

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA



Plan de Gestión de Servicios TI.



Manual del Sistema de Gestión de Servicios TI

• CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES (CIC)

**VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURAS
TECNOLOGÍAS DE LA LA INFORMACIÓN**



Índice:

- 1. Introducción.**
- 2. Alcance del SGSTI.**
- 3. Marco del SGSTI en la Política TIC.**
- 4. Objetivos que se pretenden conseguir.**
- 5. Recursos del SGSTI.**
- 6. Política de Seguridad de la Información.**
- 7. Riesgos de la Gestión del SGSTI.**
- 8. Centro de Servicios a Usuarios (CSU).**
- 9. Normativa TIC.**
- 10. Políticas y Planes de Servicios relacionados con el SGSTI.**
- 11. Plan de Gestión y Mantenimiento del SGSTI.**
- 12. Relaciones de los servicios del SGSTI.**
- 13. Glosario de Términos.**



0. Hoja de Control

Título	Plan de Gestión de Servicios TIC		
Entregable	Manual SGSTI del CIC		
Nombre del Fichero	SGSTI_CIC.doc		
Autor	CIC		
Versión/Edición	V3R1	Fecha Versión	01/02/2012
Aprobado por	Comisión de Garantía Interna de Calidad	Fecha Aprobación	15/02/2012

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área	Nº Copias
Comisión de Garantía Interna de Calidad	Responsable de Calidad y Planificación	CIC	
Personal	Personal		



1. Introducción.

Los Objetivos del Sistema de Garantía de Calidad de los Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, según se recoge en el Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Servicios de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, son:

- ◆ Responder al compromiso de la Universidad Pablo de Olavide con la satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- ◆ Ordenar los servicios prestados por sus unidades administrativas de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de Calidad.
- ◆ Facilitar los procesos de certificación externa de la Calidad de los Servicios de la Universidad Pablo de Olavide y de la misma en conjunto.
- ◆ Incorporar estrategias de mejora continua.
- ◆ Ofrecer la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior.
- ◆ Satisfacer los criterios y directrices para la Garantía Interna de Calidad establecidos por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y la Agencia Andaluza de Evaluación (AGAE).

Aún cuando expresamente el Centro de Informática y Comunicaciones reconoce que la calidad es competencia de todos cuantos realizan actividades en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, se considera necesario contar con un Sistema de Gestión de Calidad de Servicios TIC que asegure y mejore la calidad de los servicios que ofrece, mediante el fortalecimiento de su cultura cuyo proceso, requiere de un cambio de actitud.

Un cambio de actitud positiva conlleva a una cultura de calidad, que se caracteriza por un conjunto de valores, principios y procesos que requieren una serie de pasos intencionados, sistemáticos y ordenados. No se logra de un día para otro, ni con el esfuerzo aislado de algunas personas. Se requiere que existan condiciones institucionales para la adecuada prestación de los servicios, así como de personas que de manera individual y colectiva posean un conjunto de conocimientos, habilidades, capacidades, actitudes y valores.

A la hora de la implementación del SGSTI (Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información), 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 Estratégico y Operativos de Gestión de servicios TIC del CIC.

2. Alcance del SGSTI.

El Sistema de Gestión de Servicios TI incluye la Gestión de los siguientes cinco servicios que se prestan a la comunidad universitaria desde el Centro de Informática y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- **Servicio de formación e información**
- **Servicio de Aula virtual**
- **Servicio de identidad**
- **Servicio de mensajería electrónica**
- **Servicio de atención a usuarios desde el Centro de Servicio al usuario.**



“The ITSMS that includes the five IT services provided by the “Centro de Informática y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla” (Pablo de Olavide University Communications and IT Centre), detailed as follows:

- Information and Training Service
- E-learning Service
- Identity Management Service
- E-mailing Management Service
- IT users Service desk”

Este sistema es de aplicación a los servicios alojados en el Centro de Datos y gestionado por el Centro de Informática y Comunicaciones en sus dependencias de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

Para ello se le encarga las siguientes competencias a:

Competencias	
SGSTI	<p>La Dirección del CIC.</p> <p>El Director (José Luís Pavón) y los Jefes de Servicios (Víctor Hernández y Fátima Romero) del CIC son los encargados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La definición/revisión del alcance del SGSTI. - La definición/revisión de las políticas y planes de gestión de servicios. (Seguridad de la información, continuidad, entrega, capacidad, presupuestarias, ...). - La definición/revisión de los objetivos del SGSTI. - Comunicar al personal del CIC de la importancia de cumplir los objetivos del SGSTI y necesidad de mejora continua. - La definición/revisión del Mapa de procesos conforme al SGSTI. (Estratégicos, Operativos y Claves y de Apoyos) - La definición/revisión de los recursos de infraestructuras TI, infraestructuras de espacios y de personal.
	<p>La dirección del CIC delega en el responsable del SGSTI (Lola Barcia) las siguientes competencias de coordinación y gestión de todos los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realiza el mantenimiento del SGSTI según el Plan de Gestión del SGSTI. - Realiza el seguimiento y desarrollo de los procedimientos de monitorización del SGSTI. - Identifica las acciones preventivas y correctivas para aplicar al SGSTI. - Realiza revisiones de la gestión de servicios, a intervalos planificados, para asegurar la continuidad de su idoneidad, su adecuación y su efectividad. - Identifica e implanta mejoras en el SGSTI. - Transmite al personal y a la dirección mediante reuniones periódicas planificadas las acciones y resultados obtenidos.
	<p>El responsable de la documentación del SGSTI (María José Domínguez) es el encargado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realiza el mantenimiento del sistema de documentación BSCW del SGSTI según planificación anual. - Realiza el seguimiento y comprobación de que la documentación está conforme al documento aprobado. (DSGSTI.doc). - Realiza las revisiones periódicas del sistema de documentación BSCW del SGSTI. - Actualiza y custodia los documentos de documentación, plantilla y registros.
	<p>La Comisión de Auditorías Internas del SGSTI.</p> <p>Las personas que componen esta Comisión son Fernando Ortega, Fátima Romero, Víctor Hernández y M. Carmen Contreras.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Comisión de Auditorías Internas del SGSTI realizará al menos 2



	<p>veces al año las auditorías internas del SGSTI, conforme a la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2007 Tecnología de la Información. Gestión del servicio: Parte1: especificaciones y conforme al Plan de Gestión del SGSTI.</p>
<p>La Comisión de Garantía Interna de Calidad y Planificación del CIC.</p>	<p>La Comisión de Garantía Interna de Calidad y Planificación está integrada por el Director del CIC, el Responsables de Calidad y Planificación y personal elegidos del CIC y un representante del PAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprueba los planes definidos de la gestión del servicio. - Aprueba los Procesos del SGSTI (documentación, responsables, registros, indicadores). - Aprueba el Sistema de Gestión de Servicios TIC. - Comunica al personal y dirección de las acciones y resultados obtenidos. - Verifica que las mejoras cumplen los objetivos propuestos. - Aprueba los documentos del SGSTI. - Delega la ejecución de las tareas de desarrollo e implementación del SGSTI.
<p>Competencias del Personal del CIC (Dirección, Jefes de Servicios, Coordinadores, Gestores y Técnicos).</p>	<p>En el manual de Funciones y Competencias del personal del CIC, se describen las demás funciones y competencias de la dirección, jefes de servicios, coordinadores, jefes de gestión, gestores y técnicos. (RESOLUCIÓN de 29 de mayo de 2007, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se procede a la publicación de la Relación de Puestos de Trabajo y Manual de Funciones del Personal de Administración y Servicios. BOJA número 129 de 02 de Julio de 2007).</p>
<p>La Comisión de Seguridad TIC</p>	<p>La Comisión de Seguridad TIC está integrada por el Vicerrector TIC, Secretario General UPO, Director del CIC, Jefe del Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas, Jefa del Servicio de Informática, Jefe de Gestión de Seguridad, Capacidad y Disponibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar, revisar y proponer objetivos estratégicos en materia de seguridad de la información. - Proponer y revisar la política de seguridad y las normas de seguridad de ámbito global. - Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los planes de acción relacionados con la seguridad de la información. - Proponer las iniciativas principales para mejorar la gestión de la seguridad de la información. - Realizar el seguimiento del nivel de seguridad de la información en base a unos indicadores definidos. - Conocer el resultado de los análisis de riesgos y aprobar los umbrales de riesgo residual.

Organización, Documentos, Recursos, Procesos y procedimientos:

Nuestro Sistema de Gestión implica la interrelación que existe entre:

Organización: La Comunidad Universitaria de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (Estudiantes, Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios y personal de apoyo).

Procesos, Procedimientos y Relaciones: El conjunto de actividades y sus relaciones que realizamos para el cumplimiento del SGSTI.

Servicios y Relaciones: El conjunto de servicios y sus relaciones del SGSTI.

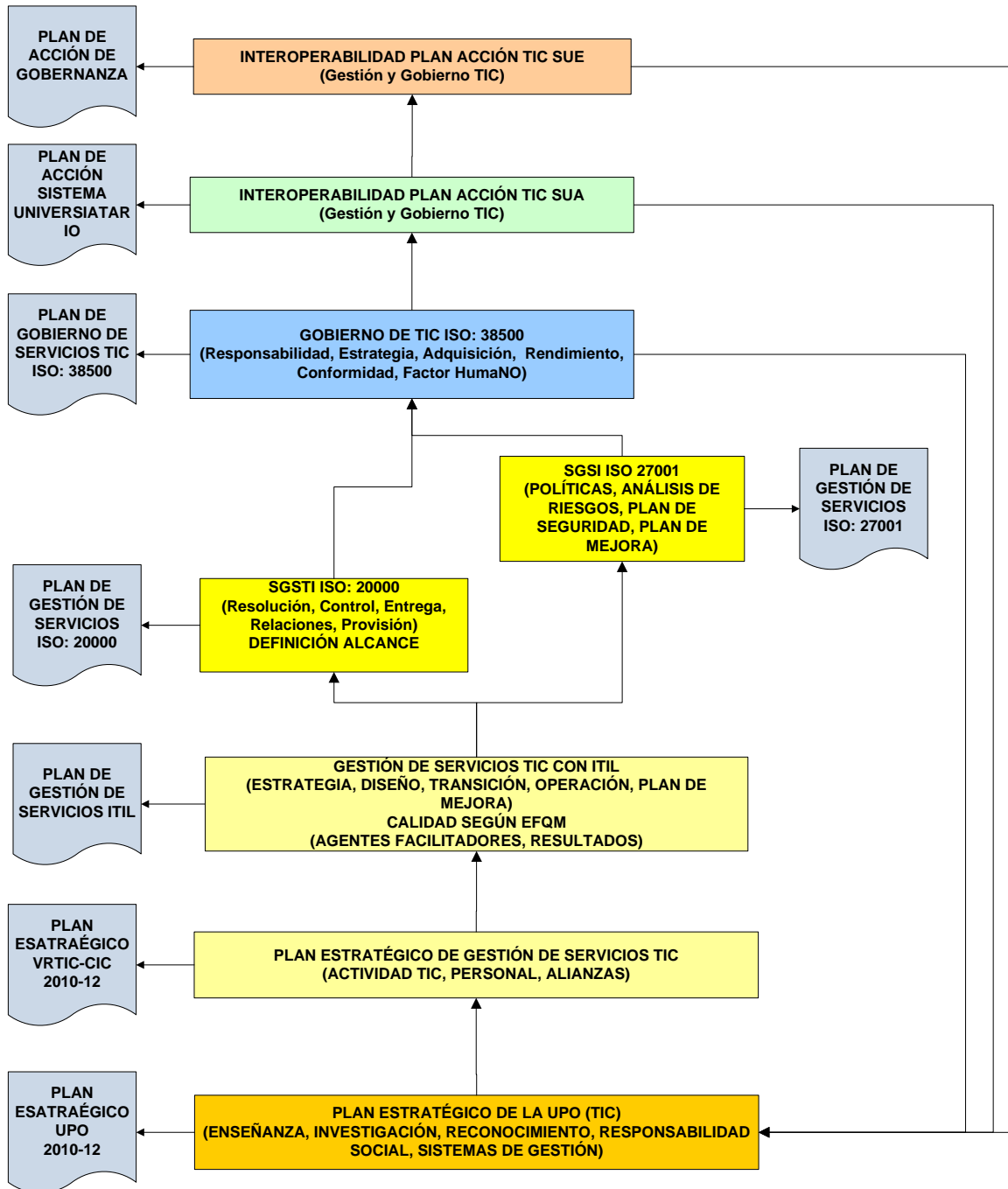
Documentos: La documentación que soporta a nuestro sistema y describe su funcionamiento, así como la evidencia de la operación dentro del mismo. (Documentación, Plantillas y Registro).



Recursos: Los recursos necesarios para prestar nuestros servicios con la calidad requerida. (Tecnologías, Personal e Infraestructuras).

Terceras partes: El conjunto de alianzas externas que realizan actividades y operaciones TI dentro del alcance del SGSTI.

3. Marco del SGSTI en la Política TIC.





4. Objetivos que se pretenden conseguir.

Los objetivos presentados está en sintonía con los objetivos encomendados al CIC por la UPO en la gestión de servicios TIC. La consecución de estos objetivos se irá plasmando en el plan de mantenimiento del SGSTI. (DOC_CIC_PlandemantenimientoSGSTI.xls), por el responsable del SGSTI (Dolores M. Barcia).

1.- Proporcionar servicios gestionados de una aceptable calidad.

1. Proporcionar servicios gestionados de una aceptable calidad.	
SGSTI	<p>Líneas Estratégicas</p> <p>LE1.1 Elaboración de un Plan de Certificación de los procesos claves de Gestión de los Servicios TIC según la norma UNE-ISO/IEC: 20000-1:2005.</p>
	<p>Tareas</p> <p>T1.1. Desarrollo mediante reuniones mensuales durante el año 2009-2010 la consultoría del SGSTI.</p> <p>T1.2. En Noviembre-Diciembre de 2009 realizar la auditoria interna del SGSTI. Informe de la Dirección. Elaboración Plan de Mejoras.</p> <p>T1.2. En Febrero de 2010 realizar la auditoria externa del SGSTI.</p> <p>T1.3. Plan de Acciones Correctoras durante el año 2010 – 2013.</p>
	<p>Líneas Complementarias</p> <p>LC1.1. Elaboración de un Plan implantación y seguimiento de líneas estratégicas en la gestión de los servicios TIC dependientes del Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.</p> <p>LC1.2. Elaboración de un Plan de implantación y seguimiento líneas estratégicas en la gestión de los servicios TIC dependientes del Servicio de Informática.</p> <p>LC1.3 Puesta en prácticas de 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.</p> <p>LC1.4. Desarrollo de Planes de Formación y Comunicación.</p>
	<p>Indicadores</p> <p>IN1.1. % de procesos certificados dentro del Alcance del SGSTI del total de procesos del Mapa de Procesos.</p> <p>IN1.2. % de servicios certificados dentro del Alcance del SGSTI del total de servicios del Catálogo de Servicio.</p> <p>IN1.3. % de acciones correctoras aplicadas sobre el total del Plan de Acciones Correctivas (PAC).</p>

2.- Aumentar la eficiencia y la eficacia de los servicios TIC prestados a la UPO.



2. Aumentar la eficiencia y la eficacia de los servicios TIC prestado a la UPO.	
SGSTI	<p>Líneas Estratégicas</p> <p>LE2.1 Supervisar desde la dirección la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado a la UPO así como la percepción y nivel de satisfacción de los usuarios y clientes.</p>
	<p>Tareas</p> <p>T2.1. Elaboración de encuestas de satisfacción a Usuarios y Clientes para medir el nivel de satisfacción. Publicación de los resultados en la Web del CIC.</p> <p>T2.2. Implementar el proceso de quejas y no conformidades a través del portal del CIC y en las dependencias del CIC.</p> <p>T2.3. Seguimiento de las quejas notificadas por los usuarios el responsable de Calidad y Planificación del CIC.</p>
	<p>Líneas Complementarias</p> <p>LC2.1. Elaboración de mejoras de la calidad en la atención a usuarios en el CIC a través del Centro de Relaciones Multicanal. (CSU).</p> <p>LC2.2. Elaboración e 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.</p>
	<p>Indicadores</p> <p>IN2.1.Grado de satisfacción de los usuarios, medido como Sumatorio (Valor de las respuestas de todas las encuestas)/ Número total de encuestas.</p>

3.- Alinear los procesos, servicios y las infraestructuras TIC.

3. Alinear los procesos, servicios y las infraestructuras TIC.	
SGSTI	<p>Líneas Estratégicas</p> <p>LE3.1 Consolidar los procesos del SGSTI y las herramientas que lo soportan.</p> <p>LE3.2. Desarrollo de procesos, procedimientos, tareas, actividades normalizados para garantizar la efectividad de los servicios TIC prestados a la UPO.</p>
	<p>Tareas</p> <p>T3.1. Publicación de los servicios soportados en el Catálogo de Servicios en el Portal del CIC.</p> <p>T3.2. Publicación de los Acuerdos de Nivel de los servicios soportados en el Catálogo de Servicios en el Portal del CIC.</p> <p>T3.3. Publicación de los nuevos servicios y/o proyectos en el Portal del CIC.</p> <p>T3.4. Publicación de la documentación en el sistema BSCW.</p>
	<p>Líneas</p> <p>LC3.1. Elaboración de mejoras de la calidad en la atención a usuarios en el CIC a través del Centro de Relaciones Multicanal. (CSU).</p>



<i>Complementarias</i>	LC3.2. Desarrollo de Sistemas de gestión de la Documentación Centralizados.
<i>Indicadores</i>	IN3.1. % de Servicios que tienen publicado sus SLAs sobre le total de servicios del Catálogo de Servicios TIC.

4.- Reducir los riesgos asociados a los Servicios TIC.

4. Reducir los riesgos asociados a los Servicios TIC.	
SGSTI	<i>Líneas Estratégicas</i>
	<i>Tareas</i>
	<i>Líneas Complementarias</i>
	<i>Indicadores</i>

LE4.1 Elaboración del análisis de riesgos del SGSTI.
LE4.2. Elaboración de un Plan de Seguridad de la Información.
LE4.3. Elaboración de un Plan de Certificación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información según la norma UNE-ISO/IEC: 27000.
T4.1. El grupo de trabajo GTCIC09 para la Seguridad de La Información y Análisis de Riesgos. UNE-ISO/IEC 27000-1, estudiará la forma de implementar el SGSI.
T4.2. Instalar la plataforma para el estudio de los riesgos, amenazas y salvaguardas y gestión de la Seguridad de la Información.
LC4.1. Aprobar la Política de Seguridad de la Información por la dirección de la UPO.
LC4.2. Elaborar el Plan de Mejora de la Seguridad de la Información.
IN4.1. % de Salvaguardas implementadas sobre el total de amenazas y/o riegos detectados.

5.- Proporcionar Planes de Mejoras de los servicios prestados y de la gestión de los procesos.

5. Proporcionar Planes de Mejoras de los servicios prestados y de la gestión de los procesos.	
SGSTI	<i>Líneas Estratégicas</i>
	<i>Tareas</i>

LE5.1 Desarrollar Planes de Mejoras en la Gestión de Servicios TIC.
LE5.2. Implantar Sistemas Intergrados de datos.
T5.1. Revisión periódicas de las actuaciones establecidas en el Plan de Acciones de mejoras del SGSTI, a partir de las auditorías y del Informe de la Dirección.
T5.2 Elaboración de Informes de resultados de la gestión de servicios TIC.



<i>Líneas Complementarias</i>	LC5.1. Elaboración de Planes Operativos de las áreas TIC, en cuanto a mejoras de servicios implementados y nuevos servicios en cartera.
<i>Indicadores</i>	IN5.1. % de mejoras implementadas sobre el total de mejoras detectadas y planificadas.

5. Recursos del SGSTI.

- Espacios.

El CIC está ubicado actualmente en el Edificio 6-B, Planta Baja, Manuel José de Ayala en una superficie de unos 700 metros cuadrados y una capacidad para unas 40 personas.

A su vez se dispone de un espacio de seguridad (copias de seguridad en armario ignífugo, custodia de material importantes, licencias de software,...), una sala de pruebas y un pequeño almacén para material fungibles.

- **DataCenter principal:** ubicado en el edificio 32. Contiene los sistemas y plataformas físicas del SGSTI. Dispone de una sala TIC, dos salas de infraestructuras, sala de pruebas, y sala almacén.
- **DataCenter secundario:** ubicado en el edificio 1, considerado como DataCenter de Contingencia y Respaldo. Dispone de salas de Telefonía, salas de TIC y sala de infraestructuras.
- **Punto de Presencia RedIRIS-NOVA:** ubicado en el edificio 1, considerado como conexión desde la UPO y la Red IRIS-NOVA, RICA-NOVA.
- **Centro de Hosting Investigadores:** ubicado en el edificio 23, considerado con CPD para ubicación de servidores de investigación.
- **Centros de Control edificios UPO:** ubicados en los 47 edificios de la UPO, conecta dichos edificios con la Red UPONET-INV.

- Equipamiento.

El equipamiento base del puesto de trabajo consiste en un PC con conexión a Internet, cuenta de correo electrónico, acceso a los diferentes servicios del CIC, teléfono y acceso a varias impresoras en red.

- Equipamiento para 29 personas funcionarias de la UPO.
- Equipamiento para 4 becarios en formación.
- Equipamiento para 7 personas en el CSU.
- Equipamiento para 3 personas en centros de atención a usuarios (Redes Inalámbricas-WIFI, Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica, Apoyo a los sistemas de información Web de la UPO).

-Aplicaciones y Software. Gestión de procesos del SGSTI.

La gestión de un elevado número de procesos del SGSTI (incidencias, peticiones de solicitud de servicios, problemas, cambios, entregas, configuración, suministradores) es necesaria la búsqueda de una herramienta global y escalable, y



se ha optado por **Unicenter Service Desk** del suministrador CA. Esta herramienta proporciona un marco de trabajo sencillo y completo para la gestión del SGSTI, integrándose además con una amplia gama de productos del mismo fabricante (Desktop Management Suite, Service Availability Management, CA-Spectrum Gestión de Redes...) así como de terceros, a través de interfaces abiertas e interoperables (APIs).

Se utilizan otras aplicaciones como son:

- **OCU-UXXI**-Gestión Económica para la gestión de la contabilidad TIC y presupuestos,
- **BSCW** como soporte a la documentación y herramientas colaborativas,
- **DW** para los sistemas de información,
- **OpenCMS** para los sistemas de información Web a los Clientes y suministradores (catálogo de servicios, SLAs, nuevos servicios y proyectos, noticias de paradas programadas de servicios, encuestas de satisfacción de usuarios, normativas,...),
- **Nagios** para la monitorización de redes que vigila los equipos y servicios y las aplicaciones propias de gestión de la Capacidad de los sistemas implementados.
- **Osmius**, para el control de disponibilidad, continuidad, capacidad y cumplimiento de los SLAs de los servicios TIC.
- **Vigiatech**, para el control de la seguridad de los activos de los DataCenter principal y secundario de la UPO. (Control de presencia, control de aperturas de Racks y puertas, control de Humedad, Control de Temperatura).
- **Power Estudio (Escada)**, control de eficiencia energética de los DataCenter principal, secundario, PdP de la UPO. Integrado con el sistema Vigiatech.
- **PILAR**: para el análisis y gestión de los riesgos y continuidad del SGSTI.
- **BITACORA V**: Para la gestión de la seguridad de los servicios. (en proceso de implementación).
- **LimeSurvey**: para la evaluación de las encuestas de satisfacción de los clientes.

- Personal.

Para desarrollar las funciones en la gestión de servicios TIC, en el CIC se encuentran trabajando en total un equipo de personas de las escalas Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información (5 personas - Grupo A1), Gestores de Sistemas e Informática (18 personas - Grupo A2) y Ayudantes Técnicos de Informática (5 personas - Grupo C1), y una persona de apoyo administrativo (1 persona - Grupo C1).

6. Política de Seguridad de la Información.

- El Consejo de Gobierno de la Universidad, en sesión de 28 de junio de 2010 acuerda. Crear la Comisión de Seguridad de Tecnologías de la Información (en adelante Comisión de Seguridad de TI) como órgano colegiado de propuesta y seguimiento en materia de seguridad de los sistemas de información (<http://www.upo.es/cic/normativa/universidad/index.jsp>).

- Resolución Rectoral de 22 de febrero de 2011, por la que se hace pública la Política de Seguridad de la Información de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, aprobada por el Consejo de Dirección en su sesión del 8 de febrero de 2011. (<http://www.upo.es/cic/normativa/universidad/index.jsp>).



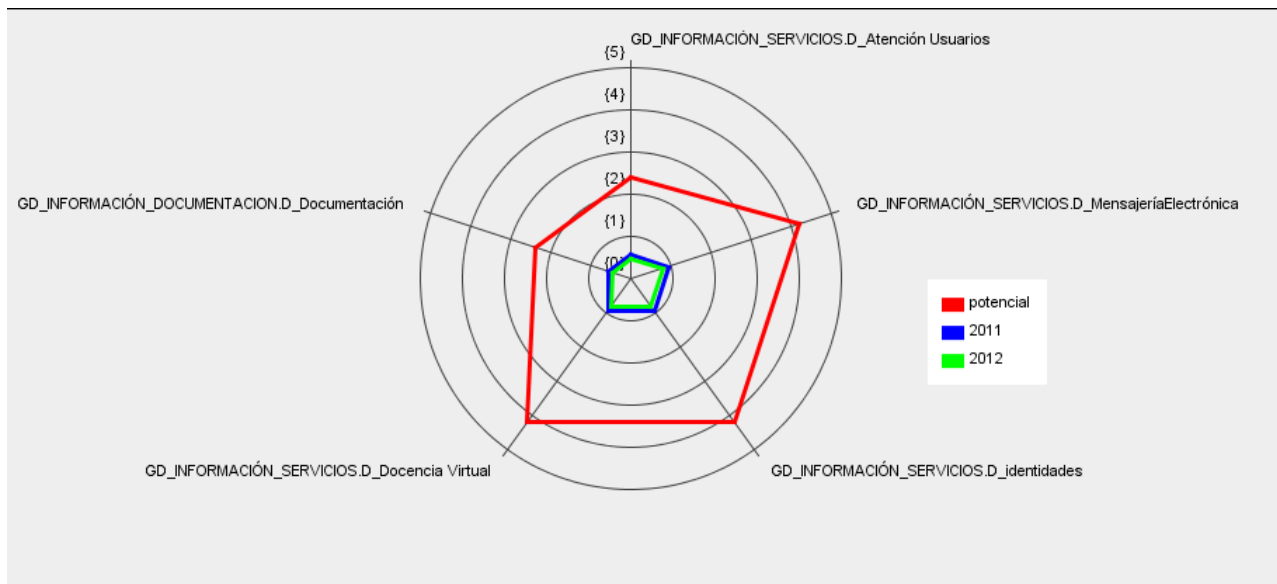
7. Riesgos de la gestión del SGSTI.

El análisis y gestión de riesgos del SGSTI ha sido realizado por el grupo gtcic-07 (Implementación y gestión del SGSTI según la norma ISO 20000). La información está en la base de datos cic_sgsti.mgr.

Análisis cualitativo

- D. Proyecto
 - A. Análisis de riesgos
 - A.1. Activos
 - A.1.1. identificación
 - A.1.2. clases de activos
 - A.1.3. CPE names
 - **A.1.4. valoración de los dominios**
 - A.1.5. valoración de los activos
 - A.2. Amenazas
 - A.2.1. vulnerabilidad de los dominios
 - A.2.2. identificación
 - A.2.3. valoración
 - A.2.4. vulnerabilidades técnicas (CVE)
 - A.3. Impacto y riesgo
 - A.3.1. impacto
 - A.3.2. riesgo
 - A.3.3. tabla
 - A.3.4. Valores repercutidos
 - A.3.4.1. impacto
 - A.3.4.2. riesgo
 - A.3.4.3. tabla
 - T. Tratamiento de los riesgos
 - T.1. Fases del proyecto
 - T.2. Salvaguardas
 - T.2.1. identificación
 - T.2.2. valoración
 - T.2.3. específicas de activos
 - T.3. Normativa de seguridad
 - T.4. Procedimientos de seguridad
 - T.5. Impacto y riesgo residuales
 - T.5.1. impacto
 - T.5.2. riesgo
 - T.5.3. tabla
 - T.6. Valores repercutidos
 - T.6.1. impacto
 - T.6.2. riesgo
 - T.6.3. tabla
 - R. Informes
 - R.r. textuales
 - R.g. gráficas
 - R.sql. Db
 - E. Perfiles de seguridad
 - [27002:2005] Código de buenas prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información
 - [ens:2010] Esquema Nacional de Seguridad (17.5.2011)
 - [RD 1720] Protección de datos de carácter personal (11.5.2010)
 - otros ...

- Riesgo repercutido de los servicios del SGSTI.



8. Centro de Servicios a Usuarios (CSU).

El CSU está pensado para adaptarse al crecimiento sostenido que ha tenido esta Universidad desde su creación y al crecimiento del catálogo de servicios ofrecidos por el CIC que han convertido al puesto de trabajo en el elemento clave, y siendo en muchos casos crítica su disponibilidad. El equipo de trabajo se integra en el CIC para atender, tramitar y resolver las diferentes solicitudes e incidencias derivadas de los servicios ofrecidos por el CIC y de las infraestructuras que lo soportan.

Para cumplir los objetivos el Centro de Servicios debe realizar, entre otros, los siguientes procedimientos:

- Verifica y asegura el cumplimiento de la calidad del servicio (Seguimiento de Incidencias): Control de incidencias abiertas, control del tiempo de respuesta y tiempo de resolución, seguimiento de la resolución de las incidencias, seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y de los requerimientos establecidos en el pliego del concurso, seguimiento del cumplimiento de los procedimientos establecidos, etc. y cualquier otra tarea que se considera necesaria para alcanzar los niveles de calidad establecidos.
- Detecta los comportamientos anómalos (Seguimiento de Problemas). En las tareas en las que intervenga un agente externo en su resolución, se realizará un seguimiento minucioso de los tiempos de respuesta para detectar posibles anomalías en las respuestas de los servicios técnicos, unidades y/o áreas encargadas de suministrar información, etc. y buscar soluciones a estas anomalías. En caso de necesidad se debe avisar al grupo de control y seguimiento del servicio para la toma de las decisiones adecuadas.
- Comunica al grupo de control y seguimiento de incidencias que piden generar problemas, en las que se tendrá que analizar la situación y tomar decisiones conjuntas o escalar a un nivel superior para su resolución.
- Realiza periódicamente encuestas de satisfacción que permitan una evaluación de la calidad, cuyo objetivo es detectar problemas no reconocidos, corregir desviaciones y visualizar necesidades y peticiones de los usuarios del servicio.



- Gestiona la evolución del servicio: Análisis continuado del estado del servicio que permita visualizar necesidades futuras, detección de problemas, ampliaciones y evolución a corto y medio plazo.
- Planifica los cambios necesarios y adaptación en caso de necesidad de la organización del servicio en consenso con la Universidad.
- Gestiona los recursos humanos que forman el grupo de trabajo.
- Hace de enlace entre la empresa y la Universidad y colaboración estrecha en las tareas de análisis, evolución, etc.
- Forma parte del grupo de control y seguimiento que estará formado por personal de la empresa y de la Universidad.
- Se Coordina con otras áreas del Centro de Informática y Comunicaciones CIC responsables de servicios ofrecidos a los usuarios y que puedan afectar al servicio de soporte. Esta coordinación debe ser recíproca. Es decir, el servicio de soporte debe estar plenamente integrado en el CIC y con todas las áreas de actividad existentes. Esta coordinación incluye la colaboración en procesos de gestión de problemas y en procesos de gestión de cambios.

La gestión del servicio o supervisión es asumida por personal dedicado, algunos técnicos de nivel 1 (ventanilla) y/o técnicos de nivel 2 (resolución in situ o remota) que colaborarán en las tareas de gestión o supervisión, asumiendo tareas en varios niveles.

Alcance del CSU:

- Usuarios.

El servicio proporcionado en el CSU está dirigido a todos los usuarios de la Universidad. Cada uno de los servicios está dirigido a un colectivo específico de usuarios detallado en el catálogo de servicios.

- Equipamiento informático. Averías hardware y software.

Forma parte de este servicio la gestión del mantenimiento del equipamiento informático de la Universidad.

- Instalaciones software:

Todos los PC's que tramita y gestiona el CIC, se instalan con un conjunto completo de aplicaciones: sistema operativo, software ofimático, navegadores, etc. Estas aplicaciones conforman un conjunto que satisface las necesidades básicas para el correcto desarrollo de las tareas laborables, tareas de docencia y tareas de investigación.

Procedimiento de actuación en la atención al usuario:

- **Atención centralizada.** La atención al usuario desde el CSU incluye la recepción, distribución, gestión, tramitación, seguimiento y control de las solicitudes recibidas, de una forma centralizada. La centralización permite disponer de una única fuente de entrada de peticiones de servicio, consultas e incidencias, lo que facilita una organización más eficaz de todas las actividades, un seguimiento de todas las actividades y mejorar la calidad del servicio prestado al usuario.
- **La primera atención** se realiza por los técnicos de soporte de nivel 1 de la empresa externa.
- Si la solicitud es una incidencia o consulta, un conjunto de técnicos intentará su resolución, recopilando toda la información necesaria. Caso de solucionar la incidencia, ya sea a través de uno o varios niveles de atención, la incidencia será cumplimentada y cerrada. Si la incidencia no es resuelta telefónicamente se procederá a la asignación



automática de dicha incidencia a los técnicos apropiados, bien de la empresa externa o bien del Centro de Informática y Comunicaciones.

- Si la incidencia es una petición de una nueva instalación, petición de material o cualquier otro servicio, se procederá a la asignación automática de dicha incidencia a los técnicos adecuados.
- **Con el objeto de garantizar la calidad y disponibilidad del servicio** todas las incidencias culminarán con un proceso de aceptación/validación del trabajo realizado y una encuesta satisfacción que permitirá hacer un seguimiento personal de cada una de las peticiones. Desde el CIC, se supervisará la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado así como la percepción y nivel de satisfacción de los usuarios, y se realizará un especial seguimiento de las quejas notificadas por los usuarios.

9. Normativa TIC.

1. Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
2. Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.
3. Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, modificada por la Ley de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
4. Ley de Firma Electrónica.
5. Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
6. Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, modificado por Decreto 177/2005.
7. 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 de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
8. Instrucción sobre el uso de servicios y recursos informáticos y de comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide.
9. Instrucción sobre el uso del servicio de correo electrónico de la Universidad Pablo de Olavide.
10. Instrucción sobre el uso del servicio de publicación y alojamiento en los sistemas de información y noticias Web de la Universidad Pablo de Olavide.
11. Resolución Rectoral de 22 de febrero de 2011, por la que se hace pública la Política de Seguridad de la Información de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, aprobada por el Consejo de Dirección en su sesión del 8 de febrero de 2011

10. Políticas y Planes de Servicios relacionados con el SGSTI.

Las políticas y Planes del SGSTI están explicitadas en los siguientes documentos:

- Política del SGSTI: DOC_CIC_PolíticadelSGSTI.doc.
- Política de Calidad: DOC_CIC_PolíticadeCalidad.doc.
- Política de la Seguridad de la Información: DOC_CIC_PolíticadeSeguridadInformación.doc.



- Política de la Configuración: DOC_CIC_PolíticadeConfiguración.doc.
- Política de Entregas: DOC_CIC_PolíticadeEntregas.doc.
- Política de Capacidad: DOC_CIC_PolíticadeCapacidad.doc.
- Política Presupuestaria de Servicios TIC: DOC_CIC_PoliticaPresupuestaria.doc
- Política de Cambios: DOC_CIC_PoliticadeCambios.doc
- Política de Suministradores (Terceros): DOC_CIC_PoliticadeTerceros.doc

11. Plan de Gestión y Mantenimiento del SGSTI.

En el Plan de Gestión y Mantenimiento del SGSTI DOC_CIC_PlandemantenimientoSGSTI.xls se desarrollan los objetivos, acciones, tareas y revisiones durante el periodo planificado.

12. Relaciones de los servicios del SGSTI.

El catálogo de servicios TIC está publicado en: http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/index.jsp.

Las relaciones de los servicios y los componentes de los servicios, están en el documento PRO_CIC_SGSTI.doc y publicado en la Web del CIC (http://www.upo.es/cic/informacion/mapa_procesos/).

13. Glosario de Términos.

SGSTI: Sistema de gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.

PDCA: Planificar-Realizar-Chequear-Actuar.

ISO/IEC: 20000: Norma Certificable Gestión de Servicios TIC.

TI: Tecnologías de la Información.

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

ITIL: Information Technology Infrastructure Library.

CIC: Centro de Informática y Comunicaciones.

UPO: Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

EFQM: Modelo de excelencia de la calidad.

RPT: Relación de Puestos de Trabajo.

SLA: Acuerdo Nivel Servicios.

PAS: Personal de Administración y Servicios.

PDI: Personal Docente e Investigador.