI).
360 Personal de Administración y Servicios (PAS).

- 95 Grupos de Investigación con 477 líneas.



- 30 grados y dobles grados. 40 Másteres Oficiales.

- 12 programas de doctorado. 147 títulos propios.



- 136 hectáreas. 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.

- Presupuesto 2013: 69.307.424,34 €



TRAYECTORIA 2004-2013



- 1997 a 2004: Gestión de los sistemas de información de la UPO.
- 2004: Contacto con ITIL.
- 2005: Centro de Servicios a Usuarios en el CIC.
- 2007: Trabajar con procesos de ITIL. Cambiar RPT a Jefes de Gestión.
- 2008: Comenzamos con ISO 20000. Mapa Procesos. Valor de P-P-S-C
- 2010: Obtenemos certificación del SGSTIC nº: ITMS 545911
- 2013: Recertificación SGS ISO 20000: 2011

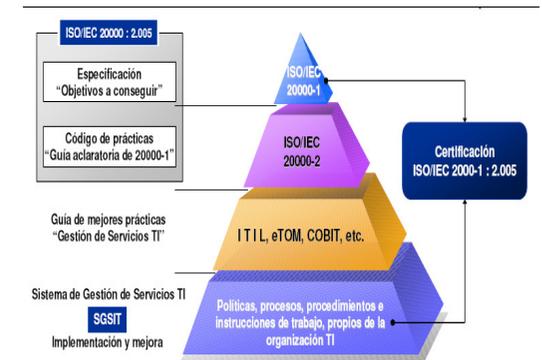


Figura 1 - Ambito de actuación de la norma ISO/IEC 20000



CASO DE ÉXITO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



- **FORMACIÓN en ITIL (primer curso en 2004, para el personal del CIC, 20 personas).**
- **Certificación en ITIL v 2. 2006. (Coordinadores).**
- **FORMACIÓN y Certificación en ITIL v3. 2008. (Todo el personal del CIC, 26 personas).**
- **FORMACIÓN y Certificación auditores internos ISO 20000. 2009. (4 personas).**
- **FORMACIÓN y Certificación auditores interno de gestión de servicios. 2010. (3 personas).**
- **Creación grupo de trabajo (2008): gtcic_07: Gestión de Servicios con la norma ISO 20000.**
- **Actualmente todo el personal del CIC tiene FORMACIÓN en ISO 20000.**



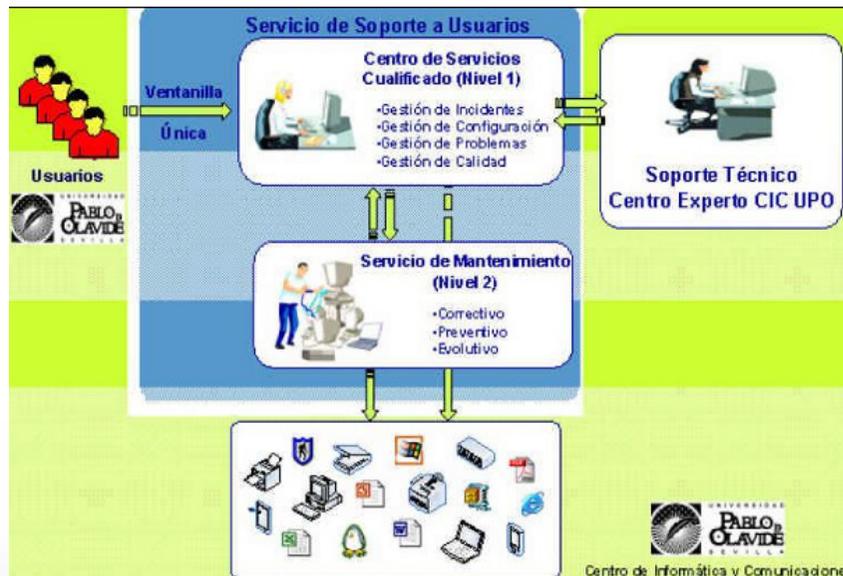
CASO DE ÉXITO: GESTIÓN DEL CAMBIO (P-P-S-C).

- Concurso público para crear CSU en el CIC. 2005. Relaciones Terceros.
- Adaptar RPT a Jefes de Gestión de los procesos ITIL. 2005.
- Publicación RPT en BOJA funciones Jefes de Gestión de Procesos. 2007
- Primer mapa de procesos del CIC según ITIL V2. 2007.

UNIVERSIDAD PABLO OLAVIDE SEVILLA		FICHA DE PUESTO PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS - FUNCIONARIO-	
Denominación	Jefe de Gestión	Forma de Provisión:	CE
Grupo:	A/B Nivel	23	R. Jcp.: F
Admón.:	A3/A4 T. Puesto:	S	

- Organizar y controlar bajo la supervisión del Director del Centro/Coordinador Proyectos la gestión de cambios y problemas.
- Gestión de los cambios, especialmente de las siguientes tareas: analizar, evaluar costes, coordinar y controlar la implementación de cambios, monitorización posterior a la implementación.
- Gestión de problemas, especialmente de las siguientes tareas:
 - Gestión reactiva de problemas: detección, análisis, tratamiento y resolución de problemas y errores.
 - Gestión proactiva de problemas: medidas para la prevención de errores.
- Organizar y controlar bajo la supervisión del Director del Centro/Coordinador Proyectos, la gestión de la información y versiones de la infraestructura.
- Gestión de configuraciones, especialmente de las siguientes tareas:
 - Análisis, implementación, monitorización de gestión de las configuraciones.
 - Coordinar y controlar la gestión de la configuración.
- Gestión de versiones, especialmente de las siguientes tareas: definir, probar, planificar, implementar y monitorizar el despliegue de versiones de software/hardware.
- Organizar y controlar bajo la supervisión del Director del Centro/Coordinadores la gestión de la seguridad, capacidad y disponibilidad.
- Gestión de seguridad, especialmente de las siguientes tareas:
 - Garantizar el cumplimiento de los requisitos externos tanto en materia de legislación y privacidad como en políticas de seguridad y acuerdos de niveles de servicio (SLAs).
 - Crear un entorno seguro independientemente de los requisitos externos.
 - Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Gestión de la capacidad, especialmente de las siguientes tareas:
 - Asegurar que las capacidades de la infraestructura TI (Tecnología de la Información) estén alineadas con las

- necesidades del servicio tanto en la actualidad como en el futuro.
- Comprender las ventajas potenciales de las nuevas tecnologías y evaluar su adecuación para la organización.
- Gestión de la capacidad de los servicios y de los recursos.
- Gestión de la disponibilidad, especialmente de las siguientes tareas: optimizar la infraestructura y la organización TI para la prestación de niveles de disponibilidad sostenidos que permitan a los servicios satisfacer sus objetivos.
- Organizar y controlar bajo la supervisión del Director del Centro/Coordinadores la gestión de Tratamiento de datos y Métrica.
- Gestión de tratamiento de datos, especialmente de las siguientes tareas:
 - Mantener la integridad de la base de datos de la configuración (CMDB).
 - Análisis el tratamiento de datos relacionados con el Service Desk, Gestión de Incidencias y Soportes, Gestión de problemas y Cambio, Gestión de Información, Versiones e Infraestructuras, Gestión de la Seguridad.
 - Elaboración, desarrollo y tratamiento de datos para fines estadísticos y de gestión TI.
- Gestión de métricas, especialmente de las siguientes tareas:
 - Proporcionar objetivos concretos para medir el rendimiento de los servicios TI (Tecnología de la Información) junto con los acuerdos de nivel de servicios (SLAs).
 - Medición, análisis y planificación de los indicadores de los servicios TI.
 - Generación de métricas para monitorizar los límites establecidos en los SLAs.
 - Establecer métricas e informes de gestión TI.
 - Colaboración con otras áreas y servicios.
 - Definición de procedimientos.
 - Proponer las mejoras de carácter operativo, organización y estratégico.
 - Proporcionar informes de gestión que permitan mejorar la calidad del servicio.



CASO DE ÉXITO: RELACIÓN CON LOS CLIENTES.

- Acceso al CSU multicanal.
- Comunicación a través de la Web del CIC.
- Su opinión. Quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Encuestas de satisfacción (Pregunta del Mes, encuestas CSU, encuestas de servicios).

2. ¿Cómo valora la atención personal recibida?

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

	1	2	3	4	5	Sin respuesta
Marque una opción	<input type="radio"/>					

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

	1	2	3	4	5	Sin respuesta
Marque una opción	<input type="radio"/>					

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

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

	1	2	3	4	5	Sin respuesta
Marque una opción	<input type="radio"/>					

5. En general, su impresión sobre el servicio recibido es

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

	1	2	3	4	5	Sin respuesta
Marque una opción	<input type="radio"/>					

*6. Grupo de Interés

Seleccione una de las siguientes opciones

PAS

PDI

Estudiante

Ciudadanía

DESTACADOS

- Noticias
- Diario de la Universidad
- Universidad Pablo de...

ABR-2013

Pregunta Mes

TIC

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE SEVILLA

Centro de Informática y Comunicaciones

Servicio de Soporte al Usuario

Login

Usuario

Contraseña



CASO ÉXITO: TRAZABILIDAD PROCESOS Y SERVICIOS

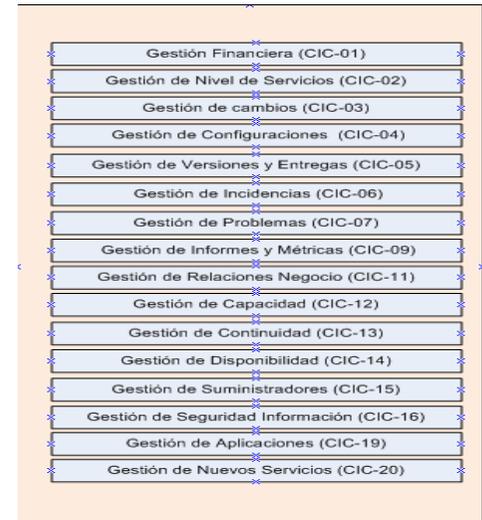
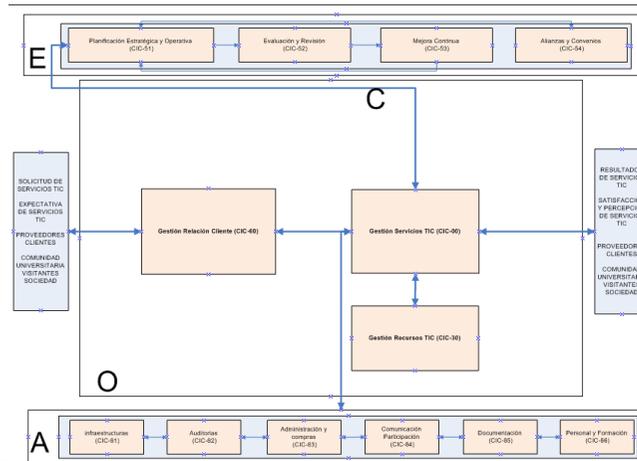


Norma ISO/IEC 20000-1:2011

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: Incluye los presupuestos, recursos de personal, los niveles de servicio acordados, 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 en la explotación 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. - Perfil 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, Ucs. - 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	
- Especificaciones elaboradas en el CIC. - E.D. Catálogo Servicios TIC. - Implementación pruebas, implantación. - Web del CIC (proyectos, perfil de contratante).	- Director del CIC. - Jefes de Servicios del CIC. - Coordinadores de áreas TIC. - Responsables servicios TIC.	- Plan calidad servicios TIC (SCP). - Documento de Preización de servicios. - Encuesta de satisfacción de calidad. - SLAs, Normativa RFC. - Carta de servicios del CIC.	- SLAs. - Catálogo Servicios TIC. - Encuestas de satisfacción. - C.A.S. Ucs. - CMDB.	
INDICADORES	FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
- CMI, DOC, CIC-01, SCS, CMI, 2013.doc (http://www.upo.edu/ICS/index.jsp)	- CMI, DOC, CIC, SCS, CMI, 2013.doc (http://www.upo.edu/ICS/index.jsp)	- Cumplimiento de los Acuerdos de nivel de servicio. - Satisfacción del usuario. - Plan Estratégico de la UPO.	- hovanfer@ic.upo.es - hovanfer@ic.upo.es - hovanfer@ic.upo.es	

NUEVOS SERVICIOS					
Descripción CIC (Director y Jefes de Servicio)	Jefes de Gestión y Tareas del CIC y del CSU	Comisión Calidad/CAB	DE/Enc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
1) demanda nuevos servicios	Solicitud cliente Mandato UPO Políticas Servicios		Portal de servicios	1) Monitorización de la demanda de nuevos servicios que viene por solicitudes de clientes, análisis de servicios, planes estratégicos de la UPO, normativas y Leyes.	
2) Viabilidad servicios	¿Viabilidad?			2) En esta fase se estudia la viabilidad de la creación del servicio (costes de financiación, factor humano, sustitución, mantenimiento, herramientas). 3) En el caso de que sea viable se pasará a diseñar los requisitos del servicio.	
3) Requisitos del servicio	SLR			3) En esta fase se documenta los requisitos del servicio. Pasa al repositorio de servicios del CIC.	SLR
4) Especificaciones técnicas del servicio				4) Se procede a la definición de las especificaciones técnicas y tecnológicas para la posible implementación del servicio.	



CASO ÉXITO: CERTIFICACIÓN ISO 20000:2011

Norma ISO/IEC 20000.

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)

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: Emplear Solicitud de servicios al CIC. Seguimiento de las solicitudes de servicios, incidentes de los servicios, consultas y peticiones de información. Termina: Cierre de las solicitudes de servicios.				
DESTINATARIOS	TAREAS/ACTIVIDADES	SERVICIOS RELACIONADOS	ACUERDO NIVEL SERVICIO	
Personal de Docente e Investigador; Personal de Administración y Servicios; Estudiantes; SIGESIST.	Gestión de solicitudes de servicios al CIC; Gestión de los Incidentes NI y NI de los Servicios reportados por el CIC; Gestión de consultas y peticiones de información.	Servicio de Puestas de Trabajo; Servicios de Red; Servicios de gestión de dispositivos; Servicio de portales de información; Servicio de soporte de ATIA.	SLA, CIC-Comentarios/Incidentes; Plan de seguimiento y mejora de servicios TIC del CIC (en www.uco.es/sgs/index.jsp)	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REVISADO/APROBADO POR	
Dependencia del CIC; Cal Center; Plataforma de gestión SOST; Portal de información del CIC.	Director del CIC; Coordinador de ATIA; Jefe de Gestión de Excepción Virtual; Técnico del CIC (NI); Soporte CIC (NI, NI).	Normativa académica de la UPO; Normativa de Aula de Informáticas; Normativa de uso de los servicios y recursos informáticos.	Comisión de Calidad y Planificación del CIC.	
INDICADORES	FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
CMI DOC_CIC-S13_SGS_CMI_2013.doc (http://www.uco.es/sgs/index.jsp)	CMI DOC_CIC-S13_SGS_CMI_2013.doc (http://www.uco.es/sgs/index.jsp)	Número solicitudes al CIC a través del CSU (call center, ventanilla, formulario web, correo electrónico); Número de aulas de Informáticas y aulas de formación con puestas de trabajo informáticas.	jmarfer@cicupo.es	
RELACIONES SERVICIO AULA VIRTUAL				



CAMBIO A OBJETIVOS SMART

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

OBJETIVOS SMART

- 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.

AUTORIZACIONES Y REponsabilidades DEL SGS



Certificación nº: ITMS 545911

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>El Responsable del SGSTI.</p> <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 del Sistema de la Documentación.</p> <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, Victor 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 1: 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.

REponsabilidades DEL SGS



UNIVERSIDAD
PABLO DE OLAVIDE
SEVILLA



COMUNICACIÓN DEL SGS



- Comunicación en www.upo.es/cic/SGS.
- Planes, Políticas, Procesos, servicios, CMI del SGS.

UNIVERSIDAD
PABLO DE OLAVIDE
SEVILLA

SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)

REQUISITOS GENERALES
POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

itSMF
ISO/IEC 20000
CALIDAD DE SERVICIOS

SGS
Gestión de Servicios TIC Certificados

> Inicio > SGS

SISTEMA DE GESTION 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



CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGS



Certificación nº: ITMS 545911

UNIVERSIDAD

PABLO OLAVIDE
SEVILLA



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



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

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

Abreviaturas de Documentos relacionados Procesos/Servicios.	
CIC-XX CIC-SXX	Los procesos identificados en el mapa deberán codificarse según las iniciales CIC-XX Los servicios identificados en el catálogo de servicios deberán codificarse según las iniciales CIC-SXX XX Número que identificará de forma inequívoca cada uno de los procesos/servicios.
DP_CIC-XX	Diagrama del proceso XX
FP_CIC-XX	Ficha del proceso XX
FI_CIC-XX FI_CIC-SXX SI_CIC-XX SI_CIC-SXX IN_CIC-SXX IN_CIC-SXX	FI= Ficha de los indicadores del Proceso/servicio XX SI= Ficha de seguimiento de los indicadores del proceso/servicio XX II= Indicadores relacionados con el proceso/servicio XX XX= Número correlativo que identificará de forma inequívoca cada uno de los indicadores definidos para cada proceso/servicio.
IT_CIC-XXxx <identificador> IT_CIC-SXXxx <identificador>	IT= Instrucción técnica, manual de usuario y/o actividades relacionados con el proceso/servicio XX 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-XXxx FOR_CIC-SXXxx	FOR= Formatos actividades relacionados con el proceso/servicio XX XX= Número asignado al proceso en el Mapa de Procesos. xx= Número correlativo que identificará de forma inequívoca cada uno de los formatos que se definen para cada proceso/servicio.
FO_CIC-XXxx FO_CIC-SXXxx	FO= Formatos actividades relacionados con el proceso/servicio XX XX= Número asignado al proceso en el Mapa de Procesos. xx= Número correlativo que identificará de forma inequívoca cada uno de los formatos que se definen para cada proceso/servicio.
PRO_CIC-XXxx <identificador> PRO_CIC-SXXxx <identificador>	Esta opción desaparecerá en los documentos creados a partir de la aprobación de esta documentación. Sustituyéndose FO por FOR (abreviatura anterior). PRO= Procedimientos actividades relacionados con el proceso/servicio XX xx= 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-XXxx <identificador> PLA_CIC-SXXxx <identificador>	PLA= Planes relacionados con el proceso/servicio XX xx= Número correlativo que identificará de forma



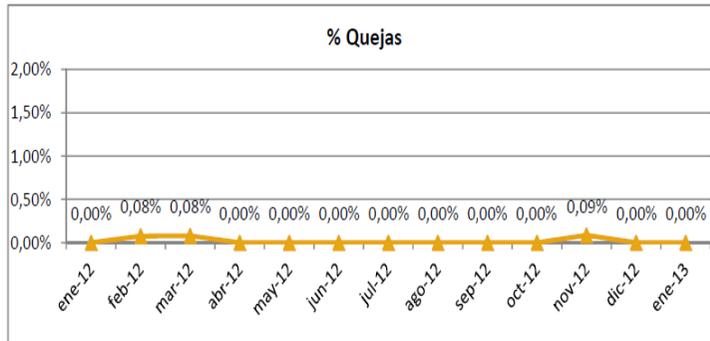
PILARES DEL SGS

- 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

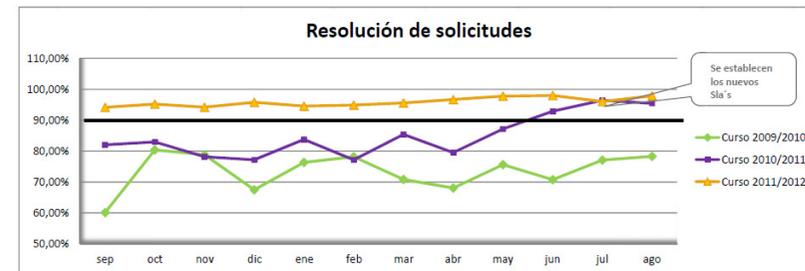
RESULTADOS EN LA GESTIÓN

3.5.- Quejas y Felicitaciones



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

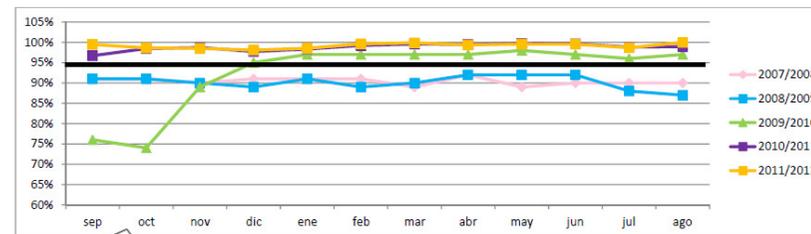
	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Curso 2009/2010	60,09%	80,39%	78,83%	67,47%	76,35%	78,17%	70,82%	68,04%	75,62%	70,76%	77,11%	78,27%
Curso 2010/2011	82,02%	82,96%	78,17%	77,18%	83,77%	77,17%	85,39%	79,50%	87,14%	92,90%	96,42%	95,42%
Curso 2011/2012	94,15%	95,18%	94,19%	95,77%	94,55%	94,89%	95,56%	96,69%	97,76%	97,98%	96,01%	97,87%



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

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%

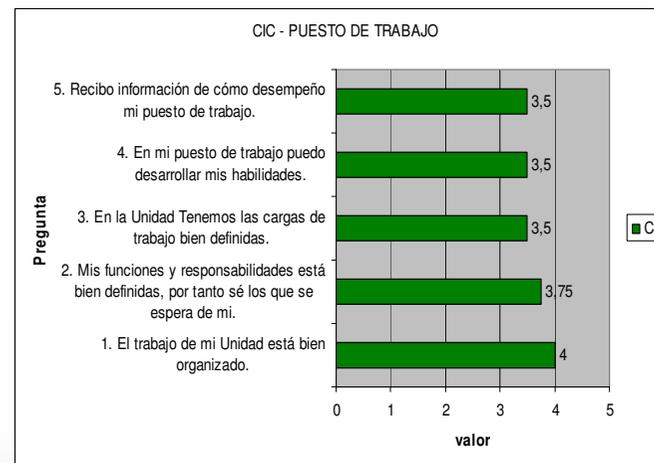
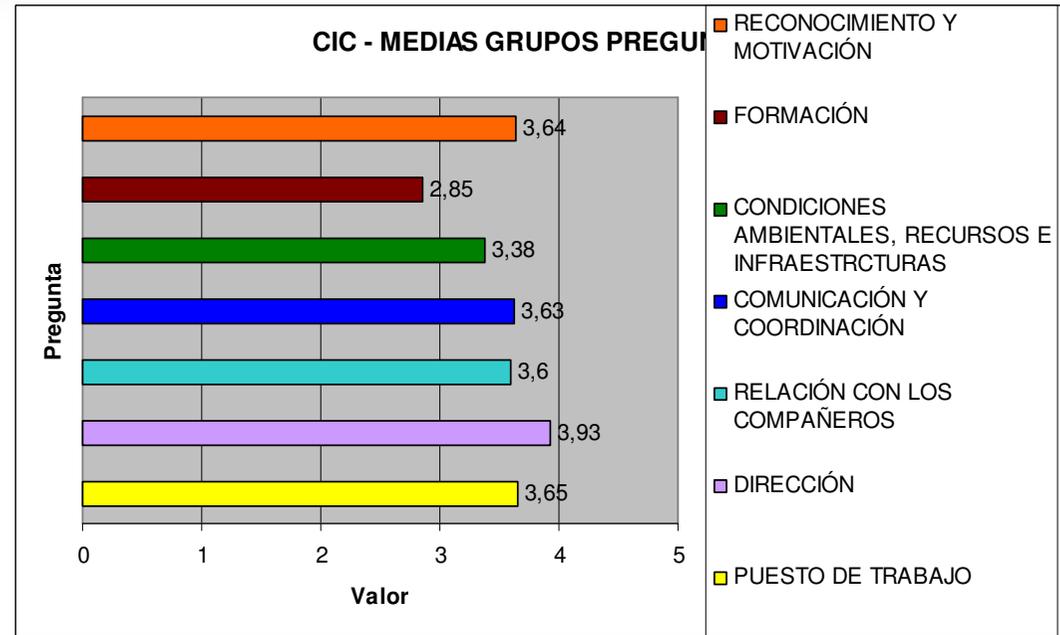
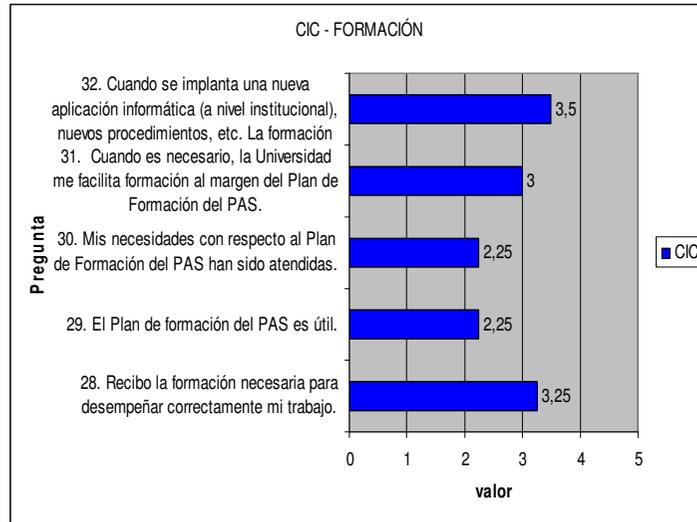


Puesta en marcha del servicio de Osiatis.

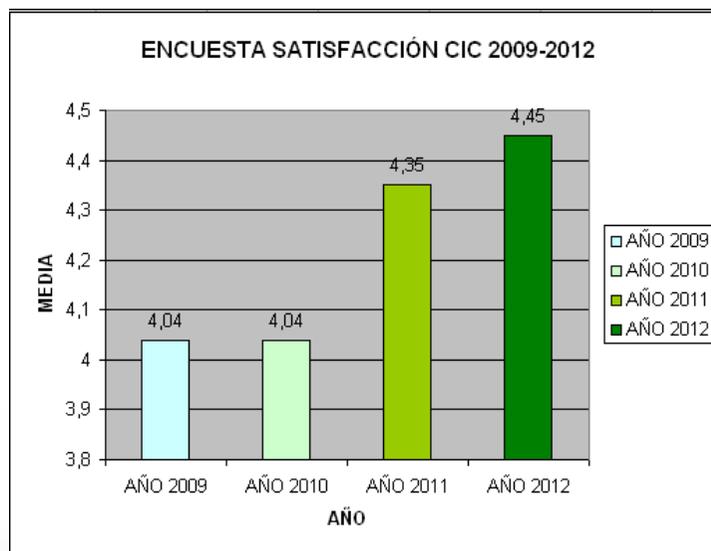
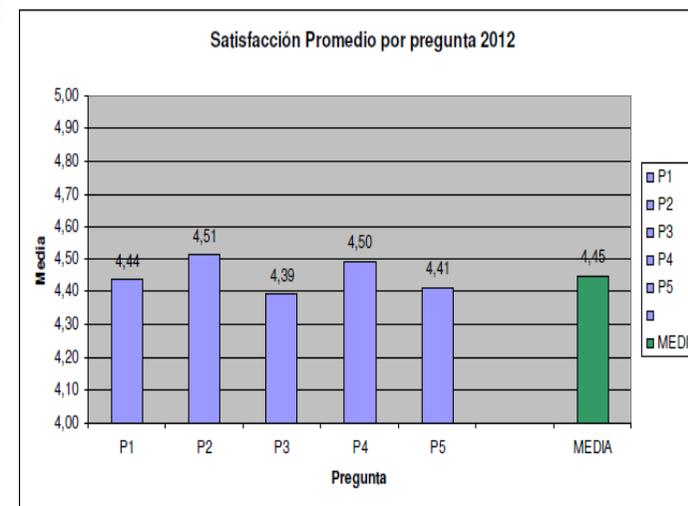
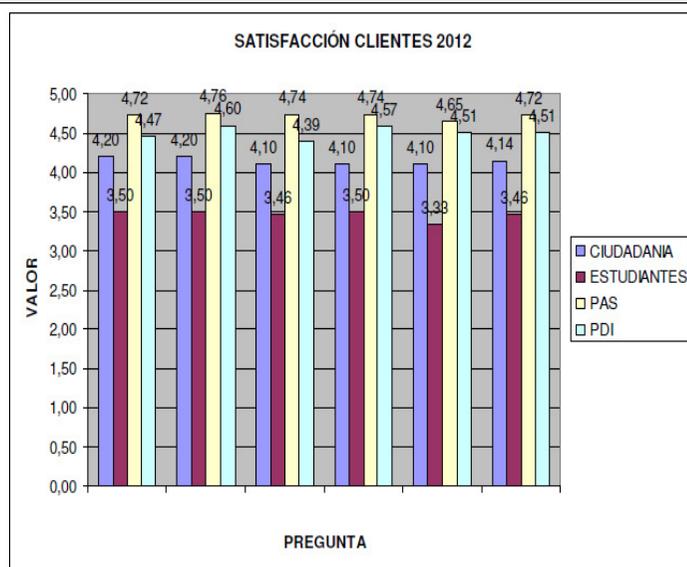
*SLA comprometido con el cliente es del 95% de llamadas atendidas



RESULTADOS EN LAS PERSONAS (CIC)



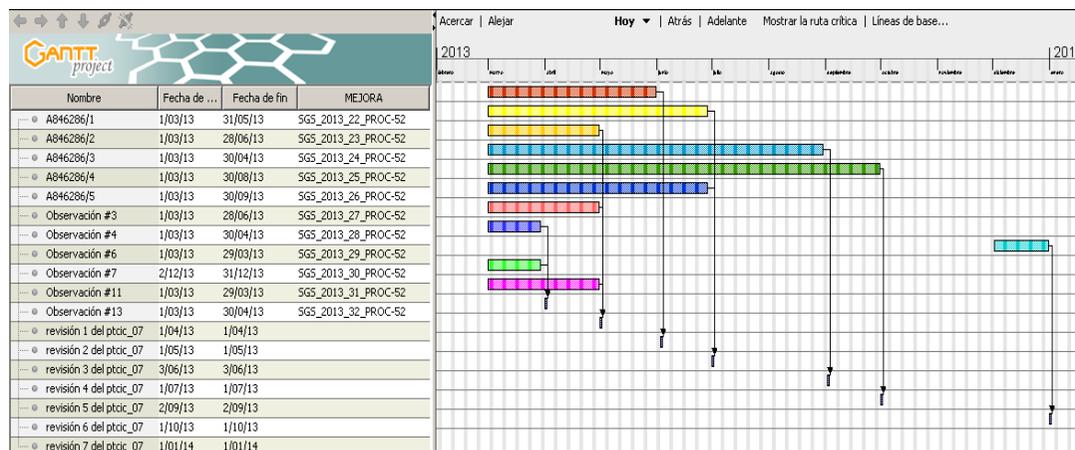
RESULTADOS EN LOS CLIENTES



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

PLAN DE MEJORAS

- 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



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

