

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA



## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE GESTIÓN Y GOBIERNO DE LOS SERVICIOS TIC



Establecer el II Plan Estratégico 2010-2012 para el Gobierno y la Gestión de los servicios TIC.

CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES (CIC)

VICERRECTORADO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

## **INDICE:**

**1. Introducción.**

**2. Ejes, Objetivos y Líneas de Actuación.**

**3.- Desarrollo de Programas.**

**4.- Plan de implantación y seguimiento de líneas estratégicas en la gestión de los servicios TIC dependientes del Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.**

**5.- Plan de implantación y seguimiento de líneas estratégicas en la gestión de los servicios TIC dependientes del Servicio de Informática.**

**6.- Glosario de Términos.**



## Hoja de Control.

<b>Título</b>	Planificación Estratégica y Operativa de Servicios TIC		
<b>Entregable</b>	Plan Estratégico de Servicios TIC 2010-2012		
<b>Nombre del Fichero</b>	DOC_CIC_PlanEstrategico_1012.doc		
<b>Autor</b>	Dirección TIC		
<b>Versión/Edición</b>	V2R0	<b>Fecha Versión</b>	01/07/2010
<b>Aprobado por</b>	Dirección TIC	<b>Fecha Aprobación</b>	

### CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Área</b>	<b>Nº Copias</b>
Comisión de Garantía Interna de Calidad		CIC	1
Personal CIC		CIC	1
Andrés Garzón Villar	Vicerrector	VRTIC	1
Dirección TIC		CIC	1

## 1. Introducción.

La irrupción y universalización de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en los últimos años han propiciado nuevas fórmulas de generar, gestionar y transmitir el conocimiento, la cultura y el saber; así como nuevas formas de administrar los recursos de una institución entre las que se encuentra la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla y las relaciones con sus usuarios directos (PAS, PDI y Estudiantes) y con la sociedad en general. Su correcta gestión es de importancia relevante y estratégica y no debe considerarse como una herramienta más entre muchas otras.

Consciente de este contexto, la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla a través del Vicerrectorado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, y desde el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC), han venido desarrollando una intensa actividad en materia TIC, trabajando en diferentes líneas de acción, en las que la cooperación y la coordinación con el Sistema Universitario Andaluz y con el apoyo de la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía a través del Programa Universidad Digital han aportado y siguen aportando un valor adicional a estas iniciativas.

El Programa Universidad Digital ha potenciado el estudio, desarrollo y evolución de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las universidades andaluzas, con referencia a la incorporación de éstas últimas al Espacio Europeo de Educación Superior y a la sociedad de la información; así como al Espacio Europeo de Investigación (ERA).

Aprovechando la existencia de esta iniciativa, la AUPA-TIC, en un ejercicio de responsabilidad con la comunidad universitaria y la sociedad andaluza, ha decidido dedicar un esfuerzo específico a reflexionar acerca de la posición actual de las universidades públicas andaluzas respecto a la implantación de las TIC; el modelo tecnológico al que han de aspirar; junto con el necesario plan de acción para alcanzarlo.

Esta decisión no es ajena a la Estrategia Universidad 2015, iniciativa coordinada entre el Gobierno de España, las Comunidades Autónomas y las Universidades, dirigida a modernizar las universidades españolas mediante la promoción de la excelencia en formación e investigación, la internacionalización del sistema universitario y su implicación en el cambio económico basado en el conocimiento y en la mejora de la innovación.

Debemos asumir por tanto que la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla cada día es más dependiente de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones conforme a satisfacer sus objetivos estratégicos:

- I. Ofertar una docencia basada en la excelencia y diferenciación.
- II. Ser un referente en investigación.
- III. Conseguir el reconocimiento internacional de la Universidad.
- IV. Integrar a la Universidad en su entorno a través del ejercicio de su Responsabilidad Social.
- V. Implantar Sistemas de Gestión eficientes y de alta calidad.



Figura: Fuente del Plan Estratégico de la UPO.

El Centro de Informática y Comunicaciones dependiente del Vicerrectorado de tecnologías de la Información y la Comunicación como gestor de servicios TIC debe ser visto como una parte integral de la Comunidad Universitaria, estrechamente integrado con los objetivos estratégicos de la UPO, el desarrollo del Plan de acción de las TIC en el Sistema Universitario Público Andaluz y para ello se debe dotar de un Plan Estratégico coherente con las mejores prácticas en la gestión y gobierno de los servicios TIC.

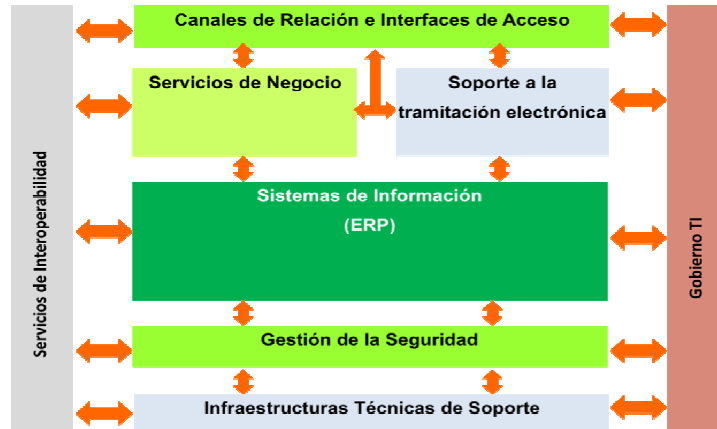


Figura: Fuente del Libro Blanco de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Sistema Universitario Andaluz

## 2. Ejes, Objetivos y Líneas de Actuación.

Para la elaboración del II Plan Estratégico 2010-2012 de gestión y gobierno de las TIC se han tenido en consideración un conjunto de documentos, entre los que se encuentran las políticas de gestión del SGSTI, planes de mejoras del SGSTI (estratégicos y operativos) de los servicios y áreas TIC del CIC, planes de gestión financiera TIC, planes de formación, Libro Blanco de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Universidades de Andalucía, el plan estratégico existente de la UPO, el documento Estrategia Universidad 2015 del Ministerio de Ciencia e Innovación.

Tras el análisis de las aportaciones, comentarios y sugerencias realizado por la dirección del CIC y la participación de todo el personal del CIC se ha redactado el documento del II Plan Estratégico 2010-2012 que se presenta en este documento.

Este Plan es coherente con la **MISIÓN** que tiene encomendada el CIC por la Universidad y que aparece recogida en los siguientes términos:

“El Centro de Informática y Comunicaciones 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”.

Los siguientes ejes son los pilares fundamentales sobre los que se asienta el Centro de Informática y Comunicaciones:



---

**Eje1:  
Actividad** Gobierno y Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**Eje2:  
Personas.** Calidad de vida de los miembros del CIC para conseguir el desarrollo integral de los programas y actividades desarrolladas, promoción laboral y formación y cultura TIC.

**Eje3:  
Relaciones** Intercambio mutuo de necesidades y resultados con la Universidad atendiendo al ámbito próximo y al entorno externo con Alianzas y Recursos.

---

Los fundamentos establecidos en los tres ejes, los podemos catalogar en los siguientes objetivos:

---

**Objetivo CIC-1:**

Desarrollar los programas y líneas de actuación del Plan Estratégico de la UPO relacionado con las TIC.

**Eje 1:  
Gobierno y  
Gestión de las  
TIC.**

**Objetivo CIC-2:**

Elaborar un Plan de acción TIC acorde con las directrices del Sistema Universitario Público Andaluz.

**Objetivo CIC-3:**

Implantar Sistemas de Gestión y Gobierno de los Servicios TIC eficientes y de alta calidad.

**Eje 2:  
Personas,  
Formación y  
Cultura**

**ObjetivoCIC-4:**

Promover la Promoción Laboral y Profesional del Personal del CIC.

**ObjetivoCIC-5:**

Consolidar la Formación, Participación y Cultura TIC en el CIC.

**Objetivo CIC-6:**

Consolidar las Relaciones Internas (PAS, PDI, Estudiantes, Dirección UPO).

**Eje 3:  
Relaciones**

**Objetivo CIC-7:**

Adoptar Alianzas y Recursos Externos.

---



Para el logro de cada uno de los Objetivos, se han establecido diversas Líneas de Actuación, que representan acciones generales a través de las cuáles pueden ser alcanzados aquellos. A su vez, tales acciones generales deben ser detalladas en programas o proyectos más concretos.

---

**Objetivo CIC-1:**

Desarrollar los programas y líneas de actuación del Plan Estratégico de la UPO relacionado con las TIC.

**Línea CIC-1.1:**

Conseguir la plena implantación de las TIC en la actividad académica, según demandada del Plan Estratégico de la UPO.

**Línea CIC-1.2:**

Consolidar los sistemas de Gestión de la UPO.

**Objetivo CIC-2:**

Elaborar un Plan de acción TIC acorde con las directrices del Sistema Universitario Público Andaluz.

**Línea CIC-2.1:**

Desarrollo del Plan de acción TIC del Sistema Universitario Público Andaluz.

**Línea CIC-2.2:**

Interoperabilidad de los Sistemas de Gestión.

**Línea CIC-3.1:**

Alcanzar la excelencia en el gobierno de los servicios TIC y aumentar la satisfacción de todos los usuarios, mediante la implantación de un sistema normalizado de gobierno y gestión de las TIC.

**Objetivo CIC-3:**

Implantar Sistemas de Gestión y Gobierno de los Servicios TIC eficientes y de alta calidad.

**Línea CIC-3.2:**

Desarrollar y dimensionar un modelo de prestación de servicios TIC integral que incluya las necesarias políticas de subcontratación, adquisición de servicios e infraestructuras.

**Línea CIC-3.3:**

Desarrollo de Planes de líneas estratégicas del Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.

**Línea CIC-3.4:**

Desarrollo de Planes de líneas estratégicas del Servicio de Informática.

---



---

**Objetivo CIC-4:**

Promover la Promoción Laboral y Profesional del Personal del CIC.

**Línea CIC-4.1:**

Consolidar la plantilla del CIC favoreciendo la promoción laboral y profesional del personal del CIC.

**Objetivo CIC-5:**

Consolidar la Formación, Participación y Cultura TIC en el CIC.

**Línea CIC-5.1:**

Desplegar planes de formación anuales específicos para el personal del CIC.

**Línea CIC-5.2:**

Consolidar la transmisión del conocimiento en la implementación de tecnologías innovadoras en la actividad del CIC.

**Línea CIC-5.3:**

Desarrollo del Plan de Comunicación y Participación del personal del CIC.

---

**Objetivo CIC-6:**

Consolidar las Relaciones Internas (PAS, PDI, Estudiantes, Dirección UPO).

**Línea CIC-6.1:**

Desarrollo del plan de comunicación e información a la Comunidad Universitaria de la UPO.

**Objetivo CIC-7:**

Adoptar Alianzas y Recursos Externos.

**Línea CIC-7.1:**

Potenciar las alianzas con instituciones (RedIRIS, Junta de Andalucía, AUPA-TIC, CRUE-TIC) en relación al gobierno y gestión de las TIC.

**Línea CIC-7.2:**

Establecimiento de alianzas con empresas suministradores de Servicios TIC.

El Plan Estratégico no debe considerarse como un fin en sí mismo, sino como el inicio de un proceso continuado, dinámico y sistemático, que nos ayude a conseguir los objetivos propuestos. La evaluación del Plan deberá estar reflejada en el Plan de Mejora Continua de la Evaluación del CIC según el modelo EFQM.



Se creará una Comisión de Evaluación del Plan que estará integrada por el Director del Centro de Informática, Jefes de Servicios, así como las personas que componen Comisión de Garantía Interna de Calidad del CIC, esta concretará los compromisos e indicadores para la evaluación del Plan, y establecerá para cada año las prioridades a implementar.

La metodología a utilizar en la implementación del gobierno y gestión de servicios TIC será la conocida como Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA, del inglés Plan-Do-Check-Act) para ser aplicada en todos los procesos necesarios:

- Planificar: establecer los objetivos y los procesos necesarios para proporcionar resultados de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes y con la política de servicios TIC de la UPO.
- Hacer: Implementar el sistema de gestión del Servicio y los procesos implicados.
- Verificar: Monitorizar y medir los procesos y los servicios contrastándolos con las políticas, objetivos y requisitos. Informar de los resultados.
- Actuar; Empezar las acciones necesarias para mejorar continuamente los procesos.

Desde la Comisión de Garantía Interna de Calidad, se realizará un Plan de Mejora continua en consonancia a los ejes estratégicos (actividad, personas y relaciones). Se trata de:

- Definir que se debe mejorar.
- Definir que se puede mejorar.
- Hacerse de datos.
- Procesar los datos y la información.
- Analizar los datos.
- Definir acciones.
- Implementar las acciones.

Se debe de evaluar, registrar, priorizar y automatizar todas las propuestas de mejoras del servicio. En el Plan de Mejora controlaremos estas actividades.

Se realizarán planes operativos y de mejoras en torno a las distintas áreas de coordinación del CIC, Sistemas y Aplicaciones Corporativas; Redes, Infraestructuras y Servicios; Soporte, Operaciones y Equipamiento y Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica.

Se realizarán auditorías internas y externas para el análisis de las no conformidades con los planes de gestión de servicios TIC.

En la memoria anual de resultados de los Planes Operativos del CIC, además de los resultados obtenidos en la implementación de nuevos servicios TIC se especificará las mejoras detectadas y acciones para su implementación en los próximos años.

El Plan de mejora de servicios TIC soportados por el CIC deberá estar en consonancia con el Plan de Mejora del CIC de la evaluación de calidad de servicios según el modelo EFQM.

### **3.- Desarrollo del Plan.**

#### **Eje 1: Gobierno y Gestión de las TIC.**



---

**Objetivo CIC-1:**

Desarrollar los programas y líneas de actuación del Plan Estratégico de la UPO relacionado con las TIC.

**Línea CIC-1.1:**

Conseguir la plena implantación de las TIC en la actividad académica, según demandada del Plan Estratégico de la UPO.

**Línea CIC-1.2:**

Consolidar los sistemas de Gestión de la UPO.

---

**Responsables: Dirección del CIC, Jefes de Servicios del CIC, Vicerrectorado de TIC.**

CIC 1.1.1. Potenciar la plataforma de enseñanza virtual de la UPO y desarrollo de repositorios de objetos de aprendizaje integrados con las plataformas e-Learning.

CIC 1.1.2. Desarrollo de Planes de Formación e Información en competencias y apoyo tecnológico a la innovación Académica.

*CIC 1.1.3. Dotación Presupuestaria establecida por línea estratégica.*

CIC 1.2.1. Evolucionar hacia un modelo de ERP centralizado. El ERP debe consolidar los módulos de gestión integral tanto de los procesos de soporte (financiero, de recursos humanos, etc.), como de las actividades críticas de la universidad (docencia, investigación, etc.).

CIC 1.2.2. Consolidar el sistemas de información de apoyo a la dirección, basados en herramientas como CMI (cuadro de mando integral) con el fin de disponer de información relevante, fidedigna y en tiempo para la toma de decisiones en todos los ámbitos de la Universidad.

CIC 1.2.3. Consolidar las Plataformas Tecnológicas de Administración Electrónica de la UPO. (ESTRADA\_UPO).

*CIC 1.2.4. Dotación Presupuestaria establecida por línea estratégica.*

**Objetivo CIC-2:**

Elaborar un Plan de acción TIC acorde con las directrices del Sistema Universitario Público Andaluz.

**Línea CIC-2.1:**

Desarrollo del Plan de acción TIC del Sistema Universitario Público Andaluz.

**Línea CIC-2.2:**

Interoperabilidad de los Sistemas de Gestión.

**Responsables: Dirección del CIC, Jefes de Servicios del CIC, Vicerrectorado de TIC.**

CIC 2.1.1. Desarrollo de un Plan de Acción de las TIC conforme a la propuesta que en esta materia realiza la Asociación de Universidades Públicas de Andalucía; a través de su Comisión Sectorial de Tecnologías de la Información y Comunicación (AUPA-TIC) para el conjunto de las universidades públicas andaluzas.

*CIC 2.1.2. Dotación Presupuestaría establecida por línea estratégica.*

CIC 2.2.1. Desarrollo de un Plan de Interoperabilidad de los Sistemas de Gestión (ERP) conforme a la propuesta que en esta materia realiza la Asociación de Universidades Públicas de Andalucía; a través de su Comisión Sectorial de Tecnologías de la Información y Comunicación (AUPA-TIC) para el conjunto de las universidades públicas andaluzas.

*CIC 2.2.2 Dotación Presupuestaría establecida por línea estratégica.*

---

**Línea CIC-3.1:**

Alcanzar la excelencia en el gobierno de los servicios TIC y aumentar la satisfacción de todos los usuarios, mediante la implantación de un sistema normalizado de gobierno y gestión de las TIC.

**Objetivo CIC-3:**

Implantar Sistemas de Gestión y Gobierno de los Servicios TIC eficientes y de alta calidad.

**Línea CIC-3.2:**

Desarrollar y dimensionar un modelo de prestación de servicios TIC integral que incluya las necesarias políticas de subcontratación, adquisición de servicios e infraestructuras.

**Línea CIC-3.3:**

Desarrollo de Planes de líneas estratégicas del Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.

**Línea CIC-3.4:**

Desarrollo de Planes de líneas estratégicas del Servicio de Informática.

---

**Responsables: Director del CIC, Jefes de Servicios del CIC, Coordinadores, Jefes de Gestión, Vicerrectorado de TIC.**

CIC 3.1.1. Poner en prácticas modelos de gobierno de las TIC según la norma ISO: 38500, dirigidos a racionalizar y mejorar la eficacia en el diseño estratégico, la implantación y la posterior gestión del conjunto de sistemas de información que intervienen en todos los procesos universitarios.

CIC 3.1.2. Plan de Certificación de modelos de gestión de los Servicios TIC según la norma UNE-ISO/IEC: 20000.

CIC 3.1.3. Plan de Certificación de modelos de gestión de la seguridad de la información la norma UNE-ISO/IEC: 27000.

*CIC 3.1.4. Dotación Presupuestaría establecida por línea estratégica.*



CC 3.2.1. Implantación de un Sistema de prestación de servicios TIC integral que incluya las necesarias políticas de subcontratación, adquisición de servicios e infraestructuras y el establecimiento de mecanismos de evaluación de esta gestión y de las correspondientes auditorías de cumplimiento legal y normativo en la materia.

*CIC 3.2.2. Dotación Presupuestaría establecida por línea estratégica.*

CIC 3.3.1. Plan implantación y seguimiento de líneas estratégicas en la gestión de los servicios TI dependientes del Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.

*CIC 3.3.2. Dotación Presupuestaría establecida por línea estratégica.*

CIC 3.4.1. Plan de implantación y seguimiento líneas estratégicas en la gestión de los servicios TI dependientes del Servicio de Informática.

*CIC 3.4.2. Dotación Presupuestaría establecida por línea estratégica.*

## **Eje 2: Personas, Formación y Cultura.**

---

### **Objetivo CIC-4:**

Promover la Promoción Laboral y Profesional del Personal del CIC.

### **Línea CIC-4.1:**

Consolidar la plantilla del CIC favoreciendo la promoción laboral y profesional del personal del CIC.

---

## **Responsables: Dirección del CIC, Vicerrectorado de TIC y Gerencia.**

CIC 4.1.1. Colaborar con Gerencia y el Área de Recursos Humanos, para que se establezcan los causes necesarios para cubrir las plazas por concursos específicos y promoción y elaborar necesidades de personal, promoción laboral, funciones y competencias de la RPT del CIC.

*CIC 4.1.2. Dotación Presupuestaría establecida por línea estratégica.*

### **Objetivo CIC-5:**

Consolidar la Formación, Participación y Cultura TIC en el CIC.

### **Línea CIC-5.1:**

Desplegar planes de formación anuales específicos para el personal del CIC.

### **Línea CIC-5.2:**

Consolidar la transmisión del conocimiento en la implementación de tecnologías innovadoras en la actividad del CIC.

### **Línea CIC-5.3:**

Desarrollo del Plan de Comunicación y Participación del



personal del CIC.

**Responsables: Director del CIC, Jefes de Servicios del CIC, Vicerrectorado de TIC.**

CIC 5.1.1. Desarrollo del Plan de Formación Técnica y Específica del personal del CIC, buscando en cada momento las necesidades propias de la gestión y gobierno de servicios TIC, implementación de nuevas tecnologías (servicios TIC, apoyo tecnológico a la innovación académica, proyectos de universidad digital) y gestión de la calidad de servicios TIC.

CIC 5.1.2. Plan de Certificación de todo el personal del CIC, en fundamentos de las mejores prácticas en la gestión de servicios TIC, según ITIL V3.

*CIC 5.1.3. Dotación Presupuestaría establecida por línea estratégica.*

CIC 5.2.1. Crear un observatorio de tendencias innovadoras de las TIC para la transmisión del conocimiento e implementación de tecnologías innovadoras en las actividades del CIC.

*CIC 5.2.2. Dotación Presupuestaría establecida por línea estratégica.*

CIC 5.3.1. Desarrollo del Plan de Participación y Comunicación (reuniones de dirección, reuniones de áreas de coordinación, foros de participación, tablón de anuncios, encuestas de satisfacción personal del CIC).

*5.3.2. Dotación Presupuestaría establecida por línea estratégica.*

**Eje 3: Relaciones.**

---

**Objetivo CIC-6:**

Consolidar las Relaciones Internas (PAS, PDI, Estudiantes, Dirección UPO).

**Línea CIC-6.1:**

Desarrollo del plan de comunicación e información a la Comunidad Universitaria de la UPO.

---

**Responsables: Director del CIC, Jefes de Servicios del CIC.**

CIC 6.1.1. Elaborar documentos de acuerdos de nivel de servicios prestados por el CIC y su publicación en el portal del CIC.

CIC 6.1.2. Elaborar documentos con los procedimientos en los que interactúan las distintas áreas con el CIC.

*CIC 6.1.3. Dotación Presupuestaría establecida por línea estratégica.*



**Objetivo CIC 7:**  
Adoptar Alianzas y Recursos Externos.

**Línea CIC-7.1:**

Potenciar las alianzas con instituciones (RedIRIS, Junta de Andalucía, AUPA-TIC, CRUE-TIC) en relación al gobierno y gestión de las TIC.

**Línea CIC-7.2:**

Establecimiento de alianzas con empresas suministradores de Servicios TIC.

**Responsables: Director del CIC, Jefes de Servicios del CIC.**

CIC 7.1.1. Participar con las instituciones públicas en la búsqueda de alianzas en relación a la gestión y gobierno de servicios TIC. (RedIRIS, Junta de Andalucía, AUPA-TIC, CRUE-TIC).

*CIC 7.1.2. Dotación Presupuestaría establecida por línea estratégica.*

CIC 7.2.1. Participar activamente en foros de suministradores de servicios TIC como observatorio de la evolución de las iniciativas en TIC.

CC 7.2.2. Participar activamente en el foro de ITSMF en Andalucía.

*CIC 7.2.3. Dotación Presupuestaría establecida por línea estratégica.*

#### **4.- Plan de implantación y seguimiento de líneas estratégicas en la gestión de los servicios TIC dependientes del Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.**

Para realizar este plan, se han elegido una serie de Objetivos, basándonos en todos los documentos enumerados anteriormente, y sobre todo en el punto CIC 3.3.1 del plan Estratégico de Servicios TIC. Estos objetivos se desarrollarán en una serie de Líneas de Actuación que representan acciones generales a través de las cuales pueden ser alcanzados los Objetivos. Más adelante, se detallarán las líneas de actuación en programas o proyectos más concretos. Estos serán desarrollados en los correspondientes planes operativos de coordinación de Aplicaciones Corporativas y Sistemas.

---

**Objetivo SATGS-1:**

Desarrollar los programas y líneas de actuación con las necesidades del Plan Estratégico de la UPO relacionado con las TIC.

**Línea SATGS- 1.1:**

Conseguir la plena implantación de las TIC en la actividad académica, según demanda del Plan Estratégico de la UPO. Ejecutar el Plan Estratégico en el ámbito del Servicio de Aplicaciones y Grandes Sistemas.

---



---

**Objetivo SATGS-2:**

Implantar Sistemas de Gestión y Gobierno de los Servicios TIC eficientes y de alta calidad, dependientes del Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas del CIC.

**Línea SATGS-2.1:**

Alcanzar la excelencia en el gobierno de los servicios TIC y aumentar la satisfacción de todos los usuarios, mediante la implantación de un sistema normalizado de gobierno y gestión de las TIC.

**Línea SATGS-2.2:**

Desarrollar y dimensionar un modelo de prestación de servicios TIC integral que incluya las necesarias políticas de subcontratación, adquisición de servicios e infraestructuras.

**Línea SATGS-2.3:**

Aplicar la Normativa TIC que emana de Órganos superiores (europea, nacional, autonómica) a los Servicios y actividades que se desarrollan.

**Línea SATGS-2.4:**

Realización de un Plan Operativo de gestión TIC del área de Aplicaciones Corporativas y Sistemas, dependiente del Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.

**Objetivo SATGS-3:**

Consolidar las Relaciones.

**Línea SATGS-3.1:**

Racionalizar la cooperación con las áreas de la UPO relacionadas con los servicios dependientes del Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.

**Línea SATGS -3.2:**

Coordinar la cooperación con el servicio de Informática del CIC.

**Línea SATGS -3.3:**

Racionalizar la cooperación con empresas TIC relacionadas con los servicios dependientes del Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.

**Línea SATGS-3.4:**

Potenciar las alianzas con instituciones (RedIRIS, Junta de Andalucía, AUPA-TIC, CRUE-TIC) en relación al Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.

---

## Desarrollo del Plan.

---

### Objetivo SATGS-1:

Desarrollar los programas y líneas de actuación del Plan Estratégico de la UPO relacionado con las TIC.

### Línea SATGS-1.1:

Conseguir la plena implantación de las TIC en la actividad académica, según demanda del Plan Estratégico de la UPO. Ejecutar el Plan Estratégico en el ámbito del Servicio de Aplicaciones y Grandes Sistemas.

---

**Responsables: Jefe de Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas y Coordinador ACS.**

**SATGS 1.1.1.** Evolucionar hacia un modelo de ERP centralizado. El ERP debe consolidar los módulos de gestión integral tanto de los procesos de soporte (financiero, de recursos humanos, etc.), como de las actividades críticas de la universidad (docencia, investigación, etc.).

**SATGS 1.1.2.** Consolidar el sistemas de información de apoyo a la dirección, basados en herramientas como CMI (cuadro de mando integral) con el fin de disponer de información relevante, fidedigna y en tiempo para la toma de decisiones en todos los ámbitos de la Universidad.

**SATGS 1.1.3.** Consolidar las Plataformas Tecnológicas de Administración Electrónica de la UPO.

**SATGS 1.1.4** *Dotación Presupuestaria establecida por línea.*

### Objetivo SATGS-2:

Implantar Sistemas de Gestión y Gobierno de los Servicios TIC eficientes y de alta calidad, dependientes del Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas del CIC.

### Línea SATGS-2.1:

Alcanzar la excelencia en el gobierno de los servicios TIC y aumentar la satisfacción de todos los usuarios, mediante la implantación de un sistema normalizado de gobierno y gestión de las TIC.

### Línea SATGS-2.2:

Desarrollar y dimensionar un modelo de prestación de servicios TIC integral que incluya las necesarias políticas de subcontratación, adquisición de servicios e infraestructuras.

### Línea SATGS-2.3:

Aplicar la Normativa TIC que emana de Órganos superiores (europea, nacional, autonómica) a los Servicios y actividades que se desarrollan.



**Línea SATGS-2.4:**

Realización de un Plan Operativo de gestión TIC del área de Aplicaciones Corporativas y Sistemas, dependiente del Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.

**Responsables: Jefe de Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas y Coordinador ACS.**

**SATGS 2.1.1** Ejecución de las actividades que surgen del Plan Estratégico de Servicios TIC, en el ámbito de las Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.

**SATGS 2.1.2.** *Dotación Presupuestaría establecida por línea.*

**SAGTS 2.3.1.** Planificar la adaptación de los Servicios para el cumplimiento de la normativa existente en materia de servicios TIC (Cartas de Servicios, Ley 11/2007, Esquema Nacional de Seguridad, Esquema Nacional de Interoperabilidad.)

**SATGS 2.3.2.** *Dotación Presupuestaría establecida por línea*

**SAGTS 2.4.1.** Plan implantación y seguimiento de líneas operativas en la gestión de los servicios TIC dependientes del área de Aplicaciones Corporativas y Sistemas.

**SAGTS 2.4.2.** *Dotación Presupuestaría establecida por línea.*

**Línea SATGS-3.1:**

Racionalizar la cooperación con las áreas de la UPO relacionadas con los servicios dependientes del Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.

**Objetivo SATGS-3:**

Consolidar las Relaciones.

**Línea SATGS -3.2:**

Coordinar la cooperación con el servicio de Informática del CIC.

**Línea SATGS -3.3:**

Racionalizar la cooperación con empresas TIC relacionadas con los servicios dependientes del Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.

**Línea SATGS-3.4:**

Potenciar las alianzas con instituciones (RedIRIS, Junta de



Andalucía, AUPA-TIC, CRUE-TIC) en relación al Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.

**Responsables: Jefe de Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas y Coordinador ACS.**

SAGTS 3.1.1: Desarrollo e implementación de procedimientos de cooperación para los tres servicios que se mencionan.

SAGTS 3.1.2. *Dotación Presupuestaría establecida por línea*

SAGTS 3.2.1: Desarrollo e implementación de procedimientos de cooperación para el servicio que se menciona.

SAGTS 3.2.2. *Dotación Presupuestaría establecida por línea*

SAGTS 3.3.1. Participar activamente en foros de suministradores de servicios TIC como observatorio de la evolución de las tendencias en materia de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.

SAGTS 3.3.2. *Dotación Presupuestaría establecida por línea*

SAGTS 3.4.1. Participar con las instituciones públicas en la búsqueda de alianzas en relación con las Aplicaciones y los Grandes Sistemas (RedIRIS, Junta de Andalucía, AUPA-TIC, CRUE-TIC).

SAGTS 3.4.2. *Dotación Presupuestaría establecida por línea*

## **5.- Plan de implantación y seguimiento de líneas estratégicas en la gestión de los servicios TIC dependientes del Servicio de Informática.**

Para realizar este plan, se han elegido una serie de Objetivos, basándonos en todos los documentos enumerados anteriormente, y sobre todo en el punto CIC 3.4.1 del plan Estratégico de Servicios TIC. Estos objetivos se desarrollarán en una serie de Líneas de Actuación que representan acciones generales a través de las cuales pueden ser alcanzados los Objetivos. Más adelante, se detallarán las líneas de actuación en programas o proyectos más concretos. Estos serán desarrollados en los correspondientes planes operativos de coordinación de Redes, Servicios e Infraestructuras y en la coordinación de Operaciones, Soporte y Equipamiento.

### **Objetivo SI-1:**

Desarrollar los programas y líneas de

### **Línea SI-1:**

Adaptación de las infraestructuras TIC de la red de datos y comunicaciones UPONET-NG a 1Gb a UNPONET-INV a 10 Gb.



actuación con las necesidades del Plan Estratégico de la UPO relacionado con las TIC.	<b>Línea SI-2:</b> Integración de las infraestructuras de la Red IRIS-NOVA a 10 Gb con la red de comunicaciones de la UPO UPONET-INV.
	<b>Línea SI-3:</b> Potenciar el uso de herramientas específicas para la planificación y seguimiento de los proyectos del Servicio de Informática.
	<b>Línea SI-4:</b> Actualización de los sistemas de puestos de usuarios y aulas
	<b>Línea SI-5:</b> Instalación de los centros Housing y Hosting para investigadores.
	<b>Línea SI-1:</b> Consolidar los servicios certificados en UNE-ISO/IEC: 20000 en el 2010, durante el periodo 2010-2013.

<b>Objetivo SI- 2:</b> Implantar Sistemas de Gestión y Gobierno de los Servicios TIC eficientes y de alta calidad, dependientes del Servicio de Informática del CIC.	<b>Línea SI-2:</b> Realización de un Plan Operativo de gestión TIC del área de Redes, Infraestructuras y Servicios, dependiente del Servicio de Informática.
	<b>Línea SI-3:</b> Realización de un Plan Operativo de gestión TIC del área de Operaciones, Soporte y Equipamiento, dependiente del Servicio de Informática.
	<b>Línea SI-1:</b> Racionalizar la cooperación con las tres áreas principales con las que se relaciona el Servicio de Informática: Biblioteca, Infraestructuras y Asuntos Generales.

<b>Objetivo SI-3:</b> Consolidar las Relaciones.	<b>Línea SI-2:</b> Coordinar la cooperación con el servicio del CIC, Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.
	<b>Línea SI-3:</b> Racionalizar la cooperación con empresas TIC relacionadas con los servicios dependientes del Servicio de Informática.
	<b>Línea SI-1:</b> Racionalizar la cooperación con las tres áreas principales con las que se relaciona el Servicio de Informática: Biblioteca, Infraestructuras y Asuntos Generales.

## Desarrollo del Plan.



<b>Objetivo SI-1:</b> Desarrollar los programas y líneas de actuación con las necesidades del Plan Estratégico de la UPO relacionado con las TIC.	<b>Línea SI-1:</b> Adaptación de las infraestructuras TIC de la red de datos y comunicaciones UPONET-NG a 1Gb a UNPONET-INV a 10 Gb.
	<b>Línea SI-2:</b> Integración de las infraestructuras de la Red IRIS-NOVA a 10 Gb con la red de comunicaciones de la UPO UPONET-INV.
	<b>Línea SI-3:</b> Potenciar el uso de herramientas específicas para la planificación y seguimiento de los proyectos del Servicio de Informática.
	<b>Línea SI-4:</b> Actualización de los sistemas de puestos de usuarios y aulas
	<b>Línea SI-5:</b> Instalación de los centros Housing y Hosting para investigadores.

**Responsables: Jefe de Servicio de Informática y Coordinadores RIS y OSE.**

SI 1.1.1: Realización de canalizaciones para los nuevos enlaces a 10 Gb.

SI 1.1.2: Actualización y ampliación del Cableado estructurado.

SI 1.1.3: Adquisición de equipamiento de Red para soporte al troncal y a los edificios de acceso de la nueva red UPONET-INV.

SI 1.1.4: Adquisición de herramientas de gestión de red.

SI 1.1.5: Adquisición de aplicaciones y Servicios.

SI 1.1.6: Adquisición de equipamiento para PDI.

*SI 1.1.7. Dotación Presupuestaría establecida por línea*

SI 1.2.1: Preparación de las Infraestructuras de la sala de alojamiento del equipamiento de Iris Nova.

SI 1.2.2: Integración de las infraestructuras de la Red IRIS-NOVA a 10 Gb con la red de comunicaciones de la UPO UPONET-INV.

*SI 1.2.3. Dotación Presupuestaría establecida por línea*

SI 1.3.1: Redacción, Análisis, Evaluación y Adjudicación de concursos públicos de suministro e instalación de equipamiento

SI 1.3.2: Instalación configuración y explotación del sistema de red para la granja de servidores del anillo científico.

SI 1.3.3: Instalación configuración y explotación del sistema de red para el centro de housing de servidores del anillo científico.

SI 1.3.4: Instalación configuración y explotación del sistema de red para el equipamiento perimetral del anillo científico.



SI 1.3.5: Instalación configuración y explotación del sistema de red para el núcleo de red de alta disponibilidad del anillo científico.

*SI 1.3.6. Dotación Presupuestaría establecida por línea*

SI 1.4.1: Implantación y despliegue del sistema operativo Windows 7.

SI 1.4.2: Implementación de tecnología actual en la gestión de aulas de informática y equipos de apoyo a la docencia.

SI 1.4.3: Implantación del sistema Puestos Virtuales.

*SI 1.4.4. Dotación Presupuestaría establecida por línea*

SI 1.5.1: Adaptación de los espacios dedicados a housing y hosting en cuando a electricidad, aire acondicionado y datos.

*SI 1.5.2. Dotación Presupuestaría establecida por línea*

---

**Línea SI-1:**

Consolidar los servicios certificados en UNE-ISO/IEC: 20000 en el 2010, durante el periodo 2010-2013.

**Objetivo SI-2:**

Implantar Sistemas de Gestión y Gobierno de los Servicios TIC eficientes y de alta calidad, dependientes del Servicio de Informática del CIC.

**Línea SI-2:**

Realización de un Plan Operativo de gestión TIC del área de Redes, Infraestructuras y Servicios, dependiente del Servicio de Informática.

**Línea SI-3:**

Realización de un Plan Operativo de gestión TIC del área de Operaciones, Soporte y Equipamiento, dependiente del Servicio de Informática.

**Responsables: Jefe de Servicio de Informática y Coordinadores RIS y OSE.**

SI 2.1.1: Revisión de SLAs, procedimientos e indicadores tanto de OSE como de RIS

SI 2.1.2: Comunicar a las empresas externas dependientes del Servicio de Informática las decisiones estratégicas del SGSI.

SI 2.1.3: Establecer mecanismos de encuestas de satisfacción de clientes de OSE y RIS

*SI 2.1.4. Dotación Presupuestaría establecida por línea*



SI 2.2.1. Plan implantación y seguimiento de líneas operativas en la gestión de los servicios TI dependientes del área de Redes, Infraestructuras y Servicios.

*SI 2.2.2. Dotación Presupuestaría establecida por línea*

SI 2.3.1. Plan de implantación y seguimiento líneas operativas en la gestión de los servicios TI dependientes del área de Operaciones, Soporte y Equipamiento.

*SI 2.3.2. Dotación Presupuestaría establecida por línea*

<b>Objetivo SI-3:</b>	<b>Línea SI-1:</b>
Consolidar las Relaciones.	Racionalizar la cooperación con las tres áreas principales con las que se relaciona el Servicio de Informática: Biblioteca, Infraestructuras y Asuntos Generales.
	<b>Línea SI-2:</b>
	Coordinar la cooperación con el servicio del CIC, Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.
	<b>Línea SI-3:</b>
	Racionalizar la cooperación con empresas TIC relacionadas con los servicios dependientes del Servicio de Informática.
	<b>Línea SI-4:</b>
	Potenciar las alianzas con instituciones (RedIRIS, Junta de Andalucía, AUPA-TIC, CRUE-TIC) en relación al Servicio de Informática.

**Responsables: Jefe de Servicio de Informática y Coordinadores RIS y OSE.**

SI 3.1.1: Desarrollo e implementación de procedimientos de cooperación para los tres servicios que se mencionan.

*SI 3.1.2. D Dotación Presupuestaría establecida por línea*

SI 3.2.1: Desarrollo e implementación de procedimientos de cooperación para el servicio que se menciona.

*SI 3.2.2. Dotación Presupuestaría establecida por línea*

SI 3.3.1: Desarrollo e implementación de procedimientos de cooperación para el CSU y CAU Wifi.

*SI 3.3.2. Dotación Presupuestaría establecida por línea*



SI 3.4.1: Desarrollo e implementación de procedimientos de cooperación para el servicio que se menciona.

*SI 3.4.2. Dotación Presupuestaria establecida por línea*

## **6.- Glosario de Términos.**

UPO: Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

VRTIC: Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

CIC: Centro de informática y Comunicaciones.

SI: Servicio de Informática.

SATGS: Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.

CSAC: Coordinación de Sistemas y Aplicaciones Corporativas.

CRIS: Coordinación de Redes, Infraestructuras y Sistemas.

CSOE: Coordinación de Soporte, Operaciones y Equipamiento.

CATIA: Coordinación de Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica.

SGSTI: Sistema de Gestión de Servicios de las Tecnologías de la Información.

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

ITIL: Information Technology Infrastructure Library.

UNE ISO/IEC: 20000-1. Tecnologías de la Información. Gestión del Servicio. Código de buenas prácticas.

UNE ISO/IEC: 20000-2. Tecnologías de la Información. Especificaciones.

UNE ISO/IEC: 17799. Tecnologías de la Información. Técnicas de Seguridad. Código de prácticas para la gestión de la seguridad de la Información.

UNE ISO/IEC: 27001. Tecnologías de la Información. Técnicas de Seguridad. Especificaciones.