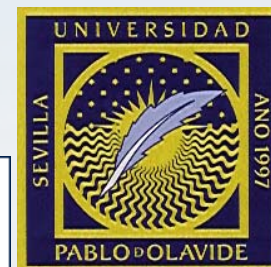


Experiencia de ITIL en el Centro de Informática y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

Fátima Romero Avilés
Responsable de Calidad y
Planificación
<fromavi@cic.upo.es>

José Luís Pavón Fernández
Director del CIC
<jlpavfer@cic.upo.es>

Calidad Reconocida en la Gestión de Servicios TIC



- **Edad de Piedra**
 - Fase 0: **Inicios del Centro de Informática y Comunicaciones (CIC)**
 - Fase 0: Evolución del CIC
- **Edad de Bronce**
 - Fase 1: **Por Qué ITIL**
 - Fase 1: Análisis de Necesidades
- **Edad de Hierro**
 - Fase 2: **Soportes al Servicio**
 - Fase 2: Catálogo de Servicio
 - Fase 2: Resultados
- **Edad Media**
 - Fase 3: **Provisión del Servicio**
 - Fase 3: Resultados
- **Edad Moderna**
 - Fase 4: **ITIL v3**
 - Fase 4: Resultados
- **Edad de la Informática**
 - Fase 5: ITIL – **UNE-ISO/IEC: 20.000**



- **Inicio de singladura: 1997**
- Personal en el CIC: 4
- 4 Centros. 4 Departamentos
- Comunidad Universitaria:
 - PAS: 20 - PDI: 30 - Estudiantes: 600
- Herramientas:
 - Ilusión,
 - Voluntad,
 - y algo de software básico.



- **Actualidad: 2009**
- **Campus único: 136 Ha.**
- **Comunidad Universitaria a la que damos servicios TIC:**
 - PAS: 400 - PDI: 870 - Estudiantes: unos 10.000.
- **7 Centros. 12 Departamentos.**
- **23 titulaciones.**
- **Aulas de Informática: 26, Aulas Docencia Avanzadas: 3.**
- **Cobertura WIFI y WIMAX: 100%**
- **Personal en el CIC: 25.**





- **Eventos destacados:**
 - Delegación de la responsabilidad de TIC.
 - Aumento de la demanda de servicios por parte de los usuarios.
 - Crecimiento del personal interno del CIC -> Estructura.
- ¡Necesidad de gestionar el CIC para dar servicios con calidad!

- **Misión (Donde estamos):**

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 [nuestros clientes]**; así como la difusión de la información de la comunidad universitaria poniendo a disposición de ésta sus instrumentos tecnológicos y bancos de datos informáticos.



- **¿Por qué ITIL?**
- Comienzo de la expansión de ITIL.
- Observación de otros organismos similares.
- Está totalmente orientado a organizaciones TIC.
- Alinear tecnología-Negocio por medio de la gestión del servicio
- Buenas prácticas: (**forma aceptada de hacer algo que funcione**)
 - Flexible en la implementación.
 - Adaptable a cada organismo.

- **Visión (Donde queremos estar):**

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 un compromiso con la calidad** de los servicios TIC.



Fase 1: Análisis de Necesidades

- **Formación del personal CIC en gestión de servicios TIC.**
- **Detección de las áreas problemáticas:**
 - Atención al cliente y comunicación con el cliente.
 - Tareas repetitivas.
 - Necesidad de **medir los resultados y la satisfacción del cliente.**
 - Necesidad de definir ámbitos de trabajo (**Catálogo de Servicios**) que los clientes realmente requieren, alineación de los servicios con las necesidades reales.
 - Necesidad de establecer los términos en los que se dan los servicios y actuar en función de ellos (**SLA**) (ej.: CABD).
 - Necesidad de **formalizar procesos** y documentar (ej.: renovación personal).
 - Interrelacionar las distintas áreas tic del CIC (Gestión del Cambio).



Fase 2: Soporte al Servicio TIC

- “Objetivo del ITIL: Alinear la Tecnología con el Negocio por medio de una Gestión del Servicio TI basada en procesos”

- **Creación de un Centro de Soporte al Usuario.**

- Porcentaje casos resueltos en primera atención $\geq 40\%$.
- Índice de llamadas atendidas $\geq 90\%$.
- Resolución de incidencias en 48 horas en el 80% de los casos.
- Informes de Control, semanales. Reuniones seguimiento quincenales y mensuales.

- **Implantación de los procesos de:**

- Gestión de Incidencias.
- Gestión de Problemas.
- Gestión de Cambios.
- Gestión de Versiones.
- Gestión de Infraestructuras.

- **Creación del Catálogo de Servicios TI.**







ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DE
AYUDA PARA LA CONEXIÓN A LA RED
INALAMBRICA DE LA UNIVERSIDAD

PABLO DE OLAVIDE

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



Fase 2: Resultados en estas etapas

- Mejor organización del trabajo.
- Obtención de datos.
- Detección de problemas generales.
- Numerosas incidencias rutinarias y de consulta son resueltas en primera llamada: reducción del tiempo de duración de incidencias.
- **Satisfacción de clientes.**



Rapidez de Respuesta:

¿Hemos atendido su solicitud en un plazo adecuado?¹

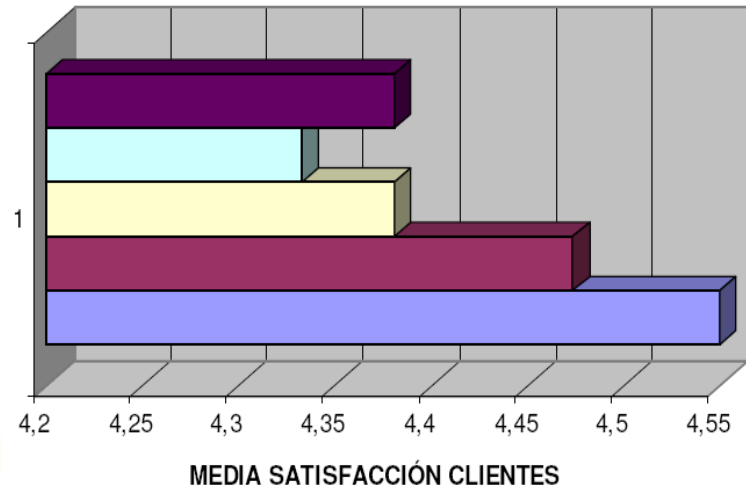
Atención Recibida: ¿Cómo valora la atención personal recibida?¹

Rapidez de Resolución: ¿Le hemos propuesto con celeridad una solución a sus necesidades?¹

Soporte Técnico Recibido: ¿Cómo valora el soporte técnico ofrecido por nuestros técnicos?¹

Impresión general: Evaluación global¹

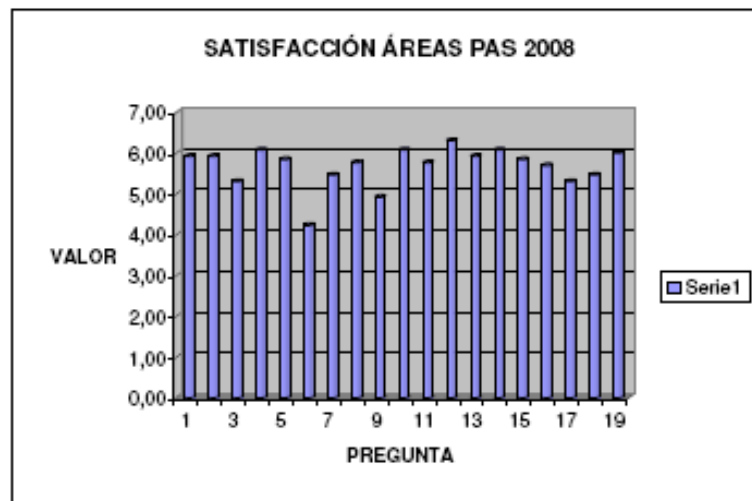
Grado satisfacción encuesta de calidad



http://www.upo.es/cic/centro_atencion_usuarios/metricas/index.jsp

Fase 2: Otros Resultados

- Consolidación del Centro de Soporte: pasa a ser **Centro de Servicio**, mayor orientación a procesos ITIL.
- Cambio de herramienta de gestión de incidencias, más orientada a ITIL. **Unicenter Service Desk**.
- Gracias a la nueva herramienta es posible llevar a cabo la **Gestión de la Configuración** de forma automatizada.
- **Certificación en Fundamentos de ITILv2 de los 4 Coordinadores áreas TIC y los 5 Jefes de Gestión por procesos.**



Encuesta realizada a Jefes de áreas del PAS

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

Fase 3: Provisión del Servicio TIC

Nuevos procesos para provisión de servicios TIC:

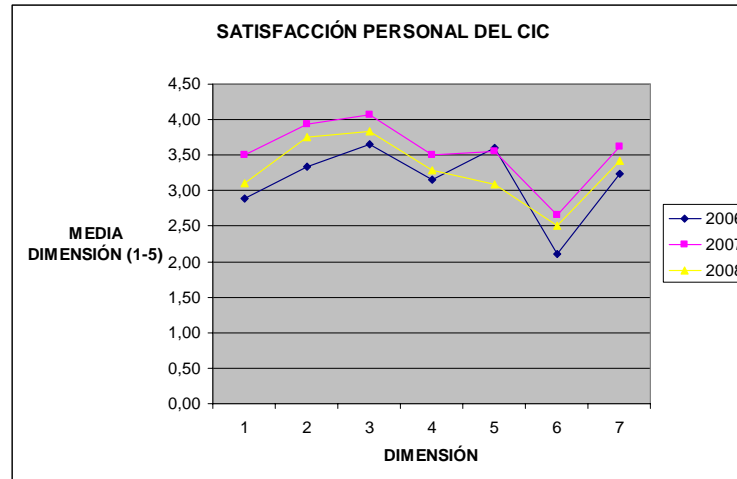
- Gestión de Disponibilidad.
 - Gestión de la Capacidad
 - Gestión de la Seguridad.
 - Gestión de Tratamiento de Datos y Métricas.
 - Gestión de Aplicaciones.
- **Modificación de RPT del CIC.** (En BOJA se Publica funciones y competencias del CIC y de su estructura).



Primer Mapa de Procesos

http://www.upo.es/cic/informacion/mapa_procesos/index.jsp

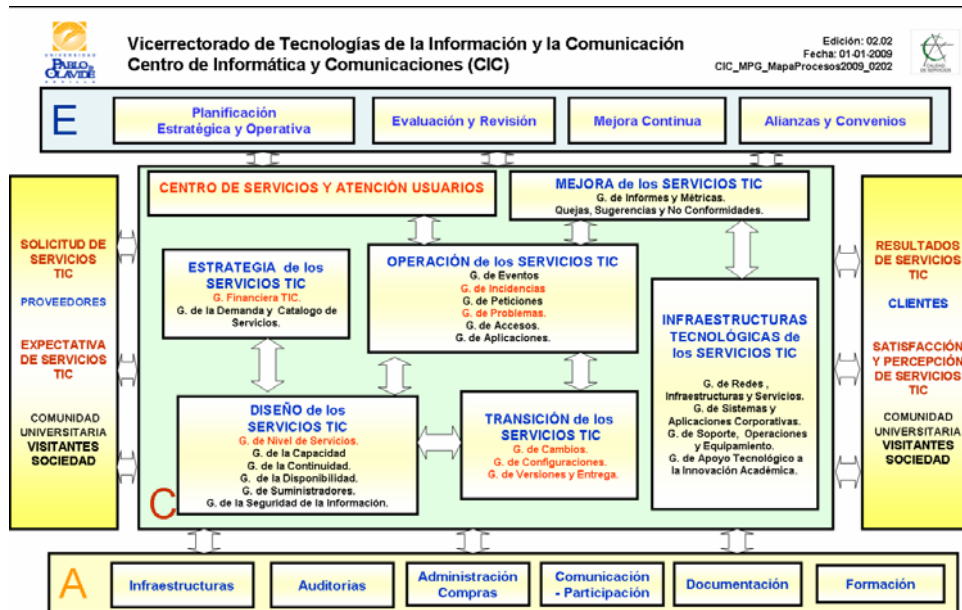
- Disminución del tiempo de duración de los incidentes.
- Seguimiento de nuestros clientes y usuarios del ciclo de vida de la incidencia.
- Obtención de históricos de problemas y cambios en la CMDB.
- Obtención de datos de indicadores con mayor precisión y rapidez.
- Implantación real de la Gestión de Problemas.
- Iniciando la Gestión del Cambio.
- Creación de la Knowledge BD.
- Creación de la BD de suministradores.
- Creación de la DSL (Biblioteca definitiva de Soft.).



Encuestas realizadas al personal del CIC

Fase 4: Llegó ITIL V 3

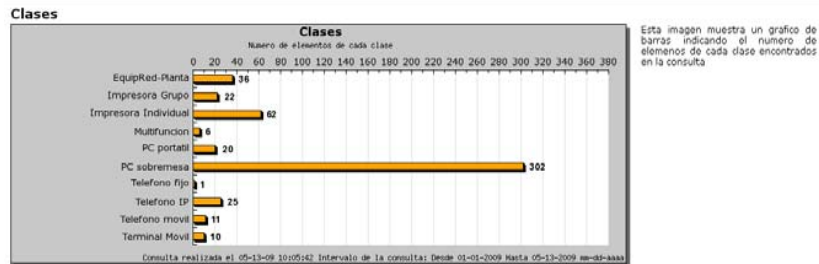
- **Adaptamos nuestro mapa de procesos.**
- Avanzamos en el Ciclo de Vida de los Servicios TIC
- **Certificamos a todo el personal en fundamentos ITIL V3.**
- Se crean grupos de trabajo de seguimiento de calidad (GTCIC)
- **Gestión Cambio: Participación de todo el personal del CIC.**



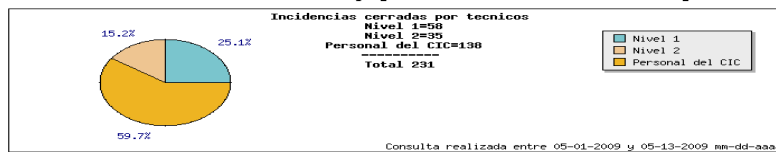
Mapa de Procesos actual

http://www.upo.es/cic/informacion/mapa_procesos/index.jsp

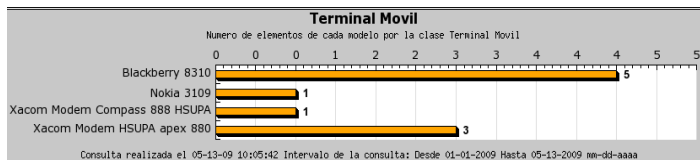
- **Desarrollo del SGSTIC del CIC.**
- **Cuadros de mando de seguimiento de resultados.**
- Premio en la IV Edición de los Premios de Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica, de la Junta de Andalucía en la Modalidad de Mejores Prácticas en los Servicios Públicos, por la práctica **"Gestión por procesos de servicios TIC según la guía de mejores prácticas de ITIL en el CIC"**.



Numero de incidencias y peticiones cerradas por niveles a nivel general.



Este grafico representa el numero de incidencias y peticiones cerradas por cada nivel entre las fechas 05-01-2009 y 05-13-2009 a nivel general, sin tener en cuenta la causa raíz.



Nombre de Activo	Estado	Usuario	User Id	Tipo de Activo
E6p32	Activo	--	--	EquipRed-Planta 3300
E6p41	Activo	--	--	EquipRed-Planta 3300
E6pb2	Activo	--	--	EquipRed-Planta 4400
Ed6p42	Activo	--	--	EquipRed-Planta 3300
Ed6pb1	Activo	--	--	EquipRed-Planta 4400



Fase 5: ITIL – UNE-ISO/IEC: 20.000

- **Certificación UNE-ISO/IEC: 20.000:**
- Consultoría de todos nuestros procesos.
 - Repaso procesos propios, ITIL, UNE-ISO/IEC: 20.000.
- Alianzas externas (consultorías): **AGAEX y ASCENDIA.**
- Auditorías internas (Comisión de Calidad y Planificación).
- Auditorías externas en Noviembre 2009: **BSI.**
- Alineación modelo calidad **EFQM – ITIL.**
- Plan de mejoras del SGSTIC.

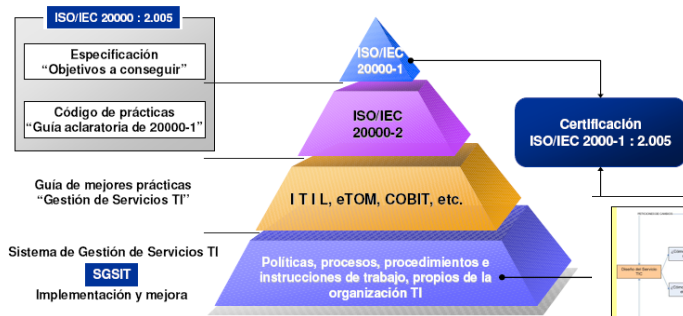


Figura 1 - Ambito de actuación de la norma ISO/IEC 20000

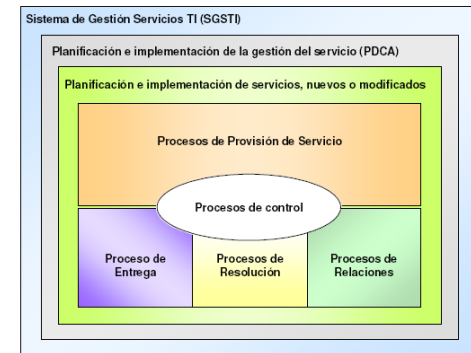
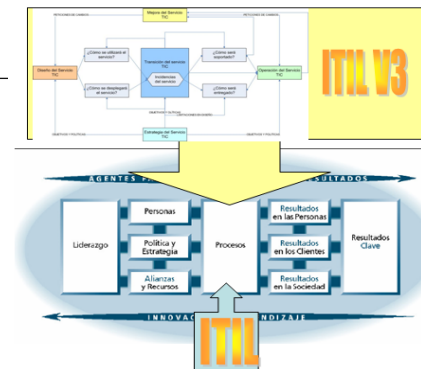


Figura 3 – Marco de referencia ISO/IEC 20000



Muchas Gracias

(Centro de Informática y Comunicaciones)

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

