

**UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA**



# **GESTIÓN POR PROCESOS DE SERVICIOS TIC SEGÚN LA GUÍA DE MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL en el CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES**



**VICERRECTORADO DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y LA  
COMUNICACIÓN**

**CENTRO DE INFORMÁTICA Y  
COMUNICACIONES (CIC)**

**Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla  
Ctra. Utrera, Km 1, 41013 Sevilla**

**Abril de 2008**

**IV Edición Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración  
Electrónica.**

**Modalidad: Premios a las Mejores Prácticas en los Servicios Públicos.**

# ÍNDICE

0.- Portada e Índice de la práctica.	1-2
1.- Presentación de la Organización. 1.1.- Misión y Visión del Centro de Informática y Comunicaciones (CIC). 1.2.- Carta Servicios del CIC. 1.3.- Estructura Orgánica y Funcional (RPT). 1.4.- Portal Información y Servicios del CIC. 1.5.- Siglas y acrónimos utilizados.	3-6
2.- Descripción de la práctica.	7-8
3.- Enfoque de la práctica. 3.1.- Razones para la implementación 3.2.- Nuestros grupos de interés. 3.3.- Coherencia y adecuación a estándares. 3.4.- Concreción de los Objetivos. 3.5.- Práctica innovadora.	9-14
4.- Despliegue, desarrollo e implementación de la práctica. 4.1.- Planificación de la implementación. 4.2.- Implicación de la dirección y del personal. 4.3.- Desarrollo de los procesos y procedimientos. 4.4.- Planes de formación-información personal del CIC,	15-20
5.- Resultados obtenidos como consecuencia de la implantación de la práctica. 5.1.- Resultados de los objetivos estratégicos. 5.2.- Evolución de los resultados en periodos de tiempo. 5.3.- Grado de consecución de los objetivos. 5.4.- Resultados en otras organizaciones 5.5.- Resultados como causa de la implementación 5.6.- Alcance a todas las áreas de administración y servicios relacionadas.	21-25
6.- Evaluación de la implementación de la práctica. 6.1.- Medida sistemática de los indicadores para evaluar la eficiencia. 6.2.- Actividades de aprendizajes y mejoras en la práctica. 6.3.- Identificación, priorización, planificación e implantación de mejoras.	26-30





## 1.- Presentación de la Organización.

### 1.1.- Misión del Centro de Informática y Comunicaciones:

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. (<http://www.upo.es/cic/informacion>).

### 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 Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (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.

### Valores:

- Calidad de servicios TIC y soporte fiable a la comunidad universitaria.
- Confianza en los procedimientos de Continuidad de Servicios TIC.
- Misión clara de la capacidad actual de las TIC.
- Flexibilidad en el cumplimiento de los objetivos de la UPO mediante mejor entendimiento de soporte de servicios TIC.
- Flexibilidad y adaptabilidad dentro de los servicios TIC.
- Búsqueda constante de las oportunidades de desarrollo basadas en el mérito y en la aportación profesional.
- Promoción de la mejora continua y de la innovación para alcanzar la máxima calidad desde criterios de compromiso público.
- Fomento de la participación de todo el personal del CIC para lograr un objetivo común, compartiendo la información y los conocimientos.
- Focalización del esfuerzo en la satisfacción del cliente, aportando soluciones competitivas y de calidad en el ámbito de las TIC.



Gestión por Procesos de Servicios TIC según la guía de mejores Prácticas de ITIL, en el CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

1.2.- Carta de Servicios del CIC.

La Carta de Servicios del CIC da a conocer los servicios en materia de Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC) y los compromisos de calidad a los que la Comunidad Universitaria de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y la sociedad en general tiene derecho, promoviendo su colaboración y participación. ([http://www.upo.es/cic/servicios/carta\\_servicios](http://www.upo.es/cic/servicios/carta_servicios)).

<p><b>06: Colaboración y participación de la comunidad universitaria.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaborando con las encuestas de satisfacción que se realizan sobre los servicios prestados.</li> <li>- Rellenando los formularios de sugerencias y quejas en nuestro portal de información, noticias y servicios del CIC (<a href="http://www.upo.es/cic">www.upo.es/cic</a>)</li> <li>- Correo con sugerencias a la lista de correo: <a href="mailto:sugerenciascic@upo.es">sugerenciascic@upo.es</a>.</li> <li>- De forma presencial en nuestras dependencias y en el Centro de Servicios y atención al usuario.</li> <li>- Reuniones concertadas y planificadas con la dirección del CIC. (Plan de Comunicación del CIC).</li> </ul>  <p><b>07: Comunicación de cumplimiento de compromisos.</b></p> <p>En la página web <a href="http://www.upo.es/cic">www.upo.es/cic</a> se mantendrá actualizada la información correspondiente a los indicadores establecidos.</p> 	<p><b>08: Normativa aplicable a los servicios TIC.</b></p> <p>Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad, de 31 de octubre de 2006, por el que se aprueba la Normativa de usos de los servicios y recursos informáticos y de comunicación. <a href="http://www.upo.es/bupobupo.html">http://www.upo.es/bupobupo.html</a></p>  <p>Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal. Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal. Real Decreto 1332/1994, de 20 de junio, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley Orgánica 15/1999, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de los datos de carácter personal. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. LSSICE: Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico. Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.</p>	<p><b>Dirección de Contacto:</b> Centro de Informática y Comunicaciones Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla Carretera de Utrera, Km 1 Edificio 6-B, Planta Baja, Manuel José de Ayala 41013-SEVILLA, ESPAÑA</p>  <p>Formas de acceso al servicio de soporte a usuarios: <b>Tipo de atención multicanal:</b> Telefónica. Presencial en las dependencias del CIC. (localización UPO). Envío de solicitudes de servicios a través de formulario Web y correo electrónico.</p> <p><b>Horario de atención a usuarios:</b> Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 Ininterrumpidamente. (8:00 a 18:00 en periodos vacacionales.)</p> <p>Servicio de guardia para incidencias urgentes fuera del horario anteriormente establecido y fines de semana y festivos.</p> <p><b>Teléfono de atención: 954977903. Ext: 77903.</b></p> <p>El teléfono de atención cuenta con un "Call Center" conectado a la centralita de la Universidad, que aporta una solución avanzada de atención telefónica con tratamiento de llamadas según control temporal y presencial de los técnicos.</p>	<p><b>UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA</b></p> <p><b>CARTA DE SERVICIOS</b> CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES (CIC)</p>  <p>Carta de Servicios de CIC v.1.1 Septiembre de 2017 Poderes de gestión</p> <p><b>CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES</b> <a href="http://www.upo.es/cic">www.upo.es/cic</a></p>
<p><b>01: Misión y Visión del CIC.</b></p> <p>El Centro de Informática y Comunicaciones depende del Vicevicerorado 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.</p>  <p><b>Visión:</b> 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.</p>	<p><b>02: Servicios que prestamos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica.</li> <li>- Servicio de Aulas de Informáticas y Salas de grados y multimedia.</li> <li>- Aplicaciones transversales. (e-Admon)</li> <li>- Adquisición de equipamiento informático de usuarios, herramientas y aplicaciones lógicas.</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de las Redes de Telecomunicaciones de la UPO (Telefonía, Datos y TV).</li> <li>- Soporte a las Aplicaciones Corporativas de Gestión (Recursos Humanos, Académico, Contratación y Económico).</li> <li>- Gestión de Plataformas de Seguridad (antivirus, antispyware).</li> <li>- Infraestructuras de Tecnologías de la Información.</li> <li>- Infraestructuras de Redes Inalámbricas. (WIFI-WIMAX).</li> <li>- Soporte a Usuarios. (Centro de Servicios del CIC).</li> <li>- Gestión de Plataformas del Aula Virtual.</li> <li>- Mensajería Electrónica y Gestión de Usuarios.</li> <li>- Gestión Bases de datos corporativas y su Sistema de Información a la Dirección (SID).</li> <li>- Virtualización de almacenamiento de información y sistemas de salvaguardia.</li> <li>- Soporte a los Portales Web Institucionales.</li> </ul> <p>(<a href="http://www.upo.es/cic/servicios">www.upo.es/cic/servicios</a>)</p>	<p><b>03: Derechos de los usuarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A recibir servicios de calidad.</li> <li>- Al ser tratados en todo momento con la máxima corrección.</li> <li>- A recibir información de los servicios.</li> <li>- A ser objeto de una atención directa y personalizada.</li> <li>- A utilizar en perfecto funcionamiento y de seguridad las aulas informáticas, salas de grados y multimedia.</li> <li>- A conectarse a los servicios personalizados desde la Red UPONET de la UPO.</li> <li>- A poder conectarse a la plataforma del Aula Virtual de la UPO.</li> <li>- A colaborar en el cumplimiento de la normativa aprobada en la UPO en lo referente a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).</li> <li>- Disponer de buzón de sugerencias, quejas y cuestionario de satisfacción de los clientes.</li> </ul> <p><b>04 Compromisos de Calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser atendidas las llamadas recibidas al 954977903, las 24 horas al día los 365 días del año.</li> <li>- Ser atendidos personalmente en las dependencias del CIC desde las 8:00 hasta las 20:00 horas, de lunes a viernes. En periodo vacacional de 8:00 hasta las 18:00 horas.</li> <li>- Alcanzar una puntuación igual o superior a 4 sobre 5 en la evaluación de calidad, en los criterios evaluados según el modelo EFQM.</li> <li>- Elaboración de un plan de mejora, y darlo a conocer a la comunidad universitaria.</li> <li>- Responder a todas las incidencias entradas en el Centro de Atención a Usuarios, en los plazos acordados en los SLAs. (Acuerdo de Nivel de Servicios).</li> </ul>	<p><b>05: Indicadores de calidad.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponer de sistemas de seguridad que garanticen la integración y disponibilidad de la información.</li> <li>- Mantener en perfecto estado de funcionamiento la Red de Telecomunicaciones (Datos, WIFI, Telefonía y TV) de la UPO.</li> <li>- Disponer de sistemas de movilidad telemáticos entre las universidades españolas y europeas. (eDuración).</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos estadísticos de llamadas recibidas y atendidas en el número del Centro de Servicios: 954977903.</li> <li>- Datos estadísticos de incidencias resueltas y tiempo de respuestas a los usuarios.</li> <li>- Datos estadísticos de utilización de la Red UPONET.</li> <li>- Plan de implementación de ITIL (Information Technology Infrastructure Library) como mejores prácticas en la prestación y gestión de servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones. (Número de procesos implementados en gestión de Servicios TIC).</li> <li>- Información a la Comunidad Universitaria a través del portal del CIC <a href="http://www.upo.es/cic">www.upo.es/cic</a>.</li> <li>- Elaboración de un Plan de Formación anual especializado para el personal del CIC.</li> <li>- Identificación de un solo punto de recepción atención de incidencias de los usuarios (Centro de Servicios) con accesos multicanal. (presencial, correo electrónico, formularios Web, teléfono).</li> <li>- Datos estadísticos del Plan Renove anuales del equipamiento del PAS y PDI.</li> </ul>



Gestión por Procesos de Servicios TIC según la guía de mejores Prácticas de ITIL, en el CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

1.3.- Estructura Orgánica y Funcional (RPT).

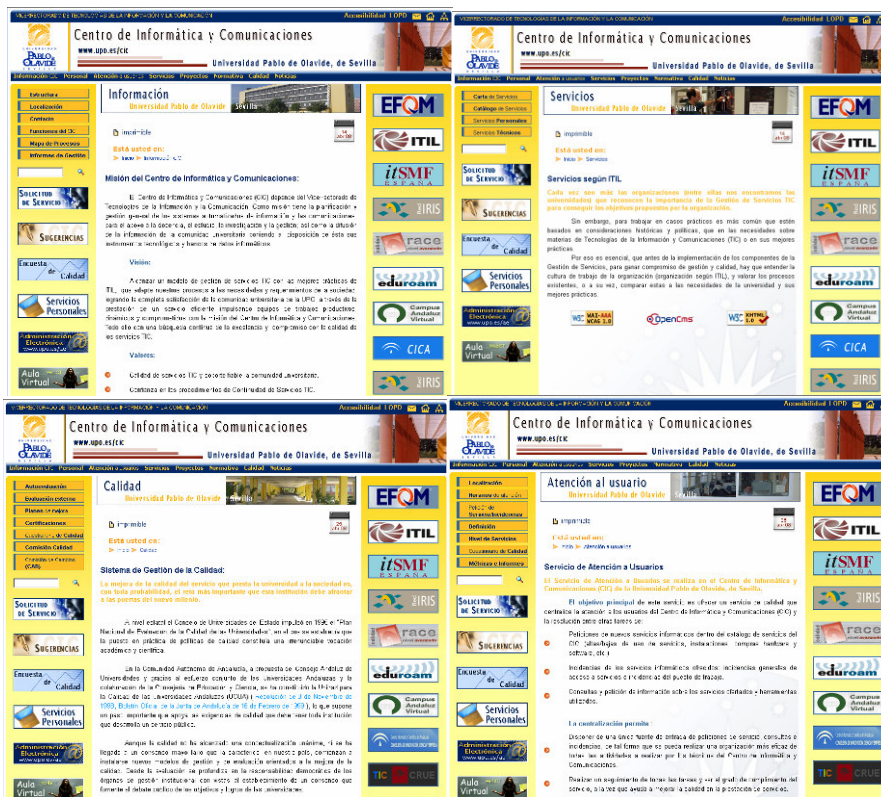
Para desarrollar las funciones y los procesos encomendados al CIC por la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla garantizando unos niveles de calidad adecuados según la guía de mejores prácticas en la gestión de servicios TIC de ITIL, en el CIC se encuentran trabajando en total un equipo de 26 personas de las escalas Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información (Grupo A1), Gestores de Sistemas e Informática (Grupo A2) y Ayudantes Técnicos de Informática (Grupo C1), y una persona de apoyo administrativo (Grupo C1).



(http://www.upo.es/cic/personalCIC/RPT)

1.4.- Portal de Información y Noticias, Servicios TIC, Atención a Usuarios y Mejora de la Calidad del CIC.

Nuestro portal de información, noticias, catálogo de servicios TIC, proyectos y carta de servicios, seguimiento de la calidad de servicios, atención y satisfacción de nuestros clientes.



(http://www.upo.es/cic)



### **1.5.- Siglas y acrónimos utilizados.**

- UPO:** Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.  
**VTIC:** Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación.  
**CIC:** Centro de Informática y Comunicaciones.  
**GAC:** Gabinete de Análisis y Calidad de la UPO.  
**ITIL:** Information Technology Infrastructure Library.  
(Librería de Infraestructuras de Tecnologías de la Información).  
**ITSMF:** IT Service Management Forum. (Forum de Gestión de Servicios TI).  
**OGC:** Office of Government Commerce.  
**EXIN:** Exameninstituut voor Informatica.  
**PACU:** Plan Andaluz de Calidad de las Universidades.  
**EFQM:** Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.  
**CAU:** Centro de Atención a Usuarios.  
**CPD:** Centro de Proceso de Datos.  
**SLA:** Acuerdo de Nivel de Servicio.  
**RFC:** Petición de Cambios.  
**Service Desk:** Centro de Servicios.  
**CMDB:** Base de Datos de los elementos de configuración.  
**DSL:** Base de datos de los elementos software.  
**DHS:** Base de datos de los elementos hardware.  
**TIC:** Tecnología de la Información y Comunicaciones.  
**TI:** Tecnología de la Información.  
**RPT:** Relación de Puestos de Trabajo.  
**BOJA:** Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.  
**PAS:** Personal de Administración y Servicios.  
**PDI:** Personal Docente e Investigación.  
**CRUE:** Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas.  
**CRUE-TIC:** Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas. (Sectorial TIC).  
**AUPA:** Asociación de Universidades Públicas de Andalucía.  
**AUPA-TIC:** Asociación de Universidades Públicas de Andalucía. (Sectorial TIC).  
**CAV:** Campus Andaluz Virtual.



2.- Descripción de la práctica.

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>GESTIÓN POR PROCESOS DE LOS SERVICIOS TIC SEGÚN LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL EN EL CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES (CIC) DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA</b>
<b>GRADO DE:</b>	
<b>Innovación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En los 80-90: Nace ITIL (Primer estándar mundial para la Gestión de Servicios TIC).</li> <li>- 1997: Se crea la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.</li> <li>- 2004/2006: El Centro de Informática y Comunicaciones de la UPO apuesta por la calidad en la prestación de Servicios TIC según guía mejores prácticas de ITIL, adaptando la RPT conforme a los procesos según ITIL, se estructura el mapa de procesos y comienza la gestión por procesos de servicios TIC.</li> <li>- 2007: Nace ITIL V3 (Se centra en el Ciclo de Vida de los Servicios TIC: estrategia, diseño, transición operación, y mejora del servicio), como estándar para el desarrollo de los procesos y el Centro de Informática y Comunicaciones adapta su mapa de procesos y los procesos según ITIL V3. (Gestión por procesos de servicios TIC según la guía de mejores prácticas de ITIL).</li> <li>- 2008: Relación con empresas de sector para crear grupo de implementación y certificación con la UNE-ISO/IEC 20000-1:2007 y la relación entre ITIL y EFQM.</li> </ul>
<b>Impacto que podría producir en los grupos de interés</b>	<p>Práctica con impacto en todos los grupos de interés relacionados con la gestión de servicios TIC en las Administraciones Públicas (Junta de Andalucía, Universidades y Entidades Locales) y en las empresas de servicios que colaboran con el CIC y en especial en la ciudadanía (comunidad universitaria: PAS, PDI, órganos de gobierno de la UPO, estudiantes y visitantes) que son nuestros verdaderos clientes de servicios TIC y en el personal del CIC.</p> <p>Obtención de la certificación de gestión de servicios TIC con la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2007</p>
<b>Utilización de las TIC</b>	<p>Se han utilizados recursos tecnológicos (Herramientas de Gestión del Centro de Servicios: Gestión de Incidencias, Problemas, Cambios, y Gestión del Inventario de los elementos de la configuración software (DSL) y hardware (DHS)).</p> <p>Se han utilizados diversos recursos tecnológicos relacionados, fundamentalmente, con el tratamiento de datos bajo altas condiciones de seguridad en aplicaciones Web con software Open Source. (Open CMS).</p> <p>La centralización en un Portal de Información y Servicios del CIC (Petición de solicitud de servicios, sugerencias, encuestas, satisfacción de los clientes, carta y catalogo de servicios TIC soportados, SLAs, seguimiento de la calidad de los servicios TIC, evaluación y plan de mejora del CIC según modelo EFQM). (<a href="http://www.upo.es/cic">http://www.upo.es/cic</a>).</p>
<b>Racionalización Administrativa</b>	<p>El periodo fundamental de esta práctica comienza en el año 2004 con la planificación de mejorar la gestión de servicios TIC ofertados desde el CIC a la Comunidad Universitaria de la UPO y a la sociedad en general, hasta 2008 con la implementación de la gestión de procesos según la guía de mejores prácticas de ITIL V3, teniendo en cuenta a todos nuestros grupos de interés como eje estratégico de nuestra misión y visión.</p>
<b>Sostenibilidad Ambiental y</b>	<p>El sistema de gestión por procesos según ITIL es un modelo de gestión basado en el consumo responsable de los recursos informáticos (estrategia, diseño, transición operación, y mejora de los servicios TIC) y recursos auxiliares (ahorro de papel</p>



<p><b>Energética</b></p>	<p>“Universidad sin papeles” en los procesos del centro de atención a usuarios y del CIC en general) y la reutilización de los equipos no activos en otros entornos de la UPO en aulas de docencias y seminarios, plan de sostenibilidad de las TIC (donación de equipamiento informático a otras entidades, reutilización de material obsoletos en los puntos verdes de la ciudad) y de las relaciones con nuestros clientes desde las relación personal y presencial, a través del Centro de Contacto (que incluye Centro de llamadas, contacto a través del portal Web) y a través de nuestro portal de información y servicios TIC.</p>
<p><b>Participación Ciudadana y/o de las personas empleadas públicas</b></p>	<p>El desarrollo de la propuesta de innovación está precedida por las acciones de comunicación oportunas para la difusión de la misma. El CIC se ha elaborado un Plan de Comunicación y Participación entre nuestros clientes y personal del CIC, donde se contempla la atención personalizada según los servicios TIC solicitados por el PAS, PDI, órganos de gobierno y estudiantes y la planificación de reuniones organizadas según los grupos de interés (reunión equipo directivo, reuniones de coordinación de áreas, reuniones de coordinación de todo el personal del CIC, reuniones con otras áreas de la UPO, encuesta satisfacción personal del CIC, evaluación por desempeño de competencias de todo el personal). En el portal de información y servicios existe un buzón de sugerencias y quejas, encuesta de satisfacción del servicio prestado al clientes y encuesta de satisfacción general del CIC. El 31/01/2008 se crea la Comisión de Calidad y Planificación del CIC con la participación del equipo directivo y personal del CIC (10 personas). La responsable participa en la Comisión General de Calidad de la UPO, en el grupo de trabajo de la elaboración del Plan de Comunicación General de la UPO. En abril-2008 se crea la Comisión de Control de Cambios (director del CIC y 4 coordinadores de áreas TIC).</p>
<p><b>Cooperación a establecer con otras entidades</b></p>	<p>Se ha fomentado la comunicación con el Servicio de Calidad de Servicios y Administración Electrónica de la Consejería de Justicia y Administración Pública y con los Servicios de Informáticas de las Universidades Andaluzas organizando jornadas de formación y certificación de ITIL. El CIC pertenece como socio al foro de gestión de servicios TIC de España (itSMF) para difundir el modelo de ITIL y pertenece al grupo de trabajo de relacionar los procesos de ITIL dentro del modelo de excelencia de la calidad europeo EFQM y la certificación según UNE-ISO/IEC 20000-1:2007de gestión de servicios TIC. El CIC coopera con RedIRIS en los grupos de trabajo de federación de identidades y gestión de accesos.</p>
<p><b>Consideración de la Igualdad de Oportunidades</b></p>	<p>La práctica ha potenciado la igualdad de oportunidades en la prestación de la solicitud de servicios TIC (trato igualatorio a personal PAS, PDI, órganos de gobierno y estudiantes) con un trato personalizado a través de los cauces telemáticos y presenciales en las dependencias del CIC de 8:00 horas a 20:00 horas de lunes a viernes a través de nuestros Centros de Atención a usuarios de servicios TIC, Redes de Comunicación WIFI, Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica. Plan de provisión (sociedad) y promoción (personal del CIC) de plazas de la RPT del CIC. (RPT 2007-2010 adaptada a los jefes de gestión según ITIL).</p>



### 3.- Enfoque de la práctica.

#### 3.1.- Razones para la implementación de la práctica.

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

La evolución de la Universidad ha ido creciendo paulatinamente todos los años en cuanto a personal de Administración y Servicios (PAS), personal Docente e Investigador (PDI), estudiantes y becarios, demandando nuevas necesidades en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que ha hecho que en el CIC nos planteásemos en el 2004 establecer las medidas necesarias para gestionar los servicios TIC a la Comunidad Universitaria con las mejores prácticas según ITIL. (Information Technology Infrastructure Library).

En la actualidad el CIC oferta a la comunidad universitaria más de 40 servicios TIC en su catálogo de servicios, articulados desde sus áreas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, (aplicaciones corporativas y sistemas, soporte, operaciones y equipamiento, redes, servicios e infraestructuras, apoyo tecnológico a la innovación académica).

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



Nuestros clientes nos solicitan continuamente servicios TIC. Desde el CIC con la gestión por procesos articulamos todos los procesos implicados hasta la consecución de los resultados demandado por nuestros clientes, valorando el grado de satisfacción y percepción de los resultados obtenidos por parte de ellos, fomentando las siguientes líneas de actuación:

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

¿Por qué hemos elegido para la gestión por procesos a ITIL?. Porque ITIL nace como un código innovador de mejores prácticas enfocado a alcanzar las metas que en el CIC nos hemos propuesto:

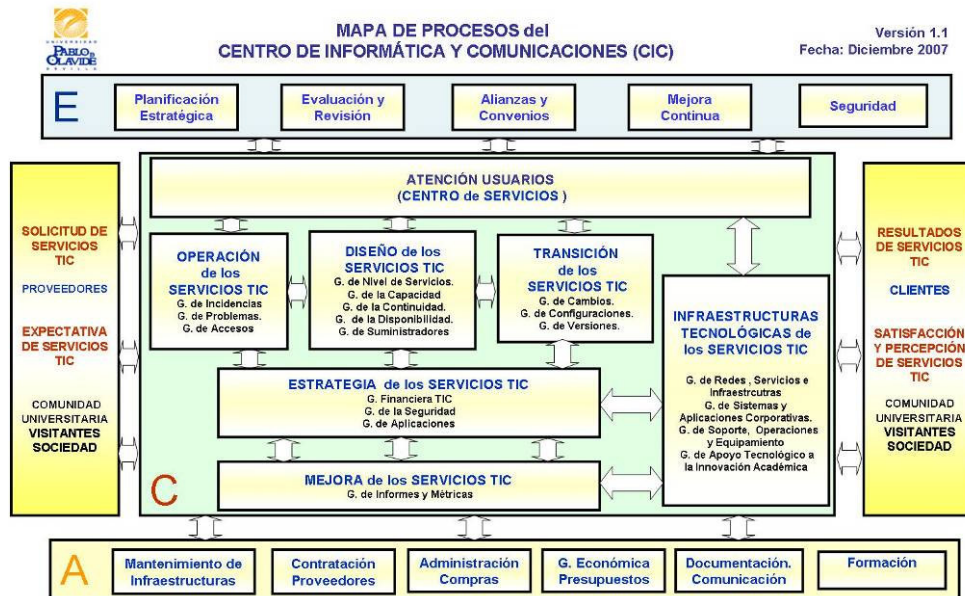


- El enfoque sistemático de los servicios TIC centrado en los procesos y procedimientos.
- El establecimiento de estrategias para la gestión operativa de la infraestructura TIC, desde el ciclo de vida del Servicio. (Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora Continua del Servicio).
- La satisfacción y percepción de nuestros servicios TIC. Mejora continua en los resultados a nuestros clientes.

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

Gestión por Procesos de Servicios TIC según la guía de mejores Prácticas de ITIL, en el CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

Presentamos el Mapa de procesos del CIC como resultado de la gestión por procesos en su versión actual adaptando sus procesos operativos y claves (centro de servicios-atención a usuarios, gestión de incidencias, gestión de problemas, gestión de versiones, gestión de cambios, gestión de disponibilidad, gestión de capacidad, gestión de seguridad, gestión de aplicaciones, gestión financiera de servicios TIC,...) a la gestión de procesos según ITIL V3.

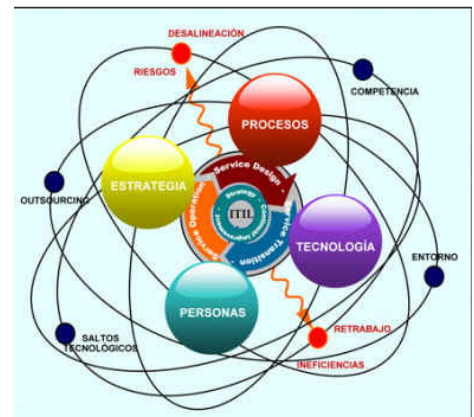


En el desarrollo de la práctica iremos describiendo como hemos llegado a esta versión, y el despliegue de estos procesos con la definición de los procesos (fichas, diagramas, actividades, responsabilidades, herramientas TIC).

### 3.2. - Nuestros grupos de interés.

Nuestra visión es “alcanzar un modelo de gestión de servicios TIC con las mejores prácticas de ITIL, que adapte nuestros procesos a las necesidades y requerimientos de la sociedad, logrando la completa satisfacción de la comunidad universitaria de la UPO a través de la prestación de un servicio eficiente impulsando equipos de trabajos productivos, dinámicos y comprometidos con la misión del Centro de Informática y Comunicaciones”. Todo ello con una búsqueda continua de la excelencia y compromiso con la calidad de los servicios TIC para nuestros clientes que son:

- **PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS:** Los servicios TIC al servicio de la administración y servicios.
- **PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR:** Los servicios TIC como apoyo tecnológico a la innovación académica.
- **ESTUDIANTES Y BECARIOS:** Los servicios TIC al servicio de nuestros clientes preferentes, como apoyo a la innovación docente.
- **PERSONAL DEL CIC:** Los servicios TIC son administrados y gestionados por personal del CIC.
- **OTRAS ADMINISTRACIONES Y UNIVERSIDADES:** Los servicios TIC son visionados desde los distintos foros de participación. (CRUE-TIC, AUPA-TIC, CAV, REDIRIS).
- **EMPRESAS QUE PRESTAN BIENES Y SERVICIOS TIC A LA UPO:** La contratación de bienes y servicios TIC es necesariamente responsable y consecuente con los objetivos de esta práctica. (IBERMATICA, SADIEL, TELEFÓNICA, TELECOR, SIEMENS, ISOTROL, LIBERA...).





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

**Tres momentos claves en la evolución de nuestros grupos de interés:**

- **1997:** Creación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. Creación del Servicio de Informática (actual Centro de Informática y Comunicaciones).
- **2004:** Planteamiento por parte del CIC de trabajar con la guía de mejores prácticas de ITIL y definir los procesos de soporte y provisión de la gestión de servicios TIC.
- **2008:** Adaptación Mapa de procesos y del Catálogo de Servicios según ITIL V3. (situación actual).

	CIC	PAS	PDI	ESTUDIANTES BECARIOS
	<b>1997</b>	4	20	50
<b>2004</b>	21	300	750	8.000
<b>2008</b>	26	400	867	10.000

CIC: Además de las 26 personas en RPT, colaboran 9 personas de empresas externas.

PAS: Personal de las áreas de servicios, infraestructuras, bibliotecas, CIC y personal de las Fundaciones de la UPO.

PDI: personal Docente e Investigador de la UPO.

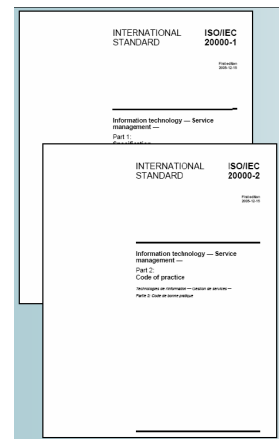
Estudiantes: Ciclos oficiales, becarios, postgrado, mayores en titulaciones propias UPO.

(Datos obtenidos de las Bases de Datos de UXXI-Recursos Humanos y UXXI-Gestión Académica).

En cuanto a la Sociedad, en el periodo de la presentación de la práctica pasan al año alrededor de 2.000 - 2.500 alumnos de enseñanzas secundarias en visitas a la UPO, unos 1.000 alumnos de selectividad. (Datos de Gestión de Estudiantes), 8.000 personas participaron en la II Feria del Empleo Abril 2008 en las UPO, con 65 empresas participantes. 2 personas de formación en prácticas de Ciclos Formativos Superior y 15 becarios/monitores.

**3.3.- Coherencia y adecuación a estándares.**

A la hora de la implementación de la Gestión por Procesos nuestro objetivo ha sido coordinar la normativa de la Junta de Andalucía fundamentada en la Ley de la Sociedad de la Información, LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, Gestión de Calidad por procesos desde el modelo EFQM y el estándar UNE-ISO/IEC 20000-1:2007 Tecnología de la Información. Gestión del servicio: Parte1: especificaciones y UNE-ISO/IEC 20000-2:2007 Tecnología de la Información. Gestión del servicio: Parte2: código de buenas prácticas. (BOE: 177 de 25-07-2007). También hemos considerado la guía/normativa del Gabinete de Análisis y Calidad de la UPO de Gestión de Procesos de noviembre de 2006, que queda reflejada en el Mapa de Procesos del CIC, catálogo y carta de servicios del CIC ( Decreto 317/2003 y modificación Decreto 177/2005) y en los Planes Operativos del CIC.



Estándar Internacional	Estándar Nacional	Estándar Organizacional o Guías
ISO/IEC 20000	BS 15000 (UK)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ITIL</li> <li>•COBIT</li> <li>•Particulares de los fabricantes (HP ITSM, MOF, ITPM, Sun Ready, etc.)</li> </ul>



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

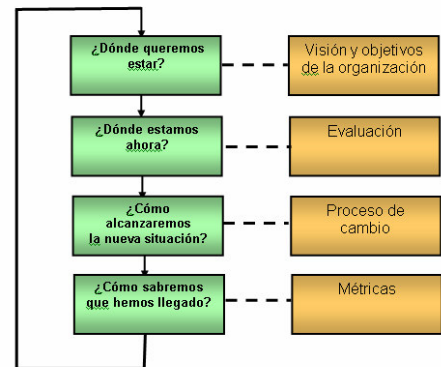
- La asignación de **responsabilidades** en los procesos. (desde la dirección del CIC, de la comisión de autoevaluación según EFQM, desde la comisión de calidad y planificación del CIC, desde la comisión de control de cambios del CIC).
- La **normalización** de las actividades de los procesos mediante documentos escritos (manuales, instrucciones, procedimientos, diagramas de flujo...), formación o la utilización de herramientas informáticas. (que ha generado los mapas de procesos en sus versiones de ITIL, fichas de los procesos, diagramas de los procesos, fichas de actividades y tareas, responsabilidades en el CIC)
- El establecimiento de **objetivos** para los resultados del proceso, su seguimiento sistemático y la implantación de mejoras cuando no se alcanzan los resultados planificados. (que ha generado el plan de mejora de calidad del CIC, planes operativos, planes financieros, planes de formación, planes de comunicación y participación, encuestas de satisfacción a los clientes y personal del CIC).

### 3.4.- Concreción de los Objetivos ¿Qué pretendíamos conseguir y como lo hicimos?.

La Comunidad Universitaria cada vez más frecuentemente nos reclama un soporte al servicio de alta calidad, eficiente y continuo e independiente de su localización dentro del campus universitario de la Universidad.

- Resolver rápidamente las interrupciones del servicio. (¿Cuándo va a estar operativo el servicio que no funciona?).
- Emitir peticiones de servicio. (¿Cómo comunicarme con el CIC para solicitar servicios?).
- Informarse sobre el cumplimiento de los **SLAs**. (Acuerdos de Nivel de Servicios). (¿Qué servicios puedo solicitar y en qué condiciones?).
- Recibir información de la Universidad en primera instancia a través del CIC. (¿Cómo va mi solicitud?).
- Participar con mi opinión en el trato recibido del CIC. (¿Cómo dirigir sugerencias y quejas de los servicios recibidos?).

#### Planificación de ITIL



Para conseguir los objetivos propuesto de la implementación de la Gestión por procesos de servicios TIC, se planteó el siguiente esquema de trabajo.

**¿Dónde queremos estar?: Tener un sistema de gestión por procesos de servicios TIC a la Comunidad de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla según las mejores prácticas de ITIL.**

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

- **LA CALIDAD DEL SERVICIOS PRESTADO:** Facilitando la simplificación de los procedimientos relacionados con nuestros clientes, unificando criterios de seguimiento y control de gestión. Certificarnos en UNE-ISO/IEC: 20000.
- **LA COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN:** Facilitando mayores canales de participación y comunicación entre le personal del CIC y nuestros grupos de interés, teniendo en cuenta sus expectativas y necesidades, contando con la experiencia de todos los implicados.
- **FOMENTO DE LOS SERVICIOS TIC:** Facilitando herramientas para el seguimiento de las peticiones de servicios de nuestros grupos de interés (solicitud de servicios, incidencias, problemas, petición de cambios). Herramientas de comunicación con el CIC.
- **FORMACIÓN DEL PERSONAL:** Facilitando los planes de formación para la gestión de los procesos de gestión de servicios TIC y las certificaciones en fundamentos en ITIL.
- **DESARROLLO SOSTENIBLE:** Facilitando planes de reutilización y donación de los materiales TIC en otras organizaciones. (asociaciones, AMPAS, ONGS).

**Gestión por Procesos de Servicios TIC según la guía de mejores Prácticas de ITIL, en el CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES**

Dichas líneas han sido el marco de actuación para el establecimiento de nuestros objetivos estratégicos.

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

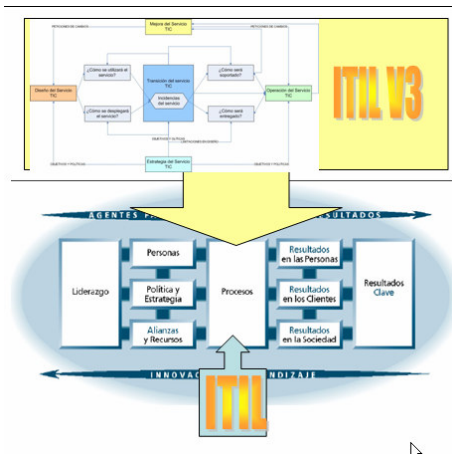
**¿Cómo alcanzaremos la nueva situación?:** Con la planificación de los cambios. Indicadores: la creación y puesta en marcha del Centro de Servicios y Atención a Usuarios, Creación de Centro de Contacto, Modificación de la RPT para adaptarla a los jefes de gestión por procesos según ITIL (Soporte, Incidencias, problemas, Cambios, Versiones, Infraestructuras, Capacidad, Disponibilidad, Seguridad, Aplicaciones, Métricas). Elaboración Mapa de procesos.

**¿Cómo saber que hemos llegado?:** Analizando las encuestas de satisfacción de nuestros clientes, personal del CIC y Sociedad. Indicadores: Plan de mejora continua de la gestión de servicios TIC del CIC. Concreción de los Planes Operativos y Estratégicos del CIC (estrategia anual, financiación, formación específica, comunicación, participación).

**3.5.- Práctica innovadora. ITIL - EFQM.**

En el CIC con el modelo EFQM hemos alineados los agentes facilitadores del Liderazgo, Personas, Política y Estrategia y Alianzas y Recursos y con ITIL hemos aportado la mejor gestión por procesos para conseguir los mejores resultados de calidad de servicios TIC para nuestros clientes, personas y sociedad en general.

Debemos recalcar que ITIL no es una metodología, el enfoque está encaminado a ser una guía de las mejores prácticas en la implementación de los procesos que tienen que ver con la Gestión de Servicios TIC. Lo innovador de ITIL es que se centra en los procesos del Modelo de excelencia de la calidad EFQM desde la perspectiva del ciclo de vida de los servicios TIC (Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora Continua del Servicio TIC).



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

**Lo innovador concretado en esta práctica está en la consecución de los objetivos propuestos por el modelo EFQM y en los resultados que hemos obtenido a la hora de implementar ITIL, reflejados en:**

**- LA CALIDAD DEL SERVICIOS PRESTADO:**

- Se ha creado un Centro de atención a usuarios en el edificio 6 del campus de la UPO (desde Septiembre de 2005) y establecimiento de un Centro de Contacto, para la recepción de las llamadas de los clientes.
- Definición del catálogo de servicios TIC según ITIL (Julio 2006) y publicación con los SLAs en el portal del CIC.
- Elaboración de los mapas de procesos según ITIL V2 (Diciembre de 2006) y mapa de procesos según ITIL V3 (Diciembre de 2007).
- Definir y centrar el ciclo de vida de los servicios TIC de la UPO según ITIL. (Septiembre 2005).
- Documentar las fichas y diagramas de los procesos operativos y claves del CIC (Septiembre 2007).

**- LA COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN:**

- Elaboración del Plan de participación y comunicación (Diciembre de 2007).
- Elaboración, publicación y validación por la Vicegerencia de la Misión y Visión del CIC. (2006).
- Elaboración y ejecución de los Planes financieros de servicios TIC según ITIL (2007 y 2008).
- Elaboración y realización de de las Encuestas de satisfacción de los clientes y personal del CIC.
- Concreción de los planes operativos de servicios TIC (Abril de 2007).
- Elaboración de las Memorias de gestión anual del CIC (2005-2007).
- Creación de la Comisión de Calidad y Planificación del CIC. (Enero 2008).
- Creación del Comisión de Control de Cambios del CIC. (Abril 2008).

**- FOMENTO DE LOS SERVICIOS TIC:**

- Establecimiento e implantación de Herramientas TIC para el seguimiento de las solicitudes de servicios, incidencias, cambios y problemas. (Service Desk). (Septiembre 2005). Nueva en Abril de 2008.
- Elaboración del catálogo de servicios según ITIL (Julio 2006) y publicación con los SLAs en el portal del CIC.
- Elaboración de la Carta de servicios del CIC (Enero 2007), (sistema áGora de la Junta de Amdalucía) a falta de publicación en BOJA.

**- FORMACIÓN DEL PERSONAL:**

- Adaptación RPT a Jefes de Gestión por Procesos. (Publicación en **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 y en particular la del CIC**, conforme a las necesidades de jefes de gestión para el desarrollo de los procesos según ITIL. (Febrero – Mayo 2007).
- Elaboración y ejecución de los Planes de formación y certificación ITIL del personal del CIC. (2007-2008).

**- DESARROLLO SOSTENIBLE:**

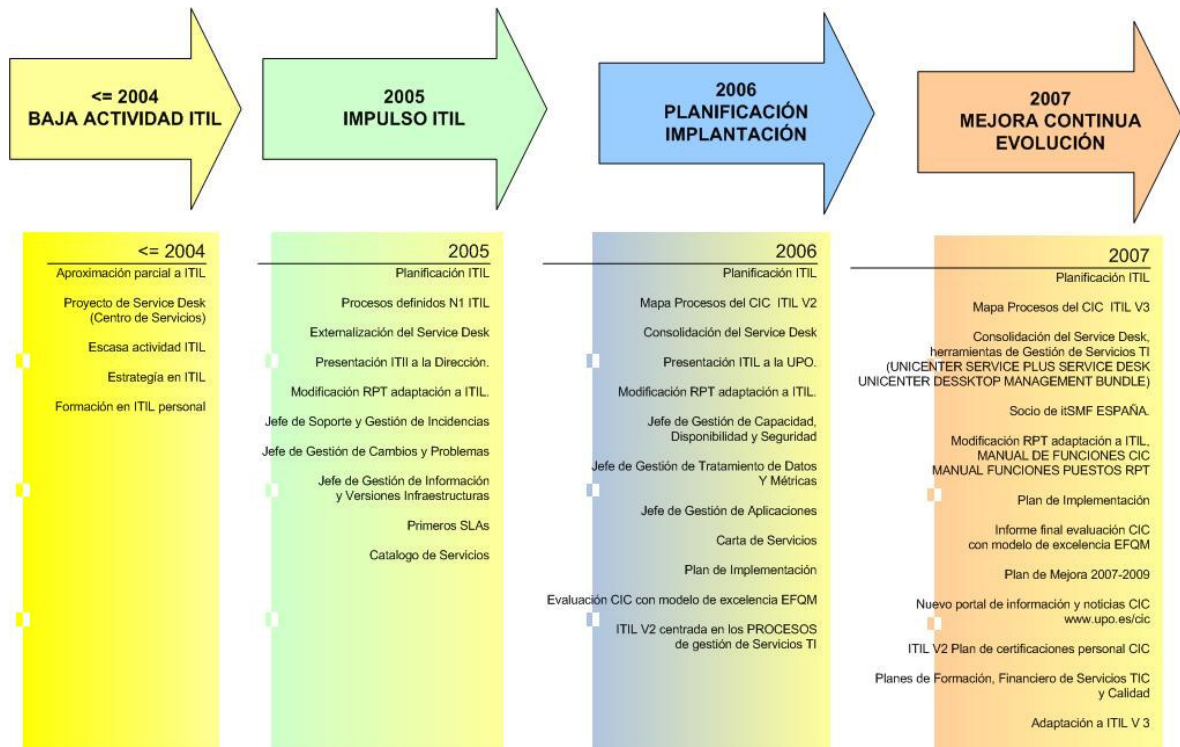
- Elaboración del Plan de donaciones de equipamiento descatalogado por el CIC. (2006).
- Elaboración del Plan de reutilización de equipamiento TIC en aulas de docencia, seminarios y salas de reuniones. (2007).
- Elaboración del Plan Punto Verde. (Material inservible y descatalogado). (2006).



## 4.- Despliegue, desarrollo e implementación de la práctica.

### 4.1.- Planificación de la implementación.

Para la consecución de los objetivos planteados desde 2004, la hemos realizado en cuatro fases concretado entre los años 2004-2007, que presentamos en el siguiente esquema:



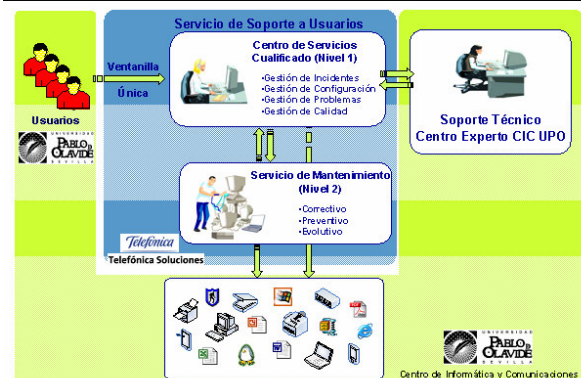
#### - FASE I: EN EL 2004 HAY POCA ACTIVIDAD EN EL CONOCIMIENTO DE ITIL.

Los objetivos conseguidos fundamentalmente es que el personal del CIC conozca la guía de buenas prácticas de ITIL. Organizamos seminarios de formación en septiembre de 2004, con la colaboración de la empresa colaboradora FUTJISU. Planteamos la estrategia a realizar para la implementación de ITIL en el CIC. Se realiza el Proyecto para la creación de un Centro de Servicios y Atención a Usuarios y Centro de Contacto, es presentado a los órganos de dirección de la UPO, dando el visto bueno.

#### - FASE II: EN EL 2005 DAMOS EL PRIMER IMPULSO A LA IMPLEMENTACIÓN DE ITIL EN EL CIC.

Los objetivos conseguidos son que se implementa el Centro de Servicios del CIC (Centro de Atención a Usuarios) según los estándares y recomendaciones de ITIL En Mayo de 2005 se convoca concurso, y se adjudica a la empresa de servicios Telefónica Soluciones S.A. (servicio con 6 personas de apoyo al CIC). El pliego técnico presentado a concurso es tomado por otras universidades españolas como referencias en sus concursos. **Se concreta la estrategia en la prestación de servicios TIC de ITIL.**

- Adaptamos la RPT del CIC a los procesos de Gestión de Soporte e Incidencias (C-20), Gestión del Cambio y Problemas (A/B-23) y Gestión de Información, Versiones e



**Gestión por Procesos de Servicios TIC según la guía de mejores Prácticas de ITIL, en el CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES**

Infraestructuras (A/B-23). Se adjudica las plazas por concurso de méritos ese mismo año. (2 Gestores de Informáticas y Comunicaciones y 1 Ayudante Técnico en Informática, que presentan memoria de las actividades a realizar en la gestión de tales procesos según ITIL). (Colabora el área de RR.HH.).

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

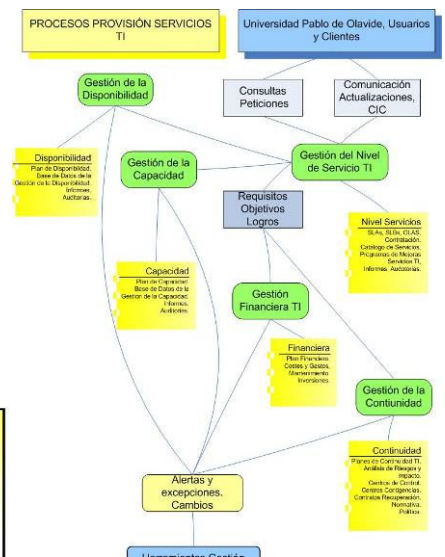
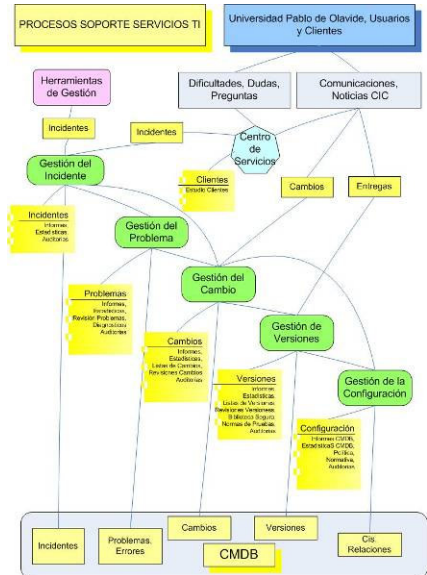
**- FASE III: EN 2006 NOS PLATEAMOS LA CONSOLIDACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SOPORTE Y PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS TIC A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.**

Los objetivos alcanzados en el Centro de Servicios son la realización del Plan Operativo del Servicio, definición de los procedimientos, tareas y actividades, indicadores de calidad de los servicios, encuestas de satisfacción a los clientes, reuniones de seguimiento.

**- Concretamos la estrategia en la provisión de servicios TIC de ITIL.**

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

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



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



**Gestión por Procesos de Servicios TIC según la guía de mejores Prácticas de ITIL, en el CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES**

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

**- FASE IV: EN 2007 NOS PLANTEAMOS LA MEJORA CONTINUA.**

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

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

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



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



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

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

**4.2.- Implicación de la dirección y del personal.**

En todo el proceso (2004-2008) ha estado implicado la dirección del CIC (director y coordinadores de áreas TIC), los órganos de dirección de la UPO desde el Vicerrectorado de Tecnologías de Información y la Comunicación y Gerencia, el personal del CIC y otras áreas de la UPO (área de Recursos Humanos, área de Gestión Económica, área de Formación, área de Asuntos generales y el gabinete de Análisis y Calidad). **Importante las sugerencias emitidas en el Informe Final de Evaluación del Comité Externo (Enero 2007), animándonos a terminar el proceso de implementación de ITIL (como estándar en la gestión de servicios TIC) y elaboración del Plan de Mejora.**

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

- **Comisión de Autoevaluación del CIC** (con la participación de 6 personas del CIC, 1 del GAC, 1 PAS, 1 PDI, 1 Estudiante). Elaboración de la Autoevaluación del CIC según el modelo EFQM de la UCUA. Elaboración junto con el CEE del Plan de Mejora del CIC.
- **Comisión de Calidad y planificación del CIC** (10 personas del CIC). Las tareas encomendadas entre otras han sido la de elaboración del mapa de procesos del CIC. Elaboración de las fichas de los procesos. Elaboración de los diagramas de los procesos. Validación de la Misión y Visión del CIC. Seguimiento del Plan de Mejora del CIC.
- **Comisión de Control de Cambios del CIC** (5 personas). Las tareas recomendadas son coordinar los cambios propuestos a nivel de servicios TIC.
- **Equipo Directivo del CIC** (4 personas). Las tareas encomendadas son: Reunión de coordinación y planificación. Elaboración de la memoria de gestión anual. Aprobación Plan financiero. Aprobación Plan de Formación Específica del CIC. Aprobación del Plan de Comunicación y Participación del CIC. Elaboración de los planes operativos y estratégicos del CIC (Plan de Servicios TIC, Plan de Redes de Comunicaciones integradas, Plan de e-administración, Plan de Universidad Digital).



Gestión por Procesos de Servicios TIC según la guía de mejores Prácticas de ITIL, en el CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

- **Reuniones periódicas de coordinación de las áreas TIC** con los gestores de sistemas e informáticas y los ayudantes técnicos en informáticas. Las tareas encomendadas son: Seguimiento de las actividades desarrolladas en los procesos. Mantenimiento y Administración de los servicios TIC. La dirección de la UPO, ha estado en todo momento siguiendo el desarrollo del proceso planteado en esta práctica por el CIC, colaborando con la adaptación de la RPT a la gestión por procesos y consolidando los concursos de méritos del personal del CIC, desde el área de Recursos Humanos.

En todo momento se ha tenido relaciones con las áreas afectadas de la UPO, comunicando a través de nuestro portal de noticias, información y servicios de cómo íbamos evolucionado en el CIC para conseguir las mejores prácticas según ITIL. (<http://www.upo.es/cic>). (Se ha implantado un nuevo programa de gestión de incidencias, problemas y cambios del CIC, con más funcionalidades, entre ellas está la del seguimiento del ciclo de vida de la solicitud de servicios y/o incidencias de nuestros clientes).

Correo enviado por el director del CIC a la Comunidad universitaria de la UPO y grupos de interés:

“Estimada Comunidad Universitaria:

Con fecha 7 de abril de 2008, lunes, se ha puesto en producción una nueva herramienta para las solicitudes de servicios al CIC (Unicenter Service Desk). La nueva herramienta de Solicitud de Servicio del Centro de Informática y Comunicaciones (Unicenter Service Desk) pretende facilitar a la comunidad universitaria la creación de nuevas solicitudes de servicios y proporcionar información avanzada del estado de las mismas. (Cada usuario podrá hacer un seguimiento de sus incidencias y problemas, peticiones de cambios y consultas realizadas al Centro de Servicios del CIC).

Con ello pretendemos tener informado en todo momento a los usuarios de los trámites realizados desde el CIC en el seguimiento de las solicitudes de servicios.

Existe un sencillo manual de instrucciones en el enlace de noticias del Portal del CIC.

[http://www.upo.es/cic/export/sites/webcic/centro\\_atencion\\_usuarios/peticion\\_servicio\\_incidencias/Manual\\_usuario.pdf](http://www.upo.es/cic/export/sites/webcic/centro_atencion_usuarios/peticion_servicio_incidencias/Manual_usuario.pdf)

La herramienta dispone entre otros nuevos servicios de un sistema de noticias y un sistema de gestión del conocimiento (KB) que proporcionará información a realizar ante actuaciones que son repetitivas y que pueden ser solucionadas directamente por los usuarios.

En caso de no poder acceder a la herramienta, o encontrar alguna dificultad, contacte telefónicamente con el Centro de Servicio del CIC en el teléfono 77903 (extensión interna) o el 954977903. Saludos cordiales.”

### 4.3.- Desarrollo de los procesos y procedimientos.

Una vez que hemos identificado y consensado el mapa de procesos por la dirección del CIC, el V. B. del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y Comunicación, por la Comisión de Calidad y Planificación del CIC y por todo el personal del CIC, durante el año 2007 nos hemos dedicado a estructurar los procesos operativos y claves. (Estos han sido validados por la dirección de la UPO desde la Vicegerencia y por la empresa auditora Ascendia).

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

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

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



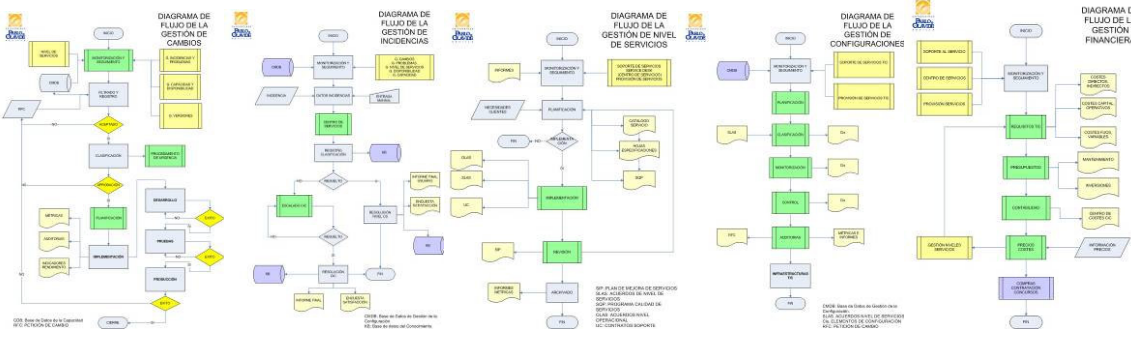
Gestión por Procesos de Servicios TIC según la guía de mejores Prácticas de ITIL, en el CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

- Variables de control e indicadores.

Fruto de este trabajo consensado por todo el personal del CIC, se elaboró las fichas de los más de 20 procesos operativos y los claves y sus diagramas de flujos correspondientes conforme a nuestro mapa de procesos V1.1 y que presentamos algunos procesos claves en la gestión de servicios TIC, (Gestión del Centro de Servicios, Gestión de Incidencias, Gestión de Cambios, Gestión de Problemas, Gestión de Seguridad, ...), ya que por espacio de la memoria no podemos describirlos todos. En la actualidad estamos elaborando el mapa de actividades (procedimientos), tareas y responsabilidades de todos los procesos.

Proceso:	Propietario/s:	F_CIC_..._00	Proceso:	Propietario/s:	F_CIC_..._00
<b>Proceso: ATENCIÓN A USUARIOS (CENTRO DE SERVICIOS)</b> <b>Nielsen</b> Proveer un único contacto entre el Centro de Informática y Comunicaciones con los usuarios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, a través de llamadas telefónicas (Call Center), Formularios Web y atención presencial. <b>Alcance</b> Emplear Notificación y registro de la solicitud de servicios. (Herramienta de Gestión de Gestión de Servicios TIC). <b>Incluye:</b> Clasificación y distribución, investigación y diagnóstico, definición de la solución, consulta de la Base de datos del Conocimiento, escalado horizontal, reparación. (primer punto de detección de problemas) <b>Terminar:</b> Cierre de la solicitud de servicios y envío de encuesta de satisfacción de calidad.	Centro Informática y Comunicaciones.	F_CIC_CS_00 Enero-2008	<b>Proceso: GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b> <b>Nielsen</b> El objetivo es la gestión de los eventos que ocurren que no son parte del servicio acordado (incidentes) y el restablecimiento del servicio acordado lo antes posible y con el mínimo impacto. <b>Alcance</b> Emplear Notificación y registro del incidente. (Herramienta de Gestión de Gestión de Servicios TIC). <b>Incluye:</b> Clasificación y distribución, investigación y diagnóstico, definición de la solución, consulta de la Base de datos del Conocimiento, escalado horizontal, reparación. <b>Terminar:</b> Cierre de la incidencia y envío de encuesta de satisfacción de calidad.	Centro Informática y Comunicaciones.	F_CIC_IL_00 Enero-2008
<b>Entrada</b> Solicitud de Servicios Incidentes Monitorización Servicios TIC Creación de acuerdos de Nivel de Servicios (SLAs).	<b>Proveedores</b> Comunidad Universitaria de la UPO. Visitantes Sociedad.	<b>Salidas</b> Parte de resolución de petición de servicios. Documento de incidencia si procede al cobro al CIC. Documento de encuesta de calidad. Métricas e Informes periódicos. Documento mensual de seguimiento Centro de Servicios.	<b>Entrada</b> Solicitud de Servicios Incidentes Monitorización Servicios TIC. RFC.	<b>Proveedores</b> Comunidad Universitaria de la UPO. Visitantes Sociedad.	<b>Salidas</b> Parte de resolución de solicitud de incidentes. Documento de incidencia si procede al cobro al CIC. Documento de encuesta de calidad. Métricas e Informes semanales y mensuales. RFC (Petición de Cambio).
<b>Infraestructura</b> Espacios habitados en el CIC. Medios informáticos. Programa informático de gestión de petición de Servicios. Base de datos del conocimiento (KB). Base de datos de elementos de configuración (CMDB).	<b>Recursos Humanos</b> Personal de empresa de servicios. Personal del CIC. Vicerrector TIC.	<b>Documentos y Normativa</b> Parte resolución petición servicios. Base de datos de los elementos de configuración. Grabación y tabulación de los encuestas de satisfacción de los usuarios. SLAs. Documento de Prestación de servicios según ITIL. Horarios y espacios del PDI, PAS en la UPO. Encuesta de satisfacción de calidad.	<b>Infraestructura</b> Espacios habitados en el CIC. Medios informáticos. Programa informático de gestión de petición de Servicios. Base de datos del conocimiento (KB). Base de datos de elementos de configuración (CMDB).	<b>Recursos Humanos</b> Jefe de Soporte y Gestión de Incidentes. Personal del CIC. Relaciones jefes de Gestión de Niveles de Servicios, Problemas, Configuración y Disponibilidad.	<b>Documentos y Normativa</b> Parte solución incidentes. Base de datos de los elementos de configuración. Manual de procedimientos. Documento de Prestación de servicios según ITIL. Horarios y espacios del PDI, PAS en la UPO. Encuesta de satisfacción de calidad.
<b>Indicadores</b> L.CIC.CS.00.1: Número de Peticiones de Servicios (consultas, reparaciones, peticiones) que entran en el CIC. L.CIC.CS.00.2: Número de Peticiones de Servicios resueltas en el CAU según SLAs. L.CIC.CS.00.3: Tiempo medio de resolución peticiones según SLAs. L.CIC.CS.00.4: Número personal TIC en el Centro de Servicios. L.CIC.CS.00.5: Número de actuaciones diarias del Centro de Servicios. (Aulas informáticas, grabación actos institucionales, supervisión MII). Estadísticas de Call Center (llamadas recibidas, porcentaje de llamadas atendidas, distribución de llamadas por franja horaria, llamadas perdidas por franja horaria).	<b>Variables de control</b> Criterios utilizados por la Comisión de SLAs. Criterios para la elaboración de soluciones de incidentes, problemas, cambios... LAMADIAS VISTAS INCIDENTES PETICIÓN SERVICIOS	<b>Indicadores</b> L.CIC.IN.00.1: Número de Incidentes resueltos en el CIC, procedentes del Centro de Servicios (por categorías). L.CIC.IN.00.2: Tiempo medio de resolución peticiones según SLAs. L.CIC.IN.00.3: Número de Incidentes que generan RFC.	<b>Indicadores</b> L.CIC.PR.00.1: Número de problemas y errores, agrupados por estado, servicio, impacto, categoría y grupos de usuarios afectados. L.CIC.PR.00.2: Tiempo empleado en investigación y diagnósticos en cada elemento analizado, agrupados por tipo de problema. L.CIC.PR.00.3: Tiempo total transcurrido hasta solucionar un problema. L.CIC.PR.00.4: Tiempo transcurrido hasta que se hace visible el problema. L.CIC.PR.00.5: Tiempo máximo transcurrido desde que se muestra el problema hasta que se resuelve o pasa a ser error controlado.	<b>Variables de control</b> Criterios utilizados por la Comisión de SLAs. Criterios para la elaboración de soluciones de incidentes, problemas, cambios... Planificación y organización de las tareas de la Gestión de Incidentes. LAMADIAS VISTAS INCIDENTES PETICIÓN SERVICIOS	
<b>Proceso: GESTIÓN DE CAMBIOS</b> <b>Nielsen</b> Garantizar al usuario de métodos y procedimientos estandarizados y la hora de realizar los cambios, minimizando así el impacto sobre la calidad del servicio. <b>Alcance</b> Emplear: Se inicia con las peticiones de cambios (RFC) procedentes de la gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de elementos de configuraciones, etc. <b>Incluye:</b> Actividades de registro, aprobación (valoración y justificación para la organización), clasificación, construcción y pruebas, implantación y revisión. <b>Planificación</b> de cambios (RFC). <b>Terminar:</b> Se redactan informes y la agenda para el CAB (Change Advisory Board), teniendo en cuenta las implicaciones para la gestión de configuración y versiones, y se cierran los RFC.	Centro Informática y Comunicaciones.	F_CIC_CM_00 Enero-2008	<b>Proceso: GESTIÓN DE PROBLEMAS</b> <b>Nielsen</b> Minimizar el impacto sobre la organización de los errores en la infraestructura TI, previniendo de forma proactiva la repetición de incidentes asociados a estos errores. <b>Alcance</b> Emplear: Hechos, basándose en la información de una o más incidencias y problemas, que tratan de resolver los problemas antes de que estos generen alguna incidencia. <b>Incluye:</b> Información detallada de las incidencias, los conocimientos de la configuración almacenados en CMDB y las soluciones temporales adoptadas. <b>Terminar:</b> Documentación de errores conocidos, peticiones de cambios, cierre del registro del problema.	Centro Informática y Comunicaciones.	F_CIC_PR_00 febrero-2008
<b>Entrada</b> Solicitud de petición de cambio (RFC). Incidentes. Estadísticas e indicadores de los diferentes servicios.	<b>Proveedores</b> Comunidad Universitaria de la UPO. Visitantes Sociedad.	<b>Salidas</b> Documento del proceso de estudio del problema. Informe y clasificación del RFC. Documento de aprobación: técnica, financiera y organizativa.	<b>Entrada</b> Solicitud de Servicios Incidentes. Estadísticas e indicadores de los diferentes servicios.	<b>Proveedores</b> Comunidad Universitaria de la UPO. Visitantes Sociedad.	<b>Salidas</b> Documento del proceso de estudio del problema. Errores conocidos. RFC (Petición de Cambio). Documento de resolución.
<b>Infraestructura</b> Espacios habitados en el CIC. Medios informáticos. Programa informático de gestión de problemas. Base de datos del conocimiento (KB). Base de datos de elementos de configuración (CMDB).	<b>Recursos Humanos</b> Jefe de Gestión de Cambios y Problemas. Personal del CIC. Relaciones jefes de Gestión de Soporte, Niveles de Servicios, Problemas, Configuración y Disponibilidad.	<b>Documentos y Normativa</b> Documentación a entregar al CAB. Base de datos de los elementos de configuración. Grabación y tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios. Manual de procedimientos. Documento de Prestación de servicios según ITIL. Horarios y espacios del PDI, PAS en la UPO. Encuesta de satisfacción de calidad.	<b>Infraestructura</b> Espacios habitados en el CIC. Medios informáticos. Programa informático de gestión de problemas. Base de datos del conocimiento (KB). Base de datos de elementos de configuración (CMDB).	<b>Recursos Humanos</b> Jefe de Gestión de Cambios y Problemas. Personal del CIC. Relaciones jefes de Gestión de Soporte, Niveles de Servicios, Cambios, Configuración y Disponibilidad.	<b>Documentos y Normativa</b> Registro de problemas, clasificación, impacto y urgencia. Base de datos de los elementos de configuración. Manual de procedimientos. Documento de Prestación de servicios según ITIL. Horarios y espacios del PDI, PAS en la UPO. Encuesta de satisfacción de calidad.
<b>Indicadores</b> L.CIC.CM.00.1: Número y porcentaje de cambios realizados. L.CIC.CM.00.2: Número de peticiones rechazadas. L.CIC.CM.00.3: Cambios de emergencia. L.CIC.CM.00.4: Número de cambios esperando ser implementados, clasificados por categoría. Tiempo de espera, elementos de configuración afectados, Servicios. L.CIC.CM.00.5: Costes por cambio y costes totales. L.CIC.CM.00.6: Impacto en la organización por cada cambio. L.CIC.CM.00.7: Cambios en cada Área de Unidad.	<b>Variables de control</b> Criterios utilizados por la Comisión de SLAs. Criterios para la elaboración de soluciones de incidentes, problemas, cambios... Planificación y organización de las tareas de la Gestión de Cambios. LAMADIAS VISTAS INCIDENTES PETICIÓN SERVICIOS	<b>Indicadores</b> L.CIC.PR.00.1: Número de problemas y errores, agrupados por estado, servicio, impacto, categoría y grupos de usuarios afectados. L.CIC.PR.00.2: Tiempo empleado en investigación y diagnósticos en cada elemento analizado, agrupados por tipo de problema. L.CIC.PR.00.3: Tiempo total transcurrido hasta solucionar un problema. L.CIC.PR.00.4: Tiempo transcurrido hasta que se hace visible el problema. L.CIC.PR.00.5: Tiempo máximo transcurrido desde que se muestra el problema hasta que se resuelve o pasa a ser error controlado.	<b>Variables de control</b> Criterios utilizados por la Comisión de SLAs. Criterios para la elaboración de soluciones de incidentes, problemas, cambios... Planificación y organización de las tareas de la Gestión de Incidentes. LAMADIAS VISTAS INCIDENTES PETICIÓN SERVICIOS		

Y los correspondientes diagramas de procesos.



4.4.- Planes de formación-información personal del CIC.

En el año 2004 se comienza con una formación básica sobre la guía de mejores prácticas de ITIL en la cual participa todo el personal del CIC (21 personas, director, coordinadores de áreas TIC y los gestores de informáticas y sistemas y los ayudantes técnicos en informática). En estos comienzos colabora con el CIC la empresa de servicios TIC Fujitsu España.



Durante 2005 se planifica las necesidades formativas, fundamentalmente basada en la prestación de servicios TIC. La adaptación de la RPT del CIC, hace que se creen el jefe de Soporte y Gestión de Incidencias, Jefe de Gestión de Cambios y Problemas y Jefe de Información, Versiones e Infraestructuras. Las personas que acceden a estas plazas de RPT, presentan memoria de gestión de los procesos asociados, actividades y tareas según ITIL. Valorando por la Comisión del Concurso de provisión, en septiembre de 2005 la autoformación y la documentación en la memoria para hacer frente a las especificaciones del puesto de trabajo. (Ejemplo de ficha presentada a RR.HH.).

<b>ESPECIFICACIONES DEL PUESTO DE TRABAJO:</b>
<b>Denominación:</b> Jefe de la Gestión de Cambios y Problemas.
<b>Nivel:</b> 23
<b>Grupo:</b> A/B
<b>Forma de provisión:</b> Concurso de Méritos Específicos.
<b>Funciones:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Organizar y controlar bajo la supervisión del Director del Centro/Coordinador Proyectos, la Gestión de Cambios y Problemas.</li><li>- Gestión de los Cambios, especialmente de las siguientes tareas:<ul style="list-style-type: none"><li>o Analizar, evaluar costes, coordinar y controlar la implementación de cambios, monitorización posterior a la implementación.</li></ul></li><li>- Gestión de Problemas, especialmente de las siguientes tareas:<ul style="list-style-type: none"><li>o Gestión reactiva de problemas:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Detección, análisis, tratamiento y resolución de problemas y errores.</li></ul></li><li>o Gestión proactiva de problemas:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Medidas para la prevención de errores.</li></ul></li></ul></li><li>- Definición de procedimientos.</li><li>- Colaboración con otras áreas y/o servicios.</li><li>- Proponer las mejoras de carácter operativo, organización y estratégico.</li><li>- Proporcionar informes de gestión que permitan mejorar la calidad del servicio.</li><li>- Cualesquiera otras que se les encomiende en materia de su competencia.</li></ul>

Durante 2006 se planifica las necesidades formativas, fundamentalmente basada en la provisión de servicios TIC. La adaptación de la RPT del CIC, hace que se creen el jefe de Gestión de Capacidad, Disponibilidad y Seguridad, Jefe de Gestión de Tratamiento de Datos y Métricas. Las personas que acceden a estas plazas de RPT, presentan memoria de gestión de los procesos asociados, actividades y tareas según ITIL. Valorando por la Comisión del Concurso de provisión, en septiembre de 2006 la autoformación y la documentación en la memoria para hacer frente a las especificaciones del puesto de trabajo. **En este año se contacta con AGAEX para desarrollar un plan de certificación de fundamentos de ITIL V2 de los coordinadores de áreas del CIC.**



Durante 2007 se regulariza el Plan de Formación Específica 2007 en la gestión de servicios TIC para el personal del CIC. (<http://www.upo.es/cic/informacion/formacion>). Se da prioridad a la certificación de todo el personal sobre ITIL V2. En abril de 2007, se realiza la formación en las dependencias de la UPO, invitando a estas jornadas a todas las Universidades Andaluzas y Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía. En estas jornadas se certifican 7 personas. (Los Jefes de Gestión de Procesos ITIL).



En el 2008 se normaliza y consolida el Plan de Formación Específica 2008 en la gestión de servicios TIC para el personal del CIC. Como mejoras dentro del Plan están consideradas el paso de las personas certificadas en ITL V2 a ITIL V3 y terminar el proceso de certificación en ITIL V3 de todo el personal del CIC, como paso previo a la certificación del CIC con la UNE-ISO/IEC 20000-1:2007.(Más referencia en el bloque de evaluación y mejoras).

## 5.- Resultados obtenidos como consecuencia de la implantación de la práctica.

### 5.1.- Resultados de los objetivos estratégicos.

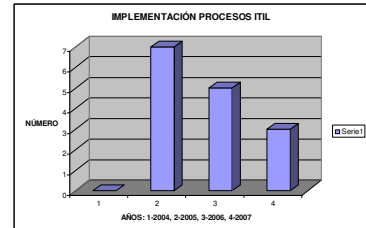
**1. En cuanto a los procesos:** Puesta en marcha de **los procesos y procedimientos de la gestión de servicios y los cuales está desempeñados por Jefes de Gestión**. (Decir que los procesos de Gestión Financiera de servicios TIC y la gestión del Catálogo y Niveles de Servicios TIC son responsabilidades del director y coordinadores del CIC).

**2004:** Comenzamos.

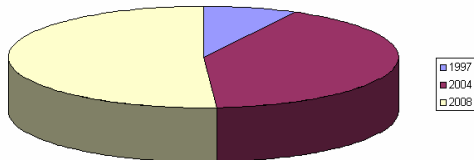
**2005:** Gestión por procesos de: Centro de Servicios, Soporte, Incidencias, Cambios, Problemas, Información, Versiones Infraestructuras.

**2006:** Gestión por procesos de: Capacidad, Disponibilidad, Seguridad, Tratamiento de Datos, Métricas.

**2007:** Gestión por procesos de: Aplicaciones. Gestión Financiera, Nivel de Servicios.



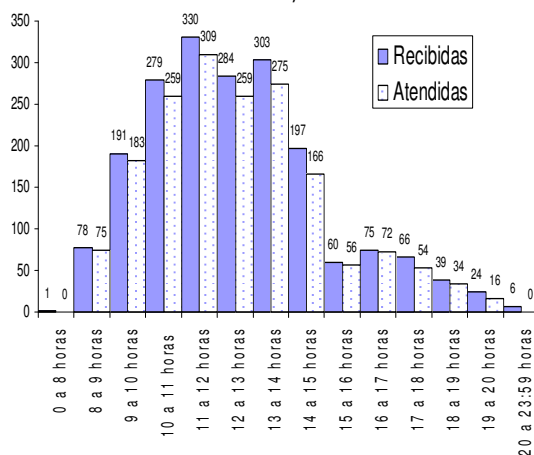
PERSONAL DEL CIC 4-1997, 21-2004, 26-2008



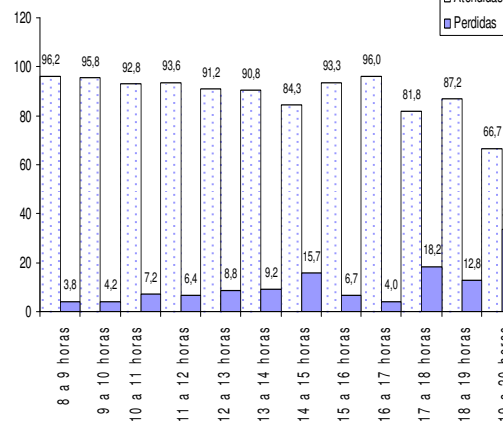
**2. En cuanto a las personas del CIC:** Puesta en marcha de procesos de provisión para dar respuestas a los retos de la organización por procesos en el CIC. En la actualidad, estamos desempeñando la gestión por procesos, el director del CIC, 4 coordinadores de áreas TIC, 7 Jefes de Gestión, 9 gestores de informáticas y comunicaciones, 4 ayudantes técnicos de informática, 1 administrativo, (datos de la Gestión de RR. HH.).

**3. En cuanto a la atención telefónica a nuestros clientes:** Puesta en marcha de nuestro centro de servicios y de atención telefónica a nuestros clientes (954977903) y que presentamos datos de **resultados llamadas recibidas y atendidas de nuestros clientes en el Centro de Contacto** (Enero 2008, resultados obtenidos con las herramientas de Gestión del Centro de Contacto del CIC todos los meses).

Distribución horaria de las llamadas al 7903 (incluidas fuera de horario)



Porcentajes de atención telefónica en horario laboral por tramos horarios



**4. En cuanto al objetivo de atención y resolución de solicitudes de servicios e incidencias (gestión de incidencias, gestión de peticiones) de nuestros clientes:** presentamos **resultados de tiempos de resolución de incidencias**, (enero-2008, resultados obtenidos con las herramientas de Gestión del CIC todos los meses).

Los indicadores medidos son eficacia resolutoria, datos de rendimiento de los procesos, escalado interno N1, N2, escalado externo N2, tasa de abandono, llamadas atendidas, número de incidencias resueltas según SLAs por servicios, número de compras equipamiento, ... (datos obtenidos herramientas de gestión).



Capacidad de resolución:

Periodo	ENTRANTES	CERRADAS	PENDIENTE	CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN
Periodo Mensual 1-31 Enero 2008	808	692	116	85,65 %

Periodo 1-31 Enero	CIC (Entradas)	N1 (gestión CAU)	N2 (gestión CAU-CIC)	N2 (CIC)
Nº incidencias	373	213	179	43
Cerradas/Pendientes	293 / 80	197 / 16	169 / 10	33 / 10
% Resolución sobre total	79,00 %	92,48 %	94,41 %	76,74 %
% Escalado sobre total	46,16 %	26,36 %	22,15 %	5,32 %

Posteriores a Enero 2008				
<b>Aulas de Informática</b>	10	3	309:15:36	70:44:42
<b>Compra</b>	21	16	351:04:22	N/A
<b>Consulta</b>	35	5	N/A	N/A
<b>Gestión Antivirus</b>	13	3	00:49:57	17:38:18
<b>Gestión Seguridad</b>	0	0	N/A	N/A
<b>Instala Software PC User</b>	54	6	110:21:04	06:49:24
<b>Instala y Configura PC</b>	162	14	46:43:33	68:04:51
<b>Problemas Hardware</b>	80	8	13:08:16	46:59:17
<b>Problemas Software</b>	73	2	33:25:20	22:34:52
<b>WebCT</b>	59	7	38:22:06	04:05:54
<b>Aplicaciones de Gestión</b>	15	2	28:48:27	04:14:57
<b>Acceso a Red</b>	15	6	225:51:08	05:21:05
<b>Problemas Acceso Servicios</b>	6	1	N/A	N/A
<b>Red</b>	59	4	21:50:52	12:30:32
<b>Correo</b>	54	4	34:25:44	47:49:15
<b>No problema</b>	12	1	N/A	N/A
<b>Petición Múltiple</b>	18	4	N/A	N/A
<b>Ficheros en red</b>	15	0	57:26:56	01:15:59
<b>Reprografía</b>	5	0	27:32:48	N/A
<b>Multimedia</b>	29	8	24:09:37	N/A
<b>Base de Datos</b>	2	0	103:01:04	N/A
<b>Web</b>	13	4	26:07:03	21:45:15
<b>Telefonía</b>	58	18	98:59:52	67:21:07

5. En cuanto al objetivo de atención y resolución de solicitudes de servicios e incidencias de WIFI (interno: personal del CIC, externo: personal externo a la UPO). (Datos del CAU WIFI Marzo 2008).

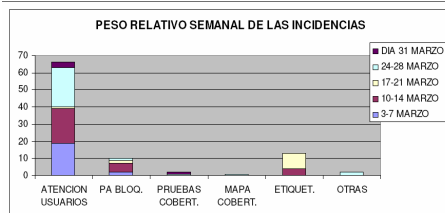


Gráfico 2. Peso del origen de las incidencias resueltas en el mes actual.

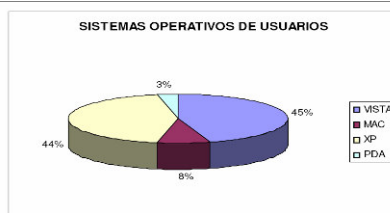


Gráfico 4. Sistema operativo utilizado por los usuarios.

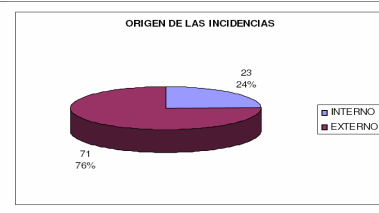
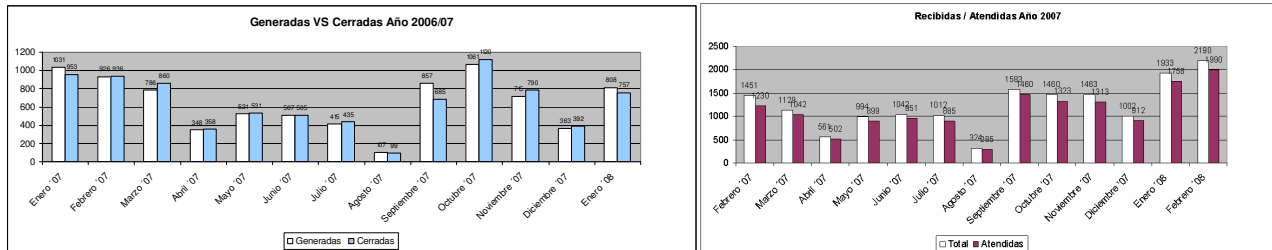


Gráfico 3. Origen de las incidencias.

## 5.2.- Evolución de los resultados en periodos de tiempo.

Presentamos resultados de la atención a nuestros clientes desde las solicitudes de servicios e incidencias atendidas en el Centro de Servicios del CIC (Gestión de incidencias, Gestión de peticiones): (evolución durante el año 2007) y del Centro de Contacto.



Presentamos resultados incidencias según causas en el CAU-WIFI. (Año 2008).

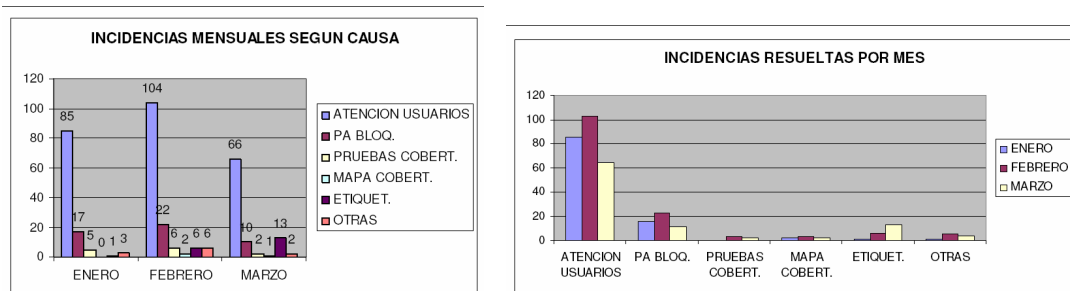


Gráfico 9. Incidencias mensuales según la causa.

Gráfico 12. Incidencias resueltas por mes según la causa.

## 5.3.- Grado de consecución de los objetivos.

Si nos detenemos en las fases de implementación (2004-2007) y en las fases de mejoras (2008-2010) presentadas en el punto 6.2 de esta memoria, podemos decir que estamos en el camino de conseguir los objetivos planteados según nos exige la guía de mejores prácticas de ITIL. Para muchas organizaciones consultadas hay una cierta acritud a ITIL ya que nos exige tener todos los procesos documentados y con planes de mejora de la calidad. Como solemos decir ITIL entra en nuestra organización y podemos decir que nos hemos casado por vida.

### ¿Qué hemos conseguido?.

- Definir los Planes operativos y estratégicos. (De Servicios TIC, de Formación Financiero, de participación y Comunicación, de Competencias, de Mejora de servicios TIC,...). Sabemos que es lo que queremos conseguir.
- Elaboración de nuestro mapa de procesos y su evolución según las necesidades de mejoras.
- Elaboración de las fichas y flujos de los procesos como hemos detallados.
- Consolidación del Centro de Atención a nuestros clientes y valoración con encuestas de satisfacción y seguimiento de los servicios de nuestros clientes.
- Consolidación de la RPT para hacer frente a esta gestión por procesos.
- Revisión sistemática de todas nuestras actividades en cuanto a servicios TIC.
- Creación de Comisiones de trabajo con la participación de todo el personal del CIC.
- De las pocas organizaciones que gestionan servicios TIC que ha sido evaluada en el desempeño de las competencias básica, fundamentales y de éxito.

## 5.4.- Resultados en otras organizaciones. (Cuadro de mando de CRUE-TIC).

Gestión por Procesos de Servicios TIC según la guía de mejores Prácticas de ITIL, en el CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

La implantación en otras organizaciones de la gestión por procesos según el ciclo de vida de los servicios TIC de ITIL V3, hay pocas referencias, como para comparar resultados. Los distintos niveles de nuestros grupos de interés (PAS, PDI, órganos de dirección, estudiantes y becarios, sociedad en general) con la variedad de necesidades en los servicios TIC, hace difícilmente tener datos de comparación de la gestión por procesos de servicios TIC con otras organizaciones, ya que la Universidad Pablo de Olavide, desde su creación en 1997 va en constante aumento de nuestros grupos de interés (PAS, PDI, estudiantes) que hace que los indicadores que barajamos para evaluar resultados vayan continuamente cambiando y ampliando en cuanto a las variables de control a analizar, pero presentamos datos de la CRUE-TIC, de la UPO en relación a las TICs. (Desviaciones sobre el total de universidades españolas <https://b3cvirtual.ual.es/gea/jsp/comunes/index.jsp>).



5.5.- Resultados como causa de la implementación de la práctica en nuestros clientes y personal del CIC.

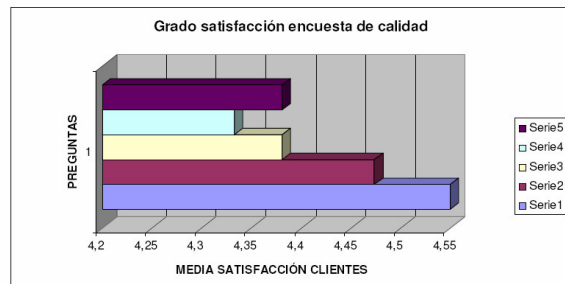
1. Presentamos resultados de la satisfacción de los clientes que contesta la encuesta al finalizar la prestación del servicio solicitado al CIC (datos del año 2007), Lo más importante es la satisfacción de nuestros clientes, en una media de 1 a 5 estamos en torno a una media de 4,40.

2. Presentamos resultados de satisfacción del personal del CIC, encuesta realizada (con 39 preguntas distribuidas en 7 apartados) a partir de la puesta en marcha la gestión de procesos y que realizamos al final del año.

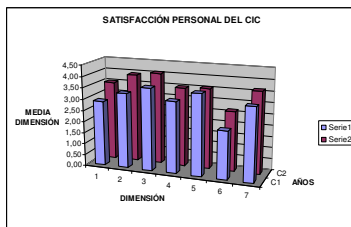
1-Totalmente desacuerdo, 2-Desacuerdo, 3-Indiferente, 4-De acuerdo, 5-Totalmente de acuerdo.

Siendo el objetivo alcanzar el valor 4, se ve como hemos evolucionado según vamos consolidando las mejores prácticas de ITIL en los apartados valorados:

1.- Rapidez de Respuesta: ¿Hemos atendido su solicitud en un plazo adecuado?	4,55
2.- Atención Recibida: ¿Cómo valora la atención personal recibida?	4,47368421
3.- Rapidez de Resolución: ¿Le hemos propuesto con celeridad una solución a sus necesidades?	4,38095238
4.- Soporte Técnico Recibido: ¿Cómo valora el soporte técnico ofrecido por nuestros técnicos?	4,33333333
5.- Impresión general: Evaluación global	4,38095238



- 1.- Insatisfecho.
- 2.- Poco satisfecho.
- 3.- Ni muy ni poco satisfecho.
- 4.- Satisfecho.
- 5.- muy satisfecho.



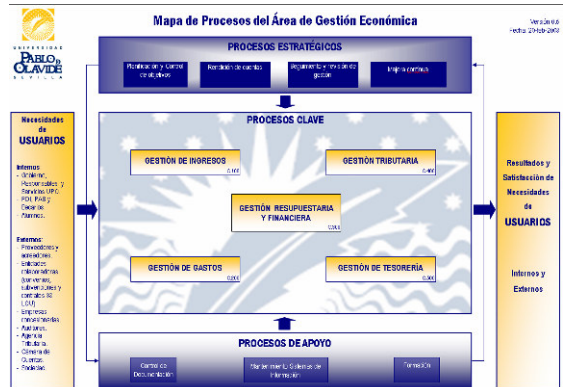
DIMENSIÓN	C1: 2006	C2: 2007
PUESTO TRABAJO	2,89	3,51
DIRECCIÓN	3,33	3,93
RELACIÓN COMPAÑEROS	3,65	4,06
COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	3,16	3,50
CONDICIONES AMBIENTALES	3,60	3,56
FORMACIÓN	2,11	2,65
RECONOCIMIENTO MOTIVACIÓN	3,23	3,62



## 5.6.- Alcance a todas las áreas de administración y servicios relacionados.

Como resultado de la práctica aquí presentada, ha sido referente en todas las áreas de Administración y Servicios de la UPO. Se ha fomentado el desarrollo de estos proyectos de gestión con la publicación del mapa de procesos, las fichas, diagramas de flujos y las actividades están consideradas como estándar dentro de dichas áreas, sin que estas tengan de referencias a ITIL.

Durante 2007 se ha potenciado las relaciones con todas las áreas de la UPO que han elaborado sus mapa de procesos, y en todas las áreas tienen al CIC (Sistemas de Información) como proceso de apoyo de su actividad.



Ponemos como evidencias algunos de los correos llegados a la dirección del CIC de agradecimientos por los servicios prestados:

**“Siguiendo las instrucciones recibidas de Rosa Mª Gómez, os hago llegar nuestro agradecimiento por haber resuelto tras su llamada, rápidamente las incidencias que teníamos abiertas desde este Área. Un saludo, Soledad”.** Correo de agradecimiento recibido en el CIC desde el Área de Contratación y Patrimonio de la UPO. (Directora del Área de Contratación y Patrimonio). (23/04/2008).

Sólo quiero transmitirte la pronta respuesta y solución que he recibido por parte del servicio de incidencias (tel. 77903). Tenía un problema con el correo y Fernando me lo ha solucionado muy eficazmente sobre la marcha. (Directora de Recursos Humanos).”(18/04/2008).

**Por fin he conseguido tener un hueco para escribirte. Solamente unas palabras para agradecer todo el apoyo que desde el servicio que tu diriges hemos recibido el Área de Estudiantes. Apoyo que desde el inicio de mi nueva singladura ya era manifiesto en la resolución de todos los pequeños reveses con los que me iba encontrando. Hacíais fácil y nada complicado todo.”** (Directora del Área de Estudiantes).(12/03/2008)

Queridos compañeros, os agradezco mucho la estupenda labor de coordinación que habéis realizado en las pruebas de selectividad. Os ruego hagais llegar a todo el personal de vuestra competencia implicado en esta prueba mi mas sincero agradecimiento. Un abrazo. Juan Jiménez. Rector”(03/04/2007)

**Con estas letras quiero expresaros mi más sincero agradecimiento por toda la colaboración prestada durante la II Feria de Empleo, Postgrado y Emprendedores que acabamos de culminar con tanto éxito. (Fundación Universidad – Sociedad).”(04/04/2008)**

Quiero que tengas por escrito mi agradecimiento y reconocimiento por el trabajo del CIC, especialmente para la puesta en marcha del BUPO. Te ruego trasmitas a tu equipo mi más cordial felicitación y todo el ánimo para el futuro. Un abrazo. Bernardo Perinián (Vicesecretario).(13/06/2007).

**Como conocerás, El Colegio de América es un Centro propio de la Universidad Pablo de Olavide de Estudios Avanzados para América Latina y El Caribe. Entre sus actividades, sus investigadores desarrollan e imparten programas que tienen como destinatarios alumnos de todo el mundo, especialmente de América Latina. En esta labor la ayuda de todos los profesionales del CIC ha sido y continúa siendo fundamental y la herramienta WebCT se ha convertido en el instrumento más eficaz para poder desarrollar numerosos proyectos que han englobado programas con docencias, tutorías y foros virtuales. Como te comentaba, muchas gracias a todos por vuestro trabajo y vuestras facilidades y especialmente a Francisco Javier Rodríguez García y Lola Barcia que son quienes más han tenido que aguantar (y espero que sigan aguantando) nuestras infinitas solicitudes de servicio. Un cordial saludo, Justo Cuño. (Colegio de América de la UPO).”(14/02/2007)**

Después de la intensa jornada electoral vivida ayer, no quería dejar de reconocer y agradecer vuestro enorme y excelente trabajo durante todo el proceso electoral y felicitaros por ello. Te ruego hagais extensivo este reconocimiento a los miembros del CIC. Un cordial saludo. Andrés Garzón. Director General de Biblioteca y Nuevas Tecnologías, (actual Vicerrector TIC.). (18/05/2007).”

## 6.- Evaluación de la implementación de la práctica.

### 6.1.- Medida sistemática de los indicadores para evaluar la eficiencia.

La evaluación de la gestión por procesos de servicios TIC según la guía de mejores prácticas de ITIL la venimos realizando periódicamente en el marco de diferentes comisiones de trabajo (periodo 2006-2008):

#### 1. COMISIÓN DE AUTOEVALUACIÓN DEL CIC. (CA).

En este periodo que se presenta la práctica, entre los años 2004-2008, la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla en consonancia con el objetivo 13 de su Plan Estratégico “Desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad”, ha emprendido la evaluación de todos sus servicios, con el apoyo y soporte técnico de su Gabinete de Análisis y Calidad enmarcado dentro del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades (PACU).



En Octubre de 2005, se constituye el Comité de Autoevaluación (CA) del CIC. En este comité están representados todos los grupos de interés que son clientes de los servicios TIC que ofrece el CIC y el personal del CIC. (Director del CIC (1), Coordinador de área TIC (1), Jefes de Gestión (4), representante del PAS (1), representante del PDI (1), estudiante (1) y apoyo del gabinete de análisis y calidad (1)). Por distintas circunstancias acaecidas en el CIC, no se retomará la autoevaluación hasta Febrero de 2006.

El plan de trabajo que nos planteamos en el CA, ha sido, fundamentalmente, seguir la Guía de Evaluación de los Servicios Universitarios publicado por la UCUA (según el modelo EFQM), **con reuniones semanales para la puesta en común de la documentación de los criterios, síntesis de evaluación de fortalezas y debilidades, adjuntar y recopilar documentación de las evidencias e ir perfilando las necesidades de mejora en el CIC.** Este trabajo de recopilación y autoevaluación se realiza con reuniones semanales todos los lunes en las dependencias del CIC desde febrero de 2006 hasta junio de 2006.

El 22 de julio de 2006 se realiza la presentación del Informe de Autoevaluación a la comunidad universitaria de la UPO, (PAS, PDI estudiantes y becarios y equipo de dirección de la UPO) en el salón de grados del edificio 7. Publicado en nuestro portal de CIC en la sección de calidad.

<http://www.upo.es/cic/calidad/autoevaluacion/index.jsp>

Entre las mejoras de los procesos, se detecta la necesidad documentar la gestión de los servicios TIC según ITIL.

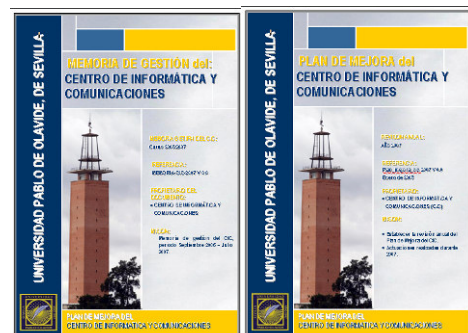


#### 2. REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN.

La revisión por la dirección se realiza una vez al año, con el informe de gestión del CIC para la memoria anual de la UPO., (último presentado en Julio de 2007).

[http://www.upo.es/cic/informacion/informes\\_gestion/index.jsp](http://www.upo.es/cic/informacion/informes_gestion/index.jsp)

También se realiza la revisión del Plan de Mejora del CIC., (último presentado en Diciembre de 2007 al Gabinete de Análisis de Calidad de la UPO). <http://www.upo.es/cic/calidad/planes/index.jsp>.



### 3. EVALUACIÓN INTERNAS DE LA UPO.

#### - Comisión de Calidad y Planificación del CIC.

El día 31 de Enero de 2008, en reunión mantenida en el CIC a las 10,15 se constituye la Comisión de Calidad y Planificación. Las tareas encomendadas entre otras han sido la de elaboración del mapa de procesos del CIC. Elaboración de las fichas de los procesos. Elaboración de los diagramas de los procesos. Validación de la Misión y Visión del CIC. Seguimiento del Plan de Mejora del CIC. Elaboración del catálogo de competencias del CIC. Buscar indicadores de evaluación por competencias. (Se presenta acta de constitución).

[http://www.upo.es/cic/calidad/comision\\_calidad/index.jsp](http://www.upo.es/cic/calidad/comision_calidad/index.jsp)



#### - Comisión de Control y Cambios (CAB).

El día 4 de Abril de 2008, en reunión mantenida en el CIC a las 8,45 se constituye la Comisión de Control de Cambios, para coordinar los cambios necesarios a implementar en la gestión de servicios TIC, y en los cuales están implicados los coordinadores de todas las áreas TIC del CIC. Como compromiso tiene la de realizar un repositorio con todas la documentaciones, actividades y responsables así como la definición de la Base del Conocimiento de los servicios TIC. [http://www.upo.es/cic/calidad/comision\\_cambio/index.jsp](http://www.upo.es/cic/calidad/comision_cambio/index.jsp)



#### - Comisión de seguimiento del Centro de Servicios y Atención a Usuarios del CIC.

Todos los meses se reúne la Comisión de Seguimiento del Centro de Servicios y Atención a Usuario del CIC. Esta Comisión está formada por la Dirección del CIC (coordinadores de áreas TIC, y el Jefe de soporte y gestión de incidencias) y el jefe del proyecto de Telefónica S.A.

A raíz del informe mensual de actividad presentado por Telefónica se revisan los indicadores relacionados con la gestión de Incidencias, problemas y cambio de los niveles 1 y 2 soportados desde el Centro de Servicios.

Presentamos algunos de los indicadores tratados (I: Incidencias, P: Problemas, C: Cambios) en la reunión de final de enero-2008 son:

I3: Se observa una importante subida en el número de solicitudes de servicio generadas con respecto al mes anterior, como consecuencia de la vuelta de las vacaciones de Navidad y el comienzo de las instalaciones del renove (de 363 a 808).

I5: Se prosigue con la instalación del software Deepfreeze en los portátiles de Cartería, para poder así resolver los múltiples problemas que se presentan con equipos infectados.

I8: Desde el 14/01/2008 se pone en marcha el procedimiento de actuación para el soporte al servicio de redes inalámbricas. Se proporciona a Soporte las directrices necesarias para su ejecución, y se incorpora a una persona para reforzar el servicio, y aumentar la calidad de este.

#### P3: Problemas de espacio: Servidor de Correo.

El CIC, debido a alto porcentaje de espacio usado en el servidor de correo, ha propuesto a la comunidad universitaria establecer una cuota límite para fijar el tamaño de los buzones de correos de los usuarios/as. Soporte continua colaborando con los técnicos del CIC, en los trabajos de contacto con la lista de usuarios que sobrepasan el límite establecido, para reducir la citada lista.

#### P5: Problemas de compatibilidad en la versión del cortafuegos, para equipos con Windows Vista.

Se ha detectado un problema de incompatibilidad al intentar instalar nuestro cortafuegos a sistemas equipados con Windows Vista. Tras mantener conversaciones con responsable del CIC, se decide que durante los próximos casos que se den, continuaremos instalando el software, notificando el resultado al CIC.

Telefónica	Telefónica Soluciones
<p>Item de la Depende a los areas del CIC Informe Mensual de Enero de 2008</p>	
<p>Categoría: <b>INCIDENTES Y PROBLEMAS</b>      Nivel: <b>1</b>                  Fecha de Inicio: <b>14/01/2008</b>                  Responsable por parte de Soporte: <b>Trinidad Alvarez Trancoso Casado</b>                  Responsable por parte de Telefónica: <b>Carla</b>                  Fecha de resolución: <b>5 de Junio del presente. Buen cierre.</b></p>	
<p> </p>	



**C1: Base de datos de licencias**

El CIC ha diseñado una nueva versión de la Base de datos de licencias, con una interfaz grafica distinta. Se ha decidido que sea una única persona en Soporte el que lleve a cabo las nuevas actualizaciones en la base de datos de licencias. En el transcurso de este mes, se ha llevado a cabo la actualización de las distintas instalaciones de software licenciado que realiza Soporte.

**C2: Espacio disponible en servidor de Correo**

Desde el CIC se nos ha proporcionado determinada documentación, sobre las distintas soluciones, que se pueden proporcionar en función de la casuística, además de ofrecernos un listado de usuarios, que se actualiza periódicamente, cuyos buzones superan los 1,7 GB aproximadamente. Soporte retoma el procedimiento de contacto, con los usuarios/as implicados para poder facilitar la disminución del tamaño de su buzón de correo.”

**4. EVALUACIÓN EXTERNA.**

- **Comité de Evaluación Externa (CEE).** El 20 de septiembre de 2006, la UCUA envió la propuesta de formación del Comité de Evaluación Externo compuesto por un *catedrático de la Universitat Politècnica de Catalunya, que actua como presidente, Analista del Servicio de Informática de la Universidad de Valencia, como vocal profesional y el Secretario de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Catalunya.* Los perfiles de los miembros del CEE se corresponden con los indicados en la “Guía para la evaluación externa de servicios universitarios” publicada por la UCUA, disponiendo de amplia experiencia en procesos y evaluaciones de la calidad en el ámbito universitario y, concretamente, en evaluación de servicios de informática. Durante los días 14 y 15 de Diciembre de 2006 se realiza las audiencias externas con los grupos de interés internos y externos de la UPO. (Equipo directivo CIC, Personal de CIC, Personal PDI, Personal PAS, Estudiantes y becarios, empresas colaboradoras con el CIC, Equipo Rectoral).

El CEE en su valoración de contrastes entre los procesos de evaluación documentados, evidencia que durante la elaboración del informe de Autoevaluación se ha hecho hincapié en que el CIC se encuentra en un proceso de adaptación al modelo ITIL de buenas prácticas en la gestión de servicios TIC. **El CEE ha valorado positivamente la adaptación a ITIL ya que este es un estándar en la gestión de servicios TIC y su integración con los estándares de calidad del modelo EFQM en el informe de Autoevaluación.** El CEE recomienda al CIC realizar por escrito todos los procesos y procedimientos, publicar el mapa de procesos del CIC, y adaptación al modelo de Procesos de Gestión de Servicios TIC según ITIL y una mayor información y difusión a la comunidad universitaria (orientación a clientes). En definitiva ponernos a trabajar en la Gestión por Procesos de Servicios TIC según la guía de mejores prácticas de ITIL. [http://www.upo.es/cic/calidad/evaluacion\\_externa/index.jsp](http://www.upo.es/cic/calidad/evaluacion_externa/index.jsp).

- **ASCENDIA:** En diciembre de 2007 la empresa de servicios **ASCENDIA**, valida la gestión por procesos (mapa de procesos, fichas de procesos, diagramas de procesos) del CIC y valida la evaluación por desempeño de competencias del personal del CIC. (Proveedores, entradas, clientes, salidas, objetivos de los procesos, descripción procesos, responsables, actividades, indicadores, infraestructuras TIC y humanas, valores de control).

- **áGoRa:** Durante el año 2007, hemos introducido en el sistema de Gestión de proyectos de la Calidad (**áGoRa**) de la **Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía.**, nuestro mapa de procesos, fichas y diagramas de lo procesos, documentación de actividades e indicadores de seguimiento de actividad, calidad y resultados. Falta concretar la validación por la Dirección General de Administración Pública y Calidad de Servicios.

Proceso	Descripción	
<b>Listado de procesos estratégicos</b>		
ALIANZAS Y RECURSOS	Alianzas y Recursos Externos TIC	X Mover
EVALUACION Y REVISIÓN	Plan de Evaluación del OC	X Mover
MEJORA CONTINUA	Plan de Mejora del OC	X Mover
PLAN ESTRATEGICO OC	Plan Estratégico y Operativo del OC	X Mover
SEGURIDAD	Plan de Seguridad TIC	X Mover
<b>Listado de procesos operativos</b>		
CENTRO DE SERVICIOS	Gestión del Centro de Servicios y Atención a Usuarios	X Mover
GESTIÓN DE APOYO TECNOLÓGICO A LA INNOVACIÓN ACADÉMICA	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS DE APOYO TECNOLÓGICO A LA INNOVACIÓN ACADÉMICA	X Mover
GESTIÓN DE SISTEMAS Y APLICACIONES CORPORATIVAS	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS DE SISTEMAS Y SERVIDORES	X Mover
GESTIÓN DE AFLUJONES	gestión del Ciclo de Vida de las Aplicaciones TIC	X Mover
GESTIÓN DE CAMBIOS	El objetivo principal de la Gestión de Cambios es que se realicen e implementen adecuadamente todos los cambios necesarios en la infraestructura y servicios TIC, garantizando el seguimiento de procedimientos estándar.	X Mover
GESTIÓN DE INCIDENCIAS	La Gestión de Incidentes tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible.	X Mover



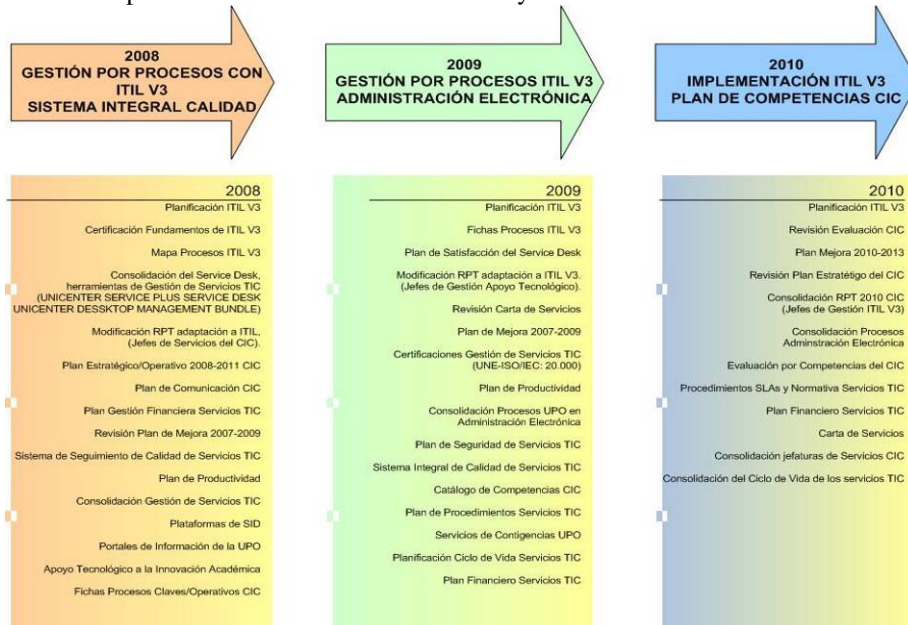
## 6.2.- Actividades de aprendizajes y mejoras en la práctica.

Conforme a los resultados de los informes e indicadores recogidos por las distintas comisiones de seguimiento de la evaluación, por el equipo directivo y validaciones externas nos proponemos consolidar las siguientes mejoras incluidas en el **Plan de mejora de la Gestión por procesos de servicios TIC según la guía de mejores prácticas de ITIL del CIC durante los años 2008-2011.**

	<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>
<b>1</b>	Elaborar la biblioteca de procedimientos y actividades de los procesos según ITIL V3.	Establecer un grupo de trabajo dentro de la comisión de calidad y planificación del CIC, que adecue las actuales fichas de actividades de los procesos que existe en el CIC, para adaptarlas a las actividades propuestas en los procesos según ITIL V3.
<b>2</b>	Elaborar todas las fichas de los procesos estratégicos y de apoyos del CIC. (Planes estratégicos de servicios TIC del CIC).	Establecer un grupo de trabajo dentro de la comisión de calidad y planificación del CIC, que adecue la actual ficha de actividades de los procesos que existe en el CIC, para adaptarlas a las actividades propuestas en los procesos según ITIL V3.
<b>3</b>	Establecer mejoras en los mecanismos de participación y comunicación del CIC (internos y externos).	Comunicar las mejores prácticas según ITIL en el portal del CIC. ( <a href="http://www.upo.es/cic">http://www.upo.es/cic</a> ). Publicar los resultados de las encuestas de actividad del Centro del Servicios y de la satisfacción de nuestros grupos de interés (clientes, personal, sociedad). Potenciar en buzón de sugerencias y quejas, tanto desde el portal del CIC, como el ubicado en las dependencias del CIC.
<b>4</b>	Potenciar la utilización de nuestros servicios TIC, por parte de la Comunidad Universitaria de la UPO y de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Desde el equipo de los sistemas de información Web del CIC informar a los clientes de los cambios producidos y de las mejoras instaladas. Garantizar 24x7 en la prestación a la atención a nuestros clientes. (Actualmente 12x5 con un sistema de guardia los sábados y domingos).
<b>5</b>	Formar y sensibilizar al personal del CIC en la guía de mejores prácticas de ITIL V3.	Continuar con los planes de formación específicos anuales del CIC. Conseguir la certificación de fundamentos de ITIL V3, de todo el personal del CIC en el año 2008. Conseguir un plan de mejora en la evaluación de desempeño de competencias, básicas, fundamentales, de éxito y profesionales del CIC.
<b>6</b>	Prestar servicios TIC compatibles con la sostenibilidad del campus de la UPO. Armonizar Infraestructuras Tecnológicas, Procesos y Planes Estratégicos de la UPO.	Dotar de infraestructuras tecnológicas todos los espacios internos (aulas de docencias e informáticas, salas de reuniones y multiusos, seminarios) y espacios abiertos (campus Wifi y Wimax) con el menor impacto medioambiental.
<b>7</b>	“Universidad sin papeles”	Implantación del portafirmas electrónico para todos los procedimientos internos las UPO. (Confirmación, certificación, validación, v.b.).

### 6.3.- Identificación, priorización, planificación e implantación de mejoras.

Algunos datos a la fecha de presentación de esta memoria en Mayo de 2008:



- Realización de los Planes operativos/estratégicos del CIC, relacionados con los servicios TIC, Administración Electrónica, Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica y Aula Virtual, redes de Comunicaciones, financiación de servicios TIC, participación y comunicación. (Enero 2008-Junio 2008).
- Actualización de la certificación de los coordinadores y Jefes de Gestión de servicios TIC en fundamentos de ITIL V2 a ITIL V3. (10 personas en 19 de mayo de 2008).
- Certificación del personal del CIC en fundamentos de ITIL V3. (14 personas en 2, 3, 4 de junio de 2008).
- Documentar todas las actividades de los procesos ya implementado en el CIC. (segundo nivel de especificación de los procesos de Service Desk, Gestión de Soporte, Gestión de Incidencias, Gestión de Cambios, Gestión Financiera, Gestión de Versiones, Gestión de Información, Gestión de Métricas, Gestión de Seguridad, Gestión de Capacidad, Gestión de Disponibilidad, gestión de Niveles de Servicios,...). (2008-2009). Plan de actividades de los procesos.
- Consolidación de la provisión de personal de los procesos Gestión de Aplicaciones y Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica. (Abril 2008-Septiembre 2008).
- Certificación norma UNE-ISO/IEC: 20000 en el Año 2009.
- Revisión del Plan de Mejora de la evaluación del CIC según modelo EFQM. (Enero 2009).

Todas estas actividades están siendo supervisadas por la Comisión de Calidad y Planificación del CIC, que se reúne mensualmente en las dependencias del CIC, y del equipo directivo del CIC (director del CIC y los 4 coordinadores de áreas TIC).

**Vicerrectorado de Tecnologías de Información y la Comunicación**  
**Centro de Informática y Comunicaciones**  
**Abril 2008**