

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA



Personal CIC

Manual de Funciones

- CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES (CIC)

PLAN DE MEJORA DEL
CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

HOJA DE CONTROL

Título	Personal del CIC		
Entregable	Manual de Funciones del CIC		
Nombre del Fichero	DOC_CIC-86_FuncionesPersonalCIC.doc		
Autor	CIC		
Versión/Edición	V2r01	Fecha Versión	01/02/2012
Aprobado por	Comisión de Garantía interna de calidad y planificación	Fecha Aprobación	01/02/2012

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
Comisión de garantía interna de calidad y planificación y Planificación		CIC
Andrés Garzón Villar	Vicerrector	ITI
Dirección CIC	Director y Jefes de Servicios	CIC

1.- Introducción.

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) han jugado un papel importante a lo largo de la Historia. Recientemente mediante la automatización e informatización de su gestión se han convertido en una herramienta imprescindible y clave para organizaciones, empresas, e instituciones públicas, entre las que se encuentra la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

La información es unas de las fuentes principales de negocio en el mundo, a su vez el negocio genera grandes cantidades de información. Su correcta gestión es de importancia relevante y estratégica y no debe considerarse como una herramienta más entre muchas otras.

No hace mucho tiempo que las infraestructuras informáticas se limitaban a dar servicios de soporte fundamentalmente a Bases de Datos, Telefonía, Telecomunicaciones, Aplicaciones de Gestión, y de alguna forma eran equiparables con el material de oficina: algo importante e indispensable para el correcto funcionamiento de la organización pero poco más.

Sin embargo, en la actualidad esto ha cambiado y los servicios TIC representan generalmente una parte sustancial y clave de los procesos de la organización.

Los objetivos de la gestión de servicios TIC son:

- Proporcionar una adecuada gestión de la calidad.
- Aumentar la eficiencia y la eficacia.
- Alinear los procesos de la organización y las infraestructuras TIC.
- Reducir los riesgos asociados a los Servicios TIC.
- Cumplir con los objetivos trazados en el Plan Estratégico de la organización (Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla) en relación a los servicios TIC.

2.- Misión y Visión.

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.

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 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 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.

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. BOJA número 129 de 02 de Julio de 2007, las siguientes:

- La gestión y prestación de servicios TIC.
- La gestión de soporte a usuarios de servicios TIC.
- La gestión de las infraestructuras y de la Seguridad de servicios TIC.
- La gestión de la política de desarrollo del Plan Estratégico de servicios TIC.

Estos se articulan en los siguientes procesos según ITIL:

- La gestión de incidencias
- La gestión de problemas

- La gestión de cambios
- La gestión de la configuración
- La gestión de versiones
- La gestión de la capacidad
- La gestión de la continuidad
- La gestión de la disponibilidad
- La gestión de los niveles de servicios
- La gestión financiera de servicios TIC
- La gestión de la seguridad
- La gestión de Tratamiento de Datos y Métricas.
- La gestión de Aplicaciones

Procesos de soporte a usuarios de la Comunidad Universitaria de la UPO:

- La gestión del apoyo tecnológico a la innovación académica
- La gestión de la docencia virtual.
- La gestión de la formación e información
- La gestión de audiovisuales
- La gestión del Service Desk (Centro Atención Usuarios).

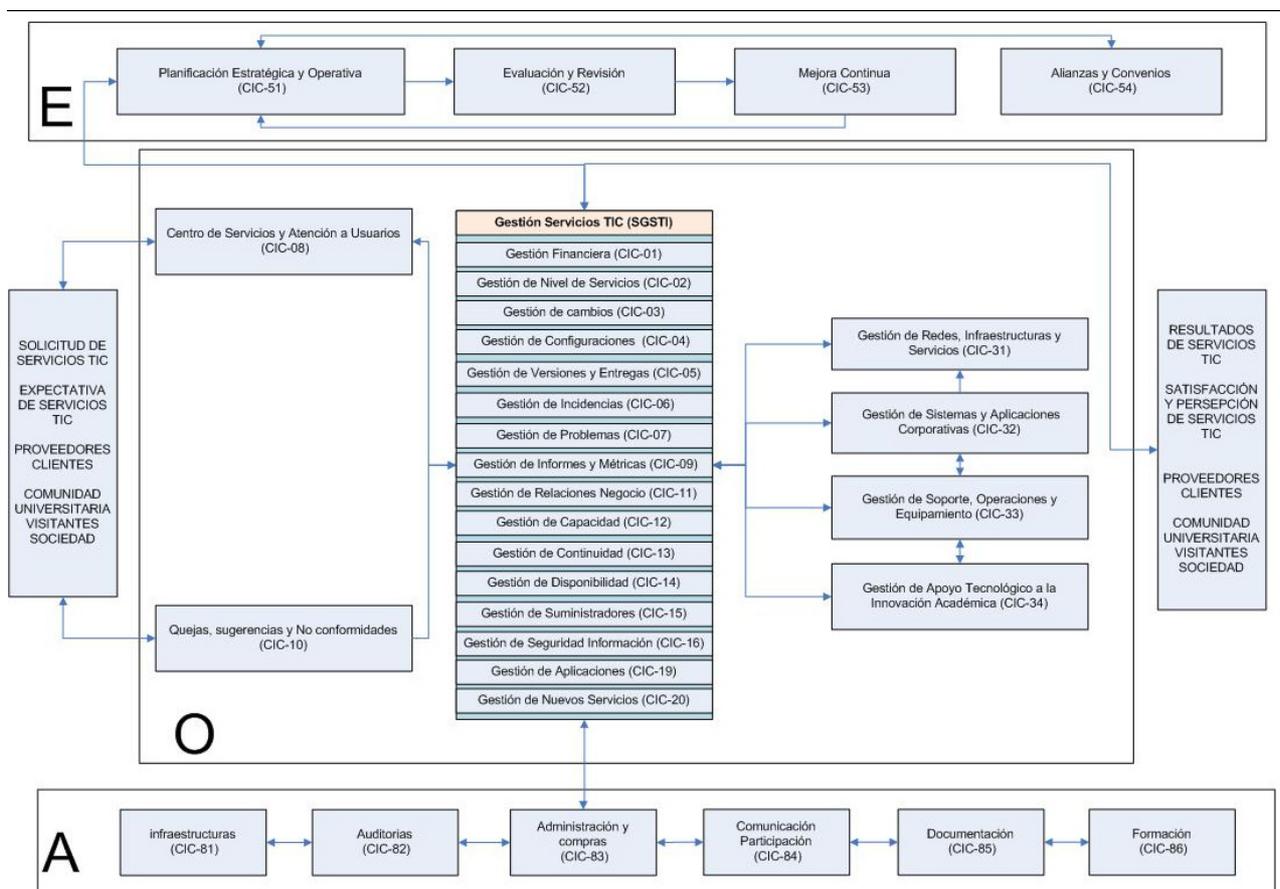
Procesos de Gestión de Infraestructuras y Políticas de desarrollo del Plan Estratégico de servicios TIC.

- La gestión de las comunicaciones de datos y video.
 - La gestión de la instalación, control y facturación de la telefonía.
 - La gestión de los servicios multimedia institucionales.
 - La gestión del desarrollo y mantenimiento técnico de aplicaciones informáticas propias
 - La gestión de adquisición de equipamiento de usuarios.
 - La gestión de adquisición de aplicaciones y otras herramientas lógicas.
 - La gestión de instalación, control y, en su caso, mantenimiento técnico de los equipos informáticos.
 - La gestión de la implantación, control y, en su caso, mantenimiento técnico de los sistemas centrales, aplicativos y resto de herramientas lógicas.
 - La gestión de identidades, usuarios, mensajería electrónica y aplicaciones complementarias.
 - La gestión de los sistemas servidores centralizados, redes de almacenamiento y sistemas de copias de seguridad.
 - La gestión de los sistemas de información y publicación Web.
 - La gestión y control de las bases de datos corporativas y su seguridad
 - La gestión de la explotación de datos institucional.
-
- La cooperación institucional externa
 - El seguimiento del mercado informático como instrumento de apoyo a la toma de decisiones.
 - El estudio, propuesta y mantenimiento de políticas, planes, procedimientos y métodos en materia informática. (Plan Anual de objetivos y Memoria Anual del CIC).

3.- Mapa de Procesos

A continuación presentamos el mapa de procesos del CIC:

- E: Procesos Estratégicos.
- C: Procesos Claves.
- A: Procesos de Apoyos.



4.- Estructura del CIC.

La estructura del CIC pretende proporcionar y manejar sus operaciones para que se entreguen servicios de calidad. El sistema de gestión de calidad define nuestra estructura de la organización, roles y responsabilidades, políticas, alianzas, relaciones de personas, procesos, procedimientos, estándares y recursos necesarios para la entrega de servicios de calidad.

Jefaturas de Servicios:

Servicio de Informática (SI).

Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas (SATGS).

Áreas de TIC:

Coordinador de Aplicaciones Corporativas y Sistemas (ACS).

Coordinador de Redes, Infraestructuras y Servicios (RIS).

Coordinador de Operaciones, Soporte y Equipamiento (OSE).

Coordinador de Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica (ATIA).

Gestión de Procesos:

Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias.

Jefe de Gestión de Cambios y Problemas.

Jefe de Gestión de Documentación, Configuración y Versiones.

Jefe de Gestión de Capacidad, Disponibilidad y Seguridad.

Jefa de Gestión de Tratamiento de Datos y Métricas.

Jefe de Gestión de Aplicaciones.

Jefa de Gestión de Docencia Virtual.

Jefa de Gestión de Administración Electrónica

Grupos de trabajos:

GTCIC01: Grupo de trabajo para la Planificación y Revisión (Planificación estratégica en la gestión de Servicios TIC, Planes operativos de áreas del CIC, Planes de formación, Planes Financieros, Informes de Memorias anuales,...).

GTCIC02: Grupo de trabajo para los requisitos de la documentación. (Normativa, procesos, procedimientos, responsables, archivos, registros,...).

GTCIC03: Grupo de trabajo para el seguimiento de la implementación de ITIL V3. (Ciclo de vida de los servicios TIC del CIC).

GTCIC04: Grupo de trabajo para el seguimiento de las propuestas de mejora de la evaluación EFQM (Plan de mejora del CIC, revisiones, nuevas iniciativas, auditorías, no conformidades,...).

GTCIC05: Grupo de trabajo para Elaboración y Mejoras de las Carta de Servicios del CIC.

GTCIC06: Grupo de trabajo para el seguimiento de la productividad del PAS.

GTCIC07: Grupo de trabajo para el seguimiento del Sistema de gestión de la Calidad de los Servicios TIC según la UNE-ISO/IEC 20000-1 (SGCSTI, auditorías, procesos, no conformidades, certificación).

GTCIC08: Grupo de trabajo del seguimiento de los objetivos del desempeño por competencias (mapa del competencias del CIC, indicadores, evaluación del personal, formación).

GTCIC09: Grupos de trabajo para la Seguridad de La Información UNE-ISO/IEC 27001.

GTCIC10: Grupos de trabajo para el Análisis de Riesgos y Análisis de Impacto de operaciones.

Desde septiembre de 2005 el CIC ha incorporado dentro de su organización un Centro de Servicios y Atención a Usuarios con una empresa externa, que proporciona un equipo de trabajo de 7 personas ubicadas en las dependencias del CIC. Este equipo de trabajo se integra en el CIC para atender, tramitar y resolver las diferentes solicitudes de servicios e incidencias derivadas de los servicios ofrecidos por el CIC y de las infraestructuras TIC que lo soportan.

El servicio esta pensado para adaptarse al crecimiento sostenido que ha tenido la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, 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. Todo esto unido a un deseo de incrementar la calidad con la que se venía prestando el servicio.

5.- Funciones de la Dirección

		FICHA DE PUESTO PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS –FUNCIONARIO–	
Denominación:		Director del Centro de Informática y Comunicaciones	Forma de Provisión: L
Grupo:	A	Escala:	Complementos
Requisitos del puesto:		Destino: 29	Especif:
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • La difusión de la visión y de la misión de la U.P.O. como institución que tiene encomendada el servicio público de la educación superior, y el alineamiento del CIC con esa misión. • La definición de los objetivos del CIC en función de la organización general de la Administración y los Servicios de la Universidad. • La planificación y programación anual de las actividades del CIC. • La definición y la delimitación de los procesos de trabajo, los subprocesos y las actividades y las operaciones propias del CIC. • La determinación de quienes reciben los resultados de las actividades del CIC y cuales sean sus necesidades. • La planificación, la organización y la distribución de las actividades de los procesos de trabajo. • El seguimiento y control de los procesos en los que participa el CIC. • La incorporación a la tarea diaria de los usos y hábitos de calidad. • La medida y mejora de los procesos. • El impulso del análisis y medida de los resultados obtenidos • El impulso preciso para que las actividades que constituyen los procesos de trabajo se desarrollen de manera eficaz y eficiente. • Las decisiones en orden a la mejora continua. • El mantenimiento de una estrategia de información dentro y fuera del CIC. • La coordinación del personal y de la estructura organizativa del CIC. • El control y la supervisión del uso de los recursos disponibles. • La elaboración de propuestas de normativas. • El establecimiento de las relaciones que requieran las actividades del CIC con la dirección, con otras unidades administrativas, y con entidades externas en su caso. • La adopción de los mecanismos necesarios para que el CIC oriente sus actividades 			

hacia los usuarios.

- La confección de los informes y estudios que le sean solicitados.
- La atención a la simplificación y agilización de las tareas del CIC, eliminando aquellas que no aporten valor al resultado pretendido.
- La gestión y distribución de los recursos materiales asignados para el desarrollo de los procesos de trabajo, y la previsión de necesidades futuras de los mismos.
- La evaluación e implantación, en su caso, de nuevas técnicas aplicables a las tareas.
- La celebración de sesiones periódicas de trabajo con el personal adscrito al CIC.
- Las funciones que la normativa de la Universidad le atribuya en materia de personal.
- La atención a las necesidades de formación del personal a su cargo.
- La información al personal de la normativa y de las instrucciones de la Universidad en materias que afecten al CIC.
- La asistencia a los órganos colegiados.
- El fomento de un clima laboral adecuado y que facilite la consecución de los objetivos.
- La elaboración, cuando proceda, de la propuesta de presupuesto
- Las funciones derivadas de la ejecución del presupuesto asignado.
- La elaboración de una memoria anual del CIC.
- El asesoramiento que le sea requerido por los órganos de la Universidad.
- La planificación y organización de las tareas para desarrollar las decisiones adoptadas por los órganos de gobierno de la Universidad.
- La participación en los órganos colegiados que se determinen.
- El asesoramiento a los órganos de la Universidad.
- La elaboración del proyecto de Plan Anual de Objetivos y la Memoria de Gestión del CIC.
- La elaboración con el personal del CIC del Plan Operativo Anual.
- La atención a la formación, a la motivación y al clima de trabajo del personal del CIC.
- Las competencias en materia de personal que le atribuya la normativa de la Universidad.
- La propuesta de mejoras de carácter operativo o estratégico en consonancia con los objetivos generales de la Universidad.

5.- Funciones de los Jefes de Servicios

 UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE SEVILLA				FICHA DE PUESTO PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS -FUNCIONARIO-			
Denominación:		Jefes de Servicios		Forma de Provisión:		L	
Grupo:		A		Escala:			
Requisitos del puesto:							
FUNCIONES							
<ul style="list-style-type: none"> • La planificación, la organización y la distribución de las actividades de los procesos de trabajo relacionados con los servicios. • El seguimiento y control de los procesos en los que participa el servicio. • La incorporación a la tarea diaria de los usos y hábitos de calidad. • La medida y mejora de los procesos de los servicios. • El impulso preciso para que las actividades que constituyen los procesos de trabajo se desarrollen de manera eficaz y eficiente. • El asesoramiento a la toma de decisiones en orden a la mejora continua en los servicios. • El control del personal y de la estructura organizativa de los servicios. • La participación en los órganos de decisión del CIC. (Jefes de Servicios y Director del CIC). • La elaboración y asesoramiento de propuestas de normativas. • La adopción de los mecanismos necesarios para que los servicios orienten sus actividades hacia los usuarios. • La elaboración del soporte documental y procedimental necesarios para el desempeño del servicio, atendiendo a su formato. • La confección de los informes y estudios que le sean solicitados. • La atención a la simplificación y agilización de las tareas de los servicios del CIC, eliminando aquellas que no aporten valor al resultado pretendido. • La gestión y distribución de los recursos materiales asignados para el desarrollo de los procesos de trabajo, y la previsión de necesidades futuras de los mismos. • La evaluación e implantación, en su caso, de nuevas técnicas aplicables a las tareas propias de los servicios. • La celebración de sesiones periódicas de trabajo con el personal adscrito a los servicios del CIC. • La atención a las necesidades de formación del personal a su cargo. • El fomento de un clima laboral adecuado y que facilite la consecución de los objetivos. 							

- La elaboración de una memoria anual de los servicios.
- Planificación, supervisión y seguimiento de los servicios relacionados con las redes de comunicaciones corporativas. (voz, datos, video y control).
- La planificación del equipamiento de sistemas de transmisión de voz.
- Planificación, selección, supervisión y seguimiento de las salas multimedia.
- Planificación, supervisión y seguimiento general de los servicios relacionados con las aplicaciones transversales.
- Planificación y revisión de arquitectura y despliegue de infraestructura de aplicaciones de gestión sobre sistemas de información, servidores de aplicaciones y bases de datos.
- Planificación, supervisión y seguimiento general de servicios de mensajería electrónica, directorio global de usuarios y aplicaciones periféricas (calendario, gestión de accesos, identidades, etc.) y complementarias (servicio de nombres de dominios, servicios de intermediación *web* y transferencias de ficheros (*proxy/caché*)) y apoyo a los servicios de información y publicación *web*. Diseño de arquitectura y supervisión de despliegue y operación de los servicios relacionados.
- Planificación, supervisión y seguimiento general de sistemas servidores, redes de almacenamiento, sistemas de copias de seguridad e infraestructura complementaria.
- Planificación, supervisión y seguimiento de arquitectura de servidores, análisis de despliegue y seguimiento de infraestructura básica de operación, mantenimiento y actualización de los sistemas.
- Planificación, supervisión y seguimiento del soporte a usuarios,
- Planificación, supervisión y seguimiento de la adquisición de equipamiento informático de los usuarios.
- Planificación, supervisión y seguimiento de los proyectos de las aulas de informática.
- Planificación, supervisión y seguimiento de proyectos de microinformática.
- Planificación, supervisión y seguimiento de proyectos de apoyo tecnológico a la innovación académica.
- Planificación, supervisión y seguimiento de los procesos de la metodología de gestión de servicios.

6.- Funciones de los Coordinadores

				FICHA DE PUESTO PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS –FUNCIONARIO–			
Denominación:		Coordinadores		Forma de Provisión:		CE	
Grupo:		A/B		Complementos			
Escala:				Destino:		25	
				Especif:			
Requisitos del puesto:							
FUNCIONES							
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación general de los servicios relacionados con las redes de comunicaciones corporativas. (voz, datos, video y control). La planificación, el diseño, y la supervisión y mantenimiento de la infraestructura de redes. • La elaboración de los Pliegos de requerimientos técnicos para la adquisición del equipamiento de red. La coordinación y gestión del equipamiento de la red: configuración inicial, plan de conexión, seguridad, etc. • La coordinación y planificación y el diseño del equipamiento de sistemas de transmisión de voz. La gestión y coordinación del equipamiento de la red de voz, y del mantenimiento de los equipos. • La coordinación, planificación, el diseño, la supervisión de las salas multimedia. La selección, gestión y coordinación de las herramientas multimedia. • La coordinación de las relaciones y asistencias con usuarios. • La coordinación del personal. • La implantación y seguimiento y monitorización de los servicios. • Coordinación general de los servicios relacionados con las aplicaciones corporativas de gestión. Diseño de arquitectura y despliegue de infraestructura de aplicaciones de gestión sobre sistemas de información, servidores de aplicaciones y bases de datos corporativas. • Coordinación general de servicios de mensajería electrónica, directorio global de usuarios y aplicaciones periféricas (calendario, gestión de accesos, identidades, etc.) y complementarias (servicio de nombres de dominios, servicios de intermediación <i>web</i> y transferencias de ficheros (<i>proxy/caché</i>)) y apoyo a los servicios de información y publicación <i>web</i>. Diseño de arquitectura y supervisión de despliegue y operación de los servicios relacionados. • Coordinación general de sistemas servidores, redes de almacenamiento, sistemas de copias de seguridad e infraestructura complementaria. Diseño y selección de arquitectura de servidores, análisis de despliegue y seguimiento de infraestructura básica de operación, mantenimiento y actualización de los sistemas. • La coordinación del soporte a usuarios, Coordinación con el Service Desk del CIC 							

para el seguimiento del servicio de atención usuarios.

- La coordinación de la adquisición de equipamiento informático de los usuarios.
- La coordinación y supervisión de los proyectos de las aulas de informática.
- La coordinación de proyectos de microinformática.
- La coordinación de proyectos de apoyo tecnológico a la innovación académica. La formación e información a la comunidad universitaria.

7.- Funciones de los Jefes de Gestión.

 UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE SEVILLA				FICHA DE PUESTO PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS –FUNCIONARIO–			
Denominación:		Jefe de Gestión		Forma de Provisión:		CE	
Grupo:		A/B		Complementos			
Escales:				Destino:		23	
				Especif:			
Requisitos del puesto:							
FUNCIONES							
<ul style="list-style-type: none"> - Organizar y controlar bajo la supervisión del Director del Centro/Jefes de Servicios, la gestión de cambios y problemas. - Gestión de los cambios, especialmente de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> o Analizar, evaluar costes, coordinar y controlar la implementación de cambios, monitorización posterior a la implementación. - Gestión de problemas, especialmente de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> o Gestión reactiva de problemas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Detección, análisis, tratamiento y resolución de problemas y errores. o Gestión proactiva de problemas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Medidas para la prevención de errores. - Organizar y controlar bajo la supervisión del Director del Centro/Jefes de Servicios, la gestión de la seguridad, capacidad y disponibilidad. - Gestión de seguridad, especialmente de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> o Garantizar el cumplimiento de los requisitos externos tanto en materia de legislación y privacidad como en políticas de seguridad y acuerdos de niveles de servicio (SLAs). o Crear un entorno seguro independientemente de los requisitos externos. o Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. - Gestión de la capacidad, especialmente de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> o Asegurar que las capacidades de la infraestructura TI (Tecnología de la Información) estén alineadas con las necesidades del servicio tanto en la actualidad como en el futuro. o Comprender las ventajas potenciales de las nuevas tecnologías y evaluar su adecuación para la organización. o Gestión de la capacidad de los servicios y de los recursos. - Gestión de la disponibilidad, especialmente de las siguientes tareas: 							

- Optimizar la infraestructura y la organización TI para la prestación de niveles de disponibilidad sostenidos que permitan a los servicios satisfacer sus objetivos.
- **Organizar y controlar bajo la supervisión del Director del Centro/jefes de Servicios, la gestión de Tratamiento de datos y Métrica.**
- Gestión de tratamiento de datos, especialmente de las siguientes tareas:
 - Mantener la integridad la base de datos de la configuración (CMDB).
 - Analizar el tratamiento de datos relacionados con el Service Desk, Gestión de Incidencias y Soportes, Gestión de problemas y Cambio, Gestión de Información, Versiones y Infraestructuras, Gestión de la Seguridad.
 - Elaboración, desarrollo y tratamiento de datos para fines estadísticos y de gestión TI.
- Gestión de métricas, especialmente de las siguientes tareas:
 - Proporcionar objetivos concretos para medir el rendimiento de los servicios TI (Tecnología de la Información) junto con los acuerdos de nivel de servicios (SLAs).
 - Medición, análisis y planificación de los indicadores de los servicios TI.
 - Generación de métricas para monitorizar los límites establecidos en los SLAs.
 - Establecer métricas e informes de gestión TI.
- **Organizar y controlar bajo la supervisión del Director del Centro/jefes de Servicios, la gestión de la Documentación, Configuración y versiones.**
- Gestión de tratamiento de datos, especialmente de las siguientes tareas:
 - Mantener la integridad la base de datos de la configuración (CMDB).
 - Mantener el sistema de documentación del SGSTI.
 - Gestión de las bibliotecas del software.
- Gestión de configuraciones, especialmente de las siguientes tareas:
 - Análisis, implementación, monitorización de gestión de las configuraciones.
 - Coordinar y controlar la gestión de la configuración.
- Gestión de versiones, especialmente de las siguientes tareas:
 - Definir, probar, planificar, implementar y monitorizar el despliegue de versiones de software/hardware.
- **Organizar y controlar bajo la supervisión del Director del Centro/Jefes de Servicios, la gestión de Aplicaciones.**
- Gestión del ciclo de vida de las Aplicaciones, especialmente de las siguientes tareas:
 - Despliegue: instalación, configuración y renovación de las aplicaciones de gestión.
 - Mantenimiento y operación: incorporación de actualizaciones, revisión

- de incidencias relacionadas con las aplicaciones de gestión, resolución y/o escalado de incidencias relacionadas.
 - Optimización de la infraestructura de aplicaciones.
 - Análisis y desarrollo de pequeños complementos para funcionalidades adicionales.
 - Implementación y definición de soluciones y requisitos que satisfagan las necesidades de las aplicaciones TI de la política de negocio.
 - **Organizar y controlar bajo la supervisión del Director del Centro/Jefes de Servicios, la gestión de Docencia Virtual.**
 - Gestión de las Nuevas Tecnologías aplicadas a la Docencias Virtual, especialmente de las siguientes tareas:
 - Administración, instalación, configuración de las plataformas de docencia virtual.
 - Seguimiento y gestión de los proceso de eLearning.
 - Asesoramiento sobre la estructura y modelo de eLearning.
 - Gestión y Administración de los usuarios (profesores y alumnos) en las plataformas de Docencia Virtual.
 - Soporte técnico sobre la utilización de las plataformas de Docencia Virtual.
 - Integración de la plataforma de eLearning con aplicaciones multimedias.
 - Seguimiento al proceso de la gestión de contenidos.
 - **Organizar y controlar bajo la supervisión del Director del Centro/Jefes de Servicios, la gestión de la Administración Electrónica.**
 - Gestión las Tecnologías aplicadas a la Administración Eletrónica, especialmente de las siguientes tareas:
 - Administración, instalación, configuración de la sede electrónica de la UPO.
 - Seguimiento y gestión de los procedimientos de Administración Electrónica.
 - Administración de las plataformas de Administración Electrónica.
 - Gestión y Administración de los usuarios (profesores y alumnos) en las plataformas de Administración Electrónica.
 - Soporte técnico sobre la utilización de la Administración Electrónica.
 - Seguimiento al proceso de la gestión de contenidos.
 - Colaboración con otras áreas y servicios.
 - Definición de procedimientos.
 - Proponer las mejoras de carácter operativo, organización y estratégico.
 - Proporcionar informes de gestión que permitan mejorar la calidad del servicio.
- Cualesquiera otras que se les encomiende en materia de su competencia.

8.- Funciones de los gestores de sistemas e informática

 UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE SEVILLA				FICHA DE PUESTO PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS FUNCIONARIO			
Denominación:		Gestor de Sistemas e Informática		Forma de Provisión:		CE	
Grupo:		B		Escala:			
				Complementos			
Destino:				22/20		Especif:	
Requisitos del puesto:							
FUNCIONES							
<ul style="list-style-type: none"> • La instalación del servicio de herramientas de trabajo en grupo. • El testeo y la implementación de software genérico y de ofimática. • La instalación, actualización y el mantenimiento del hardware y del software. • La instalación de los servidores de los distintos servicios. • La gestión y la administración de los servidores de distintos servicios. • La actualización de los servidores. • La programación del software de control de acceso a los PC's. • La instalación y la gestión y la administración del software de backup. • La gestión y el mantenimiento de las aplicaciones de gestión académica, de recursos humanos, de gestión económica, control de almacén, registro E/S, gestión de incidencia. • La gestión y la administración de bases de datos • La gestión y administración del SID, explotación de datos y elaboración de estadísticas e informes institucionales. • La gestión y el mantenimiento del sistema de almacenamiento. • La instalación, gestión y administración del servidor de directorio. • La instalación y gestión del servidor Web interno • La instalación, gestión y administración del servidor de correo electrónico • La instalación, gestión y administración de las listas de correo. • La gestión y administración de la red de voz y datos • La gestión y administración de la seguridad • La gestión y administración de la telefonía. • La gestión y administración de las salas multimedias. • La gestión y administración de los procesos de administración electrónica. • La implementación de los procesos de la gestión de servicios TIC según la guía de mejores prácticas de ITIL. • La instalación, mantenimiento y apoyo a la publicación Web en portales institucionales. • Desarrollo de aplicaciones Web complementarias de las aplicaciones corporativas. 							

9.- Funciones de los Ayudantes Técnicos de Informática y Jefe de Soporte.

				FICHA DE PUESTO PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS FUNCIONARIO			
Denominación:		Jefe de Soporte		Forma de Provisión:		CE	
Grupo:		C		Complementos			
Escala:				Destino:		22	
				Especif:			
Requisitos del puesto:							
FUNCIONES							
<ul style="list-style-type: none"> - Organizar y controlar bajo la supervisión del Director del Centro/Coordinador Proyectos, la gestión del servicio de soporte a usuarios y la gestión de incidencias. - Gestión Service Desk: <ul style="list-style-type: none"> • Organización Service Desk. • Monitorización de la satisfacción del cliente. • Monitorizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio y tomar las medidas apropiadas para su cumplimiento. Supervisión empresas contratadas. - Gestión de incidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis, definición, organización y supervisión de la gestión de incidencias. - Colaboración con otras áreas y/o servicios. - Definición de procedimientos. - Proponer las mejoras de carácter operativo, organización y estratégico. - Proporcionar informes de gestión que permitan mejorar la calidad del servicio. - Cualesquiera otras que se les encomiende en materia de su competencia. 							

 UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE SEVILLA						FICHA DE PUESTO PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS FUNCIONARIO					
Denominación:		Ayudante técnico de informática			Forma de Provisión:		C				
Grupo:		C		Escala:		Complementos					
				Destino:		20/18		Especi f:			
Requisitos del puesto:											
FUNCIONES											
<ul style="list-style-type: none"> • La atención virtual. • La administración, control y seguimiento de la asistencia técnica y verificación de la solución de las incidencias. • La gestión de las instalaciones de ordenadores, impresoras, líneas, etc. • La administración de las instalaciones de teléfonos. • La gestión y el mantenimiento de los procesos de copias de seguridad. • La gestión y el seguimiento de los monitores de informática. • Apoyo técnico de Nivel 3 de resolución de incidencias. • Apoyo técnico a red inalámbrica de la UPO. (WIFI). • Apoyo técnico a las infraestructuras de red (Cableado y telefonía). • Apoyo técnico al desarrollo de aplicaciones Web. • Apoyo técnico a la gestión de compras de equipamiento informático de usuarios. • Control del gasto telefónico. 											