

26. Gestión por procesos de servicios TIC según la Guía de mejores prácticas de ITIL en el Centro de Informática y Comunicaciones

año 2008

Entidad promotora

Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Área responsable

Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla

Breve descripción

Establecimiento por parte del Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) de las medidas necesarias para gestionar los servicios TIC a la Comunidad Universitaria con las mejores prácticas según ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Objetivos

ITIL nace con un código innovador de mejores prácticas enfocado a alcanzar las siguientes metas: enfoque de los servicios TIC centrado en procesos y procedimientos, establecimiento de estrategias para la gestión operativa de la infraestructura TIC y satisfacción y percepción de los servicios TIC. Además se pretende resolver de forma rápida las interrupciones del servicio, emitir peticiones de servicio, informar sobre el cumplimiento de los SLAs (Acuerdos de Nivel de Servicios), recibir información de la Universidad a través del CIC y participar en el trato recibido del CIC.

Público objetivo

Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador, Estudiantes y Becarios, Personal del CIC y la sociedad en general.

Actores implicados

Personal propio del CIC, empresas que prestan bienes y servicios TIC en la Universidad, otras Administraciones y Universidades, Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador, Estudiantes y Becarios, sociedad en general.

Resultados alcanzados

Puesta en marcha de procesos y procedimientos de gestión de servicios, resultados óptimos en llamadas recibidas y atendidas de los clientes y sobre el tiempo de resolución de incidencias y peticiones, elevada capacidad de resolución de las incidencias y elevada satisfacción por parte de los clientes y personal del CIC como causa de la implementación de la práctica.

Elementos de innovación

La parte innovadora de ITIL es que se centra en los procesos del Modelo de excelencia de la calidad EFQM desde la perspectiva del ciclo de vida de los servicios TIC (Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora Continua del Servicio TIC).

Mecanismos de participación creados

Elaboración de un Plan de Comunicación y Participación entre los clientes y el personal del CIC, donde se contempla la atención personalizada según los servicios TIC. Existencia de un buzón de sugerencias y quejas en el portal de información, encuesta de satisfacción del servicio prestado a los clientes y encuesta de satisfacción general del CIC.

Propuestas para mejorar la Buena Práctica

Elaborar la biblioteca de procedimientos y actividades de los procesos, elaborar todas las fichas de procesos estratégicos y de apoyos del CIC, establecer mejoras en los mecanismos de participación y comunicación, potenciar la utilización de servicios TIC, prestar servicios TIC compatibles con la sostenibilidad del campus de la Universidad e implantación del portafirmas electrónico para todos los procedimientos internos de la Universidad.

Situación de partida

El periodo fundamental de esta práctica comienza en el año 2004 con la planificación de mejorar la gestión de servicios TIC ofertados desde el CIC a la Comunidad Universitaria de la Universidad y a la sociedad en general.

Metodología aplicada

Gestión de calidad por procesos desde el modelo EFQM. Estándar UNE-ISO/IEC 20000-1:2007 y 20000-2:2007. Normativa del Gabinete de Análisis y Calidad de la Universidad Pablo de Olavide de Gestión de Procesos de noviembre de 2006.

Etapas de implementación de la práctica

- Fase I (2004): Poca actividad en el conocimiento de ITIL.
- Fase II (2005): Primer impulso a la implementación de ITIL en el CIC.
- Fase III (2006): Consolidación de la implementación del soporte y provisión de los servicios TIC a los grupos de interés.
- Fase IV (2007): Planteamiento de la mejora continua.