

## *Anexo I*

## CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL

Curso 2005/06

Dentro del proceso de evaluación a nivel institucional, nuestra Unidad se encuentra actualmente en la fase de Autoevaluación del mismo. En el marco de ésta, queremos recoger la opinión de su personal, con el objetivo de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación del servicio a los usuarios, así como, de facilitar los medios y condiciones de trabajo idóneos para los distintos puestos de trabajo. A partir de esta información, la dirección podrá tomar decisiones bien fundamentadas que nos permitan a todos mejorar.

*El cuestionario será tratado de forma absolutamente confidencial, por lo que les rogamos que respondan con sinceridad y con absoluta libertad.*

Los resultados finales a nivel global de las respuestas dadas por ustedes serán publicados en el Informe de Autoevaluación.

**Marca con una (X) aquella respuesta que creas conveniente**

<b>Puesto de Trabajo</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>No sabe/no contesta</b>
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.						
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.						
3	En la Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.						
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.						
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.						
<b>Dirección</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>No sabe/no contesta</b>
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.						
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.						
8	El responsable de la Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.						
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.						
10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.						
11	En general estoy satisfecho con la dirección interna (a nivel de la Unidad)						
12	En general estoy satisfecho con la dirección externa (a nivel de Universidad)						
<b>Relación con los compañeros</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>No sabe/no contesta</b>
13	La relación con los compañeros de trabajo es buena.						
14	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.						
15	Me siento parte de un equipo de trabajo.						
16	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.						
17	El ambiente de trabajo me produce stress.						

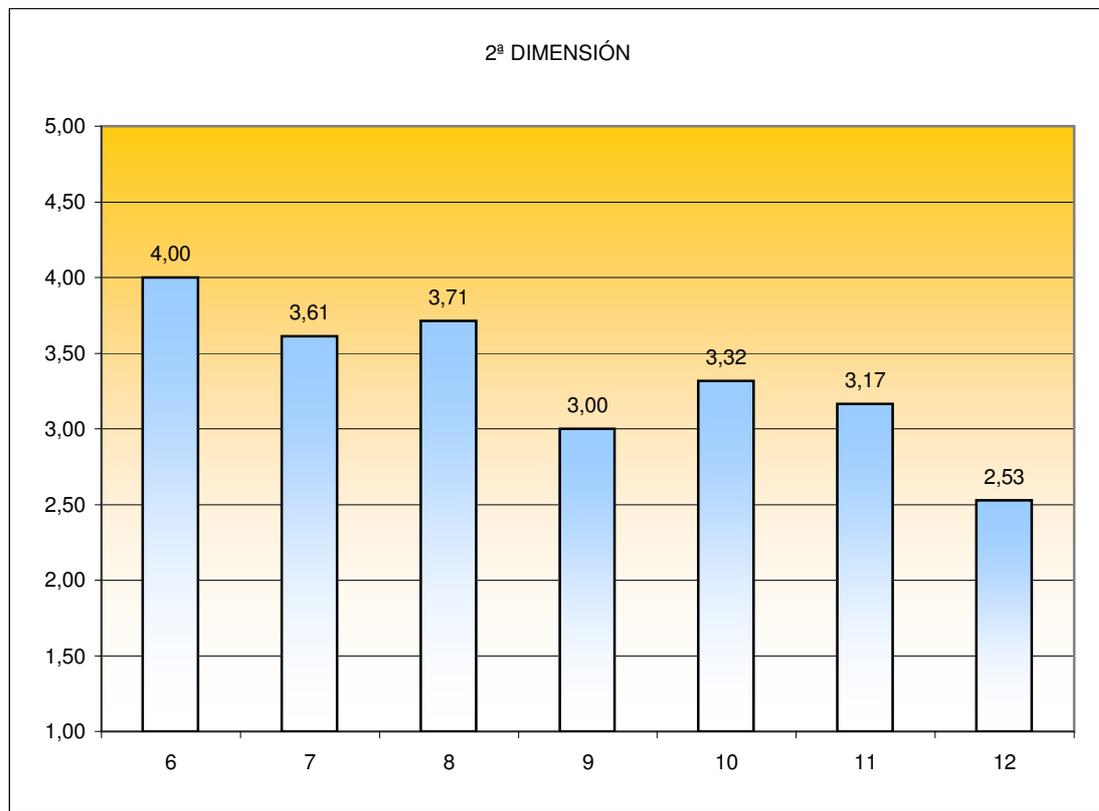
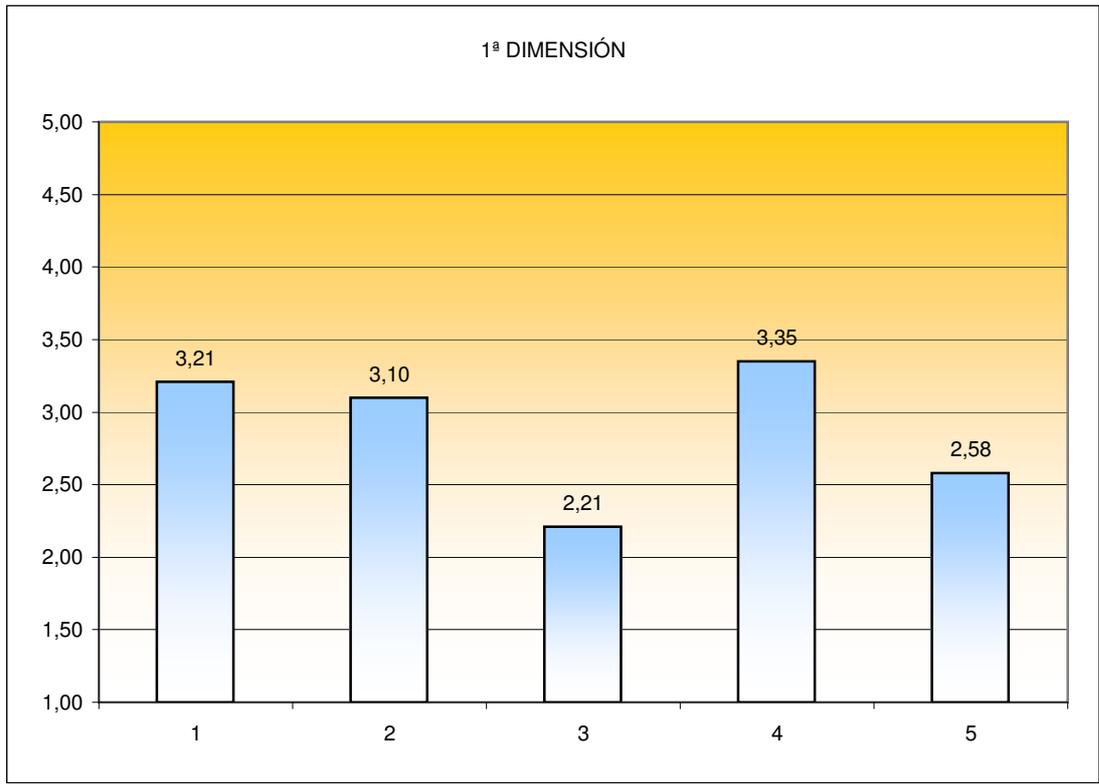
<b>Comunicación y coordinación</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>No sabe/no contesta</b>
18	La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.						
19	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.						
20	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.						
21	Conozco los servicios que prestan otras unidades de la Universidad.						
22	Tenemos una adecuada coordinación con otras unidades de la Universidad.						
23	La comunicación entre el personal de la Unidad y los usuarios es buena.						
<b>Condiciones ambientales, recursos e infraestructura</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>No sabe/no contesta</b>
24	Las condiciones de trabajo de la Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).						
25	Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.						
26	Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.						
27	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.						
<b>Formación</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>No sabe/no contesta</b>
28	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo						
29	El Plan de formación del PAS es útil.						
30	Mis necesidades con respecto al Plan de Formación del PAS han sido atendidas.						
31	Cuando es necesario, la Universidad me facilita formación al margen del Plan de Formación del PAS.						
32	Cuando se implanta una nueva aplicación informática (a nivel institucional) nuevos procedimientos, etc. la formación que recibo es suficiente.						
<b>Reconocimiento y motivación</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>No sabe/no contesta</b>
33	Estoy motivado para realizar mi trabajo.						
34	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.						
35	Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce.						
36	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios) son satisfactorias.						
37	La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.						
38	El nombre y prestigio de nuestra Universidad son gratificantes para mí.						
39	En general, me siento satisfecho/a de trabajar en esta Unidad.						

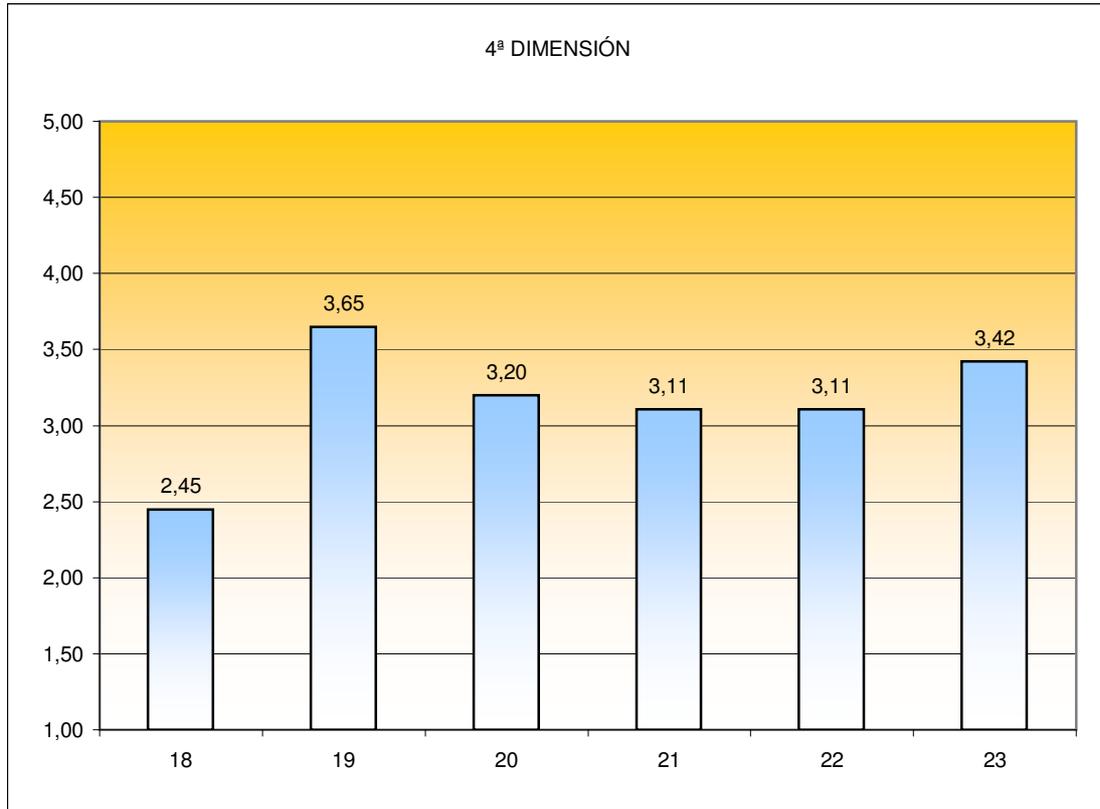
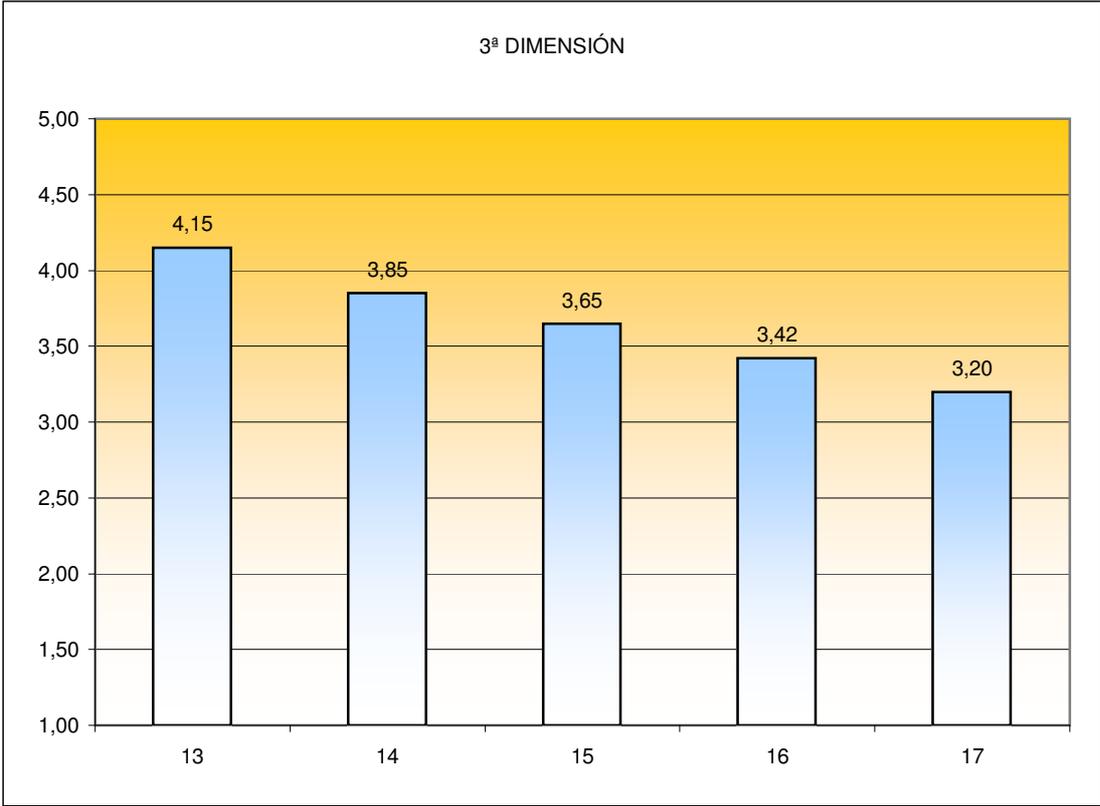
**Por favor, señala tres sugerencias de mejora que considere prioritarias:**

**¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!**

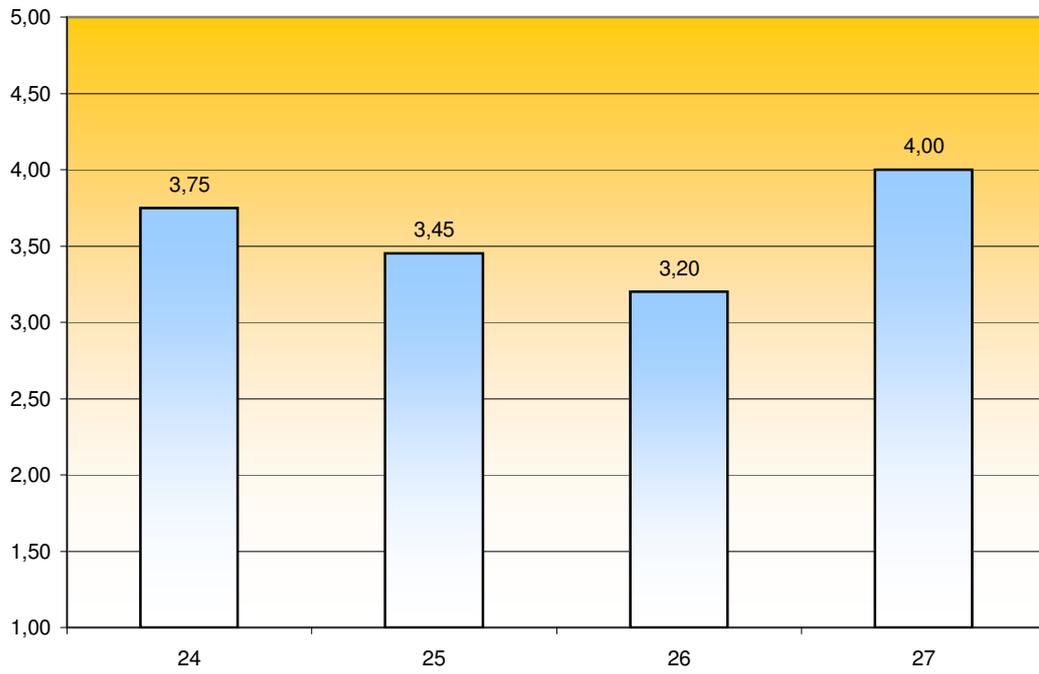
CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAL

		Tasa de respuesta (%)	Media	Desv. típ.
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.	95,00	3,21	1,03
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mi.	100,00	3,10	1,12
3	En la Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	95,00	2,21	1,18
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	100,00	3,35	1,18
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	95,00	2,58	1,17
<b>MEDIA DE LA DIMENSIÓN</b>			<b>2,95</b>	<b>0,93</b>
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	100,00	4,00	0,73
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.	90,00	3,61	0,70
8	El responsable de la Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.	70,00	3,71	0,73
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.	80,00	3,00	0,97
10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.	95,00	3,32	1,00
11	En general estoy satisfecho con la dirección interna (a nivel de la Unidad)	90,00	3,17	0,92
12	En general estoy satisfecho con las direcciones externas (a nivel de Universidad)	85,00	2,53	0,80
<b>MEDIA DE LA DIMENSIÓN</b>			<b>3,36</b>	<b>0,60</b>
13	La relación con los compañeros de trabajo es buena.	100,00	4,15	0,75
14	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	100,00	3,85	0,99
15	Me siento parte de un equipo de trabajo.	100,00	3,65	0,88
16	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	95,00	3,42	1,02
17	El ambiente de trabajo me produce stress.	100,00	3,20	1,15
<b>MEDIA DE LA DIMENSIÓN</b>			<b>3,66</b>	<b>0,59</b>
18	La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.	100,00	2,45	0,89
19	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.	100,00	3,65	1,14
20	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	100,00	3,20	1,24
21	Conozco los servicios que prestan otras unidades de la Universidad.	95,00	3,11	0,94
22	Tenemos una adecuada coordinación con otras unidades de la Universidad.	95,00	3,11	0,81
23	La comunicación entre el personal de la Unidad y los usuarios es buena.	95,00	3,42	0,90
<b>MEDIA DE LA DIMENSIÓN</b>			<b>3,16</b>	<b>0,50</b>
24	Las condiciones de trabajo de la Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).	100,00	3,75	1,02
25	Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	100,00	3,45	1,10
26	Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.	100,00	3,20	1,06
27	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	100,00	4,00	0,79
<b>MEDIA DE LA DIMENSIÓN</b>			<b>3,60</b>	<b>0,65</b>
28	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	100,00	2,35	0,93
29	El Plan de formación del PAS es útil.	80,00	1,56	0,73
30	Mis necesidades con respecto al Plan de Formación del PAS han sido atendidas.	70,00	1,50	0,76
31	Cuando es necesario, la Universidad me facilita formación al margen del Plan de Formación del PAS.	70,00	2,57	1,16
32	Cuando se implanta una nueva aplicación informática (a nivel institucional) nuevos procedimientos, etc. la formación que recibo es suficiente.	90,00	2,56	1,20
<b>MEDIA DE LA DIMENSIÓN</b>			<b>2,26</b>	<b>0,81</b>
33	Estoy motivado para realizar mi trabajo.	95,00	3,26	1,19
34	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	90,00	2,89	1,08
35	Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce.	85,00	3,00	0,87
36	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios) son satisfactorias.	95,00	2,95	1,08
37	La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	90,00	2,83	1,04
38	El nombre y prestigio de nuestra Universidad son gratificantes para mí.	90,00	3,61	0,78
39	En general, me siento satisfecho/a de trabajar en esta Unidad.	100,00	4,00	0,79
<b>MEDIA DE LA DIMENSIÓN</b>			<b>3,23</b>	<b>0,68</b>
<b>MEDIA GLOBAL</b>			<b>3,19</b>	<b>0,49</b>

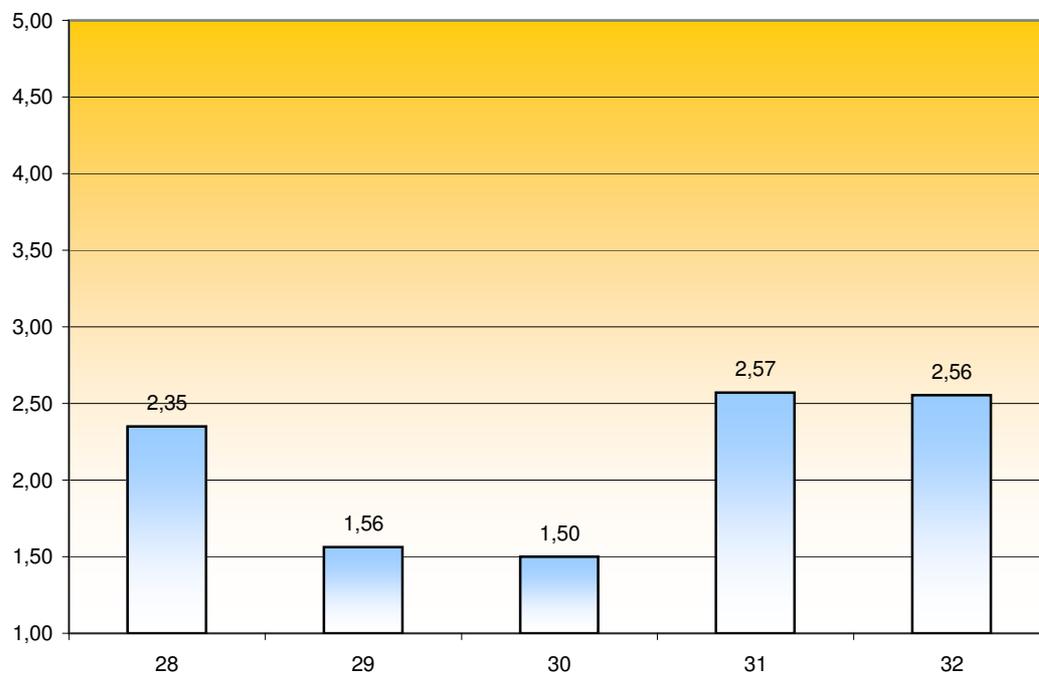


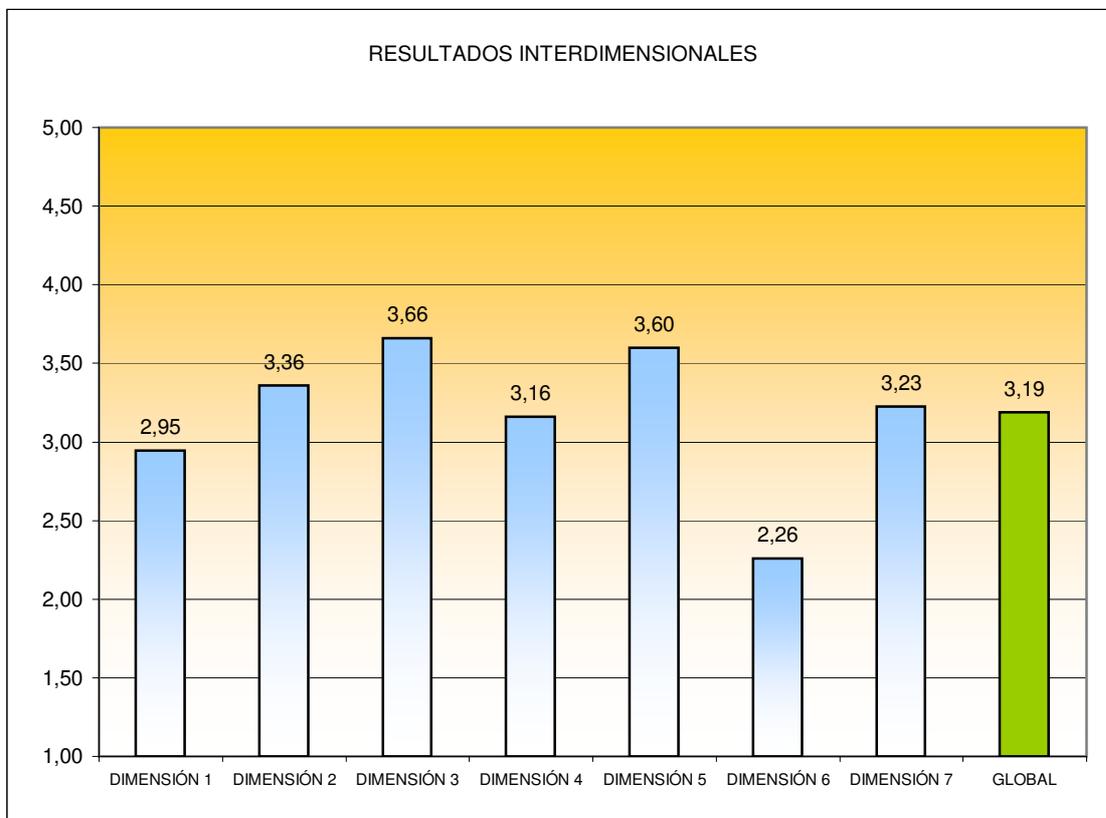
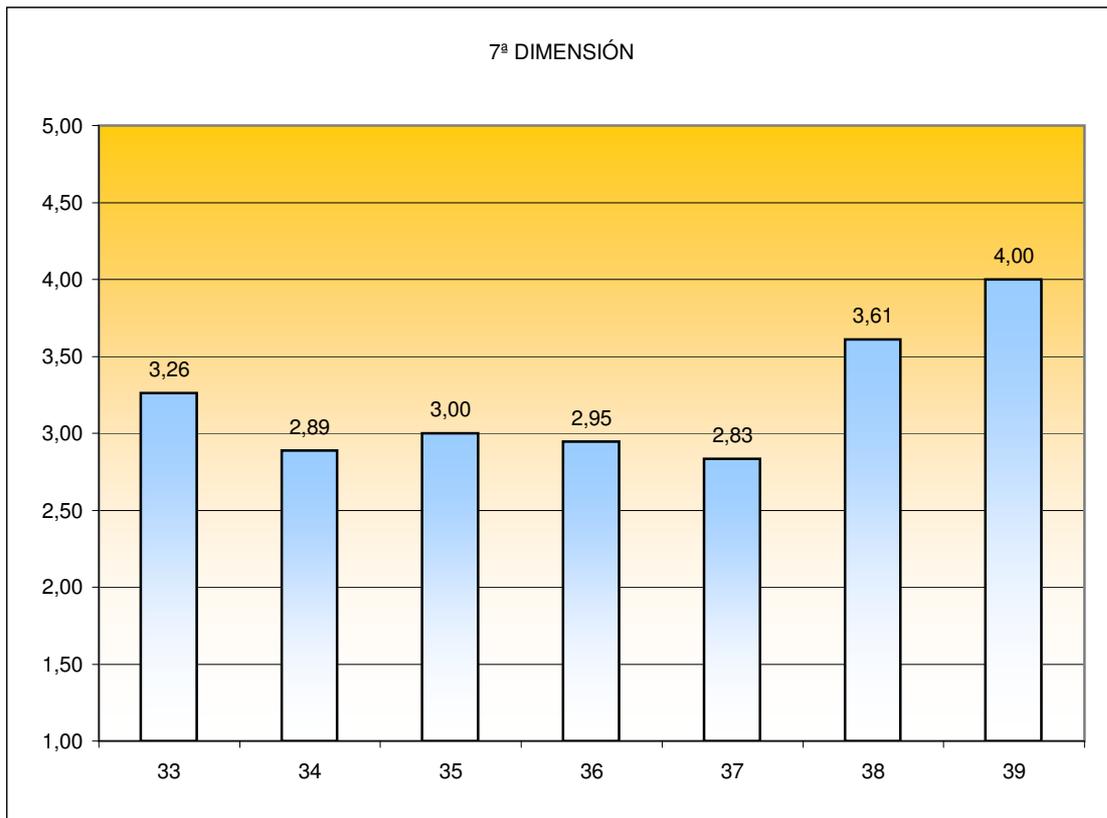


5ª DIMENSIÓN



6ª DIMENSIÓN





Trascripción literal de las sugerencias emitidas por el personal:

- 1- Ampliación de personal en el C.I.C. debido a la gran carga de trabajo que actualmente ( y desde hace ya bastante tiempo) venimos sufriendo.
  - 2- Que haya una mayor claridad de cara al usuario sobre los servicios que ofrece el C.I.C. ya que actualmente se pone en entredicho y cuestionan la forma de trabajar que tenemos.
  - 3- Diseñar planes de formación para el personal del C.I.C.
- 
- 1- Mejora de comunicación entre coordinadores.
  - 2- Mejora de comunicación con dirección.
  - 3- Adecuación del salario al tipo de trabajo, acorde con el resto de universidades.
- 
- 1- Comunicación interna.
  - 2- Formación.
  - 3- Reconocimiento al trabajo y esfuerzo realizado.
- 
- 1- Mayor coordinación entre los responsables para un mejor desarrollo del trabajo de gestores y ayudantes y mejor funcionamiento del servicio.
  - 2- Mejor reparto de las tareas entre el personal para evitar desequilibrios en las cargas de trabajo.
  - 3- Mayor conocimiento de la futura organización y estructura (RPT, niveles, productividad, funciones) para tener más claro cuáles pueden ser las expectativas de desarrollo profesional.
- 
- 1- CPD de mayor dimensión y mejor infraestructura.
  - 2- Más personal que permita descargar de trabajo a algunos compañeros.
  - 3- Subida de nivel (y salario) al personal del CIC que tenga derecho a dicha subida, equiparándolo al CIC de otras Universidades Andaluzas.
- 
- 1- Dedicar al menos dos días al mes a la formación del personal. Imprescindible en nos puestos de trabajo en los que prima el cambiante mundo de la informática.
  - 2- El espacio de trabajo es algo reducido y las sillas no están pensadas para pasar el número de horas que pasamos en ellas.
- 
- 1- Mejorar la comunicación entre coordinadores.
  - 2- Definición de las tareas de cada puesto de trabajo.
  - 3- Trabajo adecuado a cada puesto y capacidades.
- 
- 1- Debería existir más comunicación entre y con los responsables de los servicios, ya que se agilizarían tareas.
  - 2- Reuniones periódicas para asignación, planificación y seguimiento de tareas en función de las cargas de trabajo y a la vez teniendo en cuenta en la medida de lo posible, las preferencias particulares de los empleados.
  - 3- Ampliación de la superficie habilitando un espacio para reuniones.
- 
- 1- Falta de expectativas de carrera profesional y administrativa.
  - 2- Definición de las obligaciones del puesto de trabajo.
  - 3- Participación en los procedimientos a desarrollar por el servicio.
- 
- 1- Mayor comunicación dentro de la Unidad.
  - 2- Reconocimiento a nivel externo a la Unidad e Interno respecto a la Universidad.
  - 3- Plan de formación del PAS adecuado a los componentes de la Unidad.
- 
- 1- Rebajar el nivel de carga del personal, nunca se consigue estar al día y cada vez que se requiere más papel para las tareas diarias.
  - 2- Se tienen que hacer más reuniones e informar al personal de todo lo concerniente a su labor, tareas en las que trabaja y previsión de futuro.

- 3- No se percibe una valoración positiva de la Universidad, no se valora el día a día ni es tenido en cuenta para la asignación de tareas.
- 
- 1- Mayor formación con respecto a temas dedicados a las tareas específicas realizadas por el personal de la unidad.
  - 2- Mayor publicidad del resto de áreas de las tareas que se realizan en ellas para la mejor comprensión de éstas.
  - 3- Incremento del personal de la unidad para poder hacer frente a un crecimiento continuado de los proyectos.
- 
- 1- Directrices claras del equipo de gobierno.
  - 2- Informar más a los usuarios.
  - 3- Plan de formación específico.
- 
- 1- Mejora de formación.
  - 2- Definición de responsabilidades y colaboración personal.
  - 3- Coordinación con otras áreas y/o departamentos de la Universidad.
- 
- 1- Más espacio para personal.
  - 2- Más personal en el CIC.
  - 3- Mejores relaciones personal CIC.
- 
- 1- Cursos de formación para el PAS adecuados a esta Unidad, ya que los dirigidos a administración no nos sirven.
  - 2- Mejora de la promoción interna y homologación como el resto de la administración.
  - 3- Disminución de la carga de trabajo, que es excesiva e impide realizar una labor con la mayor claridad posible.
- 
- 1- Cuando hay que realizar tareas de diferentes coordinadores no está definida la prioridad, eres tú el que tiene que elegir qué hacer primero con el consiguiente malestar del coordinador de la tarea que has dejado en segundo lugar. Creo que los coordinadores son los que tienen que marcar la prioridad.
  - 2- Otro punto de mejora, relacionado con el anterior, es que los coordinadores no saben cuál es tu carga de trabajo actual si no es de su área, con lo que hay puntos en el tiempo en el que todos te mandan tareas que son imposible de realizar por falta de tiempo material, cuando hay otros compañeros que en esos momentos están menos cargados y podrían realizarla.
  - 3- Reuniones en las que se nos informe de procedimiento a seguir en servicios críticos, por si fallan y no está la persona responsable sepamos qué hacer (o no hacer) para, en la medida de lo posible, subsanarlos.
- 
- 1- Menos carga de trabajo en general → más personal.
  - 2- Más organización por parte de los usuarios a la hora de hacer peticiones.
  - 3- Más recursos hardware.

Formulario de encuesta para recoger la impresión sobre la asistencia que recibe del servicio de soporte a usuarios

	<b>Atención recibida. Servicio de soporte a usuarios</b> Centro de Informática y Comunicaciones
<b>Valoración de la Satisfacción del Usuario</b>	
<b>01 Rapidez de Respuesta</b> (¿Hemos atendido su solicitud en un plazo adecuado?)	
<input type="radio"/> Insatisfecho <input type="radio"/> Poco satisfecho <input type="radio"/> Ni muy ni poco satisfecho <input type="radio"/> Satisfecho <input type="radio"/> Muy satisfecho <input checked="" type="radio"/> Sin respuesta	
<b>02 Atención Recibida</b> (¿Cómo valora la atención personal recibida?)	
<input type="radio"/> Insatisfecho <input type="radio"/> Poco satisfecho <input type="radio"/> Ni muy ni poco satisfecho <input type="radio"/> Satisfecho <input type="radio"/> Muy satisfecho <input checked="" type="radio"/> Sin respuesta	
<b>03 Rapidez de Resolución.</b> (¿Le hemos propuesto con celeridad una solución a sus necesidades?)	
<input type="radio"/> Insatisfecho <input type="radio"/> Poco satisfecho <input type="radio"/> Ni muy ni poco satisfecho <input type="radio"/> Satisfecho <input type="radio"/> Muy satisfecho <input checked="" type="radio"/> Sin respuesta	
<b>04 Soporte Técnico Recibido</b> (¿Cómo valora el soporte técnico ofrecido por nuestros técnicos?)	
<input type="radio"/> Insatisfecho <input type="radio"/> Poco satisfecho <input type="radio"/> Ni muy ni poco satisfecho <input type="radio"/> Satisfecho <input type="radio"/> Muy satisfecho <input checked="" type="radio"/> Sin respuesta	
<b>05 Impresión general</b> (Evaluación global)	
<input type="radio"/> Insatisfecho <input type="radio"/> Poco satisfecho <input type="radio"/> Ni muy ni poco satisfecho <input type="radio"/> Satisfecho <input type="radio"/> Muy satisfecho <input checked="" type="radio"/> Sin respuesta	
<b>06 Comentarios y sugerencias (Los que crea convenientes para mejorar nuestra actuación):</b>	
<input type="text"/>	
<b>07 El cuestionario es anónimo, pero si desea alguna aclaración o considera que puede ser de utilidad, puede incluir sus datos. ¿Desea incluir sus datos de contacto?</b>	
<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> Sin respuesta	
0%   100%	<< anterior último

Cuestionario de aportación de datos para mejorar el servicio de soporte a usuarios así como presentar sus quejas o comentarios si lo desea.



UNIVERSIDAD  
**PABLO DE OLAVIDE**  
SEVILLA

Servicio de Soporte a Usuarios  
Centro de Informática y Comunicaciones

Valoración de la Satisfacción del Usuario

**000 ¿Con que frecuencia contacta con el servicio de soporte a usuarios del CIC?**

- Nunca
- A diario
- Una vez por semana
- Más de una vez por semana
- Una vez al mes
- Sin respuesta

**001 Rapidez de Respuesta.**

Trás el envío de su solicitud ¿Considera que es adecuado el tiempo que se tarda en el primer contacto por teléfono o por correo electrónico?

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Ni muy ni poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Sin respuesta

**002 Atención Recibida**

De forma global, ¿Cómo valora la atención personal recibida?

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Ni muy ni poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Sin respuesta

**003 Rapidez de Resolución.**

¿Le proponemos con rapidez una solución definitiva a sus necesidades?

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Ni muy ni poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Sin respuesta

**004 En promedio, ¿Con qué rapidez son resueltos sus problemas?**

- Minutos
- Horas
- Días
- Semanas
- Meses
- Sin respuesta

**005 Soporte Técnico Recibido**

De forma global, ¿Cómo valora el soporte técnico ofrecido por nuestros técnicos?

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Ni muy ni poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Sin respuesta

**006 ¿Cómo calificaría la calidad general del soporte telefónico?**

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Ni muy ni poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Sin respuesta

**007 ¿Cómo calificaría la calidad general de los técnicos que acuden a su despacho (soporte in-situ)?**

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Ni muy ni poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Sin respuesta

**008 ¿El Servicio de soporte a usuarios le hace preguntas que no puede contestar?**

*Elija solamente una de las siguientes opciones*

Por favor, elija una de las siguientes opciones: Por favor, escriba aquí sus comentarios:

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca
- Sin respuesta

**009 ¿Cómo calificaría la calidad general del proceso de resolución de problemas?**

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Ni muy ni poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Sin respuesta

**010 ¿Cómo calificaría la información que le proporcionamos durante el proceso de resolución?**

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Ni muy ni poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Sin respuesta

**011 ¿Cómo calificaría la habilidad que el servicio de soporte tiene para diagnosticar sus problemas?**

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Ni muy ni poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Sin respuesta

**012 ¿Cómo calificaría la habilidad que el servicio de soporte tiene para resolver sus problemas?**

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Ni muy ni poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Sin respuesta

**013 ¿Cómo calificaría el conocimiento y profesionalismo del personal del primer nivel de atención del servicio de soporte a usuarios (atención telefónica y atención presencial en CIC)?**

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Ni muy ni poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Sin respuesta

**014 ¿Cómo calificaría el conocimiento y profesionalismo del personal de asistencia in-situ del servicio de soporte a usuarios?**

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Ni muy ni poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Sin respuesta

**015 ¿Tiene suficiente documentación sobre el servicio y de cómo funciona?**

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Ni muy ni poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Sin respuesta

**016 Impresión general del servicio de soporte a usuarios (Evaluación global)**

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Ni muy ni poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Sin respuesta

**017 Comentarios y sugerencias. Por favor, díganos cómo podríamos mejorar la calidad del servicio que proveemos a su organización.**

**018 El cuestionario es anónimo, pero si desea alguna aclaración o considera que puede ser de utilidad, puede incluir sus datos. ¿Desea incluir sus datos de contacto?**

- Sí
- No
- Sin respuesta

## *Anexo II*

# ***Tablas de la ADMINISTRACIÓN***

## TABLAS DE ADMINISTRACIÓN

Nombre de la Universidad: Pablo de Olavide

**TABLA 1. DATOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD**

<b>DATOS DE LA UNIVERSIDAD</b>	<b>CURSOS ACADÉMICOS <sup>a</sup></b>	
	<b>X-1</b>	<b>X</b>
Nº de Centros de Enseñanza	5	6
Nº de Departamentos	6	9
Nº de Servicios Universitarios	17	18
Nº de Unidades Administrativas	ND	ND
<b>TITULACIONES HOMOLOGADAS</b>		
Total estudiantes en titulaciones de ciclo corto	3050	3197
Total estudiantes en titulaciones de ciclo largo	3584	3966
Total estudiantes en titulaciones de 2º ciclo	143	187
Total estudiantes de doctorado	ND	301
<b>RECURSOS</b>		
Total Personal Académico	533	671
Total Personal Administración y Servicios	274	318
Total de superficie construida en la Universidad	ND	ND
<b>GASTOS <sup>b</sup> ( a 31 de diciembre )</b>		
Ingresos de la Universidad (presupuesto liquidado a 31 Diciembre)	36704248,91	37804561,32
Inversiones anuales de la Universidad	12011314,88	3630877,51

<sup>a</sup> x = datos del curso anterior al que se realiza la evaluación; x-1 = datos de dos cursos anteriores al que se realiza la evaluación

<sup>b</sup> Los datos de este apartado se darán por año natural, no por curso escolar

**Nombre del Servicio**

**TABLA 2. DATOS GENERALES DEL SERVICIO**

<b>UNIDADES DEL SERVICIO</b>	<b>CURSOS ACADÉMICOS<sup>a</sup></b>	
	<b>X-1</b>	<b>X</b>
Nº de unidades o subunidades	3	3
Nº de puntos de servicio	TODA UPO	TODA UPO
<b>PERSONAL DEL SERVICIO</b>		
Funcionarios	22	22
Laborales		
Contratados temporales		
Becarios y otros	4	5
Coste del Personal del Servicio		712470
<b>USUARIOS</b>		
Nº de usuarios potenciales	9000	9000
Nº de usuarios activos	8000	8000
Tipo de usuarios <sup>b</sup>		
(a) Alumnos de 1º ciclo	3050	3197
(b) Alumnos de 2º ciclo	3727	4153
(c) Alumnos de 3º ciclo	ND	301
(d) Personal de administración y servicios	312	337
(e) Personal docente e investigador	610	660
(e) Otros (especificar)	ND	ND
<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS DEL SERVICIO</b>		
Total de ingresos propios generados por el Servicio		
Total de ingresos de aportación externa al Servicio <sup>c</sup>		
(a) Donaciones		
(b) Subvenciones		
(c) Presupuesto de la Universidad		
(d) Otros conceptos		
<b>TOTAL INGRESOS</b>		
<b>PRESUPUESTO DE GASTO DEL SERVICIO</b>		
Gasto en personal		712470
Gasto corriendo		
Gasto de inversiones	520000	600000
Gasto de mantenimiento	910000	1000000
Otros gastos		
<b>TOTAL GASTOS</b>		

<sup>a</sup> x, x-1 tienen el mismo significado que en la tabla 1

<sup>b</sup> Nº total de usuarios, sumando el desglose de los apartados (a) a (f).

<sup>c</sup> Cuantía total de ingresos, sumando el desglose de los apartados (a) a (d).

**TABLA 3. PERSONAS DEL SERVICIO**

<b>PERSONAL POR CATEGORIAS</b>	<b>CURSOS ACADÉMICOS<sup>a</sup></b>	
	<b>X-1</b>	<b>X</b>
Funcionarios A		4
Funcionarios B		12
Funcionarios C		5
Funcionarios D		1
Funcionarios E		
Laborales I		22
Laborales II		
Laborales III		
Laborales IV		
Laborales V		
Otros (sin especificar)		
<b>TOTAL DE PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO</b>		
		22
<b>PERSONAL POR FUNCIONES</b>		
Directivas		4
Técnicas		20
Técnicas/Auxiliares		1
Auxiliares		
<b>PERSONAL POR TIPO DE CONTRATO Y DEDICACIÓN</b>		
Con contrato temporal		
Nº de horas en contratos temporales		
Con contrato fijo		
Con contrato a tiempo parcial		
Con dedicación en jornada partida		
<b>PERSONAL POR ANTIGÜEDAD EN EL SERVICIO</b>		
Inferior o igual a 5 años		6
Entre 6 y 10 años		19
Entre 11 y 15 años		
Igual o superior a 16 años		
<b>TOTAL GASTOS</b>		
Mayor de 50 años		
Entre 30 y 50 años		25
Menor de 30 años		

NIVEL DE TITULACIÓN DEL PERSONAL	CURSOS ACADÉMICOS <sup>a</sup>	
	X-1	X
Licenciados		9
Diplomados		7
Formación Profesional		4
Bachiller / COU		2
Graduado Escolar		
<b>FORMACIÓN INTERNA DEL PERSONAL</b>		
Nº total de cursos ofertados al personal del Servicio		
Nº total de asistentes a cursos		22
Nº de cursos específicos ofertados al personal del Servicio		
Nº de asistentes a cursos de formación específicos		
Nº de cursos generales ofertados al personal del Servicio		
Nº de asistentes a cursos de formación generales		
Nº total de tipos de cursos diferentes impartidos		
Nº total de horas de formación recibida		
<b>FORMACIÓN EXTERNA DEL PERSONAL</b>		
Nº total de cursos a los que se ha asistido		
Nº total de asistentes a cursos		
Nº de tipos cursos diferentes a los que se ha asistido		
Nº total de horas de formación recibida		
<b>SISTEMAS DE RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO (descripción y año de implantación)</b>		
x		
x-1		

<sup>a</sup> x, x-1 tienen el mismo significado que en la tabla 1

**TABLA 4. ALIANZAS Y RECURSOS**

<b>ALIANZAS (acuerdos de colaboración interna y externa, descripción y año de comienzo)</b>	<b>CURSOS ACADÉMICOS<sup>a</sup></b>	
	<b>X-1</b>	<b>X</b>
TELFÓNICA: EXTERNALIZACIÓN SERVICE DESK	2005	
LICEO BARCELONA: ÓPERA EN LA RED	2003	
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA: CERTIFICADO DIGITAL	2003	
<b>ESPACIOS</b>		
Superficie útil total (m <sup>2</sup> )	536	536
Superficie destinada al personal (m2)	290	320
Superficie destinada al usuario (m2)	12	12
Superficie de almacenamiento de materiales (m2)	102	102
<b>INSTALACIONES (LAS QUE PROCEDAN)</b>		
Despachos	5	6
Sala de reuniones	1	0
Salas de seminarios	0	0
Otros (especificar)	1	1
<b>EQUIPAMIENTOS (MOVILIARIOS Y OTROS)</b>		
MESAS Y SILLAS	25	31
ARMARIOS	51	51
<b>RECURSOS INFORMÁTICOS Y AUDIOVISUALES</b>		
ORDENADORES PERSONALES	27	31
IMPRESORAS / FAX / SCANNERS	5 / 1 / 1	5 / 1 / 1
PROYECTOR / CÁMARA WEB	1 / 2	1 / 2
<b>INDICADORES</b>		
Superficie destinada al personal / N <sup>o</sup> personas	11,6	10,3
Superficie destinada al usuario / N <sup>o</sup> usuarios	0,0013	0,0013
N <sup>o</sup> de personal / N <sup>o</sup> de ordenadores	0,92	0,93
N <sup>o</sup> de usuarios / N <sup>o</sup> de audiovisuales	0,003	0,003
Tiempo de pago a proveedores	90 DÍAS	90 DÍAS

<sup>a</sup> x, x-1 tienen el mismo significado que en la tabla 1

## **TABLA 5. Rediseñada por necesidades de adaptación a la estructura del servicio.**

### **Centro de Informática y Comunicaciones. Universidad Pablo de Olavide de Sevilla**

#### **Relación entre procesos en ITIL**

Vamos a describir todos los procesos descritos en ITIL que se relacionan unos con otros y que están en fase de implementación en el Centro de Informática y Comunicaciones. Estos principales procesos son los que se describen detalladamente aquí. Para conocer como se interrelacionan estos procesos consideremos el siguiente ejemplo del ciclo de vida de un Incidente:

- 1. Un usuario llama al *Service Desk* para informar sobre dificultades en la respuesta con un servicio on-line.**

#### ***Service Desk***

El Service Desk es el único punto de contacto entre los proveedores de servicio y los usuarios, al nivel del día a día. Es también el punto donde comunicar los incidentes y hacer las solicitudes de servicios. Como tal, el Service Desk tiene la obligación de mantener a los usuarios informados de los eventos, acciones y ocasiones de los servicios que van a impactar probablemente su capacidad para realizar las tareas cotidianas. Por ejemplo el Service Desk debería actuar como punto central para las peticiones de cambio de los usuarios, publicando las programaciones de los cambios en nombre de la gestión de cambios, y manteniendo a los usuarios informados del progreso de los cambios. Además la gestión del cambio debería asegurar que el Service Desk es constantemente conocedor de las actividades de cambio.

El Service Desk esta en la línea directa de fuego de cualquier impacto sobre el SLA (Acuerdos Niveles de Servicios) y como tal necesita flujos de información rápidos.

El Service Desk es delegado en la implementación de cambios para solucionar incidentes dentro de su zona de autoridad. El objetivo de tales cambios está predefinido y la función de gestión de cambios ser informada de ellos. La aprobación anterior de la gestión de cambios es esencial antes de que cambios de especificación de cualquier CI\* sean implementados.

Existe manual de procesos, procedimientos, seguimiento y evaluación.

#### Inicio proceso:

- **Cuando se ejecuta:** Diario

---

\* CI: Configuration Item

- **Etapas de la ejecución:** Llamadas al CIC, presencia en el CIC, vía formulario Web del CIC.
- 
- **Quien decide:** Técnico Service Desk nivel 1
- **Quien ejecuta:** Técnico Service Desk nivel 1
- **Quien es el responsable:** Jefe de Service Desk.
- **Medio de ejecución:** Recogida información, apertura de incidencia. (herramienta MAGIC).
- **Tiempo de ejecución:** inmediato. Envío de correo con número de incidencia al usuario.
- **Método de evaluación del desempeño:** Jefe de Service Desk da el V.B.
- **Método de evaluación de usuario:** Retorno correo con número de incidencia a usuario.

#### Desarrollo proceso:

- **Cuando se ejecuta:** Diario.
- **Etapas de la ejecución:** Solucionado por Técnico Nivel 1 sobre la marcha o apertura de parte de trabajo a Técnico Nivel 1.
- **Quien decide:** Técnico Service Desk nivel 1
- **Quien ejecuta:** Técnico Service Desk nivel 1
- **Quien es el responsable:** Jefe de Service Desk.
- **Medio de ejecución:** Recogida información, parte de trabajo de incidencia. (herramienta MAGIC o hoja de incidencia).
- **Tiempo de ejecución:** Inmediato para consultas 2 horas contacto con usuario. Resolución según tipo incidencia y prioridad. (ver documento procedimientos service desk).
- **Método de evaluación del desempeño:** Jefe de Service Desk da el V.B. o abre parte de trabajo con incidencia.
- **Método de evaluación de usuario:** Contacto con usuario para resolución incidencia.

#### Cierre proceso:

- **Cuando se ejecuta:** Diario. Plazos de intervención técnicos según documento de SLAs aportado por Service Desk. (ver documento de procedimientos).
- **Etapas de la ejecución:** Verificado solución técnica por técnicos nivel 1 y nivel 2 y cierre si procede. En caso contrario escalar al Proceso 2 Gestión de Incidencias.
- **Quien decide:** Técnico Service Desk nivel 1 y nivel 2.
- **Quien ejecuta:** Técnico Service Desk nivel 1 y nivel 2.

- **Quien es el responsable:** Jefe de Service Desk.
- **Medio de ejecución:** Medios técnicos y grabación en repositorio de la herramienta de gestión de incidencias (MAGIC).
- **Tiempo de ejecución:** Resolución según tipo incidencia y prioridad. (ver documento procedimientos Service desk).
- **Método de evaluación del desempeño:** Jefe de Service Desk da el V.B. cierra la incidencia o se queda es estado de resolución por ser escalada a la Gestión de Incidencias.
- **Método de evaluación de usuario:** Al ser cerrada se le envía encuesta de evaluación al usuario.

## 2. El proceso de *gestión de incidencias* trata con el incidente.

### ***Gestión de incidencias***

Existe un interfaz cercano entre el proceso de gestión de incidencias y los procesos de gestión de problemas y de cambios, así como con la función del Service Desk. Si no son controlados adecuadamente, los cambios pueden dar lugar a nuevos incidentes. Es recomendable que registros de los incidentes se almacenen en la misma CMDB que los registros de problemas, errores conocidos y cambios, o al menos unidos sin la necesidad de volver a escribirlos, para mejorar las interfaces y la información e interrogación sencilla.

Las prioridades de los incidentes y los procedimientos de escalación deben ser acordados como parte del proceso de gestión de los niveles de servicio y documentados en los SLA.

**Existe manual de procesos, procedimientos, seguimiento y evaluación.**

#### **Inicio proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** Diario
- **Etapas de la ejecución:** Incidencias escaladas desde el Service Desk.
- **Quien decide:** Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias.
- **Quien ejecuta:** Técnico del CIC nivel 3.
- **Quien es el responsable:** Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias
- **Medio de ejecución:** Recogida información y reparto incidencia a Técnico nivel 3 (CIC).
- **Tiempo de ejecución:** inmediato. (consultar prioridades en manual de procedimiento gestión de incidencias).
- **Método de evaluación del desempeño:** V.B. del Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias y Coordinadores de áreas. (Aplicaciones Corporativas y Sistemas, Operaciones, Soporte y Equipamiento, Redes, Infraestructuras y Servicios).

- **Método de evaluación de usuario:** Parte de incidencias.

#### **Desarrollo proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** Diario para resolución de incidencias nivel 3, semanal para revisión y posible escalado a proceso 3 (problemas y capacidad) y mensual para revisión y posible escalado a proceso 4 (cambios).
- **Etapas de la ejecución:** Resolución incidencias por técnicos nivel 3 del CIC. Parte resolución incidencia al Service Desk para actualización herramienta de gestión MAGIC. Si no hay resolución escalado a Proceso 3 (Cambios) o al Proceso 11 (Aplicaciones). Comunicado al Coordinador de área correspondiente.
- **Quien decide:** Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias.
- **Quien ejecuta:** Técnico del CIC nivel 3.
- **Quien es el responsable:** Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias
- **Medio de ejecución:** Recogida información y reparto incidencia a Técnico nivel 3 (CIC). Medios Técnicos de resolución de incidencias.
- **Tiempo de ejecución:** Según tipo de incidencia. ( 2 horas, 8 horas, 1 día, no más de 4 días). Hay incidencias que dependen de soporte externo y empresas de servicios por lo cual se puede dilatar la resolución. (equipamiento en garantía, aplicaciones corporativas), en este caso son escaladas para seguimiento evaluación del desempeño a los responsables.
- **Método de evaluación del desempeño:** Informes semanales y mensuales de Service Desk, Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias y Coordinadores de áreas. (Aplicaciones Corporativas y Sistemas, Operaciones, Soporte y Equipamiento, Redes, Infraestructuras y Servicios), Director del CIC.
- **Método de evaluación de usuario:** Informes de actuaciones incidencias.

#### **Cierre proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** Diario tras resolución de incidencias.
- **Etapas de la ejecución:** Resolución incidencias por técnicos nivel 3 del CIC y parte resolución incidencia al Service Desk para actualización en herramienta de gestión MAGIC.
- **Quien decide:** Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias y Técnico Service Desk nivel 3. (CIC).
- **Quien ejecuta:** Técnico del CIC nivel 3.
- **Quien es el responsable:** Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias.
- **Medio de ejecución:** Herramienta de gestión MAGIC.
- **Tiempo de ejecución:** Inmediato tras resolución de incidencias.
- **Método de evaluación del desempeño:** V.B. del Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias o Coordinadores de áreas.
- **Método de evaluación de usuario:** Encuestas de evaluación satisfacción.

3. El proceso de *gestión de problemas* investiga la causa subyacente e invoca a la *gestión de la capacidad* para ayudar en este proceso. La gestión de nivel de servicio es alertada que el SLA se ha roto.

### ***Gestión de problemas***

El proceso de gestión de problemas requiere un registro adecuado y comprensivo de los incidentes para poder identificar efectiva y eficientemente la causa de los incidentes y las tendencias. La gestión problemas necesita relacionarse estrechamente con el proceso de gestión de la disponibilidad para identificar estas tendencias y buscar acciones correctivas.

**No existe manual de procesos, procedimientos, seguimiento y evaluación, pero si documentación sobre los servicios prestados por el CIC. (En fase de adecuación a la metodología ITIL).**

#### **Inicio proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** Diario a petición del proceso de Gestión de Incidencias.
- **Etapas de la ejecución:** Incidencias escaladas desde proceso de Gestión de Incidencias. Invocación a la Gestión de Capacidad de que el servicio está roto.
- **Quien decide:** Jefe de gestión de Problemas y Cambios.
- **Quien ejecuta:** Técnico del CIC nivel 3.
- **Quien es el responsable:** Jefe de Gestión de Problemas y Cambios.
- **Medio de ejecución:** Recogida información y reparto incidente (problema) a Técnico nivel 3 (CIC).
- **Tiempo de ejecución:** Mínimo para restablecimiento del servicio. (consultar prioridades en manual de procedimiento gestión de incidencias).
- **Método de evaluación del desempeño:** V.B. del Jefe de Gestión de Problemas y Cambios, Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias y Coordinadores de áreas. (Aplicaciones Corporativas y Sistemas, Operaciones, Soporte y Equipamiento, Redes, Infraestructuras y Servicios).
- **Método de evaluación de usuario:** Parte de incidencias.

#### **Desarrollo proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** Diario a petición del proceso de Gestión de Incidencias.
- **Etapas de la ejecución:** Invocación a la Gestión de Capacidad de que el servicio está roto. Partes problemas a Técnicos Service Desk nivel 3.

- (CIC). Si no hay resolución definitiva escalado a Proceso 4 Gestión del Cambio. Informe a Coordinadores de áreas. Informe a la dirección del CIC.
- **Quien decide:** Jefe de gestión de Problemas y Cambios.
  - **Quien ejecuta:** Técnico del CIC nivel 3.
  - **Quien es el responsable:** Jefe de Gestión de Problemas y Cambios.
  - **Medio de ejecución:** Recogida información y reparto incidencia a Técnico nivel 3 (CIC). Medios Técnicos de resolución de problemas.
  - **Tiempo de ejecución:** Mínimo para restablecimiento del servicio. (consultar prioridades en manual de procedimiento gestión de incidencias).
  - **Método de evaluación del desempeño:** Plan de actuación e Informe de seguimiento por parte del Jefe de gestión de Problemas y Cambios, Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias y Coordinadores de áreas. (Aplicaciones Corporativas y Sistemas, Operaciones, Soporte y Equipamiento, Redes, Infraestructuras y Servicios).
  - **Método de evaluación de usuario:** Plan de actuación. Evaluación procedimiento.

#### **Cierre proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** A petición del Jefe de Gestión de Problemas y Cambios.
- **Etapas de la ejecución:** Invocación a la Gestión de Capacidad de que el servicio está roto. Partes problemas a Técnicos Service Desk nivel 3. (CIC). Si no hay resolución definitiva escalado a Proceso 4 Gestión del Cambio. Informe a Coordinadores de áreas. Informe a la dirección del CIC.
- **Quien decide:** Jefe de gestión de Problemas y Cambios.
- **Quien ejecuta:** Técnico del CIC nivel 3.
- **Quien es el responsable:** Jefe de Gestión de Problemas y Cambios.
- **Medio de ejecución:** Herramienta de gestión incidencias MAGIC.
- **Tiempo de ejecución:** inmediato resolución problema.
- **Método de evaluación del desempeño:** V.B. del procedimiento realizado en el Plan de actuación e Informe de seguimiento por parte del Jefe de gestión de Problemas y Cambios, Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias y Coordinadores de áreas. (Aplicaciones Corporativas y Sistemas, Operaciones, Soporte y Equipamiento, Redes, Infraestructuras y Servicios).
- **Método de evaluación de usuario:** V.B. del Plan de actuación. Evaluación procedimiento. Conformidad CIC. Conformidad UPO.

#### **4. El proceso de *gestión de cambios* pone en marcha y coordina una petición de cambio (RFC).**

## **Gestión del Cambio**

El proceso de gestión del cambio depende la precisión de los datos de configuración para asegurar que todo el impacto al realizar los cambios es conocido. Hay además una estrecha relación entre la Gestión de la Configuración, la Gestión de la Difusión y la Gestión de Cambios.

Los detalles del proceso de Cambio son documentados en los SLA para asegurar que el usuario conoce el procedimiento para solicitar cambios y los tiempos de finalización proyectados y el impacto de la implementación de los cambios.

Los detalles de los cambios deben ser mostrados al Service Desk. Incluso con pruebas comprensivas, hay una probabilidad en aumento de ocurran dificultades después de la implementación del cambio, bien porque el cambio no está funcionando como era esperado o requerido, o por las preguntas sobre el cambio en funcionamiento.

El consejo asesor del cambio (CAB) es un grupo de personas que pueden ofrecer el consejo experto al equipo de gestión del cambio sobre la implementación de los cambios. Este consejo está compuesto por representantes de todas las áreas dentro de IT y representantes de las unidades de negocio (actualmente lo componen los coordinadores de áreas, director del CIC y el Jefe de Gestión de Cambio y Problemas).

**No existe manual de procesos, procedimientos, seguimiento y evaluación, pero si documentación sobre los servicios prestados por el CIC y la planificación de cambios estructurales y de infraestructuras. (En fase de adecuación a la metodología ITIL).**

### **Inicio proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** Diario o/a petición del proceso de Gestión de Incidencias y/o Problemas. Hay peticiones de cambios planificadas por otros procesos. (Disponibilidad, Capacidad, Dirección del CIC, Dirección de la UPO, Seguridad, Niveles de Servicios).
- **Etapas de la ejecución:** Petición de cambio.
- **Quien decide:** Jefe de gestión de Problemas y Cambios. Dirección CIC. Coordinadores de áreas.
- **Quien ejecuta:** Jefe de gestión de Problemas y Cambios y Técnicos del CIC nivel 3.
- **Quien es el responsable:** Jefe de Gestión de Problemas y Cambios.
- **Medio de ejecución:** Recogida información y reparto incidente que necesita cambio a Técnico nivel 3 (CIC).
- **Tiempo de ejecución:** Mínimo para restablecimiento del servicio.
- **Método de evaluación del desempeño:** V.B. del Jefe de Gestión de Problemas y Cambios, Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias y Coordinadores de áreas. (Aplicaciones Corporativas y Sistemas,

Operaciones, Soporte y Equipamiento, Redes, Infraestructuras y Servicios).

- **Método de evaluación de usuario:** Parte de incidencias.

#### **Desarrollo proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** A petición del proceso de Gestión de Incidencias y/o Problemas. Hay peticiones de cambios planificadas por otros procesos. (Disponibilidad, Capacidad, Dirección del CIC, Dirección de la UPO, Seguridad, Niveles de Servicios).
- **Etapas de la ejecución:** Petición de cambio. Petición financiación Proceso 5. Recogida información cambio. Implementación cambio en prueba. Verificación de la continuidad y disponibilidad. Instalación cambio en explotación.
- **Quien decide:** Jefe de gestión de Problemas y Cambios. Dirección CIC. Coordinadores de áreas.
- **Quien ejecuta:** Jefe de gestión de Problemas y Cambios y Técnicos del CIC nivel 3.
- **Quien es el responsable:** Jefe de Gestión de Problemas y Cambios.
- **Medio de ejecución:** Recogida información y reparto incidente que necesita cambio a Técnico nivel 3 (CIC). Medios Técnicos. Manuales de los productos realizados los cambios (software/hardware).
- **Tiempo de ejecución:** Mínimo para restablecimiento del servicio y si se necesita asesoramiento externo plan de instalación cambios.
- **Método de evaluación del desempeño:** V.B. del Jefe de Gestión de Problemas y Cambios, Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias y Coordinadores de áreas. (Aplicaciones Corporativas y Sistemas, Operaciones, Soporte y Equipamiento, Redes, Infraestructuras y Servicios).
- **Método de evaluación de usuario:** Parte de incidencias. Revisión del Proceso seguido en la implantación del cambio. Encuesta satisfacción usuarios.

#### **Cierre proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** A la finalización de la instalación del cambio en explotación.
- **Etapas de la ejecución:** Cierre petición cambio herramienta MAGIC.
- **Quien decide:** Jefe de gestión de Problemas y Cambios. Dirección CIC. Coordinadores de áreas.
- **Quien ejecuta:** Jefe de gestión de Problemas y Cambios y Técnicos del CIC nivel 3.
- **Quien es el responsable:** Jefe de Gestión de Problemas y Cambios.
- **Medio de ejecución:** Recogida información de la instalación del cambio y medios técnicos.
- **Tiempo de ejecución:** Mínimo para cierre de la incidencia que ha producido el cambio.
- **Método de evaluación del desempeño:** V.B. del Jefe de Gestión de Problemas y Cambios, Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias y

Coordinadores de áreas. (Aplicaciones Corporativas y Sistemas, Operaciones, Soporte y Equipamiento, Redes, Infraestructuras y Servicios).

- **Método de evaluación de usuario:** Encuesta satisfacción usuarios.

5. El proceso de *gestión financiera de IT* ayuda con una justificación de costes para la actualización de hardware mediante un “caso de negocio” y los acuerdos de Niveles de Servicios.

### ***Gestión Financiera para los servicios IT***

La gestión Financiera es responsable de la contabilización de los costes de provisión de los servicios IT y de cualquier aspecto para recuperar estos costes de los Clientes (cobrar). Requiere buenos interfaces con la gestión de la capacidad y de la configuración (datos de activos) y con la gestión de los niveles de servicio, para identificar el coste real del servicio. El directivo financiero probablemente trabajara estrechamente con la dirección IT durante la negociación de los presupuestos del departamento IT y los gastos IT de los clientes individuales. (Este proceso lo viene desempeñando el Director del CIC y los Coordinadores de Áreas, así como la dirección de la UPO a través de D.G.B.N.T.).

### ***Gestión de Niveles de Servicio***

El proceso de Gestión de Niveles de Servicio es responsable de asegurar que los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA<sup>1</sup>), los Acuerdos de Niveles Operacionales contratados o los contratos son cumplidos, y de asegurar que los impactos adversos a la calidad del servicio se mantienen al mínimo. El proceso cubre la valoración del impacto de los cambios sobre la calidad del servicio y los SLA, una vez que los cambios son propuestos y después de que hayan sido implementados. Algunos de los objetivos más importantes establecidos en los SLA se relacionarán a la disponibilidad del servicio y de esta manera requiere la resolución de los incidentes dentro de los periodos acordados.

La gestión de los niveles de servicio es la bisagra del soporte de los servicios y la entrega de los mismos (ver carta de servicios del CIC). No puede funcionar aisladamente dado que se basa en la existencia y funcionamiento efectivo y eficiente de otros procesos. Un SLA sin procesos de soporte que lo apoyen es inútil, dado que no hay fundamento para el acuerdo de su contenido (este proceso lo viene desempeñando el Director del CIC y los Coordinadores de Áreas, así como la dirección de la UPO a través de D.G.B.N.T.).

**No existe manual de procesos, pero si documentación sobre procedimientos, seguimiento y evaluación, y sobre los estados de cuentas de unidades de gastos y servicios prestados por el CIC. (En fase de adecuación a la metodología ITIL).**

---

<sup>1</sup> SLA: Service Level Agreement

### **Inicio proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** En julio se hace propuesta presupuestos de mantenimiento y de posibles inversiones del año siguiente. Estudios de niveles de servicios. Nuevos servicios a implementar. Evaluación de costes.
- **Etapas de la ejecución:** Elaboración de documento con planificación financiera.
- **Quien decide:** Dirección CIC. Coordinadores de áreas.
- **Quien ejecuta:** Dirección del CIC.
- **Quien es el responsable:** Dirección del CIC.
- **Medio de ejecución:** Presentación del documento a la DGBNT y a la dirección de la UPO.
- **Tiempo de ejecución:** Mes de Julio.
- **Método de evaluación del desempeño:** Acuerdo con empresas externas. Mantenimiento de licencias. Evaluación proactiva de los sistemas de información y comunicaciones.
- **Método de evaluación de usuario:** Ninguno.

### **Desarrollo proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** Todos los días.
- **Etapas de la ejecución:** Propuestas de compras. Propuestas de pagos. Propuestas de retención de créditos. Seguimiento evolución de los costes.
- **Quien decide:** Dirección CIC. Coordinadores de áreas. Técnicos CIC nivel 3.
- **Quien ejecuta:** Dirección del CIC.
- **Quien es el responsable:** Dirección del CIC.
- **Medio de ejecución:** Propuestas de compras. Propuestas de pagos. Propuestas de retención de créditos. Seguimiento evolución de los costes.
- **Tiempo de ejecución:** Mínimo en dar V.B. al documento contable.
- **Método de evaluación del desempeño:** Estado de cuentas de unidades de gasto. (Servicio de Informática).
- **Método de evaluación de usuario:** V.B. del usuario.

### **Cierre proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** Al final de año contable.
- **Etapas de la ejecución:** Elaboración documento de costes pendientes de cierre.
- **Quien decide:** Dirección CIC. Coordinadores de áreas.
- **Quien ejecuta:** Dirección del CIC.
- **Quien es el responsable:** Dirección del CIC.
- **Medio de ejecución:** Cierre del ejercicio presupuestario.
- **Tiempo de ejecución:** Mes de Diciembre.

- **Método de evaluación del desempeño:** Documento cierre ejercicio presupuestario.
- **Método de evaluación de usuario:** Ninguno.

6. El proceso de *gestión de la continuidad* actúa junto con el proceso de *gestión de cambios* para asegurar si la recuperación de la configuración de back-up actual es posible.

No existe manual de procesos, pero si documentación sobre procedimientos, seguimiento y evaluación, y servicios prestados por el CIC. (En fase de adecuación a la metodología ITIL).

### ***Gestión de la continuidad de los servicios IT***

La gestión de la continuidad de los servicios IT está involucrada con la gestión de la habilidad de una organización para continuar la provisión un predeterminado y acordado nivel de los servicios IT para dar soporte a un mínimo los requisitos de negocio después de una interrupción al negocio. La continuidad efectiva de los servicios IT requiere un balance de las medidas de reducción del riesgo tales como sistemas flexible y opciones de recuperación incluyendo facilidades de back-up. Los datos de gestión de la continuidad son requeridos para facilitar esta prevención y planificación. Los cambios de negocio y de infraestructura necesitan ser evaluadas para su impacto potencial en los planes de continuidad, y los planes de negocio y de IT deberían estar sujetos a los procedimientos de gestión del cambio. El Service Desk tiene un papel importante en caso de que la continuidad del negocio sea invocada.

(Este proceso es llevado a cabo por Técnicos de Gestión de Sistemas a la espera de una modificación de la R.P.T. (Relación de Puestos de Trabajo) de la UPO).

#### **Inicio proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** Todos los días.
- **Etapas de la ejecución:** Backup/Restore de todos los sistemas de información críticos.
- **Quien decide:** Coordinador de Sistemas y Aplicaciones Corporativas.
- **Quien ejecuta:** Técnicos de Gestión de Sistemas.
- **Quien es el responsable:** Técnico de Gestión de Sistemas. Coordinador de Sistemas y Aplicaciones Corporativas. Dirección del CIC.
- **Medio de ejecución:** Sistemas de Backup/Restore.
- **Tiempo de ejecución:** 8-9 horas todos los días. Fin de semana.

- **Método de evaluación del desempeño:** Verificación backup de los sistemas por medios técnicos de los programas de gestión del sistemas.
- **Método de evaluación de usuario:** V.B. Técnico de Gestión de Sistemas.

#### **Desarrollo proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** Todos los días backup. Fin de semana Backup completo sistemas. Restore a petición de proceso 1 (Service Desk), proceso 2 (Gestión de incidencias), proceso 3 y 4 (gestión de Problemas y Cambios).
- **Etapas de la ejecución:** Backup de todos los sistemas de información críticos. Verificación V.B. de los backup. Guarda de las cintas en armario ignífugo. Inscripción registro de Salvaguardias/Restauración. Restauración sistemas de información. V.B. la restauración de los sistemas de información.
- **Quien decide:** Coordinador de Sistemas y Aplicaciones Corporativas.
- **Quien ejecuta:** Técnicos de Gestión de Sistemas.
- **Quien es el responsable:** Técnico de Gestión de Sistemas. Coordinador de Sistemas y Aplicaciones Corporativas. Dirección del CIC.
- **Medio de ejecución:** Sistemas de Backup/Restore.
- **Tiempo de ejecución:** 8-9 horas todos los días. Fin de semana backup completo. Mínimo para restauración.
- **Método de evaluación del desempeño:** Verificación backup de los sistemas por medios técnicos de los programas de gestión del sistemas.
- **Método de evaluación de usuario:** V.B. Técnico de Gestión de Sistemas.

#### **Cierre proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** A la finalización del Backup/Restore.
- **Etapas de la ejecución:** Inscripción registro de Salvaguardias / Restauración.
- **Quien decide:** Coordinador de Sistemas y Aplicaciones Corporativas.
- **Quien ejecuta:** Técnicos de Gestión de Sistemas.
- **Quien es el responsable:** Técnico de Gestión de Sistemas. Coordinador de Sistemas y Aplicaciones Corporativas. Dirección del CIC.
- **Medio de ejecución:** Sistemas de Backup/Restore.
- **Tiempo de ejecución:** 8-9 horas todos los días. Fin de semana.
- **Método de evaluación del desempeño:** Verificación backup de los sistemas por medios técnicos de los programas de gestión del sistemas.
- **Método de evaluación de usuario:** V.B. Técnico de Gestión de Sistemas.

7. El proceso de *gestión de la difusión, disponibilidad* y capacidad está involucrado en considerar si la actualización de hardware asegura que pueden ser cumplidos los niveles requeridos de disponibilidad y fiabilidad.

No existe manual de procesos, pero si documentación sobre procedimientos, seguimiento y evaluación, y sobre los estados de cuentas de unidades de gastos y servicios prestados por el CIC. (En fase de adecuación a la metodología ITIL).

### ***Gestión de la difusión***

Los cambios a menudo resultan en la necesidad de nuevo hardware, nuevas versiones de software, y por supuesto de nueva documentación, creado dentro o traído de fuera, para ser controlado y distribuido, como parte de un nueva “versión empaquetada”. Los procesos para conseguir puesta en marcha segura y gestionada deberían estar estrechamente integrados con los de gestión de la Configuración y del Cambio. Los procedimientos de gestión de la difusión son también parte de integrante la gestión de incidencias y de la gestión de problemas, y estar también muy unidos a la CMDB para mantener los registros actualizados.

### ***Gestión de la disponibilidad***

La gestión de la disponibilidad está involucrada con el diseño, implementación, medida y gestión de los servicios IT para asegurar que los requerimientos de negocio indicados para la disponibilidad están constantemente cumplidos. La gestión de la disponibilidad requiere un conocimiento del motivo por el que los servicios IT fallan y el tiempo necesario para continuar el servicio. La gestión de los incidentes y la gestión de los problemas dan una información clave para asegurar que las acciones correctivas oportunas son desarrolladas.

La medida y la información de la disponibilidad IT asegura que el nivel de disponibilidad entregada cumple el SLA. La gestión de la disponibilidad da apoyo al proceso de gestión de los niveles de servicio dando medidas e información para las revisiones del servicio de soporte. (Este proceso está en fase de implementación, el jefe de gestión de disponibilidad, capacidad y seguridad está en fase de concurso en la UPO).

### ***Gestión de la capacidad***

La gestión de la capacidad está directamente relacionada con los requerimientos de negocio y no lo están simplemente con el rendimiento los componentes de los sistemas, individual o colectivamente. La gestión de la capacidad está involucrada en la resolución de incidentes y la identificación de los problemas de aquellas dificultades relativas a los asuntos de capacidad.

Las actividades de la gestión de la capacidad crean Solicitudes de Cambio (RFC<sup>2</sup>) para asegurar que la capacidad adecuada está disponible. Estas RFC esta sujetas al proceso de gestión del cambio, y su implementación puede afectar a varios CI, incluyendo hardware, software y documentación, requiriendo una Gestión de la difusión efectiva.

La gestión de la capacidad debería estar involucrada en la evaluación de todos los cambios, para establecer el efecto sobre la capacidad y el rendimiento. Esto debería ocurrir cuando los cambios son propuestos y después de estar implementados.

La gestión de la capacidad debería prestar una atención especial al efecto acumulativo de los cambios en un periodo de tiempo. Los efectos insignificantes de cambios individuales pueden a menudo combinar para causar un tiempo de respuesta degradado, problemas de almacenamiento de ficheros, y un exceso de demanda de la capacidad de proceso. (Este proceso está en fase de implementación, el jefe de gestión de disponibilidad, capacidad y seguridad está en fase de concurso en la UPO).

#### **Inicio proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** A petición proceso de cambio y configuración., dirección UPO, o Planificación CIC.
- **Etapas de la ejecución:** Información de los procesos implicados.
- **Quien decide:** Coordinadores de Áreas. Dirección del CIC.
- **Quien ejecuta:** Técnicos de Gestión.
- **Quien es el responsable:** Coordinadores de Áreas.
- **Medio de ejecución:** Medios técnicos. (Sistemas de backup. Sistemas de almacenamientos de datos, sistemas de comunicaciones, sistemas de telefonías, etc...).
- **Tiempo de ejecución:** Mínimo para la información y difusión.
- **Método de evaluación del desempeño:** Comprobación de los sistemas implicados en el cambio.
- **Método de evaluación de usuario:** V.B. usuarios.

#### **Desarrollo proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** A petición proceso de cambio y configuración., dirección UPO, o Planificación CIC.
- **Etapas de la ejecución:** Información de los procesos implicados. Diseño, implementación, medida y gestión de los servicios IT
- **Quien decide:** Coordinadores de Áreas. Dirección del CIC.
- **Quien ejecuta:** Técnicos de Gestión
- **Quien es el responsable:** Coordinadores de Áreas.
- **Medio de ejecución:** Medios técnicos. (Sistemas de backup. Sistemas de almacenamientos de datos, sistemas de comunicaciones, sistemas de telefonías, etc...).

---

<sup>2</sup> RFC: Request for Change

- **Tiempo de ejecución:** mínimo para la información y difusión.
- **Método de evaluación del desempeño:** Comprobación información.
- **Método de evaluación de usuario:** V.B. usuarios.

**Cierre proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** A petición proceso de cambio y configuración.
- **Etapas de la ejecución:** Información de los procesos implicados. Diseño, implementación, medida y gestión de los servicios IT.
- **Quien decide:** Coordinadores de Áreas. Dirección del CIC.
- **Quien ejecuta:** Técnicos de Gestión.
- **Quien es el responsable:** Coordinadores de Áreas.
- **Medio de ejecución:** Medios técnicos. (Sistemas de backup. Sistemas de almacenamientos de datos, sistemas de comunicaciones, sistemas de telefonías, etc...).
- **Tiempo de ejecución:** Mínimo para la información y difusión.
- **Método de evaluación del desempeño:** Encuesta de Comprobación de los sistemas implicados en el cambio.
- **Método de evaluación de usuario:** V.B. usuarios.

**8. El proceso de *gestión de la configuración* e infraestructura asegura que la información de la CMDB es actualizada a lo largo del proceso.**

No existe manual de procesos, pero si documentación sobre procedimientos, seguimiento y evaluación, y sobre los estados de cuentas de unidades de gastos y servicios prestados por el CIC. (En fase de adecuación a la metodología ITIL).

### ***Gestión de la configuración***

La gestión de la configuración es una parte integral de todos los otros procesos de la gestión de servicios. Con la información actualizada, adecuada y comprensiva de todos los componentes de la infraestructura, la gestión del cambio, en particular, es más efectiva y eficaz. La gestión del cambio puede ser integrada con la gestión de la configuración. Como mínimo es recomendable que el registro e implementación de los cambios esté hecho bajo el control de un sistema de gestión de la configuración comprensivo y que la valoración del impacto de los cambios esté hecha con la ayuda del sistema de gestión de configuración. Todas las peticiones de cambio deberían ser incluidas en la base de datos de la gestión de la configuración, CMDB<sup>3</sup>, y los registros actualizados a medida que las peticiones de cambio progresan a través de la implementación.

---

<sup>3</sup>

CMDB: Configuration Management Database

El sistema de gestión de la configuración identifica las relaciones entre los objetos que van a ser cambiados y cualquier otro componente de la infraestructura, permitiendo de esta manera a los propietarios de estos componentes estar involucrados el proceso de valoración del impacto. Cuando quiera que se realice un cambio en la infraestructura, los registros asociados de la gestión de la configuración deberán ser actualizados en la CMDB. Donde sea posible, la mejor opción es acompañarlo con el uso de herramientas integradas que actualicen los registros automáticamente a medida que los cambios son realizados.

La CMDB debería estar disponible para todo el grupo de soporte de servicios, para que los Incidentes y los Problemas puedan ser resueltos más fácilmente mediante el entendimiento de las posibles causas de fallo de los componentes. La CMDB debería también ser usada para unir los registros de incidentes y problemas a otros registros adecuados como el CI que está fallando y el usuario. La gestión de la difusión será difícil y propensa a errores sin la integración del proceso de gestión de configuración.

Los procesos de entrega de servicio también se apoyan en los datos de la CMDB. Por ejemplo:

- La gestión de los niveles de servicio necesita identificar los componentes que combinan juntos para la entrega del servicio para que los acuerdos contratados puedan ser establecidos oportunamente.
- La gestión financiera de IT necesita conocer los componentes utilizados por cada unidad de negocio, especialmente cuando se cobra por los servicios.
- La gestión de la continuidad y de la disponibilidad necesitan identificar los componentes para realizar el análisis de riesgos y de impacto de los componentes anómalos.

## ***Gestión de la infraestructura IT***

La función de la infraestructura IT está involucrada con la mayoría de los procesos de soporte de servicio y entrega de servicio en donde los asuntos más técnicos están incluidos.

(Estos procesos está en fase de adaptación a la metodología ITIL, ya existe el jefe de gestión de información y versiones e infraestructuras).

### **Inicio proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** A petición proceso de cambio y configuración., dirección UPO, o Planificación CIC.
- **Etapas de la ejecución:** Información de los procesos implicados.
- **Quien decide:** Jefe de gestión de información y versiones e infraestructuras. Coordinadores de Áreas. Dirección del CIC.
- **Quien ejecuta:** Técnicos de Gestión

- **Quien es el responsable** Jefe de gestión de información y versiones e infraestructuras.
- **Medio de ejecución:** Medios técnicos. (Sistemas de backup. Sistemas de almacenamientos de datos, sistemas de comunicaciones, sistemas de telefonías, etc...). Sistemas de gestión de la CMDB. Procedimientos manuales de documentación de los sistemas IT.
- **Tiempo de ejecución:** Mínimo para la información y difusión.
- **Método de evaluación del desempeño:** Comprobación de los sistemas implicados en el cambio.
- **Método de evaluación de usuario:** V.B. usuarios.

#### **Desarrollo proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** A petición proceso de cambio y configuración., dirección UPO, o Planificación CIC.
- **Etapas de la ejecución:** Información de los procesos implicados. Diseño, implementación, medida y gestión de los servicios IT
- **Quien decide:** Jefe de gestión de información y versiones e infraestructuras. Coordinadores de Áreas. Dirección del CIC.
- **Quien ejecuta:** Técnicos de Gestión.
- **Quien es el responsable** Jefe de gestión de información y versiones e infraestructuras.
- **Medio de ejecución:** Medios técnicos. (Sistemas de backup. Sistemas de almacenamientos de datos, sistemas de comunicaciones, sistemas de telefonías, etc...). Sistemas de gestión de la CMDB. Procedimientos manuales de documentación de los sistemas IT.
- **Tiempo de ejecución:** mínimo para la información y difusión.
- **Método de evaluación del desempeño:** Comprobación información.
- **Método de evaluación de usuario:** V.B. usuarios.
- 

#### **Cierre proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** A petición proceso de cambio y configuración.
- **Etapas de la ejecución:** Información de los procesos implicados. Diseño, implementación, medida y gestión de los servicios IT.
- **Quien decide:** Jefe de gestión de información y versiones e infraestructuras. Coordinadores de Áreas. Dirección del CIC.
- **Quien ejecuta:** Técnicos de Gestión.
- **Quien es el responsable** Jefe de gestión de información y versiones e infraestructuras.
- **Medio de ejecución** Medios técnicos. (Sistemas de backup. Sistemas de almacenamientos de datos, sistemas de comunicaciones, sistemas de telefonías, etc...). Sistemas de gestión de la CMDB. Procedimientos manuales de documentación de los sistemas IT.
- **Tiempo de ejecución:** Mínimo para la información y difusión.
- **Método de evaluación del desempeño:** Encuesta de Comprobación de los sistemas implicados en el cambio.
- **Método de evaluación de usuario:** V.B. usuarios.

9. El proceso de *gestión de las aplicaciones* se relaciona con éste a lo largo del proceso para mantenerle actualizado del proceso seguido con en la resolución de sus incidencias externas.

Existe manual de procesos, procedimientos, seguimiento y evaluación. (En fase de adecuación a la metodología ITIL).

## ***Gestión Aplicaciones***

La gestión de aplicaciones expone los procesos principales requeridos para gestionar las aplicaciones a través de su ciclo de vida. La gestión de servicios está típicamente involucrada con un producto (hardware/software) en un particular punto en el tiempo para dar apoyo a los requerimientos de servicio del negocio. (Este proceso se está llevando a cabo por técnicos de gestión de sistemas, el jefe de gestión de aplicaciones está en fase de estudio de incorporar a la R.P.T. (Relación de Puestos de trabajos) de la UPO).

### **Inicio proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** Todos los días.
- **Etapas de la ejecución:** Seguimiento de aplicaciones corporativas y de gestión de los sistemas de información.
- **Quien decide:** Coordinador de Sistemas y Aplicaciones Corporativas.
- **Quien ejecuta:** Técnicos de Gestión de Sistemas.
- **Quien es el responsable:** Técnicos de Gestión de Sistemas. Coordinador de Sistemas y Aplicaciones Corporativas. Dirección del CIC.
- **Medio de ejecución:** Sistemas de gestión de aplicaciones corporativas.
- **Tiempo de ejecución:** Jornada de trabajo. (8-15 horas).
- **Método de evaluación del desempeño:** Verificación y simulación de las incidencias. Apertura incidencia.
- **Método de evaluación de usuario:** Notificación apertura incidencia.

### **Desarrollo proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** Todos los días.
- **Etapas de la ejecución:** Seguimiento de aplicaciones corporativa y de gestión de los sistemas de información. Apertura incidencias de aplicaciones. Escalado empresa de servicios. Prueba solución aportada empresa de servicio. Puesta en explotación solución incidencia.
- **Quien decide:** Coordinador de Sistemas y Aplicaciones Corporativas.
- **Quien ejecuta:** Técnicos de Gestión de Sistemas.
- **Quien es el responsable:** Técnico de Gestión de Sistemas. Coordinador de Sistemas y Aplicaciones Corporativas. Dirección del CIC.

- **Medio de ejecución:** Sistemas de creación usuarios. Sistemas de seguridad. Sistemas de Confidencialidad, Integridad y disponibilidad de los datos.
- **Tiempo de ejecución:** Jornada de trabajo. (8-15 horas).
- **Método de evaluación del desempeño:** Verificación y simulación de las incidencias.
- **Método de evaluación de usuario:** V.B. Técnico de Gestión de Sistemas. Información a usuario para su verificación.

**Cierre proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** Todos los días.
- **Etapas de la ejecución:** Inscripción registro de gestión de seguridad.
- **Quien decide:** Coordinador de Sistemas y Aplicaciones Corporativas.
- **Quien ejecuta:** Técnicos de Gestión de Sistemas..
- **Quien es el responsable:** Técnico de Gestión de Sistemas. Coordinador de Sistemas y Aplicaciones Corporativas. Dirección del CIC.
- **Medio de ejecución:** Medios técnicos y programas de gestión.
- **Tiempo de ejecución:** Jornada de trabajo. (8-15 horas).
- **Método de evaluación del desempeño:** Verificación cierre incidencia.
- **Método de evaluación de usuario:** Notificación cierre incidencia.

10. El proceso de *gestión de la seguridad* está involucrado en considerar si la actualización de hardware y software para asegurar que pueden ser cumplidos los niveles requeridos.

No existe manual de procesos, pero si documentación sobre procedimientos, seguimiento y evaluación y servicios prestados por el CIC. (En fase de adecuación a la metodología ITIL).

### ***Gestión de la Seguridad***

La función de gestión de seguridad se relaciona con los procesos de gestión de Servicios IT en los que hay asuntos de seguridad. Tales asuntos son sobre Confidencialidad, Integridad y disponibilidad de los datos, así como la seguridad de los componentes de hardware y software, documentación y procedimientos. Por ejemplo, la gestión de la seguridad se relaciona con la gestión de servicios para valorar el impacto sobre la seguridad de los cambios propuestos, para plantear RFC en respuesta a los problemas de seguridad, para asegurar la confidencialidad e integridad de la seguridad de los datos y para mantener la seguridad cuando el cambio es puesto en marcha en el entorno real. (Este proceso se está llevando a cabo por técnicos de gestión de sistemas, el jefe de gestión de disponibilidad, capacidad y seguridad está en fase de concurso en la UPO).

**Inicio proceso:**

- **Cuando se ejecuta:** Todos los días.

- **Etapas de la ejecución:** Creación usuarios, credenciales, certificados digitales, servicios personales; reglas de seguridad para el entorno de trabajo (antivirus, cortafuegos)
- **Quien decide:** Coordinadores del CIC
- **Quien ejecuta:** Técnicos de Gestión de Sistemas y Redes.
- **Quien es el responsable:** Técnicos de Gestión de Sistemas. Coordinador de Sistemas y Aplicaciones Corporativas; Coordinador de Redes, Servicios e Infraestructuras. Dirección del CIC.
- **Medio de ejecución:** Sistemas de creación usuarios. Sistemas de seguridad. Definición de los sistemas antivirus; definición de reglas en firewalls
- **Tiempo de ejecución:** 1 hora todos los días.
- **Método de evaluación del desempeño:** Verificación de entrada a los sistemas de información de los usuarios. Programas de gestión de seguridad. Nivel de rechazo de virus; nivel de reglas de filtrado.
- **Método de evaluación de usuario:** V.B. Técnico de Gestión de Sistemas. V.B. Técnico de Gestión de Redes.
- 

#### **Desarrollo proceso:**

- **Quando se ejecuta:** Todos los días.
- **Etapas de la ejecución:** Verificación procedimientos de seguridad (usuarios, componentes hardware software, aplicaciones, identificación, sistemas de información, sistemas personales). Verificación de la correcta implementación de listas de acceso; verificación de instalación de sistemas antivirus.
- **Quien decide:** Coordinadores del CIC.
- **Quien ejecuta:** Técnicos de Gestión.
- **Quien es el responsable:** Técnicos de Gestión. Coordinadores del CIC. Dirección del CIC.
- **Medio de ejecución:** Sistemas de creación usuarios. Sistemas de seguridad. Sistemas de Confidencialidad, Integridad y disponibilidad de los datos. Sistemas IDS, Sistemas firewall
- **Tiempo de ejecución:** El indispensable para el desarrollo de las tareas necesarias en el proceso.
- **Método de evaluación del desempeño:** Verificación de entrada a los sistemas de información de los usuarios. Programas de gestión de seguridad. Comprobación de accesos al exterior adecuados. Programa de gestión de antivirus.
- **Método de evaluación de usuario:** V.B. Técnicos de Gestión.

#### **Cierre proceso:**

- **Quando se ejecuta:** Todos los días.
- **Etapas de la ejecución:** Inscripción registro de gestión de seguridad.  
**Quien decide:** Coordinador de Sistemas y Aplicaciones Corporativas; Coordinador de Redes, Servicios e Infraestructuras.
- **Quien ejecuta:** Técnicos de Gestión.
- **Quien es el responsable:** Técnicos de Gestión; Coordinadores del CIC. Coordinador de Sistemas y Aplicaciones Corporativas. Dirección del CIC.

- **Medio de ejecución:** Medios técnicos y programas de gestión.
- **Tiempo de ejecución:** El indispensable para el desarrollo de las tareas necesarias en el proceso.
- **Método de evaluación del desempeño:** Verificación de los Sistemas de Confidencialidad, Integridad y disponibilidad de los datos.
- **Método de evaluación de usuario:** V.B. Técnicos de Gestión

**TABLA 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES**

<b>INDICADORES</b>	<b>CURSOS ACADÉMICOS<sup>a</sup></b>	
	<b>X-1</b>	<b>X</b>
Nº de días de apertura (anual)	249	250
Nº de días de apertura (semanal)	5	5
Nº de clientes o usuarios (POTENCIALES)	9000	9000
Nº de bajas voluntarias (si procede)		
Nº de felicitaciones recibidas	0	2
Premios o distinciones conseguidas	0	0
Nº de entrevistas personales con clientes o usuarios	100	100
Nº de incidencias, quejas y reclamaciones		20
Tiempo de respuesta medio a las quejas y reclamaciones		48 HORAS
Nº de rectificaciones realizadas / Nº quejas		6,6
Nº de sugerencias puestas en marca / Total sugerencias		

<sup>a</sup> x, x-1 tienen el mismo significado que en la tabla 1

## ***Tablas EFQM***

## Agentes Facilitadores<sup>a</sup>

<b>Nombre de la Universidad:</b>	
<b>Nombre del Servicio:</b>	
<b>Fecha de creación:</b>	

**TABLA 1. CRITERIO: EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO**

	<b>NIVEL DE CALIDAD</b>
<b>Subcriterio 1. Acontecimientos y cambios importantes<sup>b</sup></b>	
<b>Acontecimientos y cambios que describen la evolución reciente del Servicio</b>	
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Cambios en la estructura del Servicio	
* Cambios en los equipos directivos de la institución o del Servicio	
* Cambios en los objetivos y responsabilidades	
* Cambios en los sistemas de gestión	
<b>Subcriterio 2. Política y situación actual</b>	
<b>Política y situación actual</b>	4
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Estrategia del Servicio (objetivos, misión, visión, planes estratégicos)	4
* Política de atención al usuario	4
* Política de comunicación	3
* Respuesta ante las influencias del exterior	4
* Política de relaciones con otras unidades o centros	3

a En las tablas que siguen, el Comité debe responder a todas las preguntas. En caso de que no tenga clara su respuesta, marque el valor "1".

b Téngase en cuenta que, dadas las características de las cuestiones que se analizan en este primer subcriterio, carecería de sentido otorgarles una puntuación de calidad. Por esta razón, el cuadro correspondiente está en blanco.

**TABLA 2. CRITERIO: LIDERAZGO**

	NIVEL DE CALIDAD
Subcriterio 1. Definición de la estrategia del Servicio	
Actividades de gestión 1.1. Implicación de los líderes	4
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Definir la misión y visión del Servicio y proponerla como guía para la mejora permanente	4
* Involucrarse personalmente en actividades de mejora y, en general, con la gestión de la calidad de su Unidad	4
* Potenciar los objetivos dirigidos hacia la satisfacción del cliente, según los propósitos de la unidad administrativa de la que forma parte	4
* Fomentar y generar actitudes y comportamientos entre el personal que ayuden a promover la mejora	3
* Proporcionar recursos y ayudas adecuadas para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión del Servicio	3
Subcriterio 2. Actividades de mejora de la calidad	
Actividades de gestión 2.1. Recogida de propuestas, valoración y definición de mejoras	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Comprobar que se crea e implanta un procedimiento que permita medir, revisar y aumentar los resultados clave	4
* Planificar actividades para recoger sugerencias entre el personal	2
* Definir prioridades de trabajo y defenderlas ante el propio personal y ante otras instancias responsables	3
* Comprender y dar respuesta a las necesidades y expectativas del personal, los usuarios y otros grupos de personas implicadas	4
* Impulsar la mejora continua partiendo de la autoevaluación	4
Subcriterio 3. Reconocimiento de los esfuerzos del personal para la mejora	
Actividades de gestión 3.1. Procedimiento	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Animar y permitir a las personas participar en acciones de mejora	3
* Dar reconocimiento oportuna y adecuadamente a los esfuerzos de individuos y equipos de todos los niveles del Servicio por su contribución a los resultados, por su fidelidad, etc.	3
* Incrementar la autonomía y responsabilidad del personal mediante la delegación, en reconocimiento a su esfuerzo	4
* Utilizar como recompensas, no sólo beneficios de corte económico, sino también sociales, culturales y laborales	3
Subcriterio 4. Comunicación con diversos grupos de interés	
Actividades de gestión 4.1. Sistemas de comunicación	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Crear documentos informativos en los que se presenten y defiendan las estrategias del Servicio	3
* Solicitar a todo el personal que identifique a sus clientes y proveedores	3
* Conocer y mantener relaciones continuas con los clientes y proveedores, dar respuesta a sus necesidades y solucionar los defectos de la colaboración	3
* Informar a clientes y proveedores de los cauces de que disponen para manifestar quejas y sugerencias	4

**TABLA 3. CRITERIO: POLÍTICA Y ESTRATEGIA**

	<b>NIVEL DE CALIDAD</b>
<b>Subcriterio 1. Recogida de información relevante</b>	
<b>Actividades de gestión 1.1. Procedimiento</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Reunir y estudiar la información relevante en la definición de usuarios potenciales, tanto actuales como futuros	2
* Comprender y anticipar las necesidades y expectativas de usuarios, personal, proveedores, colegas, equipo de gobierno y sociedad en general, según convenga, en orden a integrarlos en la definición de la política y estrategia	4
* Comprender y anticipar los avances que se producen en el área de los Servicios de Administración, incorporando las actividades que desempeñen otras unidades o la competencia	4
* Valorar las tendencias y demandas que se producen en el entorno de la organización, con el fin de adaptarse a las mismas y corregir posibles influencias negativas	4
<b>Subcriterio 2. Planificación de objetivos de mejora</b>	
<b>Actividades de gestión 2.1. Procedimiento</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Conjuguar, en la planificación y estrategia, las necesidades y expectativas de todos los distintos grupos que compongan o tengan relaciones con el Servicio	3
* Equilibrar las presiones y requisitos a corto y largo plazo	2
* Contar con la participación y el consenso con los empleados para la formulación del plan de calidad	3
* Definir escenarios alternativos y planes de contingencia para abordar lo riesgos que puedan ocurrir	4
* Adaptar la organización del Servicio para introducir prácticas de gestión acordes con el modelo de excelencia	4
<b>Actividades de gestión 2.2. Objetivos y criterios de calidad</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Definir el esquema de procesos clave necesarios para llevar a efecto la política y estrategia	2
* Distribuir las responsabilidades de cada estrategia dentro de la Unidad	3
* Incorporar el plan de calidad dentro de la planificación anual del Servicio	3
* Fijar el plan de calidad en documentos e instrucciones prácticas de trabajo comprensibles para todos	3
<b>Subcriterio 3. Aseguramiento o garantía del logro de los objetivos de calidad</b>	
<b>Actividades de gestión 3.1. Procedimiento</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Revisar y actualizar la política y estrategia	3
* Evaluar la importancia, eficacia e impacto de la planificación	3
* Valorar la efectividad y utilidad de los canales de comunicación con los grupos de interés	4
* Comprobar la efectividad del esquema de procesos clave a la hora de llevar a efecto la política y estrategia	2
* Valorar el grado de integración de los procesos de planificación, comunicación, evaluación, etc., en las rutinas del Servicio	3
<b>Actividades de gestión 3.2. Difusión de los objetivos de mejora al personal</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Establecer prioridades, acordar y comunicar planes, metas y objetivos	3
* Comunicar en cascada la política y estrategia, según sea apropiado	3
<b>Actividades de gestión 3.3. Participación del personal en los objetivos de mejora</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Implicar al personal en la elaboración de planes de acción	3
* Analizar junto al personal los problemas que surgen al poner en práctica los planes generales del Servicio y específicos de cada puesto	3
* Valorar el nivel de sensibilización del personal con respecto a la política y estrategia	3
* Adecuar la formación a los programas de actuación	3
<b>Subcriterio 4. Recursos disponibles</b>	
<b>Actividades de gestión 4.1. Procedimiento para garantizar que todo el personal dispone de medios para lograr la mejora</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Adaptar la estructura del Servicio para poner en práctica con éxito la planificación y la estrategia	4
* Conocer las necesidades de recursos que tiene el personal	4
* Definir criterios y prioridades que racionalicen los recursos en función de los planes de mejora	4
* Asignar los recursos disponibles según las necesidades de los planes previstos	2
<b>Subcriterio 5. Coordinación entre el Servicio y la estrategia general de la Universidad</b>	
<b>Actividades de gestión 5.1. Procedimiento para asegurar la coordinación</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Desarrollar la política y estrategia en conexión lógica con la misión, visión y valores globales del centro	3
* Mantener una relación fluida con los órganos de gobierno universitarios y con los demás Servicios de la institución	3
* Crear grupos de trabajo interdepartamentales para coordinar los objetivos y acciones de mejora	3

**TABLA 4. CRITERIO: PERSONAS**

	NIVEL DE CALIDAD
<b>Subcriterio 1. Planificación de la gestión del personal</b>	
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Implicar al personal y a sus representantes en el desarrollo de las políticas, estrategias y planes de Recursos Humanos	2
* Alinear los planes de Recursos Humanos con la política y estrategia, la estructura de la organización y el esquema general de procesos clave	2
<i>Actividades de gestión 1.1. Procedimiento y criterios de selección del personal</i>	5
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Garantizar la honestidad e imparcialidad en todo lo relacionado con el acceso al puesto de trabajo, incluida la igualdad de oportunidades	5
<i>Actividades de gestión 1.2. Procedimiento y criterios de formación del personal</i>	2
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Identificar, clasificar y adecuar el conocimiento y las competencias de las personas a las necesidades del trabajo	3
* Crear planes de formación y desarrollo que contribuyan a garantizar el ajuste del personal a las capacidades actuales y futuras de la organización	2
* Facilitar la incorporación a procesos formativos en consonancia con las deficiencias personales detectadas y los requerimientos del trabajo	3
* Averiguar y tener en cuenta la opinión del personal sobre sus necesidades formativas	2
<i>Actividades de gestión 1.3. Procedimiento y criterios de desarrollo del personal</i>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Apoyar la actualización profesional potenciando los perfiles laborales existentes	3
* Favorecer el enriquecimiento continuo de los puestos, potenciando la incorporación de nuevas funciones, técnicas o sistemas de trabajo	3
* Fomentar el trabajo en equipo a través del desarrollo de las actitudes personales necesarias para la creación de un ambiente laboral cooperativo	4
* Analizar las necesidades de desarrollo del personal en colaboración con los interesados	2
<i>Actividades de gestión 1.4. Procedimiento y criterios de evaluación del personal</i>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Relacionar los resultados de la evaluación con la participación en planes de formación, desarrollo o promoción	2
* Consensuar con el personal los criterios para la evaluación del desempeño y el rendimiento	3
* Coordinar la evaluación del personal con los criterios de evaluación del rendimiento de procesos	3
<b>Subcriterio 2. Implicación y asignación de responsabilidades</b>	
<i>Actividades de gestión 2.1. Procedimiento</i>	4
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Efectuar la asignación de responsabilidades de acuerdo con los objetivos previstos	4
* Facultar a las personas para emprender acciones con autonomía	4
* Delegar en las personas la competencia para modificar cuestiones no sustanciales de los procesos cuando se detecten defectos de funcionamiento	4
* Llegar a acuerdos pactados de responsabilidad, según grado de autonomía	4
<i>Actividades de gestión 2.2. Nivel de autonomía y responsabilidad del personal</i>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Fomentar y apoyar la participación individual y de los equipos en las actividades de mejora	3
* Dar reconocimiento a los empleados, manteniendo su nivel de implicación y asunción de responsabilidades	3
* Favorecer la participación del personal en las decisiones sobre el funcionamiento del Servicio	4
<b>Subcriterio 3. Comunicación entre el equipo directivo y el personal</b>	
<i>Actividades de gestión 3.1. Procedimiento</i>	4
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Definir e implantar políticas, estrategias y planes de comunicación basados en las necesidades de coordinación entre el personal y el equipo directivo	3
* Aprovechar los canales verticales y horizontales (en ambos sentidos) existentes en el Servicio	4
* Establecer dispositivos de información escrita y soportes tecnológicos que posibiliten la mayor claridad y rapidez de la información	4

**TABLA 5. CRITERIO: ALIANZAS Y RECURSOS**

	<b>NIVEL DE CALIDAD</b>
<b>Subcriterio 1. Información disponible para la toma de decisiones</b>	
<b>Actividades de gestión 1.1. Recogida de información</b>	4
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Recoger, estructurar y gestionar la información y el conocimiento en apoyo de una política de recursos coordinada con los objetivos de mejora	3
* Preparar la información de acuerdo con las necesidades y demandas del personal y de los usuarios, y facilitar el acceso a los registros y archivos	4
* Garantizar la validez, integridad y seguridad de la información	5
<b>Subcriterio 2. Alianzas estratégicas</b>	
<b>Actividades de gestión 1.2. Desarrollo de alianzas</b>	4
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Analizar las oportunidades del Servicio para crear alianzas con otros Servicios, Universidades, proveedores y otras organizaciones próximas.	4
* Establecer alianzas en línea con la política y estrategia del Servicio	4
* Implantar alianzas que mejoren la cadena proveedor-servicio-cliente	4
<b>Subcriterio 3. Asignación, control y optimización de recursos</b>	
<b>Actividades de gestión 3.1. Criterios y procedimientos</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Fijar criterios de equidad y de necesidades de los puestos en la asignación de los recursos	3
* Adecuar los medios materiales disponibles (tecnologías, equipos, instalaciones, etc.) a las actividades que se realizan y a las necesidades del personal y de los usuarios	3
* Gestionar el mantenimiento y uso de los activos para incrementar el rendimiento total de su ciclo de vida, disminuyendo y reciclando residuos, optimizando el consumo de los suministros, y otras acciones por el estilo	3
* Propiciar un clima de innovación y creatividad mediante el uso de los recursos pertinentes de información y conocimiento	3
* Definir criterios sobre reposición de bienes muebles y de material informático	4
<b>Subcriterio 4. Nuevas tecnologías</b>	
<b>Actividades de gestión 4.1. Identificación/implantación de nuevas tecnologías y difusión de información</b>	4
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Localizar y valorar las tecnologías alternativas emergentes a la luz de la política y estrategia y de su impacto en el Servicio y en la sociedad	4
* Gestionar la cartera tecnológica	4
* Aplicar las nuevas tecnologías para perfeccionar el funcionamiento interno	4
* Promover la formación del personal en el uso de las tecnologías que se implanten	4
<b>Subcriterio 5. Gestión del conocimiento</b>	
<b>Actividades de gestión 5.1 Procedimiento</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Crear sistemas de almacenamiento y acceso a la información relacionada con la mejora del Servicio	3
* Recoger sistemáticamente información de otras unidades y universidades para disponer de conocimientos punteros	4
* Mejorar la comunicación para difundir la información relevante para el éxito de la política y estrategia	2

**TABLA 6. CRITERIO: PROCESOS**

	<b>NIVEL DE CALIDAD</b>
<b>Subcriterio 1. Identificación de procesos clave</b>	
<b>Actividades de gestión 1.1. Mapa de procesos: elaboración</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Establecer el sistema de gestión de procesos (procedimiento integral para identificar, definir, poner en práctica, revisar y evaluar cada proceso)	3
* Resolver las interfases internas de la organización y las relacionadas con los grupos externos (proveedores, usuarios, colegas), gestionando de manera efectiva los procesos de principio a fin	3
* Promover la participación e implicación del personal, los proveedores y los clientes internos y externos en la identificación y definición de los procesos clave	3
<b>Actividades de gestión 1.2. Mapa de procesos: contenidos</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Diseñar todos los procesos, principalmente aquéllos que son centrales y permiten poner en práctica con éxito la política y estrategia	3
* Establecer las funciones de todo el personal	3
* Considerar en la descripción de cada proceso, por ejemplo, las fases y responsables de ejecución, responsables del seguimiento, medios de ejecución, tiempo estimado, conexiones con otros procesos, y así sucesivamente	3
<b>Subcriterio 2. Seguimiento y control de los procesos</b>	
<b>Actividades de gestión 2.1. Procedimiento</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Implantar sistemas de medición, establecer objetivos parciales y finales de rendimiento, y prever mecanismos para corregir los fallos de los procesos	3
* Aprovechar los resultados del rendimiento operativo, además de la información procedente de las actividades de aprendizaje, estableciendo prioridades y objetivos de mejora, así como métodos más apropiados de funcionamiento de las operaciones	3
* Analizar sistemáticamente la información que se obtiene del personal, clientes y proveedores para conocer la valoración del servicio prestado y las demandas de corrección	3
* Evaluar la consecución de los objetivos actuales en comparación con los obtenidos en el pasado, y con los de otras unidades o servicios similares	3
* Determinar el impacto de los procesos críticos en el cumplimiento de los objetivos previstos	3
<b>Actividades de gestión 2.2. Control y mejora de los procesos de soporte</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Implantar sistemas de medición, establecer objetivos parciales y finales de rendimiento, y prever mecanismos para corregir los fallos de los procesos	3
* Aprovechar los resultados del rendimiento operativo, además de la información procedente de las actividades de aprendizaje, estableciendo prioridades y objetivos de mejora, así como métodos más apropiados de funcionamiento de las operaciones	3
<b>Subcriterio 3. Desarrollo de nuevos servicios</b>	
<b>Actividades de gestión 3.1. Análisis de necesidades de los usuarios</b>	4
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Dar seguimiento al servicio de atención al cliente y a otros contactos con los mismos	4
* Implicarse de manera proactiva con los clientes, debatiendo y abordando sus necesidades, expectativas y preocupaciones	4
<b>Actividades de gestión 3.2. Traducción en especificaciones de servicios</b>	4
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Anticipar oportunidades de productos y servicios de acuerdo con las futuras necesidades y expectativas de los clientes	4
* Generar nuevos productos en colaboración con los compañeros, colaboradores, proveedores y todo tipo de partners	4
* Diseñar nuevos servicios para satisfacer las necesidades detectadas	4
<b>Actividades de gestión 3.3. Innovación en los procesos</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Fijar los métodos idóneos para llevar a efecto modificaciones en los procesos y servicios	3
* Informar de los cambios introducidos a todos los grupos interesados	2
* Asegurarse de que el personal recibe la formación adecuada para aplicar procesos nuevos o modificados	3
<b>Actividades de gestión 3.4. Incorporación de nuevas filosofías</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Potenciar la creatividad y la innovación, desarrollando productos y servicios competitivos	3
* Esforzarse por mantener la creatividad e innovación en las relaciones de atención al cliente	4
* Estimular el talento creativo e innovador de empleados, clientes y partners, y hacer que repercuta sobre las mejoras (continuas o drásticas)	3
<b>Subcriterio 4. Auditorías y evaluación de los sistemas de gestión</b>	
<b>Actividades de gestión 4.1. Procedimientos</b>	4
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Aplicar sistemas de evaluación de la calidad	4
* Definir criterios para valorar los sistemas de gestión	4
* Determinar la periodicidad y los responsables de la revisión de los sistemas de gestión	4
<b>Actividades de gestión 4.2. Mejora de los sistemas de gestión</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Descubrir y aplicar nuevos sistemas de gestión	4
* Establecer pruebas piloto y controlar la implementación de modificaciones en los sistemas de gestión	3
* Informar de los cambios introducidos en los procesos a todos los grupos interesados	3
* Asegurarse de que el personal comprende y acepta los cambios para operar procesos nuevos o modificados	3

## Resultados

**TABLA 7. CRITERIO: RESULTADOS EN LOS CLIENTES**

	<b>NIVEL DE CALIDAD</b>
<b>Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción</b>	
<b>Actividades de gestión 1.1. Procedimiento</b>	4
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Conocer la percepción que el cliente tiene de su relación con la Unidad y de la calidad del Servicio	4
* Utilizar los indicadores de rendimiento del Servicio para obtener información indirecta sobre la satisfacción de los usuarios	4
* Obtener mediciones complementarias relativas a la satisfacción de los usuarios	3
* Establecer los grupos de usuarios	4
<b>Actividades de gestión 1.2. Resultados</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Satisfacción con la fiabilidad o confianza que ofrece el Servicio	3
* Satisfacción con la capacidad de respuesta, rapidez o disposición del personal para ayudar a resolver problemas	3
* Satisfacción con la profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad en el trato con el cliente	3
* Facilidad con que se accede a los servicios (satisfacción con los horarios, medios de comunicación, accesibilidad de los empleados)	3
<b>Actividades de gestión 1.3. Datos comparativos</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Conocer los sistemas de indicadores que se utilizan en otros centros	3
* Establecer contactos con los responsables de otros Servicios	3
<b>Actividades de gestión 1.4. Procedimiento de recogida de quejas y sugerencias</b>	4
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Conocer la percepción que el cliente tiene de su relación con la Unidad y de la calidad del Servicio	4
* Utilizar los indicadores de rendimiento del Servicio para obtener información indirecta sobre la satisfacción de los usuarios	4
* Obtener mediciones complementarias relativas a la satisfacción de los usuarios	3
<b>Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados</b>	
<b>Actividades de gestión 2.1. Difusión y uso</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Realizar acciones que impliquen a los clientes o usuarios	2
* Implantar acciones basadas en las encuestas realizadas a los clientes o usuarios	4
* Responder a las quejas y sugerencias	4
<b>Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos</b>	
<b>Actividades de gestión 3.1. Sistemas de revisión</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Analizar los mecanismos existentes de revisión y mejora de las mediciones y procedimientos	3
* Señalar si los indicadores se adecúan a los objetivos planificados	4

**TABLA 8. CRITERIO: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

	NIVEL DE CALIDAD
Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción del personal	
Actividades de gestión 1.1. Procedimiento	2
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Establecer indicadores que determinen la motivación e implicación del personal	3
* Recoger mediciones complementarias	2
Actividades de gestión 1.2. Resultados	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Satisfacción con las tareas desempeñadas, incluyendo su interés intrínseco, la variedad, dificultad y cantidad, la creatividad y autonomía asociada al puesto, las oportunidades de aprendizaje o las posibilidades de participación en la mejora, entre otro	3
* Satisfacción con los beneficios o recompensas inherentes al puesto, abarcando aspectos variados como el salario, la promoción, el reconocimiento o beneficios del tipo pensiones, vacaciones, seguros médicos, etc.	3
* Satisfacción con los supervisores, estimando los estilos de supervisión, la competencia y habilidades técnicas, comunicación o relaciones humanas	3
* Satisfacción con los compañeros de trabajo en términos de competitividad, apoyo social, relaciones humanas o comunicación	3
Actividades de gestión 1.3. Datos comparativos	2
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Conocer los sistemas de indicadores que se utilizan en otros centros	2
* Establecer contactos con los responsables de otros Servicios	2
Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados	
Actividades de gestión 2.1. Difusión y uso	2
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Implantar acciones basadas en las encuestas realizadas al personal	2
* Responder a las sugerencias	3
Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos	
Actividades de gestión 3.1. Sistemas de revisión	2
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Analizar críticamente los mecanismos existentes para revisar y mejorar las mediciones	2
* Estudiar si los indicadores se adecúan a los objetivos planificados	2

**TABLA 9. CRITERIO: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

	NIVEL DE CALIDAD
Subcriterio 1. Análisis de la demanda social	
Actividades de gestión 1.1. Conocimiento de la percepción social	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Sintetizar y estructurar la información recogida a través de múltiples fuentes de información (publicaciones periódicas, buzones de sugerencias, puestos de información al público...), diagnosticando la existencia y extensión de posibles problemas de calidad	3
* Evaluar las tendencias sobre la calidad percibida por el entorno	3
* Difundir ampliamente la información sobre la calidad percibida por el entorno, siguiendo criterios de disponibilidad, accesibilidad, apertura, utilidad y actualización de la información	2
Subcriterio 2. Actividades de impacto	
Actividades de gestión 2.1. Actividades de acercamiento	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Desarrollar actividades como parte responsable de la sociedad (difusión de información relevante para la misma, aportación de ayudas a grupos sociales afectados, relación con las autoridades relevantes)	3
* Implicarse activamente en la comunidad donde el Servicio realiza su función (impacto en la educación, formación y nivel cultural, fomento del voluntariado, firma de convenios con otras instituciones y empresas)	3
* Llevar a cabo intercambios y colaboraciones con otras organizaciones o asociaciones en actividades de mejora y difusión de la calidad	3
* Participar mediante la presencia, el apoyo financiero y la colaboración institucional en acciones relacionadas con el fomento de la cultura cívica, la solidaridad social, el deporte, el ocio saludable, la ciencia o la cultura	3
Subcriterio 3. Análisis del impacto	
Actividades de gestión 3.1. Resultados de las actividades de acercamiento a la comunidad	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Accesibilidad a la información sobre las actividades y programas del Servicio, cobertura en prensa, edición de folletos informativos, creación de páginas web, etc.	2
* Felicitaciones, premios recibidos, certificaciones, etc.	3
* Relación con autoridades relevantes	3
Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos	
Actividades de gestión 4.1. Sistemas de revisión	2
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Analizar los mecanismos existentes de revisión y mejora de las mediciones de impacto	2
* Señalar si los indicadores de impacto se adecúan a los objetivos planificados	2
* Introducir modificaciones derivadas de la información recibida sobre los resultados sociales	2

**TABLA 10. CRITERIO: RESULTADOS CLAVE**

	<b>NIVEL DE CALIDAD</b>
<b>Subcriterio 1. Resultados de los principales servicios prestados</b>	
<b>Actividades de gestión 1.1. Medida y valoración de los resultados de los procesos clave</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Resultados no económicos (eficacia estratégica, eficacia normativa, duración de los diversos ciclos)	3
* Indicadores sobre procesos (economía y finanzas, edificios, equipos y materiales, tecnología, información y recursos externos)	3
<b>Subcriterio 2. Resultados de los procesos de soporte</b>	
<b>Actividades de gestión 2.1. Medida y valoración de los resultados de los procesos de soporte</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Resultados no económicos (eficacia estratégica, eficacia normativa, duración de los diversos ciclos)	3
* Indicadores sobre procesos (economía y finanzas, edificios, equipos y materiales, tecnología, información y recursos externos)	3
<b>Subcriterio 3. Difusión y uso de los resultados</b>	
<b>Actividades de gestión 3.1. Difusión y uso</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Poner los resultados en conocimiento de los responsables de gobierno	4
* Difundirlos entre el personal, los proveedores y los responsables de los procesos de soporte	3
* Revisar los procesos clave a partir de los resultados obtenidos	3
* Emplearlos para defender la petición de nuevos recursos (humanos, personales, tecnológicos, etc.) ante los responsables competentes	4
<b>Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos</b>	
<b>Actividades de gestión 4.1. Sistemas de revisión</b>	3
<i>Cuestiones de interés:</i>	
* Analizar críticamente los mecanismos existentes para revisar y mejorar las mediciones sobre los resultados	3
* Estudiar si los indicadores se adecúan a los objetivos planificados	3

*Tablas de MADUREZ DEL SERVICIO*

## Tabla de madurez del servicio

<b>TABLA 14. IMPLANTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD</b>					
Orientación hacia los resultados Las decisiones de gestión se orientan a lograr resultados en los usuarios, las personas, la sociedad y la eficacia de los procesos del Servicio	Se han identificado los grupos de interés relevantes 1	Se conocen sus necesidades de forma anecdótica 2	Sus necesidades se evalúan de manera estructurada 3	<b>Los resultados del Servicio se dirigen a cubrir algunas de las múltiples necesidades de estos grupos</b> 4	Existen mecanismos para equilibrar sus necesidades y expectativas 5
Orientación hacia el cliente Las decisiones de gestión se orientan a lograr mayores niveles de satisfacción de los usuarios del Servicio	Se evalúa la satisfacción de los clientes 1	Los datos sobre satisfacción se utilizan para introducir modificaciones y mejoras 2	<b>Los objetivos estratégicos se relacionan con las necesidades de los clientes</b> 3	Se evalúa la eficacia de los objetivos estratégicos para aumentar la satisfacción de los usuarios 4	Se entienden los mecanismos que impulsan las necesidades de los clientes y se actúa sobre ellos 5
Liderazgo y coherencia en los objetivos Los líderes promueven la gestión de la calidad, la participación y la coherencia en los objetivos de calidad	Se han definido la visión y la misión del Servicio 1	Los procesos de trabajo recogen las directrices de la visión y misión 2	Política, personas y procesos son coherentes y existe un "modelo de liderazgo" 3	<b>Los líderes tienen influencia en la creación de una cultura de calidad</b> 4	En todos los niveles del Servicio se comparten valores y modelos éticos 5
Gestión por procesos y hechos Las decisiones de gestión están basadas en procesos bien definidos, así como en datos y hechos objetivos recogidos mediante procedimientos sistemáticos de medición y evaluación	Se han definido los procesos para alcanzar los resultados deseados 1	<b>Existen procedimientos para evaluar el rendimiento y otras cuestiones de interés</b> 2	Se utilizan datos e información comparativa para establecer objetivos ambiciosos 3	Se obtienen conclusiones prácticas para la mejora a partir de los datos evaluativos 4	Se entiende y utiliza la capacidad de los procesos para mejorar el rendimiento 5
Desarrollo e implicación de las personas El personal está implicado y participa activamente en las decisiones de gestión del Servicio	Las personas aceptan la responsabilidad para resolver problemas 1	Participan activamente en las decisiones de gestión 2	Son innovadoras y creativas para impulsar los objetivos del Servicio 3	<b>Toman decisiones de forma autónoma dentro de su esfera de responsabilidades</b> 4	Tienen facultad para actuar y compartir conocimientos y experiencias 5
Aprendizaje, innovación y mejora continuos Los procesos de trabajo y las acciones de mejora permiten el aprendizaje, la innovación y la mejora continua	Se identifican y se actúa sobre las oportunidades de mejora 1	La participación y la evaluación generan oportunidades de aprendizaje 2	<b>La mejora continua es un objetivo aceptado por todos</b> 3	Se ponen en práctica las innovaciones y cambios que sugieren las personas 4	Se extienden e integran las innovaciones y mejoras que tienen éxito 5
Desarrollo de alianzas Se establecen relaciones estratégicas con otros servicios, universidades, proveedores, y otros grupos relacionados con el Servicio	<b>Existe un proceso de selección y gestión de proveedores</b> 1	Se establecen relaciones de cooperación para mejorar la calidad de los procesos 2	Se reconocen las mejoras y logros de los proveedores y se han identificado los <i>partners</i> clave 3	Se establecen alianzas estratégicas para mejorar la calidad de las entidades firmantes 4	El Servicio y sus <i>partners</i> desarrollan en común los planes y políticas a partir de conocimientos compartidos 5
Responsabilidad social El Servicio gestiona sus recursos con eficiencia y aportando un valor añadido a todo tipo de clientes o usuarios	<b>Se comprenden y se cumplen los requisitos legales y normativos</b> 1	Se conocen las demandas sociales y se les da respuesta 2	Existe una implicación activa en la sociedad 3	El Servicio aporta a la sociedad más de lo que recibe de ella 4	Las expectativas de la sociedad se miden y se actúa sobre ellas 5

## Tabla de madurez del servicio

<b>TABLA 15. IMPLANTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD</b>					
<p>Diagnóstico (Evaluación de contexto)</p> <p>Se conocen los resultados del Servicio (rendimiento, satisfacción de usuarios, personal, etc.) como paso previo a la planificación de la política y estrategia</p>	<p>Los resultados del Servicio se desconocen o se basan en datos anecdóticos</p> <p>1</p>	<p>Se crean y refinan procedimientos para conocer y valorar los resultados del Servicio</p> <p>2</p>	<p><b>Los resultados se conocen y se analizan siguiendo procedimientos estructurados</b></p> <p>3</p>	<p>Los resultados se utilizan para mejorar la política y estrategia</p> <p>4</p>	<p>Los resultados son la base para definir la política y estrategia</p> <p>5</p>
<p>Planificación (Evaluación de entrada)</p> <p>La planificación se concreta en procesos definidos con claridad y orientados a satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios</p>	<p>No existe una política y estrategia bien definida o es imprecisa</p> <p>1</p>	<p>La política y los procesos de trabajo están escasamente coordinados</p> <p>2</p>	<p>La política y estrategia se concreta en procesos bien definidos</p> <p>3</p>	<p><b>La mayoría de los procesos están bien implantados y se ajustan a la planificación</b></p> <p>4</p>	<p>La estrategia se concreta en procesos bien definidos centrados en las necesidades de los grupos de interés</p> <p>5</p>
<p>Implementación (Evaluación de proceso)</p> <p>Los procesos se han desplegado en la práctica de forma sistemática ajustándose a lo previsto en la planificación</p>	<p>Los procesos implantados no se ajustan a la planificación</p> <p>1</p>	<p>Los procesos se han desplegado de forma poco sistemática</p> <p>2</p>	<p>Sólo algunos de los procesos implantados se ajustan a la planificación</p> <p>3</p>	<p><b>La mayoría de los procesos están bien implantados y se ajustan a la planificación</b></p> <p>4</p>	<p>Los procesos están implantados sistemáticamente y se ajustan a la planificación</p> <p>5</p>
<p>Evaluación (Evaluación de proceso y evaluación de resultados)</p> <p>La ejecución y los resultados de cada proceso se evalúan regularmente y revierten en acciones de aprendizaje y mejora continua</p>	<p>La efectividad de los procesos no se evalúa</p> <p>1</p>	<p>La efectividad de los procesos se evalúa de forma irregular</p> <p>2</p>	<p>Se evalúa regularmente pero no da lugar a aprendizajes</p> <p>3</p>	<p><b>Se evalúa regularmente y revierte en aprendizajes</b></p> <p>4</p>	<p>Se evalúa regularmente y revierte en aprendizajes y mejoras de los procesos</p> <p>5</p>

*Tablas de EVALUACIÓN DE LOS  
CRITERIOS*

**TABLA 11. AGENTES FACILITADORES<sup>a</sup>**

	<b>COMPRESIÓN<sup>b</sup></b>	<b>RELEVANCIA<sup>c</sup></b>	<b>ESFUERZO<sup>d</sup></b>
<b>CRITERIO 0. EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO</b>	4,00	4,00	3,00
Subcriterio 2. Política y situación actual	4	4	3
<b>CRITERIO 1. LIDERAZGO</b>	3,50	4,00	3,25
Subcriterio 1. Definición de la estrategia del Servicio	3	4	3
Subcriterio 2. Actividades de mejora de la calidad	3	4	3
Subcriterio 3. Reconocimiento de los esfuerzos del personal para la mejora	4	4	4
Subcriterio 4. Comunicación con diversos grupos de interés	4	4	3
<b>CRITERIO 2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA</b>	3,20	3,40	3,00
Subcriterio 1. Recogida de información relevante	3	3	3
Subcriterio 2. Planificación de objetivos de mejora	3	4	3
Subcriterio 3. Aseguramiento o garantía del logro de los objetivos de calidad	4	4	3
Subcriterio 4. Recursos disponibles	2	2	3
Subcriterio 5. Coordinación entre el Servicio y la estrategia general de la Universidad	4	4	3
<b>CRITERIO 3. PERSONAS</b>	3,33	3,67	3,00
Subcriterio 1. Planificación de la gestión del personal	3	4	4
Subcriterio 2. Implicación y asignación de responsabilidades	3	3	3
Subcriterio 3. Comunicación entre el equipo directivo y el personal	4	4	2
<b>CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS</b>	2,80	3,20	3,00
Subcriterio 1. Información disponible para la toma de decisiones	2	2	3
Subcriterio 2. Alianzas estratégicas	3	3	3
Subcriterio 3. Asignación, control y optimización de recursos	3	3	3
Subcriterio 4. Nuevas tecnologías	3	4	3
Subcriterio 5. Gestión del conocimiento	3	4	3
<b>CRITERIO 5. PROCESOS</b>	4,00	4,00	3,00
Subcriterio 1. Identificación de procesos clave	4	4	3
Subcriterio 2. Seguimiento y control de los procesos	4	4	3
Subcriterio 3. Desarrollo de nuevos servicios	4	4	3
Subcriterio 4. Auditorías y evaluación de los sistemas de gestión	4	4	3

**TABLA 12. RESULTADOS<sup>a</sup>**

	<b>COMPRESIÓN<sup>b</sup></b>	<b>RELEVANCIA<sup>c</sup></b>	<b>ESFUERZO<sup>d</sup></b>
<b>CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES</b>	4,00	3,67	2,33
Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción	4	4	2
Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados	4	4	2
Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos	4	3	3
<b>CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b>	4,00	3,00	3,33
Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción del personal	4	3	4
Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados	4	3	3
Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos	4	3	3
<b>CRITERIO 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD</b>	4,00	2,50	2,75
Subcriterio 1. Análisis de la demanda social	4	2	3
Subcriterio 2. Actividades de impacto	4	3	2
Subcriterio 3. Análisis del impacto	4	3	3
Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos	4	2	3
<b>CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE</b>	4,00	4,00	3,00
Subcriterio 1. Resultados de los principales servicios prestados	4	4	3
Subcriterio 2. Resultados de los procesos de soporte	4	4	3
Subcriterio 3. Difusión y uso de los resultados	4	4	3
Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos	4	4	3

a En esta y en la anterior tabla, el Comité debe responder a todas las preguntas. En caso de que no tenga clara su respuesta, marque el valor "1".

b Las cuestiones tratadas se comprenden fácilmente y están enunciadas con claridad.

c Las cuestiones son clave para comprender y mejorar el funcionamiento del Servicio.

d Nivel de esfuerzo que ha requerido responder la cuestión.

e  $NPC = \frac{\sum NC_{AG} + \sum NC_{CI}}{n_1 + n_2}$

NPC= Nivel Parcial de Calidad; Sumatorio desde 1 hasta n;  $NC_{AG}$  = Nivel de Calidad de las cuestiones de interés;  $n_1 + n_2$  = número total de actividades de gestión más número total de cuestiones de interés

Nota: En todos los casos, 1= poco y 5= mucho

TABLA 13. RESUMEN CRITERIOS DE CALIDAD

	NIVEL TOTAL DE COMPRESIÓN (media) <sup>a</sup>	NIVEL TOTAL DE RELEVANCIA (media) <sup>b</sup>	NIVEL TOTAL DE ESFUERZO (media) <sup>c</sup>
<b>AGENTES FACILITADORES</b>			
<b>CRITERIO 0. EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO</b>	4,00	4,00	3,00
<b>CRITERIO 1. LIDERAZGO</b>	3,50	4,00	3,25
<b>CRITERIO 2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA</b>	3,20	3,40	3,00
<b>CRITERIO 3. PERSONAS</b>	3,33	3,67	3,00
<b>CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS</b>	2,80	3,20	3,00
<b>CRITERIO 5. PROCESOS</b>	4,00	4,00	3,00
<b>RESULTADOS</b>			
<b>CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES</b>	4	3,666666667	2,333333333
<b>CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b>	4	3	3,333333333
<b>CRITERIO 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD</b>	4	2,5	2,75
<b>CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE</b>	4	4	3

$$^a \text{NTCO} = \sum \text{NCO}_{\text{sub}}/n; \quad ^b \text{NTR} = \sum \text{NR}_{\text{sub}}/n; \quad ^c \text{NTE} = \sum \text{NE}_{\text{sub}}/n; \quad ^d \text{NTC} = \sum \text{NPC}/n$$

NTCO= Nivel total de comprensión; NTR= Nivel total de relevancia; NTE= Nivel total de esfuerzo; NTC=Nivel total de calidad;  $\Sigma$ =Sumatorio desde 1 hasta n;  $\text{NCO}_{\text{sub}}$ =Nivel de comprensión del subcriterio;  $\text{NR}_{\text{sub}}$ =Nivel de relevancia del subcriterio;  $\text{NE}_{\text{sub}}$ = Nivel de esfuerzo del subcriterio; NPC= Nivel parcial de calidad; n= número total de subcriterios

***DOCUMENTACIÓN DE  
REFERENCIA Y EVIDENCIAS***

## **Normativa General y Plan Estratégico de la Universidad**

### **1. Normativa General:**

**[http://www.upo.es/general/conocer\\_upo/normativa/index\\_normativa.html](http://www.upo.es/general/conocer_upo/normativa/index_normativa.html)**

### **2. Plan estratégico:**

**[http://www.upo.es/general/conocer\\_upo/plan\\_estrategico/index\\_plan\\_estrategico.html](http://www.upo.es/general/conocer_upo/plan_estrategico/index_plan_estrategico.html)**

## **NORMATIVA INTERNA**

**1. Política de Movilidad:** <http://www.eduroam.es/>

### **Política de Movilidad de la iniciativa eduroam.es**

#### **Version 1.0**

##### **Introducción**

Este documento es resultado de la necesidad a nivel nacional de adoptar una política de uso, basado en la desarrollada por el grupo de trabajo TF-Mobility, para la creación de un espacio común a nivel de movilidad que englobe a todas las redes europeas de investigación. Este documento pretende ser una guía para conseguir un espacio común de movilidad entre organismos de investigación a nivel nacional, que forme parte a su vez, del espacio común de movilidad a nivel europeo.

##### **Objetivo**

El objetivo principal de este documento es formalizar la relación entre organizaciones que configuran "eduroam.es", aportando procedimientos compatibles con la misma iniciativa a nivel europeo y que faciliten la gestión de la movilidad entre organizaciones a nivel nacional.

##### **La Idea**

La idea del proyecto eduroam.es consiste en el desarrollo de un espacio de colaboración a nivel de movilidad entre organizaciones de la comunidad de investigación, de tal forma, que cuando sus usuarios viajen a otras organizaciones, éstos puedan disponer de una manera automática de servicios de conectividad u otros que en un futuro se vayan considerando como necesarios. Esta política esta desarrollada en concordancia con la desarrollada a nivel de las redes de investigación europeas. Es responsabilidad del usuario móvil respetar las políticas de uso tanto de la institución visitada, como la de su organización origen.

##### **Servicio de movilidad - Principios generales**

- El servicio de movilidad común debe ser prestado únicamente a usuarios que pertenezcan a organizaciones afiliadas a redes de investigación europeas que pertenecen al proyecto de espacio común de movilidad a nivel europeo.

- A todos los usuarios móviles se les requerirá autenticarse contra su organización origen con en el fin de obtener servicios móviles en la organización visitada.
- Todos los usuarios móviles son responsables de sus credenciales y deben respetar la política de uso aceptada por su organización origen.
  - Las organizaciones visitadas deben ofertar servicios de acceso móvil, y además, los usuarios móviles podrán reconocerlos y hacer uso de ellos.
- La organización visitada debe garantizar la transmisión segura de las credenciales de los usuarios móviles. Si no pudiera garantizarlo, deberá soportar tecnologías de conexión segura iniciadas en el dispositivo del usuario móvil.
- La organización visitada tiene potestad de bloquear el acceso a cualquier usuario móvil, institución o red europea de investigación.
- Las organizaciones visitadas establecerán la autorización para el acceso a servicios móviles.
- La organización origen será responsable de dar soporte a sus usuarios, incluyendo formación en tecnologías de acceso y aceptación de políticas de uso.

## **Beneficios de los servicios de movilidad**

- Mínimo aumento de carga a nivel de soporte o gestión respecto a los usuarios móviles.
  - Los usuarios móviles dispondrán de acceso a Internet de una manera razonablemente segura y transparente sin necesidad de instalar elementos adicionales en sus dispositivos móviles y, siempre que sea posible, sin necesidad de nuevas credenciales.
  - Sistemas de conexión más seguros y fáciles de usar favorecerán la colaboración a nivel de investigaciones y grupos de trabajo entre organizaciones, tanto a nivel nacional, como internacional.
  - La utilización de servidores de autenticación con servicios de registro de eventos, favorecerá los procesos de seguimiento en casos muy puntuales en los que sea necesaria esta información.
  - Soluciones tecnológicas relacionadas con el espacio común de movilidad pueden revertir en la infraestructura local.

## **Requisitos a cumplir por las organizaciones participantes en eduroam.es**

- 1.1. Las organizaciones participantes deben responsabilizarse de formar a sus usuarios en el respeto a las políticas de uso de las organizaciones visitadas, y ayudar en cualquier aspecto relacionado con sus usuarios.
- 1.2. Las organizaciones participantes deben poseer un servidor de autenticación que pueda, de un modo seguro, procesar y transmitir las credenciales de usuario solicitadas.
- 1.3. Las organizaciones participantes deberían disponer de mecanismos para informar a los usuarios visitantes de en qué medida y cómo ofertan sus servicios de movilidad.
- 1.4. Las organizaciones participantes deberían disponer de mecanismos para informar a sus usuarios visitantes de los niveles de seguridad ofrecidos en la transmisión de credenciales.
- 1.5. Las organizaciones participantes deben informar a sus usuarios del servicio de movilidad, señalando que el soporte técnico recae sobre su organización origen. Sólo cuando la organización origen determina que el problema es responsabilidad de la organización visitada, éste debe ser revisado con la organización visitada.
- 1.6. Las organizaciones participantes deben guardar información relativa a sesiones de autenticación y acceso a la red. Así mismo deben ser capaces de realizar un seguimiento de un usuario por razones de seguridad o gestión de capacidad.
- 1.7. Las organizaciones participantes deben comunicar problemas de seguridad o uso fraudulento, a su red de investigación , para solucionarlo de manera coordinada.
- 1.8. Las organizaciones participantes deben disponer de mecanismos de monitorización y seguimiento que permitan a los usuarios móviles y a sus organizaciones origen conocer el estado de los servidores de autenticación.

## **2. Normativa de aulas de Informática:**

<http://webcic.upo.es/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=55>

# **NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LAS AULAS DE INFORMÁTICA\***

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Universidad Pablo de Olavide a través del Centro de Informática y Comunicaciones pretende aproximar las nuevas tecnologías de la información a sus alumnos mediante la creación de aulas de informática con equipamientos de última generación.

Parte de estas aulas serán utilizadas para la docencia teórica y práctica de las asignaturas que así lo requieran cumpliéndose el número de créditos prácticos estipulados en los planes de estudio.

Serán tutelados por el profesor responsable de la docencia del curso y los usuarios serán los alumnos matriculados en dicha asignatura.

Por otra parte, también existirán otras aulas de informática de acceso libre para todos los alumnos con el fin de que puedan acceder a las nuevas tecnologías y conseguir una mayor formación integral de los alumnos.

## **2. RESERVAS**

Las reservas de las aulas de prácticas serán hechas por el profesor responsable de la docencia del curso, el cual deberá comunicarlo a la Unidad de Asuntos Generales, indicando sus necesidades horarias, fechas a partir de las cuales convendría la utilización de dichas aulas y necesidades de software para la impartición de las clases.

## **3. SOFTWARE**

El personal de Centro de Informática será el encargado de instalar el software que se solicite. Si éste no fuese propiedad del Centro de Informática, deberá ser legal y propiedad de la Universidad aportando los interesados el original y los manuales. El profesor deberá comprobar que la instalación es correcta para los requerimientos de su asignatura.

### **NORMAS DE USO DE LAS AULAS**

1. Dentro de las aulas está prohibido fumar, introducir y consumir cualquier tipo de comida y/o bebida.

---

\* Aprobada por la Comisión Gestora en su 25ª sesión, celebrada el día treinta y uno de mayo de 2000.

2. Está prohibido colocar sobre las mesas: bolsas, paquetes, maletas o cualquier otro material que pueda dañar los equipos o el cableado de la red.
3. Se ruega y para el beneficio de todos, que tanto los equipos como el mobiliario, se manipulen y usen de forma correcta. En caso de duda, deberá consultarse al personal de las aulas de informática o persona/s responsable/s del aula en ese momento.
4. Se establece como tiempo máximo de conexión por alumno/a dos horas.
5. Se prohíbe molestar de cualquier modo al resto de los usuarios. Se ruega entre otras cosas que se modere el tono de voz.
6. El acceso a los ordenadores del aula se hará siempre siguiendo las normas de identificación y registro de usuario marcadas por las normas internas definidas por esta Universidad.
7. Serán los responsables de aula los que garanticen que se cumplen dichos requisitos.
8. En los ordenadores de las aulas solo está permitida la utilización de los programas explícitamente autorizados. No se podrá ejecutar ningún programa que no esté previamente verificado por el CIC.
9. Está prohibido difundir virus o cualquier otro programa dañino para los sistemas o procesos que en ellos se ejecuten.
10. Está prohibido introducir programas que interfieran en el normal funcionamiento de los equipos de la red.
11. Está prohibido usar programas que puedan hostigar, molestar e incomodar al resto de usuarios de la red.
12. Está prohibido efectuar copias no autorizadas del software disponible en las aulas, podría considerarse como piratería informática.
13. Queda prohibida la configuración del software y hardware de los equipos sin previa autorización del CIC, en particular, la modificación del proceso de arranque normal del ordenador.
14. Existe en cada puesto de trabajo un espacio disponible para el almacenamiento temporal de datos de usuario. Este espacio será borrado periódicamente por el sistema, por lo que solo está asegurado la permanencia de los datos durante el tiempo en el que el usuario se encuentre trabajando en él.
15. Deberá comunicarse al CIC cualquier deficiencia o funcionamiento anómalo que se observe tanto en el hardware como en el software.
16. Todo usuario deberá comunicar al CIC cualquier incumplimiento de las normas que llegara a su conocimiento.
17. En caso de infracción de alguna de las normas anteriores u otro tipo de abusos de los recursos de las aulas, que causen perjuicio a otros usuarios o a la seguridad o integridad de los sistemas, el usuario será advertido de la situación. Si la advertencia es ignorada, el CIC o la persona responsable deberá poner en conocimiento de las autoridades de la Universidad el hecho para adoptar las medidas que procedan.

**NORMAS DE USO:**  
**SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO Y ACCESO A LA RED**

1. Los alumnos de la Universidad Pablo de Olavide tendrán un buzón de correo electrónico personal.
2. Las cuentas asignadas a título personal son intransferibles. El usuario es el único y directo responsable de todas las acciones y mensajes que se lleven a cabo en su nombre, y debe hacerse responsable de la custodia de su clave de acceso.
3. Los mensajes que tenga el usuario en su buzón no serán borrados, pero será responsabilidad del usuario el que no supere la cuota de disco asignada, si es así, todos los mensajes serán borrados.
4. La Universidad podrá suspender o cancelar cuentas por el uso indebido tipificado como tal.
5. Se consideran como conductas de uso indebido:
  1. Intentar apoderarse de claves de acceso de otros usuarios.
  2. Modificar la información sin el permiso expreso de su autor.
  3. Enviar mensajes para la difusión de noticias de correo electrónico sin identificar plenamente a su/s autor/es.
  4. Usar los servicios de la red para propósitos no académicos o para propósitos fraudulentos, comerciales o publicitarios, así como para la propagación de contenidos que atenten contra la integridad y el honor de las personas y el buen nombre de las instituciones.
  5. Perturbar el trabajo de los demás enviando mensajes que puedan interferir con el mismo.
  6. Congestionar intencionadamente los medios de comunicación o los sistemas informáticos, tanto internos como externos, mediante la transferencia de información o el uso de programas concebidos para este fin.
  7. Violar o intentar violar los sistemas de seguridad de las máquinas conectadas a la red, tanto a nivel interno como externo.
  8. Violar las reglas y restricciones impuestas por los diferentes administradores de red, cualquiera que sea el ordenador al que se tenga acceso.
  9. No hacer uso racional, eficiente y considerado de los recursos disponibles tales como: el espacio en disco, impresión de documentos, y cualquier otro tipo de uso que colapse y perjudique al resto de usuarios de cualquier forma.
  10. Utilizar programas de escucha de red.
  11. No reportar el uso indebido por parte de otro usuario del que se tenga conocimiento.
  12. Todo incumplimiento de estas normas será sancionado conforme a esta normativa y a lo dispuesto en la normativa de esta Universidad.

4. Política de uso de la red : <http://webcic.upo.es/>

## **Política de uso de RICA**

*Versión 1.4*

Introducción.

Ámbito de aplicación.

Términos y condiciones de uso.

Uso aceptable.

Uso no aceptable.

Responsabilidades y sanciones.

### **1.- Introducción.**

RICA es la Red Informática Científica de Andalucía, y está formada por toda la Comunidad Científica de Andalucía, integrada por las Universidades Andaluzas, Centros de Investigación de la Junta de Andalucía y los Centros del CSIC.

El CICA (Centro Informático Científico de Andalucía) como Órgano gestor de RICA, aporta los medios e infraestructuras de comunicaciones necesarias para fomentar la conectividad de toda RICA.

Este documento define las posibles normas que deben seguir todos los usuarios de RICA y han sido elaboradas con el objetivo de conseguir un uso más eficiente y correcto de los recursos de la red.

Dado el actual grado de utilización de la red RICA, así como el hecho de estar integrada dicha red en otras de índole mayor (RedIRIS), hace necesaria la publicación de este documento para clarificar cuál es la forma correcta de uso de dichos recursos, delimitar responsabilidades y proporcionar un marco para la regulación del uso de los distintos servicios que se ofrecen en RICA.

### **2.- Ámbito de aplicación.**

Las normas contenidas en este documento de "Política de Uso de RICA" serán de aplicación a todas las instituciones afiliadas a RICA. Cada institución es responsable de asegurar que sus usuarios conozcan y utilicen la infraestructura de RICA de acuerdo a los términos enunciados en este documento.

Este documento de "Política de Uso" podrá ser modificado en el futuro, para ajustarlo a la evolución tecnológica y legislativa que se produzca. Estas modificaciones serán consensuadas con las instituciones afiliadas.

Toda institución afiliada debe disponer de su propia Política de Uso dentro del contexto de los servicios que ofrece a sus usuarios, y no debe violar la indicada en este documento.

### **3.- Términos y condiciones de uso.**

Las instituciones afiliadas a RICA deberán:

disponer de recursos técnicos suficientes para proporcionar los servicios correctamente. garantizar unos niveles de seguridad permanentes adaptados a los cambios tecnológicos. no deben permitir el acceso a la infraestructura de red a personas u organizaciones ajenos a RICA sin permiso expreso del órgano gestor de RICA. suministrar al órgano gestor de RICA los datos (Nombre y Apellidos, teléfono y dirección de correo personal y de grupo) de las personas de contacto en las Instituciones afiliadas, tanto del Area de Seguridad como del Área de Comunicaciones, y mantener estos datos actualizados si existiese algún tipo de cambio.

#### **4.- Uso aceptable.**

Los usuarios de RICA deberán utilizar eficientemente la red, con el fin de evitar en la medida de lo posible la congestión de la misma, la interrupción de los servicios de red o del equipamiento de la infraestructura conectada a la misma.

#### **5.- Uso no aceptable.**

La infraestructura y servicios comunes de RICA no deben ser usados, bajo ningún concepto, para lo siguiente:

Cualquier transmisión de información o acto que viole la legislación española o de la Unión Europea.

Fines no estrictamente relacionados con las actividades propias de la institución afiliada (por ejemplo, lúdicos o comerciales, etc).

La difusión de cualquier tipo de material que infrinja la legislación vigente en tema de propiedad intelectual (Programas, Imágenes, Vídeo, Audio, etc).

La creación, utilización y difusión de cualquier tipo de material que perjudique la dinámica habitual de los usuarios de la Red (virus, escaneos indiscriminados, difusión de correo publicitario, cadenas de correo, etc).

Actividades destinadas a sabotear el uso de la red: congestión de enlaces, denegación de servicios, destrucción o modificación de la información de otros usuarios, violación de privacidad e intimidad de los mismos, deterioro de la capacidad de acceso de otros usuarios y similares.

#### **6.- Responsabilidades y sanciones.**

Es responsabilidad de cada institución afiliada colaborar con el CICA y adoptar las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de las condiciones y términos contenidos en este documento.

Con objeto de delimitar responsabilidades, cada Institución debe informar adecuadamente a todos sus miembros sobre el alcance de sus responsabilidades.

Cuando se demuestre un uso incorrecto o no aceptable con respecto a lo especificado en este documento, el CICA procederá, en coordinación con la institución afiliada, a la interrupción del servicio en la máquina implicada en el "mal uso" de la red, en alguna de las formas siguientes, dependiendo de la gravedad y reiteración del incidente:

a) Suspensión temporal o de emergencia del servicio.

Esta medida se tomará cuando la violación de los términos de este documento esté causando una degradación en los recursos de la red y/o implique a RICA y/o RedIRIS en algún tipo de responsabilidad. Esta acción será realizada, en primer lugar, por el equipo técnico de la institución afiliada, y en su defecto, por el equipo técnico del Órgano gestor de RICA. La acción consistirá en filtrar el tráfico relacionado con la máquina causante del incidente.

El servicio se restablecerá cuando la causa de la degradación del servicio haya desaparecido.

b) Retirada indefinida del servicio.

Esta medida se aplicará cuando se incurra en infracciones de especial gravedad o en una reiterada violación de estas condiciones, después de los correspondientes avisos por parte del personal técnico de la institución afiliada o del personal técnico del Órgano gestor de RICA. El servicio podrá restablecerse cuando se considere que las medidas adoptadas por el responsable de la/s máquina/s causante/s del incidente garantizan un uso aceptable en el futuro.

Las responsabilidades que pudieran derivarse de la incorrecta utilización de la infraestructura de red serán asumidas por aquella institución a la que le sean imputables las mismas.

El CICA dispondrá los medios necesarios para permitir la consulta de estas normas de forma fácil.

- Política de configuración y uso del correo electrónico: Normativa RACE

Servicio Correo Electrónico RedIRIS

Normativa RACE

[Introducción](#) · [Normativa](#) · [Responsabilidades](#)

## **Introducción**

La baremación y catalogación del Servicio de correo electrónico de las instituciones de la Comunidad es una de las diversas actividades englobadas dentro de la Iniciativa RACE. Tiene como objetivo la evaluación y catalogación de los servicios de correo-e de una institución en función de la información suministrada a través de la entrega de un formulario RACE.

El objetivo es disponer de un catálogo público de la calidad del servicio de correo-e en la comunidad RedIRIS. El servicio de correo-e de cada Institución será catalogado en uno de los tres niveles contemplados en RACE: Básico, Medio y Avanzado.

## **Modificaciones criterios RACE**

Los criterios RACE podrán evolucionar de acorde a la tecnología y/o nuevas ideas. Las modificaciones serán evaluadas por el GA.IRIS-MAIL y presentadas en las reuniones presenciales IRIS-MAIL para su aprobación. Una vez aprobada la nueva relación de indicadores RACE entrarán en operación y no tendrán carácter retroactivo en las Instituciones que ya han sido evaluadas.

## **Certificados RACE**

La asignación de un Nivel RACE implica las siguientes acciones:

- Alta en el [Catálogo RACE](#)
- Envío de un carta postal - a la dirección indicada en el formulario - acreditando el certificado RACE de calidad.
- Envío de un logotipo RACE acreditando el Nivel RACE correspondiente

Es importante recordar que los certificados tendrán una validez de 2 años transcurridos los cuales será necesario una nueva evaluación.

## **Ámbito de aplicación**

Para acotar la implantación o uso de los indicadores, éstos deberán afectar a las Estafetas (principal y secundarias) controladas por los responsables del Servicio de Correo Electrónico de dicha la Institución. Dado que es criterio básico y obligatorio el filtro completo del puerto 25/SMTP no tiene sentido rellenar los formularios RACE ni suministrar información de servidores (MTAs) que encaminen correo directamente. Por lo tanto los formularios hay que rellenarlos teniendo en cuenta esta situación.

## **Normativa de la catalogación y baremación**

Los reglas a tener en cuenta para la Catalogación y Baremación y que hay que leer antes de entregar el Formulario RACE son:

### **Presentación formulario RACE**

1. La evaluación del servicio de cada institución es completamente voluntaria.
2. La asignación de un nivel RACE inhabilita la presentación de un nuevo Formulario RACE de nivel superior hasta haber transcurrido un tiempo prudencial en función de la disponibilidad del equipo de evaluadores.
3. La institución entregará el formulario RACE con la mayor cantidad posible de documentación de cada unos de los criterios RACE.
4. Con la presentación del formulario RACE se acepta que el nombre de la Institución aparezca en las páginas web del

catálogo público de RACE así como distribuido por la lista IRIS-MAIL.

5. Los datos del formulario RACE sólo podrán ser entregados por correo electrónico a una determinada dirección de RedIRIS.
6. Los datos del formulario RACE serán almacenados como prueba en la ZT IRIS-MAIL de acceso privado.
7. El sistema de baremación y la composición del GA.IRIS-MAIL es público

### **Evaluación y Catalogación**

La evaluación del Servicio será realizada por el GA.IRIS-MAIL (Grupo de Apoyo de IRIS-MAIL) en coordinación con el responsable de IRIS-MAIL.

Los miembros del GA.IRIS-MAIL no podrán participar en la evaluación de su propia Institución.

La evaluación del Formulario RACE de una Institución conlleva la catalogación del Servicio en uno de los tres niveles RACE: Básico, Medio y Avanzado

Después de la evaluación se enviará un mensaje con un informe técnico acerca de la baremación de cada uno de los criterios y el Nivel RACE asignado.

En caso de resolución negativa el responsable del formulario podrá debatir o impugnar por correo-e con el GA.IRIS-MAIL y durante una semana el resultado de la catalogación.

Pasada una semana desde el veredicto de asignación de nivel será irrevocable y no se atenderán reclamaciones.

El equipo de evaluación intentará comprobar la veracidad de los datos e informes suministrados en el formulario RACE hasta donde técnica y legalmente sea posible.

De los criterios RACE que no sean técnicamente verificables se deberá suministrar direcciones web internas o documentos que certifiquen el cumplimiento de un determinado criterio.

Por principio la información suministrada en el formulario RACE entregado y que sea imposible contrastar se aceptará como válida.

### **Seguimiento**

El incumplimiento en el tiempo de algún criterio RACE ya catalogado será estudiado por el GA.IRIS-MAIL. En caso de incumplimientos reiterados la institución será retirada del catálogo.

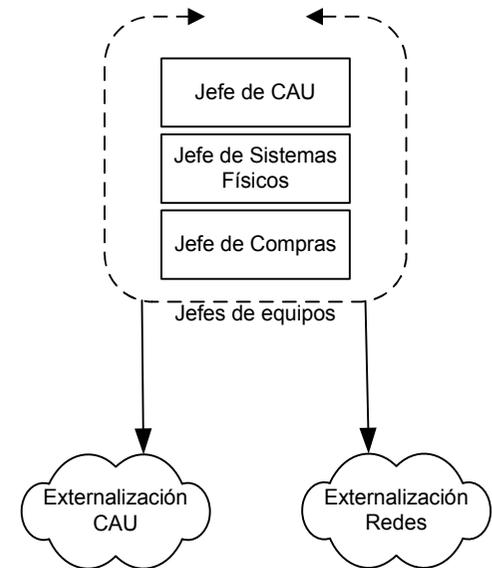
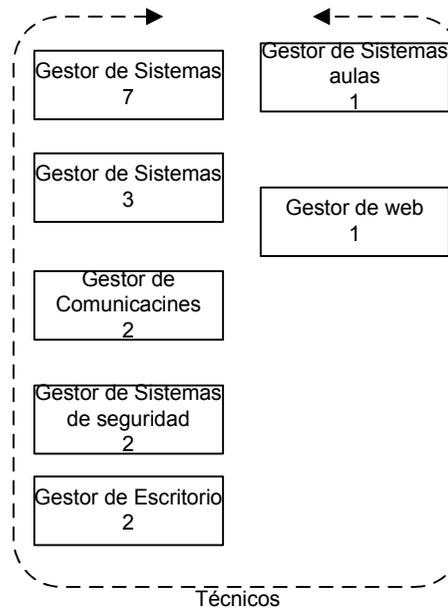
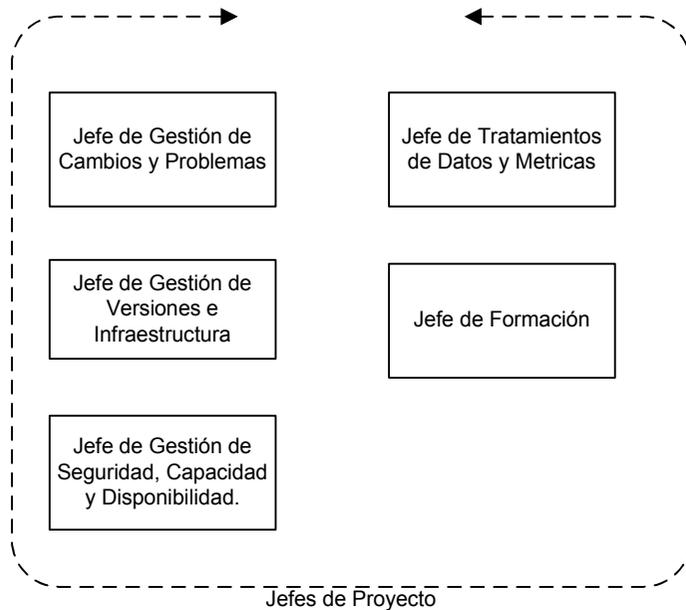
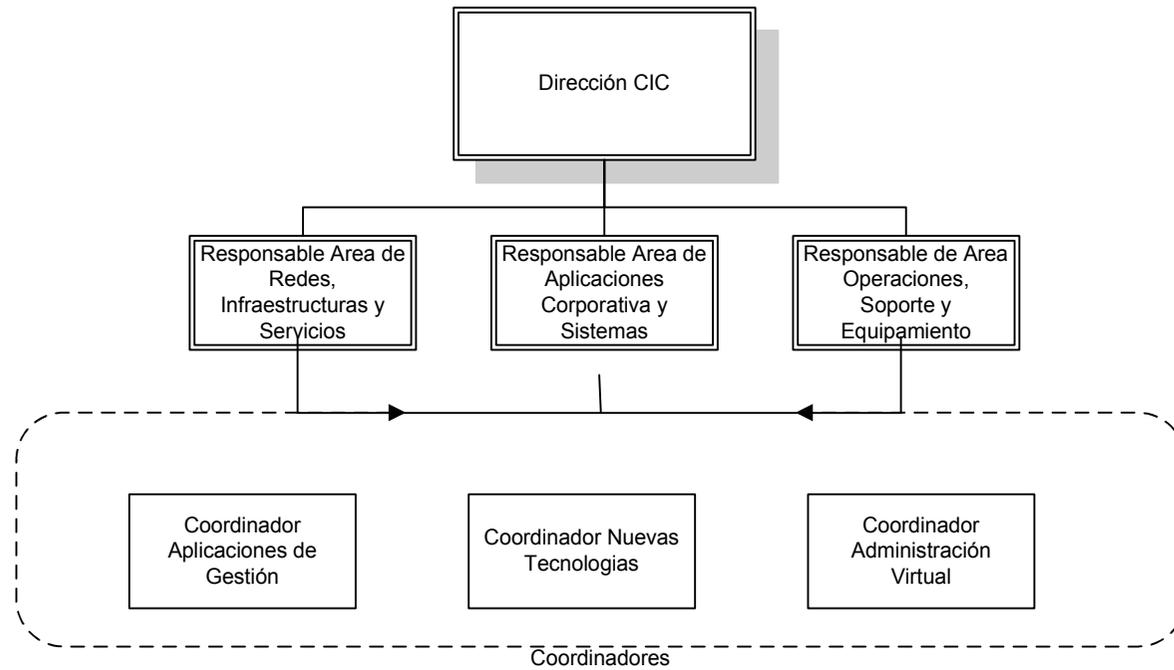
La asignación de Nivel RACE es temporal y tendrá una validez de 2 años a parti de los cuales habrá que gestionar una nueva Evaluacion RACE

### **Responsabilidades**

- Él Centro de Comunicaciones RedIRIS en la persona del coordinador de IRIS-MAIL es el único responsable de las posibles problemas derivados de la catalogación pública del Servicio de correo

electrónico de una Institución, eximiendo de cualquier posible responsabilidad a los miembros del Grupo de Apoyo de IRIS-MAIL (GA.IRIS-MAIL)

- Cualquier modificación en los criterios RACE o de este reglamento será avisada de forma conveniente por los cauces habituales de IRIS-MAIL.



## PERSONAL CIC

- **1.- Juan Carlos Albarrán Murillo** - [jcalbmur@cic.upo.es](mailto:jcalbmur@cic.upo.es)
  - Gestor de Sistemas e Informática (BASE) (I)
- **2.- Dolores María Barcia Tirado** - [dmbartir@cic.upo.es](mailto:dmbartir@cic.upo.es)
  - Gestor de Sistemas e Informática
- **3.- Raúl Bolaños del Rey** - [rbolrey@cic.upo.es](mailto:rbolrey@cic.upo.es)
  - Ayudante Técnico de Informática
- **4.- Cristina Carmona Salgueiro** - [ccarsal@cic.upo.es](mailto:ccarsal@cic.upo.es)
  - Gestor de Sistemas e Informática
- **5.- M. Carmen Contreras Espinosa** - [mcconesp@cic.upo.es](mailto:mcconesp@cic.upo.es)
  - Gestor de Sistemas e Informática
- **6.- Antonio Cordobés Carmona** - [acorcar@cic.upo.es](mailto:acorcar@cic.upo.es)
  - Gestor de Sistemas e Informática (BASE)
- **7.- Fco. Javier Díaz Pérez** - [fjdiaper@cic.upo.es](mailto:fjdiaper@cic.upo.es)
  - Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias
- **8.- Ángela Díaz Vega** - [adiaveg@cic.upo.es](mailto:adiaveg@cic.upo.es)
  - Gestor de Sistemas e Informática (BASE)
- **9.- M. José Domínguez Cordero** - [mjdomcor@cic.upo.es](mailto:mjdomcor@cic.upo.es)
  - Gestor de Sistemas e Informática
- **10.- Sergio González-Caballos Marques** - [sgonmar@cic.upo.es](mailto:sgonmar@cic.upo.es)
  - Ayudante Técnico de Informática
- **11.- Víctor J. Hernández Gómez** - [vjhergom@cic.upo.es](mailto:vjhergom@cic.upo.es)
  - Coordinador área Aplicaciones Corporativas y Sistemas.
- **12.- Jacob Hódar Padial** - [jhodpad@cic.upo.es](mailto:jhodpad@cic.upo.es)
  - Jefe de gestión de Información y Versiones e Infraestructura
- **13.- Raquel Jiménez León** - [rjimleo@cic.upo.es](mailto:rjimleo@cic.upo.es)
  - Gestor de Sistemas e Informática
- **14.- Antonio L. Lizana García** - [allizgar@cic.upo.es](mailto:allizgar@cic.upo.es)
  - Gestor de Sistemas e Informática (BASE)
- **15.- Jesús Martín Fernández** - [jmarfer@cic.upo.es](mailto:jmarfer@cic.upo.es)
  - Jefe de Gestión de Cambios y Problemas.
- **16.- Fernando Ortega de la Fuente** - [fortfue@cic.upo.es](mailto:fortfue@cic.upo.es)
  - Gestor de Sistemas e Informática
- **17.- José Luis Pavón Fernández** - [jlpavfer@cic.upo.es](mailto:jl pavfer@cic.upo.es)
  - Director CIC.
- **18.- Fátima Romero Avilés** - [fromavi@cic.upo.es](mailto:fromavi@cic.upo.es)
  - Coordinadora área Redes, Infraestructuras y Servicios.
- **19.- Paqui Rubio Tomillero** - [prubtom@cic.upo.es](mailto:prubtom@cic.upo.es)
  - Coordinadora área Operaciones, Soporte y Equipamiento.
- **20.- Alejandro Ruiz Martínez** - [aruimart@cic.upo.es](mailto:aruimart@cic.upo.es)
  - Ayudante Técnico de Informática (BASE) (I).
- **21.- Antonio Sevilla Rodríguez** - [asevrod@cic.upo.es](mailto:asevrod@cic.upo.es)
  - Gestor de Sistemas e Informática
- **22.- Jorge Torres Guerra** - [prubtom@cic.upo.es](mailto:prubtom@cic.upo.es)
  - Ayudante Técnico de Informática (BASE)



UNIVERSIDAD  
**PABLO<sup>®</sup>  
OLAVIDE**  
S E V I L L A

**INFORME del  
Centro de Informática y  
Comunicaciones para el Director  
General de Coordinación y  
Organización Administrativa**

D. José Luís Pavón Fernández  
Director del Centro de Informática y Comunicaciones  
Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla  
Mayo-2006 v 1.1

## ***0.-Introducción. Situación histórica del CIC.***

La Universidad Pablo de Olavide se creó en 1997, y desde entonces no ha parado de crecer y sufrir cambios.

El Centro de Informática contó en sus inicios con cuatro personas (Juan, Fátima, Víctor, Paqui), que se encargaban en aquel entonces de realizar instalaciones de equipos informáticos (PC y servidores), y de resolver dudas de los usuarios, así como ir planificando e instalando el embrión de la red de la Universidad. (UPONET).

El espacio del que se disponía para la *sala de máquinas* (CPD) era apenas de 8 metros cuadrados, mientras que el del personal se reducía a un par de despachos.

La forma de trabajo era bastante diferente a como se hace ahora. En aquel entonces bastaba comentar a dos o tres personas los cambios que iban a realizarse en un servidor para que todo el mundo se enterase. La asistencia se hacía de forma casi inmediata: alguien llamaba por algún problema y enseguida alguno (Juan, Fátima, Víctor, Paqui) iba rápidamente a ver que ocurría y solucionar el problema.

Mientras la Universidad crece se van implantando los servicios del CIC: los más básicos como el correo electrónico al principio, así como aplicaciones para nóminas, gestión de alumnos, para la administración. Para los docentes se implantan servicios como aulas de informática en diversos edificios, acceso a Bolsa, aplicaciones especializadas como SPSS, etc.

La red de la Universidad también crece con ella, teniendo mayor capacidad y cobertura cada año en función de los edificios que van incorporándose al uso. Igualmente va creciendo el número de usuarios, tanto docentes como de administración.

En el año 2000, se inaugura un nuevo Centro de Control y Comunicaciones con mayor capacidad para albergar los sistemas de redes y los servidores de aplicaciones, con sistemas de aire acondicionado y UPS. En cuanto al espacio para el personal, que crece de 4 a 12, aunque muchos de los empleados no eran funcionarios aún, el problema empieza a ser el espacio donde ubicar al personal del CIC, que se ve obligado a ocupar varios despachos desperdigados. A estas alturas ya no es posible atender a los usuarios con tanta celeridad y personalización como antes. Se comienza a utilizar un programa para registro de incidencias que ayude a llevar un control de la demanda de atención a usuario, así como a detectar problemas repetitivos o que afecten a gran número de usuarios. Son los primeros intentos de dotar al CIC de un servicio de calidad.

En el año 2001 se inaugura la nueva ubicación del CIC, en la planta baja del edificio Celestino Mutis. En estas instalaciones es donde nos encontramos actualmente. La

plantilla ha crecido en estos últimos años de 12 a 20 personas. El número de servicios ofrecidos ha crecido también.

El número de usuarios va creciendo hasta los 8000 alumnos, 600 profesores y 300 gestores, de forma que la atención a toda la comunidad universitaria se hace difícil, por lo que se decide adoptar la metodología ITIL, para dotar al centro de una atención de calidad.

Nos centramos en la parte de *Gestión de Servicio*, este proceso se intenta implementar mediante la externalización de la atención directa, creando un Servicio de Atención al Usuario, con un horario más adecuado a las demandas de los usuarios, así como se realizan concursos para crear las figuras de Jefe de Gestión de algunos de los procesos que propone ITIL. Esta adaptación a ITIL supone un esfuerzo a largo plazo, ya que provoca un cambio en la cultura tanto por parte de los integrantes del CIC como por parte de los la comunidad universitaria, ya que éstos deben acostumbrarse a asumir los límites de los compromisos de asistencia.

El gran número de servicios que se ofrecen en la actualidad ha hecho que el Centro de Control y Comunicaciones se haya quedado pequeño, tanto en espacio como en instalaciones eléctricas, por lo que en la actualidad se está en fase de concurso para ampliarlo, lo cual permitirá tener más calidad en el servicio al tener espacio para redundar sistemas tanto informáticos como de suministro eléctrico o refrigeración.

### ***1.- Relación de Puestos de Trabajo del Centro de Informática y Comunicaciones.***

El principal objetivo del Centro de Informática y Comunicaciones es la gestión de recursos informáticos, de telecomunicaciones y nuevas tecnologías, garantizando unos niveles de calidad adecuados.

Para conseguir estos objetivos la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en la actualidad tiene aprobado el siguiente organigrama de puestos de trabajo del CIC. (se especifica el personal que ocupa los puestos).

- **Director del C.I.C. Grupo A. Nivel 29.**
  - José Luis Pavón Fernández.
- **Coordinadores - Grupo A. Nivel 25.**
  - **Redes, Infraestructuras y Servicios.**
    - Fátima Romero Avilés.
  - **Operaciones, Soporte y Equipamiento.**
    - Paqui Rubio Tomillero.
  - **Aplicaciones Corporativas y Sistemas.**
    - Victor J. Hernández Gómez.
- **Jefes de Gestión.**
  - **Soporte y Gestión de Incidencias - Grupo C. Nivel 20.**

- Francisco Javier Díaz Pérez.
  - **Cambios y Problemas - Grupo A/B. Nivel 23.**
    - Jesús Martín Fernández.
  - **Información y Versiones e Infraestructura - Grupo A/B. Nivel 23.**
    - Jacob Hódar Radial.
  
- **Gestores de Sistemas e Informática.- Grupo B. Nivel 22.**
  - Dolores María Barcia Tirado
  - Cristina Carmona Salgueiro.
  - M. Carmen Contreras Espinosa.
  - M. José Domínguez Cordero.
  - Raquel Jiménez León.
  - Fernando Ortega de la Fuente.
  - Antonio Sevilla Rodríguez.
  
- **Gestores de Sistemas e Informática. (BASE)- Grupo B. Nivel 20.**
  - Antonio Cordobés Carmona.
  - Ángela Díaz Vega.
  - Antonio L. Lizana García.
  - Juan Carlos Albarrán Murillo (Interino).
  
- **Ayudante Técnico de Informática. - Grupo C. Nivel 20.**
  - Raúl Bolaños del Rey.
  - Sergio González-Caballos Marques.
  
- **Ayudante Técnico de Informática. (BASE)- Grupo C. Nivel 18.**
  - Jorge Torres Guerra.
  - Alejandro Ruiz Martínez. (Interino).
  
- **Puesto Singularizado. - Grupo C/D. Nivel 18.**
  - Francisco García Hernández.
  
- **Becarios.**
  - J. Francisco Rodríguez García.
  
- **Empresa externa de Asistencia al Usuario. (6 personas).**

El personal del CIC tiene especial dedicación, implica trabajar 37 ½ horas en horario flexible dentro del horario de 8 a 15 y una tarde 2 ½ horas a la semana, dada la complejidad de las tareas y funciones que se desempeña en el CIC.

En este año que se ha reducido el horario semanal de 40 horas a 37 ½ horas, el personal del CIC está realizando un gran esfuerzo en seguir manteniendo la calidad de los servicios de cara a la comunidad universitaria. **(En los tres meses que llevo en la responsabilidad de director del CIC he podido constatar este esfuerzo).**

Para realizar el seguimiento de las funciones del personal, se realizan reuniones de los coordinadores a nivel de área en la que se lleva un control de los problemas, las soluciones y los avances en los desarrollos.

Además existen unos cuestionarios donde el personal ha definido sus funciones indicando su temporización. Estas fichas deben ir actualizándose en función de los cambios de las tareas.

Constan de los siguientes apartados:

- Identificación del puesto
- Cometidos básicos
- Situación del puesto en el organigrama
- Descripción del trabajo
- Relaciones internas y externas
- Marco de actuación
- Responsabilidades
- Conocimientos
- Condiciones de trabajo.

#### **OBSERVACIONES:**

1.- Nos podemos encontrar con algunos problemas en el año 2007, cuando se implante el horario de 35 horas, en horario de 8 a 15 horas. Habría que ver entonces, los servicios que se prestan en horario de tarde (que son casi todos) y la dificultad de poder resolver incidencias y problemas en horario de tarde. (La empresa de servicio que hasta ahora está llevando el Centro de Atención al usuario, está prestando servicio de tarde, pero habría que estudiar hasta que punto están capacitados para resolver problemas más complejo a nivel de Comunicaciones, Telefonía, Infraestructuras, Aplicaciones Corporativas (OCU), Servidores de Redes ...). Las instalaciones y cambio de nuevos servidores y servicios se deberían realizar en horario de mañana, esto sería casi imposible el hacer parar continuamente los servicios por la mañana.

2.- Las plazas que han sido convocadas desde la D.G. RR. HH.

- **Jefe de Gestión de Seguridad, Capacidad y Disponibilidad**
- **Jefe de Gestión de Tratamiento de Datos y Métricas.**

Por concurso específico de méritos (Plazas A/B nivel 23), no se han presentado ningún funcionario de la escala de Gestores de Sistemas e Informática. (No se evaluar en la actualidad tales decisiones del personal del CIC, ya que estaba programada para ir adecuando las funciones y responsabilidades del personal del CIC a la metodología ITIL).

Con el nuevo sistema de puntos del concurso de méritos se necesitaban como mínimo 6 puntos en la fase general (**hay personas que si tienen los 6 puntos**) para poder acceder a la fase específica (memoria) de dichas plazas, y habría problemas más tarde para una promoción del grupo B al A. Esto ha podido generar que el personal no se haya

presentado a cubrir estas plazas. Se va a mantener próximamente una reunión con el Director General de RR.HH. y el personal de CIC para estudiar la situación y que el personal del CIC pueda hacer su valoración de la situación.

3.- La actual RPT define una serie de nuevos puestos de trabajo en diferentes niveles, sin embargo, el amplio plazo de implantación de los mismos **no permite soportar el incremento de carga de trabajo derivado del actual ritmo de crecimiento de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla**, y las exigencias de nuevos servicios, **ni la asunción de las nuevas responsabilidades** de los nuevos jefes de gestión según la tecnología ITIL. **(Puede ser reflejo de que no se hayan presentado personal a cubrir estas plazas)**. Habría que ir ampliando la dotación de personal técnico y de puestos singularizados.

4.- Para dar una mayor calidad de los servicios que a continuación se detallan, echo de menos Áreas/Coordinadores/Jefes de gestión relacionados con las **Nuevas Tecnologías y Audiovisuales** así como personal técnico que se dediquen plenamente a estas tareas. **(El servicio de nuevas tecnologías está recogido en los estatutos y es intención el implantarlo una vez que se fije la dotación del personal)**.

## *2.- Carta de Servicios del CIC, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.*

La misión y visión del Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) es mejorar la eficacia y calidad de los servicios informáticos, de telecomunicación y nuevas tecnologías que presta la comunidad universitaria, apoyada por políticas, planes, objetivos y procesos relevantes impulsadas por el modelo de buenas prácticas de la metodología del sistema de gestión ITIL. Esta metodología se basa en los siguientes procesos:

- Gestión y Prestación de Servicios. IT.
  - Gestión de Soporte a usuarios. (Service Desk) IT.
  - Gestión de las Infraestructuras y Seguridad IT.
  - Gestión de Desarrollo del Plan Estratégico (2005-2010).
- (UPO, AUPA-TIC, CRUE-TIC, S.G.U.I-C.I.C.E. de la Junta de Andalucía).

Ha su vez cada proceso se materializa en otros procesos:

- Gestión de Incidencias
- Gestión de Problemas
- Gestión de la Configuración
- Gestión de Cambios
- Gestión de Versiones
- Gestión de Niveles de Servicio.
- Gestión Financiera.
- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de la Continuidad del Servicio.

El cambio más significativo es el que se produce cuando se adopta la tecnología de buenas prácticas de ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Esta tecnología representa un cambio de mentalidad y de forma de trabajo de las empresas dedicadas a la Tecnología de la Información, cuyo objetivo es ofrecer un servicio de calidad con énfasis en las relaciones con los usuarios.

ORGANIZACIÓN ←-→ PROCESOS ←-→ SERVICIOS ←-→ GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Así, siguiendo esta tecnología, se ha creado un Centro de Atención a Usuarios en el que se implementan parte de las funciones del Service Desk, prestando especial atención a la gestión de incidencias. Para poder implementarlo con las máximas garantías se ha procedido a la externalización del servicio de soporte a usuario, pasando a realizarlo una empresa con la cual hay estrictos controles de calidad.

Se ha fomentado una cultura de gestión integral de la calidad de los servicios prestados a la comunidad universitaria de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, se detallan estos servicios:

- **Servicio de Mensajería y Correo Electrónico:**
  - Cuentas de correo electrónico.
  - Listas de distribución de correo electrónico.
  - Analizador de correo electrónico
  - Servicio de mensajes a móviles SMS.
  - Servicio de correo electrónico para dispositivos móviles.
- **Servicios de Accesos Externos a la U.P.O.:**
  - Acceso a servidores ftp externos.
  - Acceso a servidores externos mediante emulación de terminal.
  - Acceso a cuentas de usuario en equipos externos con salida gráfica.
  - Acceso a cuentas de correo desde equipos externos a la UPO.
- **Servicios de Información y Publicación:**
  - Servidores Web externo e interno.
  - Servicio de Directorio.
  - Servicio Web-Mail de consulta de correo desde el Navegador.
- **Servicios de almacenamiento, compartición y ejecución:**
  - Herramienta de trabajo colaborativo: BSCW. Almacenamiento y compartición de información vía web.
  - Servidor de ficheros SAMBA: almacenamiento, compartición de información, y ejecución de aplicaciones en red.
- **Servicios de Telefonía:**
  - Red Telefónica de la Universidad.
  - Gestión Instalación de terminales de teléfono.
  - Área de información
- **Servicios de Comunicaciones:**
  - Red de Comunicaciones UPONET.



- Red Wireles. (WI-FI).
- **Servicios de Microinformática:**
  - Instalación de los ordenadores. Configuración.
  - Lista de Software.
  - Seguridad de los ordenadores. Antivirus.
  - Servicio de reprografía.
- **Servicios de Aplicaciones de Gestión:**
  - Control presupuestario e Inventario (Universitas XXI-Económico).
  - Gestión de Personal (Universitas XXI-Recursos Humanos).
  - Gestión de Expedientes Académicos y Becas (Universitas XXI-Académico).
  - Gestión de Selectividad (2006).
  - Registro de Documentos (InveSicres).
  - Aplicaciones de Propósito Específico.
  - Bases de Datos de Acceso Público.
  - Sistema de Información a la Dirección (Data Warehouse).
- **Servicios de Docencia Virtual:**
  - Plataforma de teleformación WebCT
  - Videoconferencia.
  - Material Multimedia.
- **Servicios de CCTV.**
  - Canal privado de televisión
  - Distribución de señal de televisión de diferentes emisoras a todo el campus.
- **Servicios de Aulas de Informática y Multimedia:**
  - Aulas de Informática.
  - Aulas Multimedia.
- **Servicios de Transmisión Multimedia**
  - Videoconferencia.
  - Transmisión de Vídeo.
  - Salas Multimedia: Edificio 6 y Edificio 7
  - Paraninfo
- **Servicios de Administración Electrónica:**
  - Identificación Digital (Certificados electrónicos)
  - Instalación Lectores de Tarjetas Electrónicas Certificados Digitales
  - Configuración y uso de Certificados electrónicos
  - Registro Telemático.
- **Servicios antivirus y actualizaciones en ordenadores personales:**
  - Servicio de prevención, detección y eliminación de virus informáticos en ordenadores personales.
  - Servicio de actualizaciones de sistemas Windows.

Catalogo de servicios que se pueden consultar en <http://webcic.upo.es>, (descripción, requerimientos, solicitudes, destinatarios, uso del servicio, consultas, solución de problemas,), conforme a los acuerdos de Niveles de Servicios (SLAs).

Para realizar una planificación y cronograma en cuanto a la prestación y calidad de servicios diferenciaremos nuestros objetivos en dos tipos según su origen:

- **Objetivos trazados externamente al servicio:** estos objetivos no los podemos modificar, ya que nos vienen definidos con pautas de tiempo y metas. Nuestra única interacción es en informar sobre cómo intentaremos integrarlo y de cómo pueden afectar a otros servicios. (Obras edificios 24, 12, 11, animalario, celebración de selectividad, celebración de actos en las salas de grados, wi-fi andaluz, campo virtual compartido, registro telemático, sistema de información a la dirección (segunda fase), tecnimap 2006, proyecto de canal de cultura y creación artística contemporánea de las Universidades Andaluzas, ...).
- **Objetivos definidos por nuestro servicio:** nosotros definimos inicialmente los objetivos y metas, definimos las pautas a seguir, a la vez que los integramos en el trabajo habitual. (Cambio de los sistemas de comunicaciones del troncal, planificación de los backups, cambios de versiones e infraestructuras, planificación de la seguridad, planificación de la disponibilidad, planificación cambio de los servidores que prestan los distintos servicios (ldap, correo electrónico, autenticación, antivirus...)).

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos se realizan una serie de tareas previas que evitan problemas posteriores a la hora de su puesta en marcha (se instalan servidores de prueba, se realizan maquetas donde se comprueba la estabilidad y fiabilidad del servicio, se comprueban todas las interacciones que puede tener cualquier nuevo servicio / aplicación en explotación). Durante su puesta en marcha se observa minuciosamente su funcionamiento y se suele instalar de prueba en grupo pequeños (unidad / área) antes de implementarlos en el campus de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

Hay tareas que se desarrollan todos los días (sistemas de control de infraestructuras de comunicaciones y telefonía, sistemas de salvaguardia y restauración de los datos, seguimiento de las aplicaciones corporativas Universitas-XXI, mantenimiento de alumnos, personal PAS y personal PDI en cuanto a la gestión de correo electrónico, Ldap, antivirus, actualización de los equipos, mantenimiento y control de las aulas de informática, apoyo a la docencia virtual, resolución de incidencias de usuarios tanto SW como en HW, ...) y tareas que requieren un estudio y planificación en cuanto a los cambios de infraestructuras y versiones de software instalados e los servidores de red (los cambios de servidores de red supone instalación, pruebas, instalación del software adecuado, cambio de la información de un servidor a otro, instalación física en el CPD del edificio 1, aviso de los cambios a las unidades y áreas afectadas, ...).

A nivel interno se está iniciando un análisis de datos para cubrir los objetivos actuales.

Ya se ha realizado una reunión entre el director del centro y los coordinadores de los servicios para definir y delimitar los trabajos asignados a los técnicos del CIC así como revisar que se está siguiendo una línea coherente de trabajo según el perfil del técnico y las tareas asignadas al mismo.

Se dispone de información individual de los propios técnicos donde definen sus tareas habituales, carga de trabajo e interés personal. No se dispone de un documento de revisión de estos trabajos.

- **Difusión de los objetivos de mejora al personal.**

Actualmente la difusión de los objetivos de mejora es piramidal y la información se expande no de una manera definida, sino a los técnicos interesados y es transmitida por los coordinadores del servicio, siendo estos quienes tienen una visión completa de todas las tareas que se están realizando para cumplir los objetivos y los técnicos normalmente solo conocen parte de las tareas en la que están implicados. Esto es debido a la estructura del servicio y los técnicos.

El funcionamiento real implica una relación que afecta a varios servicios y no se suele notificar a todos los afectados (esto nos genera ciertos problemas de operatividad que deben ser resueltos posteriormente y cuando ya pueden haber afectado a los usuarios de los mismos). Esto es un punto negativo del servicio y se puede ver que las personas están encapsuladas en sus tareas específicas y pueden no ver como afecta la puesta en marcha o modificación de un servicio a otro anexo que depende del primero.

**OBSERVACIONES:**

1.- El proceso actual de adaptación a la metodología ITIL y su inminente implantación se puede considerar como el criterio principal en la distribución de los recursos disponibles. En una primera línea de actuación se lleva a cabo la redistribución de personal, con los cambios en las tareas y responsabilidades de cada uno de los nuevos Jefes de Gestión, que a su vez implica una redistribución de las funciones que estos tenían asignadas entre el resto de personal, lo cual supone una carga adicional para los demás. Por tanto, no se podrán asumir la totalidad de las responsabilidades hasta que no se incorpore más personal.

2.- Se viene elaborando documentos de acuerdo de los niveles de servicio (SLAs) con los responsables de las distintas unidades y áreas, para que haya un entendimiento mayor entre el personal del CIC y el personal de la Universidad Pablo de Olavide. En ellos se fija los procesos, actividades y procedimientos, así como el periodo de revisión de tales acuerdos.

3.- Todos los servicios que se prestan a la comunidad universitaria, están implementado en infraestructuras informáticas (servidores de red, red de comunicaciones entre edificios, red de telefonía analógica y digital, canal de televisión, equipos de electrónica (conmutadores, switches, hubs, routers), cableado estructurado y fibras ópticas). De forma periódica se produce una actualización del hardware de la Universidad, tanto a nivel de equipos de red/comunicaciones, de servidores y ordenadores de sobremesa de usuarios. En el primer tipo, la renovación de recursos viene impuesta por los cambios de tecnología y la continua ampliación de edificios/personal. La periodicidad en la renovación de servidores depende del tipo de servicio que estos presten, de la evolución

y uso del mismo y de la disponibilidad económica de inversiones, sin que exista un criterio fijo en el periodo de vida de estos.

4.- A nivel de microinformática, siempre en función del presupuesto disponible, se realizan planes “renove”, en el que sí que se marca un tiempo de vida del PC, siendo sustituidos aquellos que superan esta vida útil.

5.- El uso preferente de software libre permite la renovación continua del software de aquellos servicios que utilizan este tipo de licencia. En el caso de software propietario, los diferentes acuerdos con las empresas proveedoras facilitan la renovación de licencias.

6.- La falta de presupuesto limita enormemente la adquisición de software y herramientas imprescindibles para ofrecer un nivel de calidad adecuado de los servicios, como es el caso de aplicaciones ITIL Compliance, necesarias para la adaptación al modelo de calidad ITL. A la espera de aprobación de 75.000 euros para la implantación y puesta en funcionamiento de una herramienta para facilitar la gestión de Inventario, configuración de los elementos de las TI y soporte de incidencias, cambios y problemas, qué sería utilizada por más servicios de la universidad como sistema de gestión de incidencias.

7.- Con la aprobación del **“Plan Estratégico de la UPO 2005-2010”**, en marzo de 2005, culminó un largo proceso de reflexión colectiva sobre el futuro de nuestra Universidad. Como tal, el Plan Estratégico refleja cuál es nuestra Misión y cuál es la Visión de futuro que queremos alcanzar, a través de un conjunto de Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégicos y Líneas de Actuación que orientarán nuestras decisiones en los próximos años, así como los Programas concretos que deberán ser realizados. (Como hemos podido ver el Plan Estratégico de la UPO 2005-2010, implica muchas tareas, reuniones, planificación, cambios de infraestructuras y sistemas, de cara a la coordinación entre el CIC y la estrategia general de la Universidad Pablo de Olavide a través del D. G. de Biblioteca y Nuevas Tecnologías).

### ***3.- Servicio de soporte a los usuarios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, del CIC.***

El servicio de soporte a usuarios que proporciona el CIC ha sido renovado en su totalidad desde el pasado 1 de septiembre de 2005. El nuevo Servicio ha sido pensado para adaptarnos 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 el Puesto de Trabajo en elemento clave y siendo en muchos casos crítica su disponibilidad. Todo esto unido a un deseo de incrementar la calidad con que se venía prestando el servicio.

El Servicio esta disponible de forma presencial en las dependencias del CIC de Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 h, y mediante un Servicio de Guardia para incidencias urgentes fuera de este horario y los fines de semana y días festivos. Se mantiene el acceso al servicio cumplimentando el formulario en la página Web siguiente:

<http://webcic.upo.es/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=30>. Y en caso de no poder cumplimentar el formulario se puede llamar al nuevo teléfono del servicio 954977903 (ext.7903 en los teléfonos tradicionales y ext.77903 en los nuevos teléfonos digitales de la marca Nortel).

Las novedades más importantes:

- Con objeto de mejorar la primera atención se ha preparado un nuevo teléfono de atención (954977903-7903-77903) que cuenta con un “Call-Center”, conectado a la centralita de la Universidad, que aporta una solución avanzada de atención telefónica, con tratamiento de llamadas según control temporal y presencial de los técnicos.
- Con objeto de atender a la comunidad universitaria de manera ininterrumpida el horario de atención se ha ampliado de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h, y mediante un Servicio de Guardia para incidencias urgentes fuera de este horario y los fines de semana y días festivos.
- Con objeto de garantizar la calidad y disponibilidad del servicio todas las incidencias culminaran con un proceso de aceptación/validación del trabajo realizado y una encuesta de satisfacción que nos permita hacer un seguimiento personal de cada una de vuestras peticiones. Esta práctica se engloba dentro de los procesos operacionales propuestos por el conjunto de buenas prácticas de ITIL definidos originalmente por la OGC del Gobierno de Inglaterra. Además existe un Área de Gestión que supervisa la eficacia, eficiencia y calidad del Servicio prestado así como la percepción y nivel de satisfacción de los Usuarios.
- Con objeto de reforzar el numero de técnicos que atienden el servicio la empresa Telefónica Soluciones ha comprometido un Equipo de Trabajo de 6 personas ubicadas en las dependencias del CIC, con experiencia adecuada y formación en ingeniería superior, técnica o FP de distintos niveles, según las diferentes Áreas a cubrir. Este 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 los soportan.

Telefónica Soluciones tiene el firme compromiso con la Universidad Pablo de Olavide, de ofrecer un servicio de alta calidad que contribuya al éxito de sus actividades, basado en un Acuerdo de Nivel de Servicio construido sobre los Requisitos de Nivel de Servicio, establecidos por la Universidad Pablo de Olavide. Por ello, considera que es objeto principal, establecer una gestión eficaz de las incidencias y aportar un modelo de resolución de problemas que garantice la disponibilidad operativa de la infraestructura de IT.

La Gestión de Incidentes, se apoya básicamente en los siguientes procesos principales, definidos en la Gestión de Incidentes de ITIL, que a su vez integrarán otros subprocesos y tareas:

- Detección y Registro del problema
- Clasificación y distribución
- Investigación y diagnóstico
- Definición de la solución
- Reparación

Este Proceso utiliza los siguientes Documentos y Procedimientos:

- Catálogo de Servicios del CIC
- Procedimiento de Apertura de Incidencia
- Cuestionarios de Nivel 1 y Listas de Verificación
- Procedimiento de Escalado Horizontal
- Procedimiento de Gestión de Garantías y Servicios Externos
- Procedimiento de Conformidad Objetiva
- Procedimiento de Reapertura de Incidencia
- Encuestas de Calidad
- Procedimiento de Seguimiento de la resolución de incidencias
- Procedimiento de atención telefónica

Existe una configuración de prioridades de atención de incidencia:

- **Urgente.**
- **Excepción:** Equipo de Gobierno, Rector
- **P0:** fallo general que afecta a muchos usuarios
- **P1:** fallo grave que afecta a un usuario
- **P2:** petición/incidencia normal
- **P3:** petición sin prioridad (consulta, instalación de aplicación no crítica, etc.)

Existe un documento de procedimiento de Control de seguimiento en la resolución de incidencias. Si una incidencia o petición no se soluciona en el tiempo establecido (2 días laborales generalmente, pero depende del tipo de incidencia ya que las instalaciones el tiempo de resolución es superior) se ha de documentar en el campo resolución de la incidencia (y/o orden de trabajo) el motivo de la no solución y evaluar si ponen soluciones alternativas.

Si a los 4 días de la apertura sigue sin ser solucionada (o dos días después del tiempo estipulado como tiempo de resolución), se escala al responsable seguimiento (CIC) para ver evolución y si hay que tomar medidas alternativas.

Mientras siga abierta una incidencia (asignada a soporte o a CIC), cada 4 días se debe anotar como va el estado de la incidencia (sigue igual, pendiente de..., etc.). El no cumplir estas anotaciones, será motivo de penalización.

Todas las semanas se hace un seguimiento de las actuaciones de la empresa de servicio.

La empresa de servicio eleva un informe de actuaciones.

La coordinadora de área de Operaciones, Soporte y Equipamiento, el Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias y el Director del CIC mantienen reuniones periódicas de seguimiento de las actuaciones con representantes de la empresa de servicio, así como de la evolución y calidad del servicio que se presta a la comunidad universitaria.

### **OBSERVACIONES:**

1.- Hay un gran número de incidencias que generan malestar entre la comunidad universitaria, ya que la resolución de tales incidencias se va más allá de las actuaciones propias del CIC y de la empresa de soporte, son las que implica compra de material, averías en equipos, cambio o instalación de teléfonos, cambio de los equipos del plan renove (PC y impresoras), averías en equipos que por estar en garantía hay que jugar con los tiempos de la empresa externa.

2.- El volumen de incidencias que se han producido desde Enero-Marzo de 2006 son: 568 en Enero, 683 en Febrero, 753 en Marzo.

3.- Hay un gran número de personas de la comunidad educativa (PAS, PDI, alumnos, Órganos Universitarios) que no conocen los acuerdos de niveles de servicios (SLAs) que presta el CIC y la empresa de soporte a usuarios. Esto genera malestar porque se todos creen que su problema particular es más importante que todas las incidencias que se están generando y intentando dar solución lo antes posible. (Ver acuerdos de prioridades de atención de incidencia).

4.- Existe un manual de procedimiento de Gestión de Incidencias. En este Documento se incluye información general sobre la metodología y procedimientos para el desarrollo del Servicio de Soporte a Usuarios integrado en el CIC de la Universidad Pablo de Olavide, enfocados desde el aspecto de la Gestión del Servicio en su globalidad, abordando especialmente los siguientes procesos:

- Gestión de Incidencias
- Gestión de Problemas
- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de Cambio
- Gestión de Niveles de Servicio

Dentro del conjunto de procesos indicados anteriormente, el Servicio de Soporte tiene como Proceso primario la Gestión de Incidencias.

4.- La herramienta que se utiliza es Magic Service Desk. Está por debajo de las necesidades que la Universidad Pablo de Olavide necesita en cuanto facilitar la gestión de Inventario, configuración de los elementos de las TI y soporte de incidencias, cambios y problemas. A la espera de aprobación de 75.000 euros (Plan de Inversiones)

para la implantación y puesta en funcionamiento de una herramienta, a la que se hizo referencia anteriormente, con mayor potencia. (licencias, formación, instalación y cambio información histórico).

#### ***4.- Infraestructuras, dependencias y centro de coste del CIC.***

##### **- De la ubicación del CIC.**

En el año 2001 se inaugura la nueva ubicación del CIC, en la planta baja del edificio Celestino Mutis. (Edificio 6). En estas instalaciones es donde nos encontramos actualmente.

Está compuesta por:

- Despacho del director del CIC, 1 persona y 1 mesa de reuniones, (5x4 m),
- Sala de coordinadores de áreas, 3 personas (5x4 m),
- Sala de gestores y ayudantes técnicos, 18 personas (5x18 m),
- Sala de juntas que actualmente por necesidades de personal se ha adaptado a sala de becarios, 2 personas y a la espera de la convocatoria de 4 becarios más, (5x3 m).
- Sala de atención usuarios, 7 personas, 6 de Telefónica y 1 administrativo del CIC, (3x6 m).
- Sala de pruebas, sala de servidores, sala de preproducción de los sistemas informáticos. (3x15m).

##### **- De la ubicación del Centro de Control y Comunicaciones.**

Para 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, en el año 2000, se inaugura un nuevo Centro de Control y Comunicaciones con mayor capacidad para albergar los sistemas de redes (centro del troncal actual de la Universidad) y los servidores de aplicaciones y de datos, sistemas de almacenamiento y de salvaguardia, sistemas de aire acondicionado y UPS. Está ubicado en el Edificio 1.

Está en fase de concurso (600.000 euros) la creación del nuevo Centro de Control y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, ubicado en el sótano del Rectorado. (Sala de operadores, sala de sistemas de redes y comunicaciones, sala de UPS).

##### **- De la Gestión Financiera de los servicio TI del CIC.**

Para optimizar la infraestructura y la organización TI para la prestación de niveles de disponibilidad sostenidos que permitan a los servicios satisfacer sus objetivos, se realiza la planificación a largo plazo y mejora del servicio, en el apartado de gestión financiera

de los servicios de TI:

- Gestión de los presupuestos.
- Gestión de costes.
- Capacidad para la toma de decisiones.

El centro de coste asignado al Servicio de Informática (CIC) es el 302104.

Consta de 5 aplicaciones vinculantes:

- **302104-422D-21:** Equipos procesos de Información. Con un crédito total de 1.048.796,38 euros.
  - o Mantenimiento de los sistemas:
    - Sistemas corporativos Universitas XXI.
    - Sistemas de Telefonía.
    - Licencias Campus. (oracle, Microsoft, antivirus, ...).
    - Sistemas de Electrónica. (conmutadores, swtichs...).
    - Infraestructuras. (cableados, fibras ópticas...).
    - Equipos Informáticos (servidores, PC, impresoras).
- **302104-422D-22:** Material informático no inventariable y estudios y trabajos técnicos. Con un crédito total de 107.083,30.
  - o Mantenimiento de los sistemas con material no inventariable.
- **302104-422D-480:** Becas y Ayudas estudiantes 1 y 2 ciclo. Con un crédito total de 21.060,00 euros.
  - o Becas ayudas al cuidado de las aulas de informáticas.
- **302104-422D-482:** Otras Becas y Ayudas propias de la Universidad. Con un crédito total de 57.600,00 euros.
  - o Becas ayuda prácticas técnicos en informática en el CIC.
- **302104-422D-63:** Sistemas para procesos de Información. Con un crédito total de 987.113,45 euros. (remanente 2005 de 268.913,45 e ingresos de la CICE para puesta en marcha de la universidad digital 538.650,00 + 179.550,00).
  - o Proyecto Universidad Digital. AUPA-CICE. (registro telemáticos, campus virtual compartido, wi-fi andaluz, sistemas de información a la dirección DW.).

## OBSERVACIONES:

1.- Las funciones y servicios que presta el CIC a la comunidad educativa requiere de muchas reuniones con empresas externas. (HP, TELECOR, SCC, Fujitsu, Sadiel, Isotrol, Siemens, IBM, SUN, Telefónica Soluciones, Informática El Cortes Ingles, Nortel, 3-COM...), y con las distintas unidades y áreas de la Universidad. Para

mantener estas reuniones se necesita espacio. Actualmente hemos tenido que quedarnos sin dicha sala de reuniones a favor de la ubicación del personal.

2.- El Centro de Control y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, no son dependencias del CIC, si la responsabilidad de sus gestión y funcionamiento de acuerdo con todas las normas de seguridad que requiere las distintas leyes administrativas y de protección física y lógica de las instalaciones y de los datos. **(En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal y la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico).**

3.- Para optimizar la infraestructura y la organización TI para la prestación de niveles de disponibilidad sostenidos que permitan a los servicios satisfacer sus objetivos, se realiza la planificación a corto plazo de un plan de inversiones financieras, planificando cambios, nuevas adquisiciones, nuevas ampliaciones en infraestructuras, nuevas necesidades de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. (Aula virtual, Plan renove PCs/Impresoras de PDI y PAS, Ampliación Centralita Telefónica, Infraestructuras informáticas para las obras que se viene realizando oficinas 11, 12, 24 A, 24B, 24C, Animalario). Este plan de inversiones requiere permanentemente el visto bueno desde el Vicerrectorado de Servicios y Planificación. **Además se requiere el visto bueno para pequeños gastos y reposiciones de equipos que dificulta la planificación a medio plazo de los cambios.**

#### ***5.- Informe de Autoevaluación del CIC.***

#### **DEL PLAN ANDALUZ DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES (PACU) 2001-2006, GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN DE SERVICIOS UNIVERSITARIOS:**

“La autoevaluación es un instrumento de mejora que ofrece a la comunidad universitaria la oportunidad de reflexionar, describir y valorar el estado de su funcionamiento de manera participativa. Aunque no es una tarea especialmente complicada, requiere una fuerte motivación entre los participantes y voluntad para el autoanálisis y la crítica con vistas a la mejora. Desde un punto de vista práctico, se necesita además ajustarse a las directrices y contenidos de la Guía de Autoevaluación, emitir juicios que tengan en cuenta la opinión de la comunidad, así como esforzarse por definir y poner en práctica líneas de acción tendentes a la mejora.”

#### ***“Qué es la gestión integral de la calidad***

Con este término se quiere designar un conjunto de procedimientos y estrategias importantes en la búsqueda, manejo y dirección de la excelencia. De forma sintética, cualquier modelo de gestión integral de la calidad está fundamentado en cuatro pilares básicos: (a) el compromiso con el cliente, (b) la mejora continua, (c) el proceso estructurado de resolución de problemas y (d) el fortalecimiento del personal. El modelo EFQM sostiene que la mejor definición de excelencia es aquella que subraya “el modo sobresaliente de gestionar la organización y obtener resultados mediante la aplicación

de ocho conceptos fundamentales” que conforman un marco general de evaluación no prescriptivo, cuyo significado va cambiando a medida que la organización avanza hacia la excelencia. Estos conceptos son (EFQM, 1999, p. 1).”

*El CIC* se encuentra en estos momentos (mayo-2006) en la Fase 2. Autoevaluación. La evaluación es realizada por el Comité de Autoevaluación del Servicio (CAS), (Fátima, M. Carmen, Jesús, Jacob, José Luís, Juan, F. Javier). Se reúne todos los lunes a partir de las 10 horas, intentando en cada sesión de trabajo autoevaluar un criterio. (antes ha habido un trabajo personal de la comisión).

Se está elaborando el Informe de Autoevaluación del Servicio, el cual ya ha valorado los puntos:

- Criterio 0. EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO.
- Criterio 1. LIDERAZGO.
- Criterio 2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA.
- Criterio 3. PERSONAS.
- Criterio 4. ALIANZAS Y RECURSOS.
- Criterio 5. PROCESO.

Faltan por evaluar los siguientes criterios:

- Criterio 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES.
- Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.
- Criterio 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.
- Criterio 9. RESULTADOS CLAVE.

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA Y/O ACCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	INDICADORES
1.1.4	<b>Crear y difundir un catálogo de recursos tecnológicos (software, equipamiento y recursos de información) para la docencia.</b>	DGB y NNTT		Catálogo publicado. Sesiones de formación en el uso de recursos: bases de datos, webct, software de virtualización, uso de videoconferencia, etc.
5.5.3	<b>Potenciar la adquisición de los recursos de información necesarios para la investigación definiendo prioridades y garantizando su continuidad.</b>	DGB y NNTT		
	Dotación a los Departamentos para recursos de información dedicados a investigación			Ejecución presupuestaria
	CBUA			Ejecución presupuestaria
	Sistema de información para la investigación		Pendiente de CICA	
12.2.2	<b>Ampliar la cobertura inalámbrica de internet e intranet de la UPO (instalación de antenas que den cobertura a salas de estudio y aulas; señalización de lugares con cobertura; elaboración de un mapa de cobertura).</b>	DGB y NNTT		WiFi funcional. Canales de información sobre acceso a wifi. Número de PCs conectados
	Sistema Hotspot de acceso a la red wifi			Hotspot funcional
12.4.1	<b>Ampliar el edificio de la Biblioteca.</b>	DGB y NNTT		
	Planificación equipamiento ampliación puestos informáticos en Biblioteca y apoyo a la docencia e investigación			
12.5.1	<b>Renovar la Pagina Web.</b>	DGB y NNTT		
	Implementar un gestor de contenidos para la publicación automática en la Web.			Implantación del sistema
	Establecer un mecanismo de publicación en web para departamentos y centros.			Número de departamentos y centros con nueva página web
	Creación del Campus Virtual de la UPO.			
	Creación de páginas Web y espacios virtuales para los órganos de representación estudiantil y asociaciones estudiantiles.			Órganos estudiantiles con nuevo sistema
12.5.2	<b>Incorporar servicios a la Página Web.</b>	DGB y NNTT	A la espera del campus virtual	

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA Y/O ACCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	INDICADORES
12.6.3	<b>Añadir valor al sistema de comunicaciones de teléfonos.</b>	DGB y NNTT		
	Establecimiento y desarrollo de un sistema de voz IP.			Número de terminales IP. Servicios diferentes a telefonía incorporados. Grado de uso de esos servicios.
15.3.1	<b>Finalizar el proceso de implantación de la firma y certificación electrónica.</b>	DGB y NNTT		
	Finalizar el proceso de inclusión de la firma electrónica en la tarjeta inteligente. Facilitar la obtención de certificados electrónicos por parte de todos los miembros de la Comunidad Universitaria.			Porcentaje de la comunidad universitaria con certificado electrónico. Número de certificados emitidos
15.3.2	<b>Crear un Registro telemático.</b>	DGB y NNTT		
	Implantación tecnológica nueva plataforma			Nueva plataforma instalada
	Página web sobre administración electrónica			Existencia de la página web
15.3.3	<b>Identificar y adaptar a procesos virtuales los procedimientos administrativos.</b>	DGB y NNTT		
	Creación de formularios e implementación del flujo de trabajo en Invesflow. Implementar los procedimientos para el pago telemático de tasas. Fomentar el uso de los sistemas de automatrícula por internet. Aplicación de la firma electrónica a las actas de calificaciones. Identificar otros procedimientos para su desarrollo mediante administración electrónica. Difusión de los nuevas prestaciones.			Número de procedimientos implantados
	Crear un repositorio virtual de documentos certificados electrónicamente.			Estudio sobre solución. Implementación del repositorio
1.1.1	<b>Elaborar un plan de formación del profesorado para la adquisición de nuevas habilidades pedagógicas y tecnológicas.</b>	VPR		
	Formación del profesorado en las Nuevas Tecnologías aplicadas a la docencia:			Número de profesores formados. Grado de satisfacción.

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA Y/O ACCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	INDICADORES
1.1.2	<b>Establecer mecanismos que garanticen el desarrollo de una docencia innovadora y el apoyo de las nuevas tecnologías.</b>	VOAP		
	Grupo de trabajo que determine líneas prioritarias			
	Incentivos a la innovación mediante la convocatoria de proyectos de innovación pedagógica.			
	Apoyo en el uso de las Nuevas Tecnologías aplicadas a la docencia.			Proyectos o asignaturas implementadas en modalidad virtual
	Redundancia en el servidor Webct			Implementación de servidor redundante. Disponibilidad del aula virtual
1.1.3	<b>Implantar Sistemas de Enseñanza Virtual.</b>	VOAP		
	Grupo de trabajo para detrmnación de estándares		Ver 1.1.2	
	Sistema de apoyo tecnológico al profesorado.			Proyectos o asignaturas implementadas en modalidad virtual
	Uso aula virtual, grabaciones, videoconferencias		No abordado	
	Incorporación a la biblioteca de una zona de elaboración de materiales docentes			Establecimiento y equipamiento .
1.3.1	<b>Sistematizar y difundir la Planificación Docente Anual.</b>	VOAP		
	Implementación del módulo de RRDD de OCU			Porcentaje de profesores incorporados correctamente.
	Nuevas páginas web de centros incorporando captura automática de horarios e interaccionando con aula virtual			Número de centros con nueva página web
	Convocatoria de proyectos de virtualización			Convocatoria. Número de asignaturas virtualizadas
2.5.5	<b>Crear Títulos Propios para Mayores.</b>	VOAP		
	Convocatoria de proyectos de virtualización			Convocatoria. Número de asignaturas virtualizadas
2.5.6	<b>Potenciar la oferta académica del Centro de Estudios para Extranjeros.</b>	VE		

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA Y/O ACCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	INDICADORES
	Convocatoria de proyectos de virtualización			Convocatoria. Número de asignaturas virtualizadas
5.5.1	<b>Diseñar un sistema de información de actividades de investigación y de transferencia de tecnología de los grupos, capacidades, demandas, prioridades, etc.</b>	VI		
	Sistema de información para la investigación		Pendiente de CICA	
12.1.1	<b>Aprobar los distintos Planes incluidos en el III Plan de Inversiones.</b>			
	Puesta en marcha de la renovación de la infraestructura de red de datos.			
	Equipamiento sala de servidores			Nueva sala funcional
	Troncal de red			Troncal de red renovado y funcional
	Commutadores edificios			Conmutadores instalados y reemplazados. Tiempo de espera para nueva instalación de PC o teléfono
	Renovación servidores, almacenamiento, backup y bases de datos			Número de servidores renovados e instalados
	Reynovación control de edificios			Edific ios conectados y controlados. Evolución del gasto electrico por edificio
12.2.1	<b>Ampliar el equipamiento de aulas, seminarios y laboratorios existentes y equipar los nuevos; equipamiento de otras dependencias.</b>	VS y P		
	Renovación equipamiento aulas de informática (hasta 2001)			Número de aulas renovadas y funcionales
	Aulas para videoconferencias y grabación		No abordado	
12.2.3	<b>Equipar y renovar las dotaciones de ordenadores de PDI y PAS.</b>	VS y P		

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA Y/O ACCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	INDICADORES
	Planificar presupuestariamente la renovación de equipos informáticos en función de las necesidades el crecimiento y la obsolescencia de los mismos. Llevar a cabo la adquisición según lo presupuestado con la antelación suficiente a cada curso académico.			Número de PCs renovados. Número de incidencias relativas a instalación de PCs
14.2.1	<b>Ampliar las funcionalidades del sistema de información orientado al proceso de Dirección Estratégica.</b>	GR		
	Incorporar nuevas funcionalidades en el sistema de información.			Publicación del pliego. Concesión del concurso
14.3.2	<b>Elaborar los planes de las Unidades (Centros, Departamentos, Fundaciones, Servicios...).</b>	VS y P		
	Plan de Biblioteca			Elaboración del plan
	Plan de Tecnología			Elaboración del plan
15.2.1	<b>Confecionar manuales de procedimientos.</b>	GR		
15.2.2	<b>Desarrollar un plan de comunicación interna basado en la red informática que incluya la sistematización de los procedimientos de coordinación de la comunicación interna.</b>	VRI e I		
	Estudiar alternativas para una base de datos documental y de normativa con buscador y, a ser posible, salida XML			Estudio sobre solución. Implementación del repositorio
16.2.1	<b>Adaptar la oferta de cursos propios a la demanda social.</b>	FUS		
	Convocatoria de proyectos de virtualización			Convocatoria. Número de asignaturas virtualizadas
17.1.1	<b>Desarrollar un plan de comunicación externa de la UPO a través de los medios de comunicación y de la Web</b>	VRI e I		
17.1.2	<b>Desarrollar un plan de imagen institucional.</b>	VRI e I		

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA Y/O ACCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	INDICADORES
	Potenciación del servicio de Información (call center)			Número de servicios incorporados al call center. Horas de atención. Llamadas atendidas. Llamadas atendidas satisfactoriamente.
17.1.3	<b>Desarrollar un plan de potenciación de la Página Web.</b>	VRI e I		

## **Memoria 2005/2006 del Centro de Informática y Comunicaciones**

### **Administración electrónica.**

Durante este curso académico se ha reorientado la estrategia de la Universidad respecto a la solución tecnológica para dar entrada a los niveles más altos de Administración Electrónica. La nueva estructura se basa en software de la Junta de Andalucía con la que se ha alcanzado un acuerdo de cesión que faculta a la Universidad para su uso:

- @aries
- w@rda
- El sistema está preparado para la validación completa de la certificación digital, con consultas al servicio de directorio de la Junta de Andalucía y a la aplicación de Notario Electrónico para garantía y sellado de tiempos con cobertura legal.

Dentro de este marco de colaboración se ha impartido un curso de registradores de la FNMT al que asistieron miembros de área de Asuntos Generales, y personal de la Junta de Andalucía y de varias universidades.

El Día de Internet, durante la semana de 24 al 30 de Octubre del 2005, con gran colaboración de la Junta de Andalucía, supuso la presentación de este proyecto. En el periodo señalado se prepararon 15 puntos para el reparto de lectores de tarjeta y la emisión de certificados digitales de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

### **Gestión Documental**

El software de gestión documental (invesdoc, e invesflow) ha sido renovado en su totalidad, adoptando las nuevas funcionalidades incorporadas por el fabricante en ambas aplicaciones. Una transformación similar ha sufrido el software de Registro de Entrada y Salida de Documentos, inveSicres, con nuevas versiones.

Esta renovación facilita la integración de estos productos con las iniciativas de administración electrónica referidas anteriormente.

### **Sistema de Información a la Dirección 2ª fase:**

Se ha estimado la incorporación de nuevos informes e indicadores en Gestión económica, Infraestructuras, Recursos humanos y en el cuadro de mandos integral, así como informes en relación a indicadores UCUA, CRUE, CCU, etc. Se ha prestado especial atención a la contabilidad analítica.

Se pasa a la siguiente fase de implementación del primer contrato que consiste en el análisis de los indicadores e informes ya implementados y la definición de la transferencia de datos. Conclusiones alcanzadas por el grupo de trabajo de la sectorial TICs de la AUPA sobre la financiación y ejecución del proyecto Universidad digital.

### **Red WIFI cobertura 100% campus Universidad.**

El día 17 de mayo, coincidiendo con la celebración del Día de Internet, la Universidad Pablo de Olavide conectó la infraestructura que da cobertura WiFi a todo el campus. A través de esta infraestructura WiFi, se permite a todos los miembros de la comunidad universitaria el acceso a internet y a servicios de intranet, desde cualquier punto del campus (incluidas zonas exteriores, cafeterías y salas de estudio) y sin necesidad de estar conectados por cable.

La conexión será de tipo segura (protegida por clave y contraseña) y cifrada, de modo que, según el perfil de la persona que se conecte (PDI, alumno, PAS o invitado), podrá configurarse el nivel de acceso a determinados servicios.

Esta implantación es el resultado del acuerdo de las universidades públicas andaluzas y la CICE, en el marco del proyecto Universidad Digital, por el cual se va a dotar progresivamente de cobertura WIFI a todas las universidades públicas andaluzas.

El proyecto Universidad Digital contempla además la interconexión de las redes inalámbricas de todos los campus andaluces entre sí y con un gran número de instituciones universitarias y de investigación europeas y mundiales a través de la red EDUROAM. Esto facilitará la movilidad de todos los miembros de la comunidad universitaria y eliminará la necesidad de poseer una identificación específica para conectarse en cada campus que se visite.

### **Correo Electrónico/Servicio de LDAP**

El servicio de directorio ha sido revisado para adecuarlo a las tendencias de aplanamiento marcadas por RedIRIS y los estándares actuales, incorporando nuevos atributos que permiten su integración transparente con otros servicios (como la red WIFI, la autenticación para publicación Web y otros).

La automatización del procedimiento de creación, modificación y borrado de usuarios en el directorio y servicios asociados (aamba, bscw, listas de distribución automatizadas, listas para gestión de estafeta, etc.....) a partir de las aplicaciones de gestión es otro de los hitos principales conseguidos en este grupo de actividades.

Se ha estudiado y desarrollado un procedimiento de atención de cuentas muertas, que facilita la gestión de los buzones de usuario final, optimizando el almacenamiento y el rendimiento del software de gestión.

Por otra parte, se ha gestionado el cambio de equipamiento relacionado con el servicio de listas de distribución, con revisión integral del software y hardware asociado, e incorporando un módulo antivirus que completa los análisis de intercambio de correo en la Universidad.

Se ha continuado la migración de todas las cuentas de correo del profesorado hacia un dominio de correo único: @upo.es, con la extinción efectiva de numerosos dominios flotantes, que permanecían activos.

### **Aplicaciones de Gestión.**

Destacamos especialmente los cambios habituales, debidos a cambios normativos y correctivos, aplicados a los sistemas OCU, liderados en su mayor parte por las unidades y áreas de gestión implicadas, y ejecutados desde este Departamento.

La explotación de datos este curso ha aumentado considerablemente, con solicitudes continuas de todas las Áreas de Gestión y organismos externos: Modelo de Financiación, informes de la CRUE, etc.. La implantación satisfactoria del Sistema de Información a la Dirección, debería disminuir considerablemente el esfuerzo de desarrollo de informes.

A subrayar la incorporación de un importante módulo de gestión cuya implantación está siendo especialmente costosa: el Módulo de Recursos Docentes, base de importantes servicios asociados con el Plan de Ordenación Docente, y con la Gestión de Espacios y Horarios.

Remarcamos también el nuevo módulo para la gestión de las pruebas de Mayores de Veinticinco Años y de Selectividad, estas últimas se gestionan por primera vez desde nuestra Universidad. Para la implantación del módulo de Acceso, se ha organizado un curso de formación, distintas sesiones de colaboración con OCU, y numerosas pruebas en varias fases para la familiarización con los distintos componentes software y hardware (lectores de código de barras, impresoras de alto rendimiento, etc..)

Es importante así mismo el aumento en el número de usuarios de las aplicaciones básicas, debido a la consolidación de distintos módulos, principalmente Tercer Ciclo y Módulo de Recursos Docentes.

### **Infraestructura de Aplicaciones**

Siguiendo con la renovación de la infraestructura que da cobertura a las aplicaciones corporativas, ha comenzado la adquisición del equipamiento que será la base física para la renovación de arquitectura propuesta por la empresa suministradora.

### **Instalación y puesta en marcha del control horario**

En conjunción con el área de recursos humanos, se ha puesto en marcha el sistema de control horario basado en Web. Desde el CIC se ha realizado el apoyo técnico necesario para este proyecto. Así mismo, y pasada la primera fase de pruebas, se ha procedido a realizar una migración del equipo que se estaba utilizando hacia un equipo de mejores prestaciones donde se ubicará de forma definitiva.

### **Proyecto de Sala de Prensa y Sala de Juntas del nuevo Rectorado**

Para definir los elementos de los que se deben dotar a la Sala de Prensa y la Sala de Juntas del nuevo Rectorado se ha llevado a cabo un exhaustivo estudio que ha consistido en búsqueda de nuevas técnicas, consultas con expertos en la materia y visitas a otros enclaves similares. Con toda la información se realizó un proyecto técnico cuya propuesta se ha llevado a un concurso para su adjudicación.

La instalación de la Sala de Prensa consiste en dotarla de un sistema multimedia que engloba sonido de sala y prensa, vídeo de sala y control de la instalación. Como novedad se instalará también un sistema de iluminación con objeto de obtener las mejores condiciones para la grabación de eventos que se difundirán después a través de los medios de comunicación.

La dotación de la Sala de Juntas consiste en un sistema de audio de sala y control de la instalación tipo conferencia, con control por parte del presidente de la sala de los micrófonos y de los turnos. Así mismo se instalará un pequeño sistema de control de la sala.

### **Participación en los grupos de trabajo AUPA-TIC**

El CIC ha colaborado con la Dirección General de Biblioteca y Nuevas Tecnologías en los siguientes eventos:

- **Universidad de Cádiz.** Puerto Real. 5 de Abril de 2006. Sesión de seguimiento del proyecto Universidad Digital (Orden de 14 de Diciembre de 2005).

### **Software e Infraestructuras de copias de seguridad.**

La Universidad Pablo de Olavide tiene en la actualidad, un sistema heterogéneo de copias de seguridad formado por software y hardware de distinto fabricante disperso entre los distintos servidores existentes.

Se pretende consolidar todo el sistema en uno único, formado por una única librería y un software común que sea capaz de gestionar los backups de los distintos servidores y que tenga suficiente capacidad de ampliación para poder recoger las necesidades que se presenten en un futuro próximo, para lo que se ha convocado un concurso público con vistas al suministro e instalación del sistema.

#### **Nuevo sistema de almacenamiento.**

El servicio de almacenamiento SAN de la Universidad va a ser reemplazado por un sistema de mejores prestaciones, para lo que durante este curso académico ha venido estudiando las diferentes rutas de migración, mediante la asistencia a congresos y eventos de distintos fabricantes, así como a reuniones de carácter monográfico con diversos proveedores e integradores.

El resultado de estos encuentros será la convocatoria próxima de un concurso público para la anunciada renovación.

#### **Entorno virtualización.**

Se ha consolidado (con distintas mejoras hardware y software) el entorno de virtualización, que admite la implantación y convivencia en el mismo servidor físico de distintos entornos de ejecución independientes.

Hasta el momento tenemos implantados cinco servidores con distintos sistemas operativos. El entorno, ayuda a optimizar el coste de las pruebas de nuevos servicios y migraciones, así como la implantación de servicios de baja demanda, o servicios durmientes.

#### **Servicio Web.**

En colaboración con Prensa, y con el apoyo de la Facultad de Ciencias Empresariales, la Dirección de Biblioteca y Nuevas Tecnologías ha liderado un ambicioso proyecto para el desarrollo de un entorno Web corporativo multiportal, al que se pretende que se incorporen de forma escalonada todas las Facultades y Escuelas, Departamentos y Áreas de Gestión.

El entorno, que está en fase de incorporación de información y pruebas técnicas, está basado en un software de administración de contenidos de libre distribución: OpenCMS, y su implantación está siendo ejecutado por la empresa Isotrol.

En el grupo de actividades relacionadas con los servicios web interno-externo actuales, se ha trabajado especialmente en la homogeneización de la autenticación para la publicación, y en la consolidación de software y de hardware, lo que debe suponer una mejora en la gestión del servicio.

Es destacable así mismo el trabajo en colaboración con Prensa y la Secretaría General para la edición del Boletín Oficial de la Universidad Pablo de Olavide (BUPO), y en especial la sección de búsquedas.

#### **Consolidación de la Telefonía sobre IP .**

Este año se ha consolidado la telefonía IP.. Entre sus cualidades se encuentran las siguientes:

- Mensajería unificada de voz en el cliente de correo
- Terminales hardware de distintas capacidades y terminales software muy potentes
- Movilidad en la red (oficina virtual)
- Acceso a la agenda corporativa y personal con marcaje automático desde la agenda
- Capacidad de utilización de nuevas tecnologías de transmisión, como SIP

Se ha llevado a cabo una ampliación de las líneas que nos unen con las centrales de Telefónica con objeto de no saturar las ya existentes, de modo que el acceso al exterior no suponga problema.

### **Cambio de numeración de las extensiones telefónicas.**

Con objeto de alcanzar una normalización de la numeración de las extensiones telefónicas para llamadas internas, se ha procedido al cambio de numeración. Para llamar a las extensiones hay que marcar cinco dígitos en lugar de cuatro como se ha venido haciendo hasta ahora. De esta forma, todas nuestras extensiones internas constan cinco dígitos respectivamente.

En líneas generales, se ha antepuesto un cuatro o un siete, dependiendo de la centralita a donde está conectada la extensión. Esto facilita grandemente la gestión de la numeración y la incorporación de nuevos servicios en un futuro.

### **Puesta en funcionamiento de la Calidad de Servicio en la red de datos.**

La implementación de aplicaciones de voz en una red de datos es un trabajo delicado debido a la naturaleza de estas redes. La voz, al tratarse de un elemento en tiempo real, necesita unas determinadas condiciones de transmisión para que el audio sea bueno: mínimo retraso, que no haya pérdidas de paquetes, que no haya picos de tráfico, etc.

Aunque la red de la Universidad (UPONET) es una red de última generación con gran potencia y gran ancho de banda, se ha querido asegurar el buen funcionamiento de las aplicaciones de voz, como es la Telefonía IP, de modo que si en algún momento hay un tráfico de datos elevado, éste no afecte a las transmisiones de voz.

Para ello se ha implantado un sistema de Calidad de Servicio en la red de datos, consistente en priorizar mediante una serie de colas determinados tráficos, permitiendo que en caso de conflicto, un tráfico se vea beneficiado. Así podemos darle máxima prioridad a la transmisión de voz, asegurándonos que la Telefonía IP sea un tráfico tratado de la mejor manera posible para que la comunicación sea excelente.

### **Primer plan renove del equipamiento de red**

Durante este año se ha llevado a cabo el primer plan de renovación de equipos de red que tenía como objetivo la adecuación de la red de datos a los nuevos usos que de ella se requieren. Se han renovado un 25% de los equipos de planta para conexión de usuarios que, en su mayoría, eran obsoletos, pasando de ser simples repetidores a conmutadores de gama media. Igualmente han ganado en capacidad de conmutación y de ancho de banda, así como en la gestión que puede realizarse en remoto.

### **Opera Oberta.**

Este año, continuando con los anteriores, se ha realizado la transmisión en directo de cinco óperas desde el Liceo de Barcelona, utilizando la tecnología de la red Internet 2 con calidad digital DVB. El proyecto se ha ampliado hasta llegar a un número de 30 universidades, españolas y extranjeras, y actualmente está totalmente consolidado.

### **Incorporación del edificio nuevo del Rectorado a la red UPONET**

El nuevo edificio de Rectorado recientemente inaugurado, consta de una red interna de última generación que soporte voz, audio y vídeo, soportando también los datos en su versión inalámbrica.

La red de datos interior se compone por un lado, de cableado categoría 6 capaz de soportar anchos de banda de hasta 1 Gigabit; por otro cuenta de soporte inalámbrico con el estándar WIFI para conexiones generales de consulta e internet.

Para la señal de vídeo el edificio cuenta, además, con el sistema de recepción de TV en circuito cerrado existente en la Universidad, existiendo también la posibilidad de emitir en un canal hacia este circuito para retransmisión de eventos.

Para su incorporación con la red UPONET se ha realizado un enlace de 1 Gigabit en fibra óptica con el Centro de Control. El equipamiento se ha realizado con equipos de gama alta y última generación, tanto en las plantas como en el acceso a red. De este modo, el nuevo Rectorado está preparado para los nuevos retos de la tecnología informática y visual de los próximos años.

### **Incorporación del Pabellón Deportivo a la red UPONET**

También se incorporó a la red UPONET el nuevo Pabellón Deportivo de la Universidad, situado tras la zona del nuevo Rectorado. Se trata de una instalación de datos realizada en su interior con cable de cobre de categoría 6 y enlazada a la red UPONET a través de fibra óptica con 1 Gigabit.

### **Instalación de la Red de datos y Televisión del edificio 24D –animalario-.**

El edificio del animalario está siendo dotado de una red de altas prestaciones, con cableado categoría 6, (red alámbrica), que permite la utilización de aplicaciones de alto consumo de ancho de banda, como son las videoconferencias o la telefonía IP combinada. Posee también un equipamiento de gama alta que permite la conexión de los equipos hasta a 1 Gbps, siendo hasta el momento el edificio más avanzado en cuanto a red física.

Se está instalando en el edificio la conexión a la red wifi, con estándar 802.11b/g y 802.1x. (red inalámbrica). Instalado los puntos necesarios para dar cobertura a la zona de despachos y laboratorios en extensión, integrando los elementos en la red ya existente.

Se está instalando una red de TV por cable con terminaciones en salas determinadas. Esta red de TV recibe los canales nacionales e internacionales a través de antenas situadas en la cabecera de la red, a la vez que permite la transmisión local de acontecimientos importantes.

### **Incorporación de las aulas edificio 7 a la red UPONET**

Aunque el edificio 7, Pedro Rodríguez Campomanes, se puso en funcionamiento anteriormente, ha sido en este curso cuando las aulas de informática existentes en el edificio se han puesto en

funcionamiento. La dotación, en lo que a la red respecta, consiste en conmutadores de red de gama media con conexiones a usuario y a troncal a 1 Gigabit. Pasando a través de los servidores que sirven las imágenes a los equipos de usuario, que actúan como firewall, llegan al troncal UPONET a 1 Gigabit, siendo éstas las aulas actualmente con más potencia.

### **Participación del CIC en el III Foro de Gestión Económica organizado por la Universidad.**

El III Foro GEU, organizado por la Oficina de Cooperación Universitaria (OCU) se celebró en la Universidad Pablo de Olavide (UPO), en Sevilla, los días 22, 23 y 24 de junio de 2005.

Contó con la asistencia de 223 participantes de 42 universidades públicas; 33 ponentes de varias universidades, de OCU y de empresas que colaboran con la Universidad española en diversos campos, especialmente los de la tecnología y los bancarios.

Aunque basado principalmente en la gestión económica de las universidades, como su nombre indica, se presentaron los avances tecnológicos más significativos en transacciones económicas: administración, firma y facturación electrónicas; sistemas electrónicos de pago, como víapago y confirming y el hardware y el software necesarios para optimizar el nuevo sistema. Se expusieron también casos concretos, nacionales y extranjeros, de universidades que han producido avances significativos en la gestión económica.

El CIC colaboró en toda la coordinación técnica para la instalación de la sala de exposiciones, gestión del equipamiento multimedia del Paraninfo y Salón de Grados Campomanes. Además se participó en ponencias de carácter técnico.

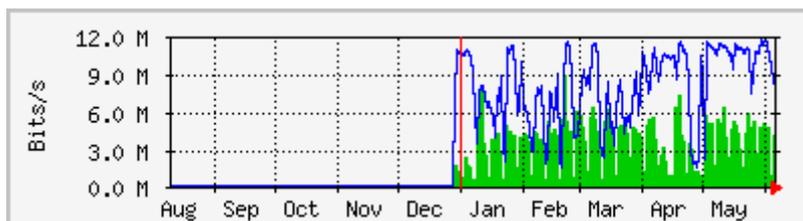
### **Participación en el TECNIMAP 2006**

La Universidad Pablo de Olavide ha participado con un stand en las “IX Jornadas sobre Tecnologías de la Información para la modernización de las Administraciones públicas” (TECNIMAP), que se celebran desde el 30 de mayo al 2 de junio de 2006 en el Palacio de Congresos de Sevilla.

TECNIMAP es el encuentro de las Administraciones españolas para compartir ideas y experiencias sobre modernización y aplicación de las tecnologías de la información en la función pública. Empleados públicos profesionales o usuarios de las TIC y directivos de las Administraciones se darán cita en estos días en Sevilla junto a académicos, expertos en Administración pública y empresas del sector de la tecnología para reflexionar conjuntamente sobre los retos y las oportunidades que ofrece el momento, en el camino hacia una simplificación e integración de los procesos que facilite la vida a los ciudadanos y los haga más eficientes.

### **Acceso a RICA-REDIRIS (Conexión Internet).**

El ancho de banda consumido en el acceso a RICA se mantiene alrededor de los 12 Mb de media en tráfico saliente, mientras que se tiene una media de 6 Mbps en entrada, de modo que la Universidad sigue siendo proveedora de información, en lugar de en consumidora.



### **Formación del Profesorado en Docencia Virtual.**

Plan de formación del profesorado e innovación docente “Docencia Virtual con WebCT”, con una carga lectiva de 140 horas. Este curso está organizado por la Dirección General de Biblioteca y Nuevas Tecnologías, con la colaboración del CIC e impartido por la empresa Sadiel.

El objetivo de este curso, además de enseñar a utilizar la herramienta WebCT, ha sido mostrar al alumno cómo adaptar los contenidos de su asignatura al uso a través de Internet y generar contenidos con valor añadido. Para ello, se ha utilizado la herramienta Course Genie, que permite generar contenidos en formato Html a partir de un documento Word, de una forma sencilla y siguiendo estándares de e-learning. En las tres ediciones que se ha impartido, el número de alumnos que lo ha finalizado satisfactoriamente ha sido de 110.

### **Plan de virtualización de asignaturas de libre configuración para el curso 2006-07.**

Participación en la convocatoria del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Postgrado y el Vicerrectorado de Investigación y Nuevas Tecnologías, del Plan de virtualización de asignaturas de libre configuración para el curso 2006-07.

Entre otros, los objetivos principales de esta convocatoria son:

- Apoyar al profesorado en sus iniciativas de aplicar metodologías innovadoras a la docencia.
- Diversificar la oferta formativa de la Universidad Pablo de Olavide.
- Incorporar la Universidad Pablo de Olavide al Proyecto de Campus Andaluz Virtual de las Universidades Andaluzas.

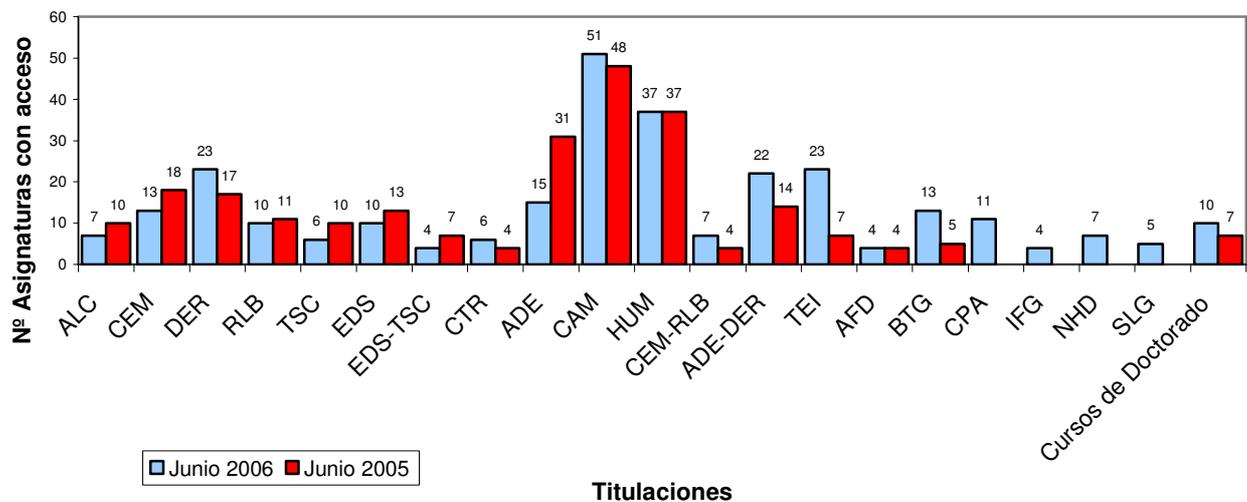
El Centro de Informática y Comunicaciones, proporciona apoyo técnico al grupo de trabajo de esta convocatoria, conjuntamente con Biblioteca y la empresa Sadiel que colabora en el asesoramiento pedagógico.

Respecto a la inclusión en el campus andaluz virtual, incluido en el marco de Universidad Digital, se ha trabajado conjuntamente con el resto de universidades andaluzas en la puesta en marcha de este proyecto, y a nivel interno en la coordinación de las distintas tareas a realizar.

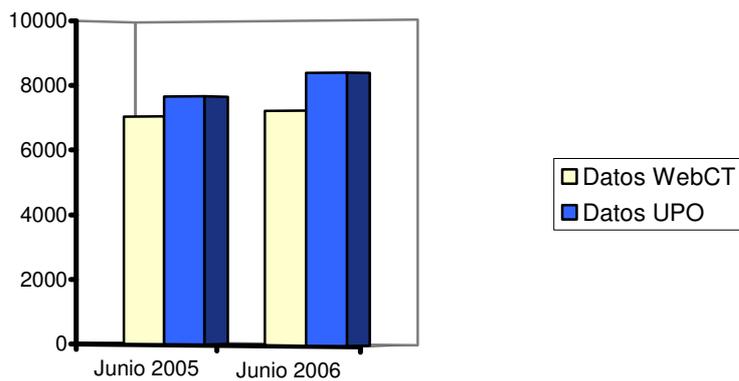
### **Servicio de Docencia Virtual.**

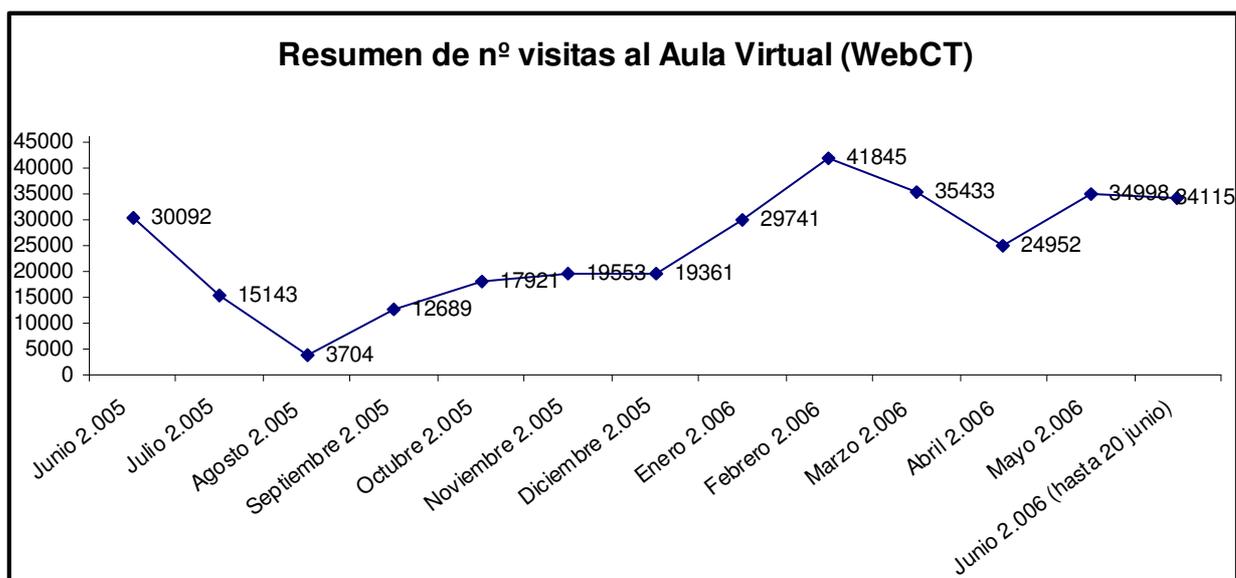
Sigue aumentando el uso de la herramienta WebCT utilizada para docencia virtual y como complemento a la docencia presencial.

**EVOLUCIÓN DEL N° DE ASIGNATURAS ACCESIBLES DESDE LA PLATAFORMA WEBCT  
(1º- 2º Ciclo y curso de doctorado). Junio 2005 - Junio 2006**



**Porcentaje de alumnos con alguna asignatura en WebCT con respecto al total de alumnos matriculados**





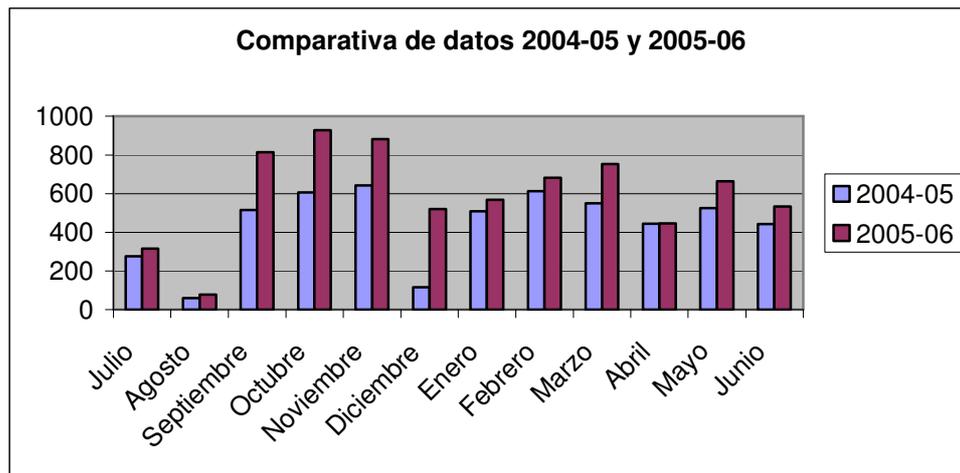
### Servicio de Soporte a Usuarios

Servicio dedicado a la atención centralizada de las solicitudes de servicio relacionadas con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (T.I.C.).

Desde el pasado 1 de septiembre de 2005 el servicio ha sido renovado con la incorporación de una empresa externa para la prestación del servicio. La empresa Telefónica Soluciones adjudicataria del servicio, proporciona un grupo de trabajo de 6 personas ubicadas en las dependencias del CIC, con la experiencia y formación adecuada a las áreas a cubrir. Este 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, siguiendo estándares de calidad que permitan alcanzar un alto grado de satisfacción de éstos. El CIC se encarga del núcleo de los servicios ofertados y del seguimiento del servicio.

El servicio esta 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. Todo esto unido a un deseo de incrementar la calidad con la que se venía prestando el servicio.

A continuación, los siguientes gráficos muestran el volumen de trabajo gestionado por este servicio:



### **Servicio de Microinformática. Instalaciones de equipamiento.**

Se ha realizado la instalación masiva del siguiente equipamiento:

- Instalación de equipamiento por nuevas incorporaciones: 100 PC's.
- Renovación de equipamiento PAS: 110 PC's y 20 impresoras para trabajo en grupo.

El objetivo ha sido realizar estas instalaciones, sobre todo las de renovación, lo más transparente posible de cara al usuario.

### **Servicio de ficheros en red y servicio BSCW**

Renovación del equipamiento hardware que aloja estos servicios y puesta en funcionamiento de opciones de alta disponibilidad con opción de cluster activo-pasivo.

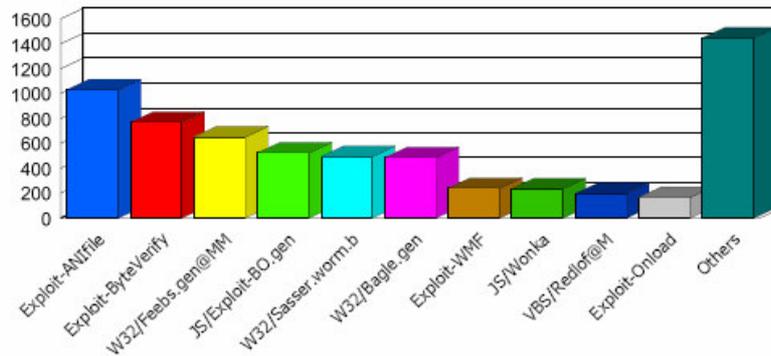
### **Servicio de Aulas de Informática.**

- Instalación de un total de 4 aulas de informática en el edificio 7 y puesta en servicio en enero de 2006.
- Instalación de nuevas aplicaciones en las aulas de informática.

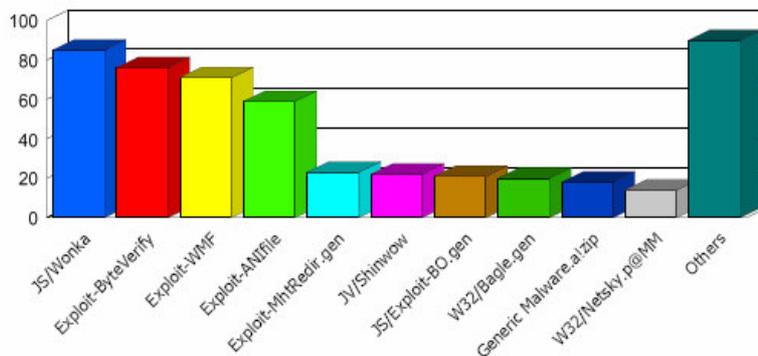
### **Servicio de Antivirus en ordenadores personales.**

El número de equipos gestionados en la protección antivirus alcanza el 100% de los equipos de la Universidad, cuyo número actualmente asciende a 1.200 entre PC y portátiles.

### Brotos mostrando el recuento de las infecciones



### Brotos mostrando el recuento de los equipos afectados



### Servicio de actualizaciones de sistemas Windows.

Actualización de la versión del software y despliegue controlado a los equipos de la Universidad.

### OTRAS ACTIVIDADES:

En este epígrafe, además de incidir en la intensidad de las actividades relacionadas con el mantenimiento de los servicios, sistemas operativos y aplicaciones, señalamos algunas tareas técnicas de distinta naturaleza:

- Ampliación de la red de almacenamiento SAN. Nuevos discos y tarjetas de conectividad que amplían la capacidad global de los sistemas.
- Nuevos espacios Web de Autopublicación.
- Renovación de la infraestructura de la Oficina de Registro (nuevos digitalizadores, etc.).
- Apoyo para diversas tareas de desarrollo Web: procedimiento para recogida de datos estadísticos de los alumnos durante la matrícula, mejoras en las aplicaciones web de consulta de gasto telefónico, nómina, matriculación de los cursos de verano de Carmona, gestión del formulario de solicitudes de reducción docente, etc.
- Nuevos dominios Internet: gestión en modo hosting del dominio educom-med.org y alojamiento <http://www.educom-med.org/>.
- Apoyo al SDUPO (gestor de base de datos) con el fin de instalar una aplicación para la gestión de actividades deportivas.

## LEGISLACION QUE AFECTA AL SERVICIO

- Ley Orgánica de Protección de Datos : <https://www.agpd.es>
- Ley de Servicios de la Sociedad de la Información:  
<http://www.lssi.es/servlet/ContentServer?cid=1027491516801&pagename=OpenMarket%2FXcelerate%2FRender&c=Page>

**Servicio de Soporte a Usuarios del CIC**  
Informe Semanal 19 al 25 de Junio de 2006  
Cuadro de Mandos  
Gestión de Incidencias y Problemas

**Código:** IN4004265.44                      **Edición:** 1  
**Fecha:** 27 de Junio de 2006  
**Elaborado por Jefe de Servicio:** Victor Manuel Visuerte Gandul  
**Jefe de Proyecto:** Rocío Ramírez Cano  
**Nivel confidencial 2- Sólo para personas autorizadas**



## Índice

1.	CUADRO DE MANDOS .....	1
2.	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PROBLEMAS.....	5
3.	CALL CENTER .....	1

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página I

## 1. Cuadro de Mandos

Incidentes de Mayo o anteriores: 64 incidencias pendientes, ya que en esta semana se han cerrado 11 de las 75 incidencias que estaban pendientes la semana anterior.

Incidentes de Junio: 1 al 25 de Junio

CATEGORÍA	AVERÍAS	PETICIONES	CONSULTAS
<b>TOTAL</b>	192	244	11
<b>CERRADAS</b>	172	198	6
<b>PENDIENTES</b>	20	46	5
PDTE NIVEL 2	4	5	1
PDTE CIC	9	34	3
PDTE USUARIO	6	7	1
PDTE SERVICIO EXTERNO	0	0	0
ABIERTA (PDTE NIVEL 1)	1	0	0

Incidentes de la semana: 19 al 25 de Junio

CATEGORÍA	AVERÍAS	PETICIONES	CONSULTAS
<b>TOTAL</b>	74	67	4
<b>CERRADAS</b>	68	51	2
<b>PENDIENTES</b>	6	16	2
PDTE NIVEL 2	2	3	0
PDTE CIC	2	12	2
PDTE USUARIO	2	1	0
PDTE SERVICIO EXTERNO	0	0	0
ABIERTA (PDTE NIVEL 1)	0	0	0

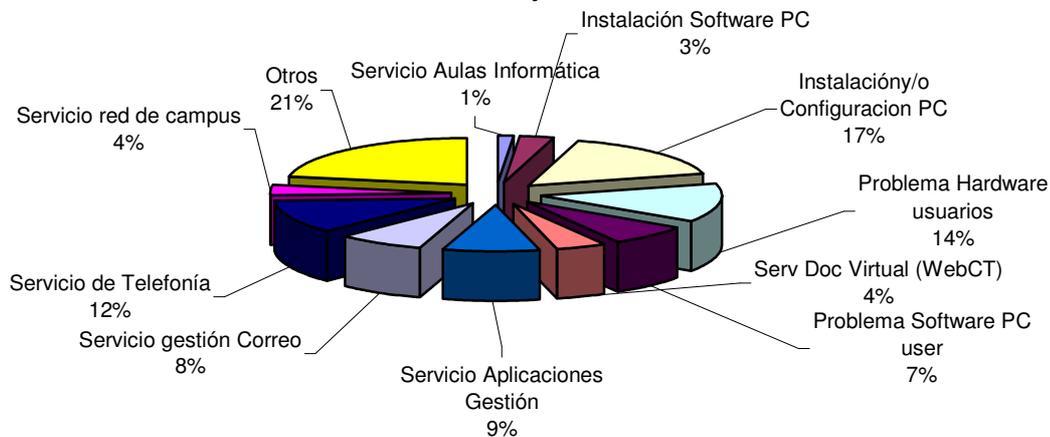
### Capacidad de Resolución

Periodo	ENTRANTES	CERRADAS	PENDIENTE	CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN
Total Mes de Junio	447	376	71	84%
Semana 19 a 25 de Junio	145	121	24	83%

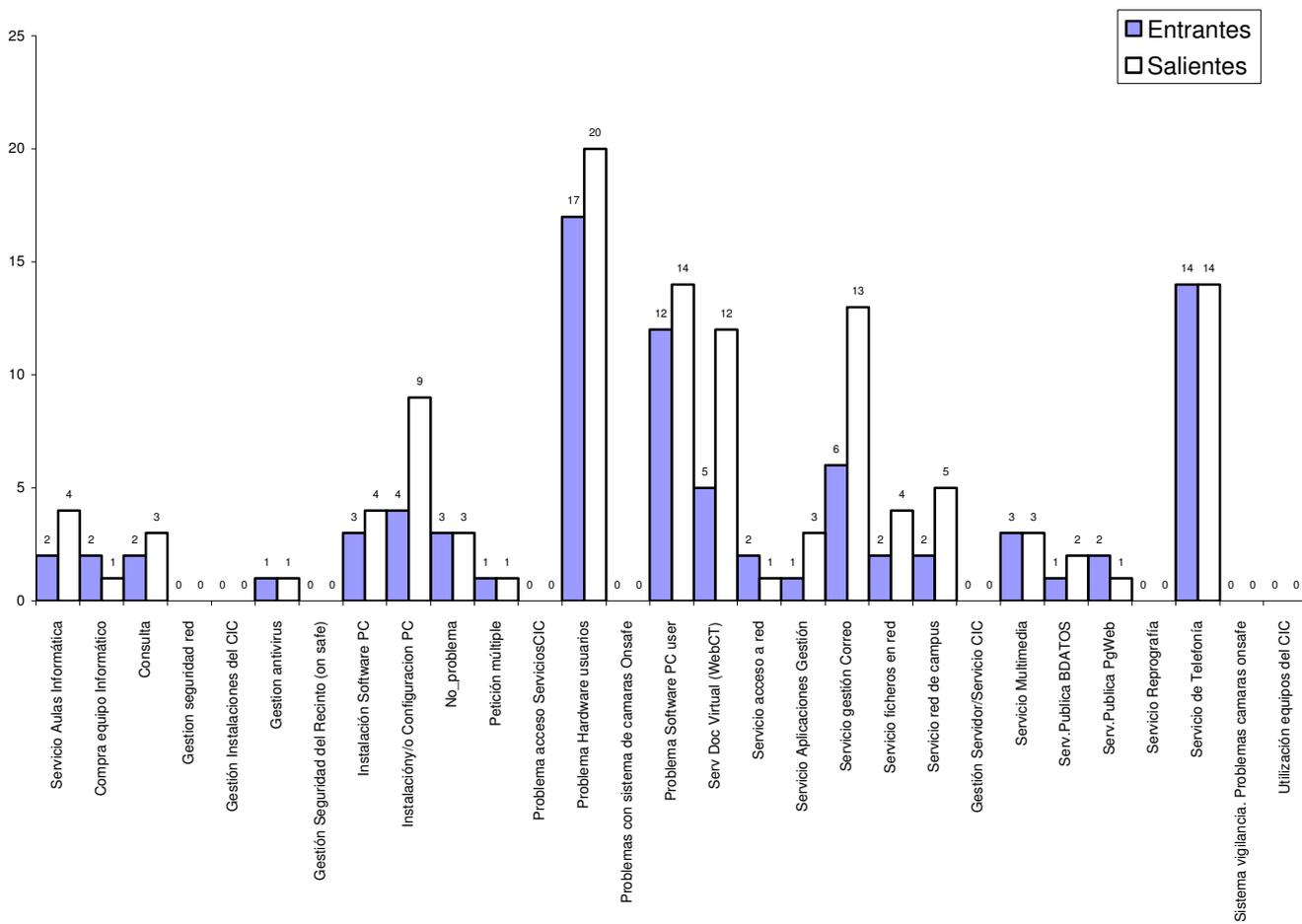
### Distribución por Servicios

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 1

**Distribución por subjects (padres) de las incidencias entrantes.  
Porcentajes**



**Distribución de incidencias entrantes y salientes por subjects (padres)**



Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 2

## Escalado Horizontal

% de incidencias escaladas	CIC	SERVICIO EXTERNO	NIVEL 2
<b>TOTAL</b>	28,99%	0,00%	51,45%
Servicio Aulas Informática	0,00%	0,00%	100,00%
Compra Equipo Informático	100,00%	0,00%	0,00%
Consulta	75,00%	0,00%	25,00%
Gestión antivirus	0,00%	0,00%	28,57%
Instalación Software PC	0,00%	0,00%	66,67%
Instalación y/o Configuración PC	27,27%	0,00%	72,73%
No_problema	N/A	N/A	N/A
Petición múltiple	N/A	N/A	N/A
Problema Hardware Usuarios	10,53%	0,00%	84,21%
Problema Software PC user	10,00%	0,00%	40,00%
Serv Doc Virtual (WebCT)	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio Aplicaciones de Gestión	81,82%	0,00%	9,09%
Servicio Gestión Correo	72,73%	0,00%	27,27%
Servicio de Ficheros en Red	0,00%	0,00%	66,67%
Servicio Red de Campus	20,00%	0,00%	80,00%
Servicio Multimedia	0,00%	0,00%	100,00%
Servicio de Reprografía	N/A	N/A	N/A
Servicio Telefonía	37,50%	0,00%	62,50%

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 3

## Usuarios con 3 ó más incidencias en el mes de Junio

### Angel Monteseirín Portillo

Nº incidencia	Fecha Apertura	Estado	Categoría	Tema Padre	Tema Hijo	Tiempo Resolución	Tiempo Resolución Soporte
29906	05/06/2006 9:17	CERRADA	PETICION	INSTALA-CONF-PC	CONFIGPERFIL	88:50:01	12:52:23
29928	05/06/2006 11:25	CERRADA	PETICION	INSTALA-CONF-PC	CONFIGPERFIL	77:23:42	1:09:04
30127	08/06/2006 12:01	CERRADA	AVERIA	SERVICIORED	PROB.CONEXEXTER	0:30:34	0:30:34
30370	13/06/2006 19:01	CERRADA	AVERIA	PROBHARDWUSER	PROHW.IMPRGENER	8:57:36	8:57:36
30560	20/06/2006 11:57	PDTE NIVEL 2	PETICION	INSTALA-CONF-PC	INSTCONF.SAMBA	60:22:53	36:06:01
30570	20/06/2006 13:10	CERRADA	PETICION	SERVCORREO	GEST.CUENTACORR	61:20:48	3:03:08
30727	23/06/2006 8:50	CERRADA	AVERIA	GESTIONANTIVIRU	PROB.FIREWALL	0:01:16	0:01:16

### Alejandro Arriaga Maestre

Nº incidencia	Fecha Apertura	Estado	Categoría	Tema Padre	Tema Hijo	Tiempo Resolución	Tiempo Resolución Soporte
30573	20/06/2006 13:23	CERRADA	PETICION	SERVPUBLIINFWEB	CREAUSERWEB	11:02:25	3:17:14
30637	21/06/2006 12:56	PDTE CIC	PETICION	SERVPUBLIINFWEB	ACTUAFORMULARIO	58:46:09	0:00:11
30748	23/06/2006 13:17	CERRADA	PETICION	SERVTELEFONIA	CONF.TLFNOLINEA	2:26:54	0:00:38

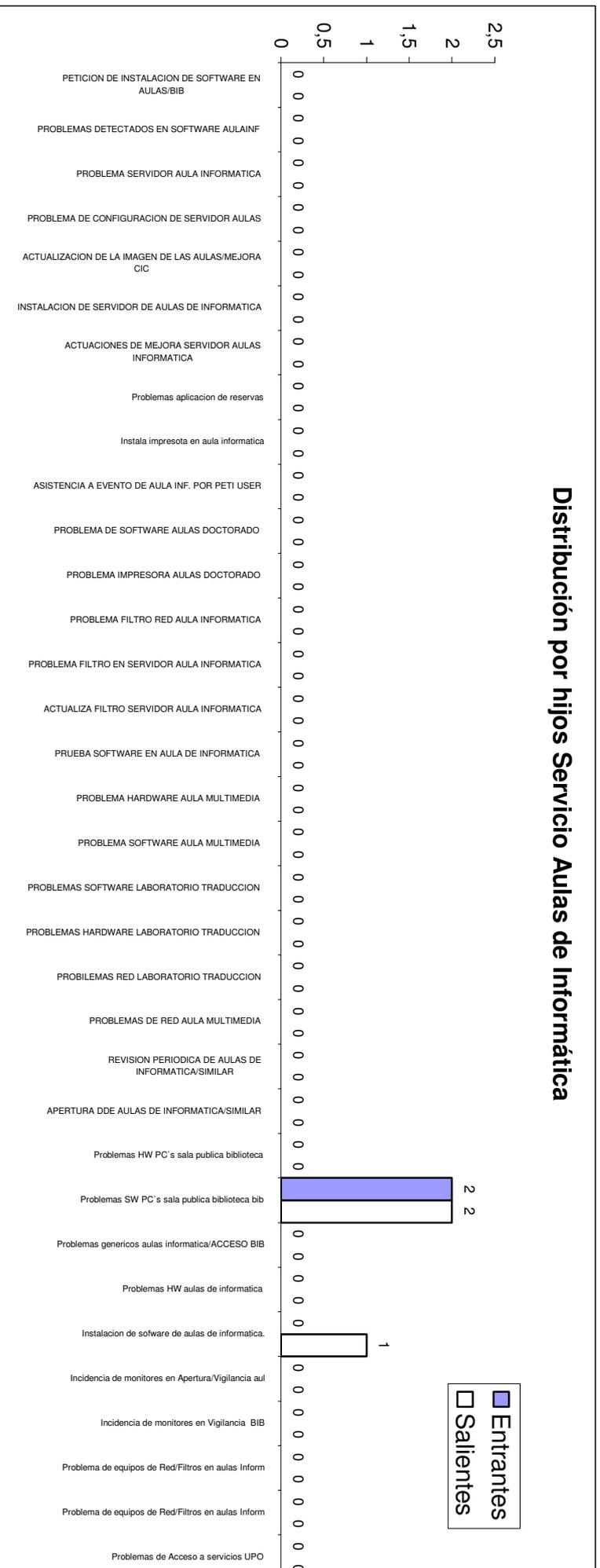
Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 4

## 2. Gestión de incidencias y problemas

---

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 5

### Distribución por hijos Servicio Aulas de Informática



#### Tareas

Revisión diaria y semanal (véase archivo Excel en Júpiter). Se hace referencia a las incidencias abiertas al respecto, en las que se encuentra toda la información relativa al problema detectado en la revisión.

Se comprueba que se han instalado varios programas de mensajería en el PC de mediateca25. Se reinician todos los pcs de la biblioteca quedando solventado el problema.

#### Problemáticas/Problemas

***El 14/06/06 hubo problemas en Biblioteca, el servidor se cayó. Se tuvo que reiniciar el equipo, quedando solventado el problema. Existe problemas ya que el servidor no es capaz de arrancar tras algun corte del suministro electrico.***

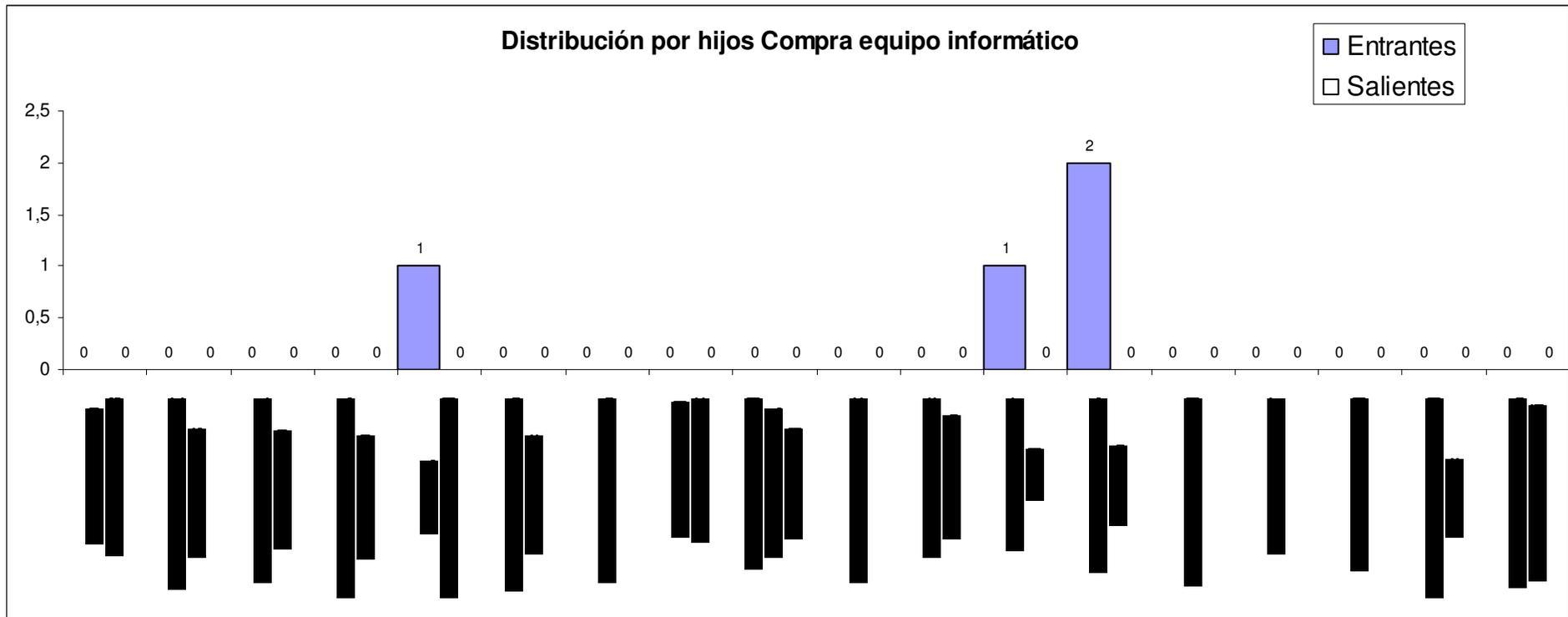
Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha	27/06/06
Edición: 1	Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 6	

**Incidencias pendientes a analizar por su elevada duración**

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
29573	24/05/2006	ACTUAIMAGENA ULA	AULAS_INFORMAT	31,21	Incidencia abierta para crear e instalar imagen en Biblioteca incluyendo el SW que se ha incluido en las imágenes de las aulas. Soporte la realizará en coordinación con Mª José.
28695	04/05/2006	PROBHWAILAIN F	AULAS_INFORMAT	51,54	Los ordenadores de las aulas del ed. 7 no están en hora. Se abre WO a Mª José el 5/5/06, tras realizar pruebas, la devuelve el 18/5/06 a Soporte para modificar la imagen. Soporte a día de hoy ha cambiado la imagen en dos de las aulas, pendiente en las otras dos, retrasado por la ocupación de las aulas.

**Compra equipamiento informático**

**Distribución por hijos Compra equipo informático**



**Tareas**

Servicio por demanda, en el que Soporte sólo actúa a Nivel 1 de una manera reducida, pues el CIC tramita las compras solicitadas por los usuarios, contacta con ellos e informa a Soporte de la recepción del material para su instalación.

Durante el periodo transcurrido entre los días 19-25 Junio, no hay observación alguna que realizar.

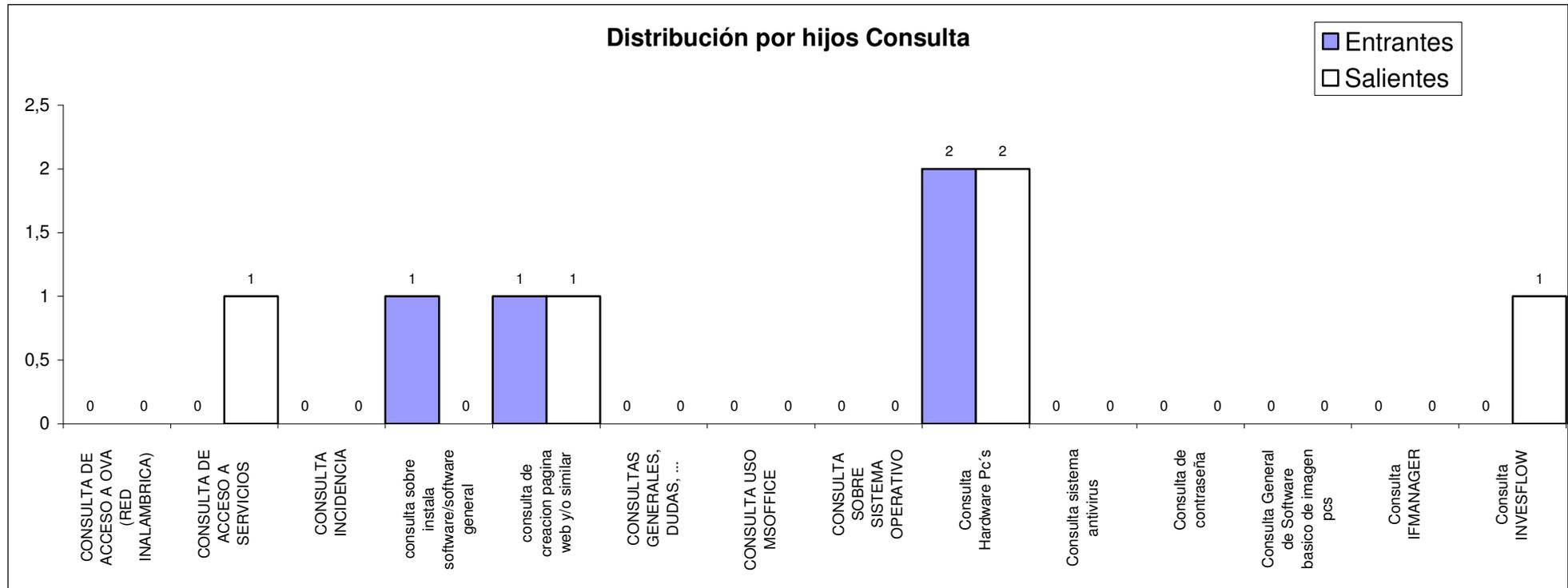
**Incidencias pendientes a analizar por su elevada duración**

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
30508	19/06/2006	COMPRA PORTATIL	COMPRAEQUIPOINF	5,48	Sin comentario
30354	13/06/2006	COMPRA ORDENADO	COMPRAEQUIPOINF	11,42	El 13/06/06 se asigna WO a Raul (CIC).
30315	13/06/2006	COMPRAIMPLASER	COMPRAEQUIPOINF	11,57	El 13/06/06 se asigna WO a Raul (CIC).
30174	09/06/2006	COMPRAIMPINYTTIN	COMPRAEQUIPOINF	15,56	Incidencia pendiente de CIC. WO abierta a Raul, para compra de material.
29725	29/05/2006	COMPRA ORDENADO	COMPRAEQUIPOINF	26,46	Solicitud de presupuesto de un ordenador para el area de microbiologia. Se abre WO al CIC el 29/5/06, pendiente de la misma.
29720	29/05/2006	COMPRAIMPLASER	COMPRAEQUIPOINF	26,49	Solicitud de presupuesto de para dos impresoras láser en el decanato de Derecho, se abrió WO al CIC el 29/5/06, pendiente de la misma.
29666	26/05/2006	COMPRA ORDENADO	COMPRAEQUIPOINF	29,50	Se realizó la instalacion del PC con éxito. Se cerrará en breve.
29657	26/05/2006	COMPRA SOFTWARE	COMPRAEQUIPOINF	29,53	Solicitud de presupuesto de 80 licencias de Acrobat Estándar 7.0 para el profesorado del Departamento de Métodos. Se abre WO al CIC el 26/5/06, pendiente de la misma.
29453	23/05/2006	COMPRAACCESORIO	COMPRAEQUIPOINF	32,55	Compra de Tarjeta PCMCIA Wifi 802.11G de Belkin, para Vicerrector de Investigación. Material solicitado por D. Andrés Garzón. Se abre WO a Raúl el 23/5/06.
29450	23/05/2006	COMPRA SOFTWARE	COMPRAEQUIPOINF	32,56	Solicitud de compra de 3 licencias de Captivate. Se abre Wo a Raúl el 23/5/06, enviado fax al proveedor por parte del CIC
29448	23/05/2006	COMPRA SOFTWARE	COMPRAEQUIPOINF	32,56	Presupuesto de 3 licencias de Autocad 2007 y actualización de otras 5, así como de ampliación de una licencia de Presto. Se abre WO a Raúl el 23/5/06
29447	23/05/2006	COMPRA SOFTWARE	COMPRAEQUIPOINF	32,56	Compra de 20 licencias de VNC Enterprise Edition, con cargo a una partida de Virtualización. Se abre WO a Raúl el 23/5/06.
29446	23/05/2006	COMPRAEQUIPOCIC	COMPRAEQUIPOINF	32,57	Compra de 10 Tarjetas de Red 3COM para uso CIC. Se abre WO a Raúl el 23/5/06.
29445	23/05/2006	COMPRA ORDENADO	COMPRAEQUIPOINF	32,57	Compra de 3 PCs para SDUPO con cargo a Fundación. Se abre WO al CIC el 23/5/06.
29377	22/05/2006	COMP.PERIFALMAC	COMPRAEQUIPOINF	33,47	Solicitud de compra de servidor de ficheros por parte de Director de Dpto. Se abre WO al CIC el 31/5/06, pendiente de la misma.
29316	18/05/2006	COMPRA ORDENADO	COMPRAEQUIPOINF	37,32	El 21/06/06 se asigna WO a nivel 2 para instalacion del equipo.
29187	16/05/2006	COMPRA SOFTWARE	COMPRAEQUIPOINF	39,47	Solicitud de presupuesto para adquisición de licencias de SW (Expert Choice y Decision Lab). Se abre WO al CIC el 17/5/06, pendiente de dicha WO.
28473	27/04/2006	COMPESCAN/MULTI	COMPRAEQUIPOINF	58,55	Solicitud para instalación de multifunción a nuevo apoyo de Derecho Público. Se abre Wo al CIC el 27/4/06

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 8

					para compra, a día 5/6/06, esperando V°B° de Gestión Económica.
27885	05/04/2006	COMPRA ORDENADO	COMPRAEQUIPOINF	80,34	Solicitud de compra de ordenador. El CIC envió presupuesto, pero ante la falta de respuesta, se cerró el 5/5/06. Por indicación del CIC se reabre el 29/5/06, abriendo Wo ese mismo día a Raúl.
25471	10/02/2006	COMPRACCESORIO	COMPRAEQUIPOINF	134,21	Solicitud de compra de cable de corriente y adaptador para impresora HP officejet R45. Se abrió WO al CIC el 10/2/06. Escalada al CIC, pendiente de actualización de la información.

Consulta



Tareas

Se han producido varias incidencias, en las cuales Nivel 1 de Soporte procede, tras informarse, a traspasar la consulta correspondiente al CIC.

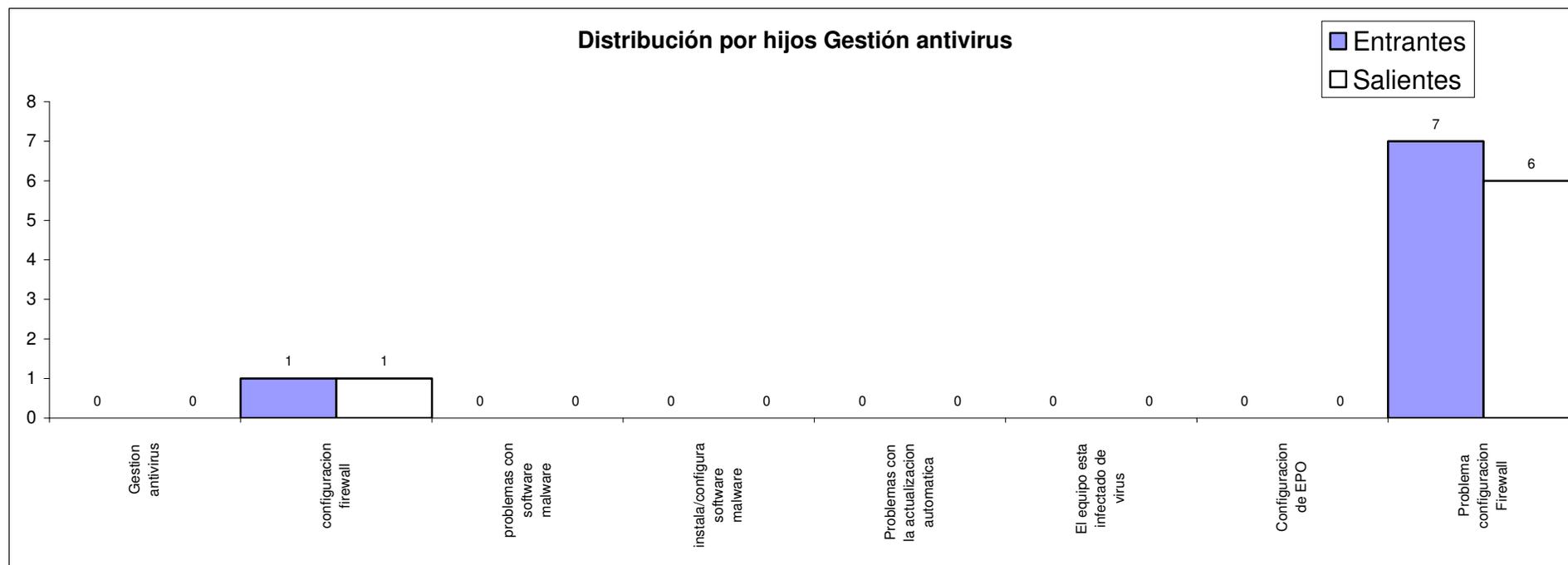
Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 9

**Incidencias pendientes a analizar por su elevada duración**

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
29876	02/06/2006	CONSULTAINCIDEN	CONSULTA	22,48	Problemas con las baterías del SAI de Infraestructuras. Se abre WO a Javier el 2/6/06, que indica que están estudiando si es mejor cambiar las baterías o una SAI nueva.
29246	17/05/2006	CONSUACESOSERV	CONSULTA	38,46	Solicitud de Biblioteca para separar del documento <a href="http://webcic.upo.es/docu/CONFIGURACIONSERVICIOOVI.pdf">http://webcic.upo.es/docu/CONFIGURACIONSERVICIOOVI.pdf</a> la parte correspondiente a la red inalámbrica para los usuarios que se siguen conectando con cable y así poder poner un doble enlace (para los con cable y para los wifi). Se abre Wo al CIC el 17/5/06, el CIC decide separar ambos documentos y actualizar los datos, está en ello María José
28740	05/05/2006	CONSU.SOFT.GEN	CONSULTA	50,61	Solicitud para explicar el funcionamiento de Invesflow a un usuario. Se abre Wo a Carmen el 5/5/06, pendiente de respuesta de usuario a correo de Carmen desde el 24/5/06.

**Gestión Antivirus**

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 10



### Tareas

Se realiza la instalacion del antivirus en varios equipos, los cuales iban a ser conectados a nuestra red  
 Durante el 23/06/06, se produjo un numero importante de llamadas e incidencias, debido a la actualizacion EPO. El efecto producido era que los equipos no tenian red.

### Problemáticas/Problemas

El 23/06/06 se recibieron un número importante de llamadas e incidencias, debido a la actualización de EPO. En principio fue un problema con el nuevo agente, ya que este no se podía conectar con el servidor, y de esta forma no se cargaban las directivas oportunas. En principio se fue solventado el problemas desactivando el firewall y reiniciando la maquina. Más adelante se nos comunica que se utilizaría el agente anterior hasta solventar los problemas. Y además nmos comunicacn que el 26/06/06 se llevara a cabo la actualización de EPO de nuevo.

### Incidencias pendientes a analizar por su elevada duración

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
29025	11/05/2006	CONF.FIREWALL	GESTIONANTIVIR U	44,43	Usuario indica que el FW le bloquea una aplicación (END NOTE), pero también indica que funciona si crea una lista pdf, lo cual nos hace dudar que sea el FW. Se le envía correo para que nos llame, pendiente de respuesta.
28318	21/04/20	CONF.EPO	GESTIONANTIVIR	64,58	Continuamos con el seguimiento para las pendientes de usuario. Pero cuando el usuario nos avise, recordar que tenemos que

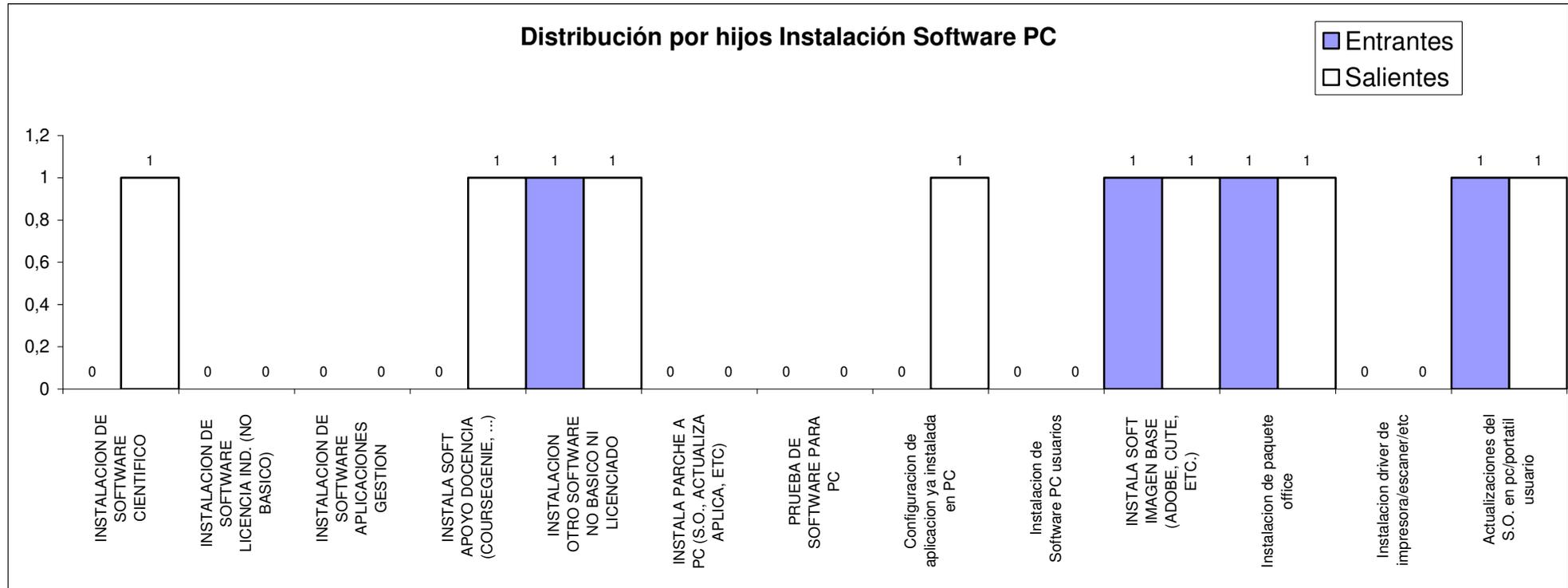
Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 11

06

U

coger los datos para dar el soft. de alta en EPO y que no afecten las actualizaciones.

**Instalación SW PC**



**Tareas**

Se realizan las siguientes instalaciones:

- Instalacion del compresor de archivos IZARC.
- Instalacion Office 2003.
- Instalacion Mozilla.
- Instalacion de SPSS en varios equipos.

Se explica a usuaria como poder escanear documentos desde redIris.

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 12

**Incidentes pendientes a analizar por su elevada duración**

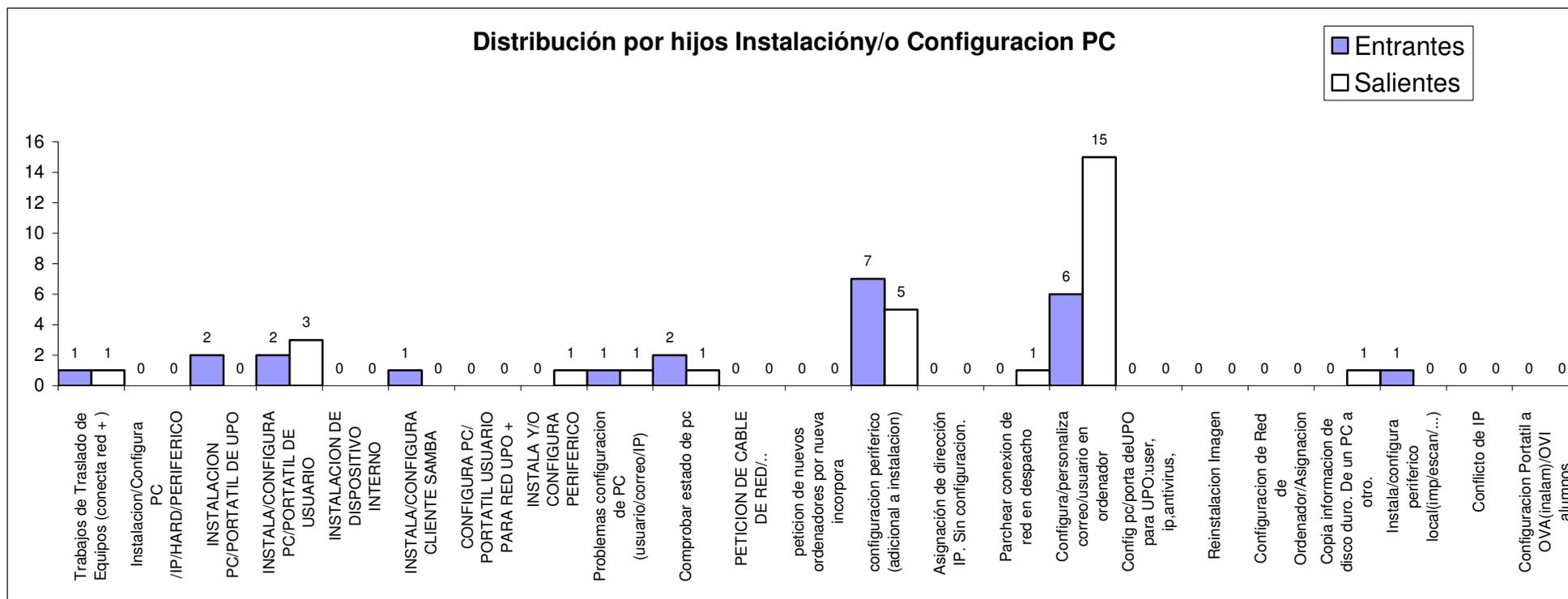
Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
27567	29/03/2006	INST.OTROSOFT W	INST.SOFTWARE PC	87,52	Solicitud para instalación de la aplicación FORMS 6 para Oracle i2. Se abre WO al CIC el 4/4/06, pendiente de respuesta de Víctor (CIC).
27126	20/03/2006	INSTDRIVERPERI F	INST.SOFTWARE PC	96,52	Pendiente CIC (Paqui)

**Incidentes cerradas a analizar por su elevada duración**

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
30152	08/06/2006	CONFIGURAAPLI CA	INST.SOFTWARE PC	14,88	El 13/06/06 se asigna WO a Javier (CIC). Se notifica a Soporte el 14/06/06 que se contacte con usuaria para explicar como escanear desde el programa readIRIS. Se realizan varios intentos para poder quedar con nosotros. El 21/06/06 nos notifica que se pondrá en contacto ella con nosotros.
29687	26/05/2006	INSTSW.APOYOD OC	INST.SOFTWARE PC	26,99	Se envía email a usuario, indicándole que por favor se ponga en contacto con nosotros, y que se procedera al cierre de la incidencia.
29467	23/05/2006	INSTSOFTCIENFI F	INST.SOFTWARE PC	30,09	Instalacion de SPSS en varios equipos.

**Instalación y/o configuración PC**

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 13



### Tareas

Durante esta semana, se realizaron las diversas tareas:

- Configuración de perfiles en sus correspondientes equipos (12).
- Se realiza el trasvase de información requerido por usuario.
- Se repasa junto con usuario, la configuración de sus impresoras en su equipo.
- Instalación y configuración de impresoras de red en equipos (5)
- Se revisa lentitud en equipo, y se limpia de ficheros temporales.
- Cambio de ubicación en la mesa de un PC.
- Se cambia en armario el parcheo correspondiente.

Se configura cuenta de usuario en equipo.

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 14

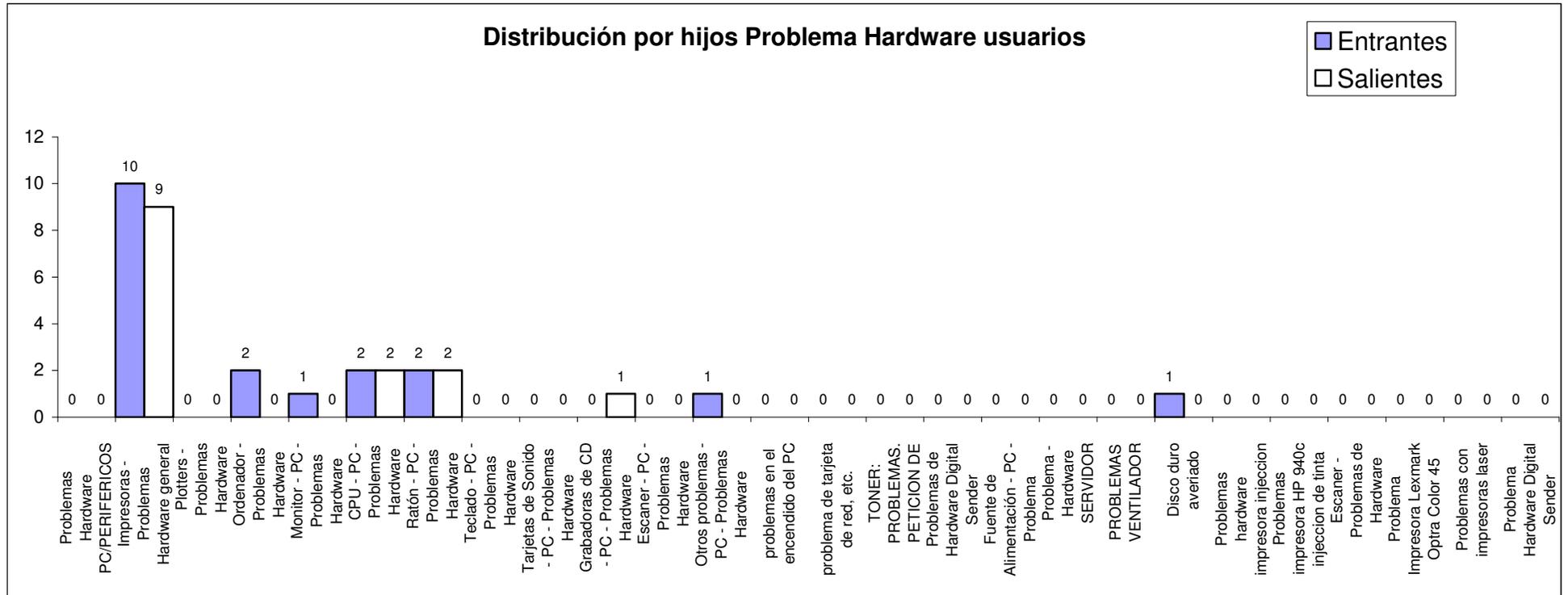
**Incidencias pendientes a analizar por su elevada duración**

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
30053	07/06/2006	CONFIG.PERIFERI	INSTALA-CONF-PC	17,53	13/06/06 Usuaría se pone en contacto con nosotros y solicita que le pasemos presupuesto para un servidor de impresión. Se pasa Ot a Raul.
30027	06/06/2006	CONFIGPERFIL	INSTALA-CONF-PC	18,17	Pendiente WO a Sergio (CIC)
29947	05/06/2006	CONFIGPERFIL	INSTALA-CONF-PC	19,48	23/06/06 Se pasa Ot a Jose mari para instalación.
29919	05/06/2006	CONFIGPERFIL	INSTALA-CONF-PC	19,54	En espera de poder contactar con usuario.
29898	05/06/2006	CONFIGPERFIL	INSTALA-CONF-PC	19,65	En espera de poder contactar con los usuarios.
29472	23/05/2006	REINSTALACION	INSTALA-CONF-PC	32,47	Solicitud abierta para reinstalar el PC de Rosa Mª Rodríguez Izquierdo, dado que no le funciona la aplicación Webcall. Se queda con ella el 24/5/06 con la profesora, se reinstala pero sigue sin funcionar, se prueba en otro GX280 y tampoco, parece problema del webcall con ese modelo de equipo. Se contacta con Webcall, que queda en informarnos el lunes 5/6/06. Llamamos de nuevo a WebCall el 6/6/06, nos piden el informe de errores que se recibe en el Pc de la usuaria, pendiente de realizar pruebas en el Pc de José Luis Pavón para enviar dicho informe. La usuaria está informada.
25053	01/02/2006	CONFPC.IP.RED	INSTALA-CONF-PC	143,22	Solicitud de conexión a la red de portátil en el CABD, está pendiente de la adquisición de un switch para el CABD, escalada al CIC, pendiente de decisión al respecto.
24972	31/01/2006	INSTA.PCPOR.UPO	INSTALA-CONF-PC	144,45	Al realizar imagen de un modelo determinado de equipo, se están produciendo diversos errores. La esta estudiante Maria José (CIC).

**Incidencias cerradas a analizar por su elevada duración.**

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
29934	05/06/2006	CONFIGPERFIL	INSTALA-CONF-PC	13,89	El 05/06/06 se asigna WO a Jorge, comunicandonos este varios días después, que configurásemos el perfil en el equipo, y con la IP correspondiente, quedando resuelta la incidencia el 08/06/06 realmente.
30079	07/06/2006	CONFIGPERFIL	INSTALA-CONF-PC	15,97	El 07/06/06 se asignan WO para soporte para configuración de perfil, WO para Jesus (CIC), para cambio de grupo, WO para Fernando (CIC) para dar de alta en todas las aplicaciones de estudiantes. El 08/06/06 concluye tarea soporte.
29920	05/06/2006	CONFIGPERFIL	INSTALA-CONF-PC	17,09	El 07/06/06 se configuro el perfil del usuario en el equipo solicitado, siendo esta la fecha de resolución real.
29910	05/06/2006	CONFIGPERFIL	INSTALA-CONF-PC	17,30	El 05/06/06 se asignan WO a CIC para alta de usuario en UXXI y creación/eliminación usuario samba. Cuando se reciben ambas WO, se configura perfil de persona nueva en equipo. El 12/06/06 se reabre la incidencia ya que se detectan problemas para acceso a Agora, asignando pues la WO a Angela (CIC).

Problema HW usuarios



Tareas

Las tareas fueron las siguientes:

- Se conecta cable IDE en equipo.
- Sustitución del ratón por mal funcionamiento (2).
- Sustitucion toner impresora.
- Se resuelven varios atascos de papel en impresoras.
- Se estudia visor de sucesos en equipo, ya que se produjo un error de sistema operativo.
- Se verifica que existe red en los puntos de red, a los cuales estan conectados los equipos de las maquinas de aire acondicionado.

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 16

**Problemáticas/Problemas**

**Incidencias pendientes a analizar por su elevada duración**

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
30442	16/06/2006	HWPC - OTROS	PROBHARDWUSER	8,51	A 23/06/06 estamos a la espera de realizar pruebas junto con Maria José (CIC.)
30413	14/06/2006	PROHW.IMPRGENER	PROBHARDWUSER	10,41	19/06/06 Se le pone impresora momentaneamente, una Lexmark E312, S/N: 6048331. Se retirara al poner la nueva.
30339	13/06/2006	PROHW.IMPRGENER	PROBHARDWUSER	11,47	Tras detectar componente defectuoso en dispositivo, se abre WO a Raul (CIC).
30311	13/06/2006	PROHW.IMPRGENER	PROBHARDWUSER	11,58	En espera de que la usuaria nos proporcione más informacion.
30267	12/06/2006	HWPC - OTROS	PROBHARDWUSER	12,46	16/06/06 Javier, nos informa de que Fatima ha de hablar con José Luis.
30228	12/06/2006	HWPORTATILDOCE N	PROBHARDWUSER	12,60	Se estan actualizando las imagenes. Pendiente Soporte.
30221	12/06/2006	PROHW.IMPRGENER	PROBHARDWUSER	12,62	En espera del servidor nuevo, cuando llegue el servidor nuevo reabrir OT a quien corresponda para cambiarlo.
30103	08/06/2006	PROHW.IMPRGENER	PROBHARDWUSER	16,58	Pendiente de CIC (Raul)
30039	07/06/2006	PROHW.IMPRGENER	PROBHARDWUSER	17,61	Se envia Presupuesto de reapracion a usuaria sobre impresora.
29827	01/06/2006	HWPORTATILDOCE N	PROBHARDWUSER	23,48	El material recepcionado no es el solicitado. Se le comunica a Raul (CIC).
29605	25/05/2006	PROHW.IMPRGENER	PROBHARDWUSER	30,52	El 19/06/06 se vuelve asignar WO a Raul (CIC), se probó la instalacion de un servidor de impresion nuevo en esa impresora.
28802	08/05/2006	HWPORTATILDOCE N	PROBHARDWUSER	47,55	Dos portátiles sin cargador. Se entrega cargador para uno de ellos, el otro pedido a Teknoservice (WO al CIC el 8/5/06). Pendiente de Teknoservice (indican que no tienen cargadores para portátiles Airis en stock).
28631	03/05/2006	HWPORTATILDOCE N	PROBHARDWUSER	52,47	Portátil 79, batería estropeada y letra suelta, se pide presupuesto a Fujitsu, nos remiten a Indecom, una vez llega el presupuesto el 18/5/06, se abre WO a Raúl ese mismo día, a día de hoy asignada a Paco, el 13/06/06 se envia fax de aceptacion.
28375	24/04/2006	PROBENCENDIDOPC	PROBHARDWUSER	61,49	Ordenador propiedad de Miguel Ángel Hinojosa, se gestiona la reparación desde aquí por indicación del CIC. Se pide presupuesto a Fujitsu, acuden a cambiar la placa pero no es la correcta, tardará unos dos meses según indican. El usuario está informado, a la espera de recibir la placa.
28223	19/04/2006	HWPORTATILDOCE N	PROBHARDWUSER	66,46	Traen portátiles 8 y 26. El 8 no se repara por su elevado coste, al 26 le falta cargador, se abre Wo al CIC el 20/4/06 para cargador nuevo, pendiente de dicha WO
28168	18/04/2006	HWPC - OTROS	PROBHARDWUSER	67,50	Notificación de que en el ed. 24 hay una CPU estropeada. Se trata de un fujitsu scenic S/N: YBSK016713, no le funciona la tajeta de video. Se abre WO al CIC el 25/4/06, para presupuesto de una nueva.
27748	03/04/2006	HWPORTATILDOCE N	PROBHARDWUSER	82,41	Traen portátiles 12 y 18. El 12 ya entregado tras resolver problemas de disco. En el 18, problema de batería y cargador. Se abrió WO al CIC el 5/4/06 para presupuesto, a la espera de dicha WO.
24432	18/01/2006	HWPORTATILDOCE N	PROBHARDWUSER	157,42	Pendiente de que lleguen las baterías de los portátiles 21 y 22 y de reparación del 22 por parte de Teknoservice.

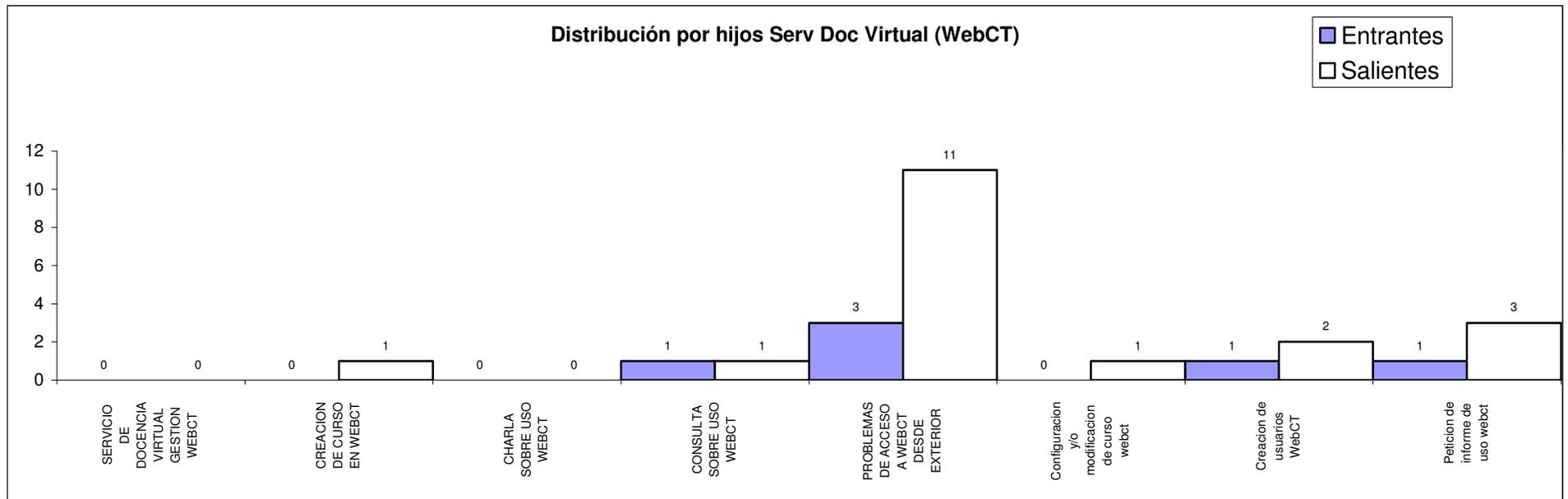
**Problema SW PC user**

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 17



					correos para verlo con él, pendiente de respuesta.
29492	23/05/2006	PROB.SOFTACROBA	PROBSOFTWAREPC	32,15	Usuaría indica que desde que intentó "imprimir" a través de Cute Printer, al cancelar, el documento no se eliminó y desde entonces el PC funciona lento. Se le envían correos para quedar con ella y resolverlo, pendiente de respuesta.
29199	16/05/2006	PROB.SOFTCORREO	PROBSOFTWAREPC	39,38	Solicitud indicando problemas con Mozilla, Soporte intenta localizar al usuario sin éxito, en espera de su respuesta.
19114	22/09/2005	PROB.SW:SIS_OPT	PROBSOFTWAREPC	275,23	Incidencia de Andrés Garzón.

Servicio Documentación virtual (WebCT)



**Tareas**

Soporte en este tipo de Incidencias sólo actúa a Nivel 1, teniendo la capacidad de resolución totalmente el CIC.

**Problemas y Problematicas**

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 19

**Incidencias pendientes a analizar por su elevada duración**

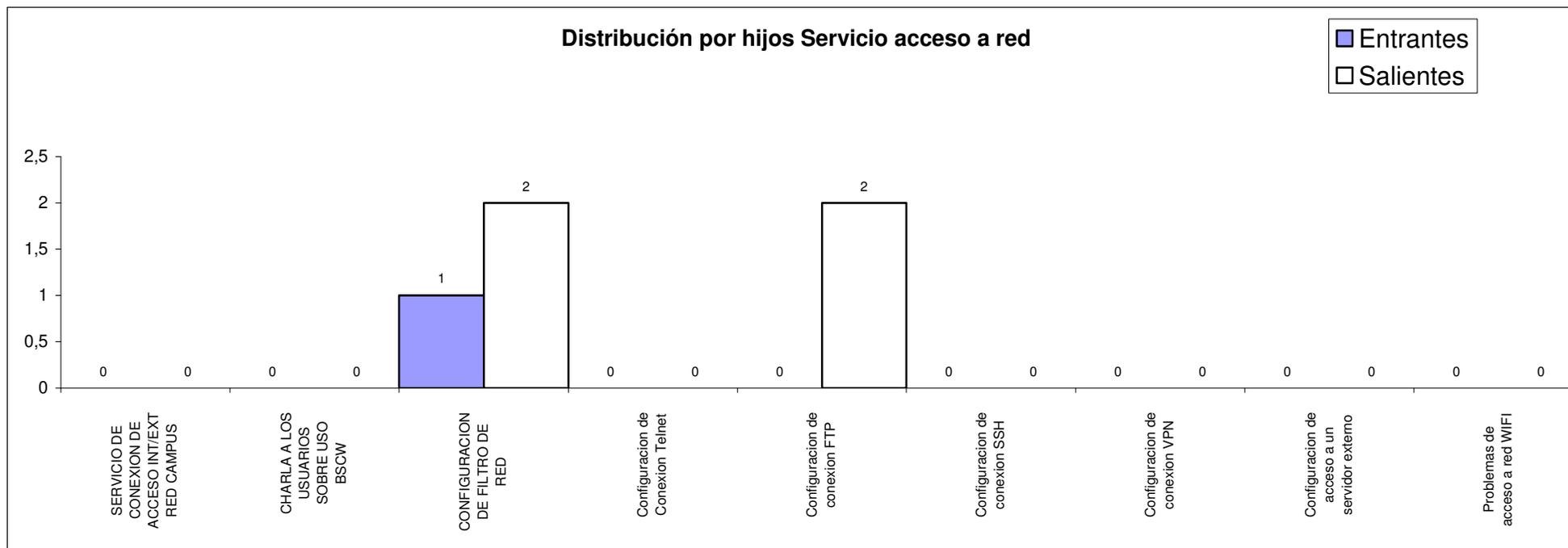
Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
30412	14/06/2006	CREACURSO.WEBCT	SERDOCVIRTWEBCT	10,41	El 14/06/06 se asigna WO a Lola (CIC).
30252	12/06/2006	INFORMEUSOWEBCT	SERDOCVIRTWEBCT	12,50	Se asigna WO a CIC (Lola) el 12/06/06
30107	08/06/2006	CREACURSO.WEBCT	SERDOCVIRTWEBCT	16,57	Se asigna WO a CIC (Lola) el 08/06/06
29994	06/06/2006	CREACURSO.WEBCT	SERDOCVIRTWEBCT	18,53	Se asigna WO a CIC (Lola) el 06/06/06
29882	02/06/2006	CONSULTAWEBCT	SERDOCVIRTWEBCT	22,45	Profesora nos trae un dvd con un video grabado por ellos y quiere ver como se cuelga en WebCT. Se abre WO al CIC el 2/6/06

**Incidencias cerradas a analizar por su elevada duración**

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
30176	09/06/2006	CREACURSO.WEBCT	SERDOCVIRTWEBCT	10,06	El 09/06/06 se asigna WO a personal del CIC (Lola)
30092	07/06/2006	PBACESOEXTWEBCT	SERDOCVIRTWEBCT	11,65	El 08/06/06 se asigna WO a CIC (Lola). Se comunica a Soporte que la incidencia se puede cerrar el 16/06/06.
30213	09/06/2006	PBACESOEXTWEBCT	SERDOCVIRTWEBCT	11,85	El 12/06/06 se asigna WO a Lola (CIC).
30061	07/06/2006	PBACESOEXTWEBCT	SERDOCVIRTWEBCT	12,05	El 07/06/06 se asigna WO a CIC (Lola). Se comunica a Soporte que la incidencia se puede cerrar el 12/06/06.

**Servicio Acceso a red**

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 20



**Tareas**

Soporte únicamente actúa a Nivel 1, las solicitudes son resueltas por el CIC.

**Problemáticas/Problemas**

El 23/06/06 se recibieron un número importante de llamadas e incidencias de usuarios que no disponían de acceso a la red. Este problema esta relacionado y fue a consecuencia de la actualización de EPO.

**Incidencias pendientes a analizar por su elevada duración**

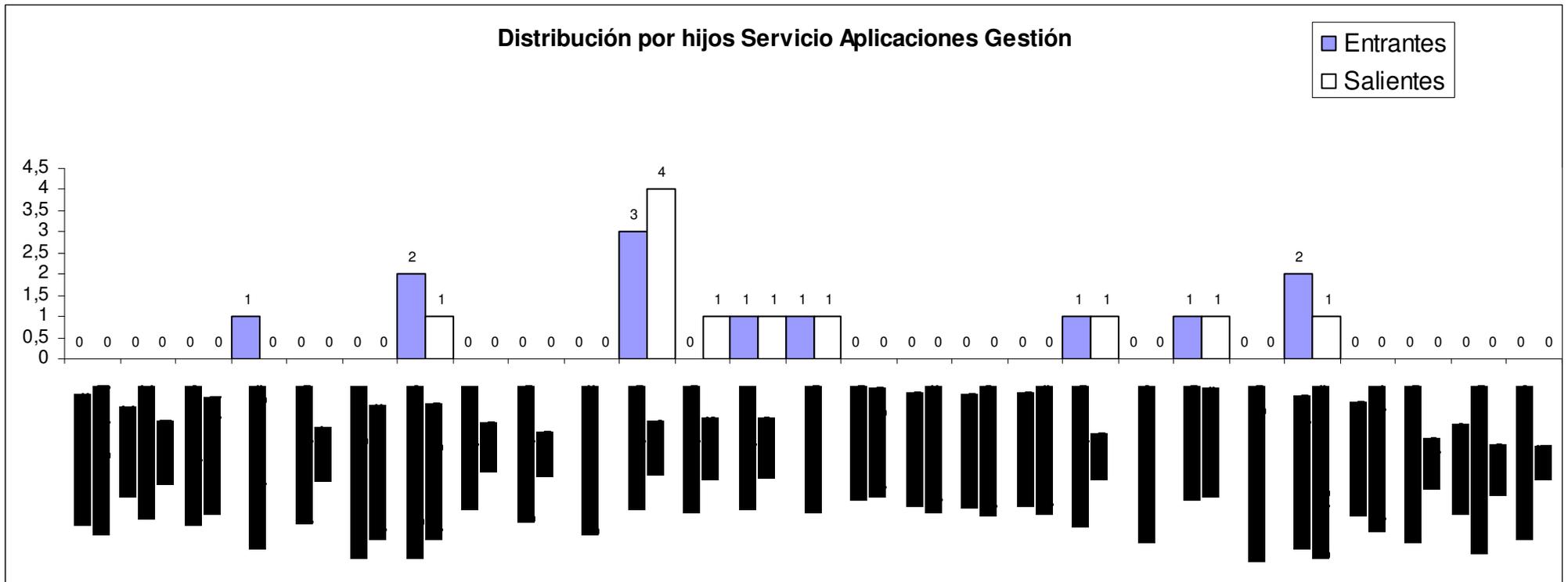
Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
29888	02/06/2006	CONFIGSSH	SERVACCESORE D	22,42	Solicitud de conexión SSH y FTP. No indica las IPs de las máquinas origen, por lo que Soporte les envía correo pendiente de respuesta.
23984	09/01/2006	CONFACCESOEXT	SERVACCESORE D	166,45	Solicitud de apertura de puertos. Se reabrió WO al CIC el 3/5/06, escalada al CIC, pendiente de respuesta.

**Incidencias cerradas a analizar por su elevada duración**

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
29317	18/05/2006	CONFIGILTRORED	SERVACCESORE D	33,60	El 19/05/06 se asigna WO a Fatima (CIC).
23712	21/12/2005	CONFIGFTP	SERVACCESORE D	183,10	El 21/12/05 se asigna WO a Jacob (CIC). Se recibe respuesta de resolucion el 22/06/06
20630	20/10/2005	CONFIGFTP	SERVACCESORE D	244,20	El 20/10/05 se asigna WO a Jacob (CIC).

**Servicio Aplicaciones de Gestión**

**Distribución por hijos Servicio Aplicaciones Gestión**



**Tareas**

Soporte interviene fundamentalmente a Nivel 1, la gestión de las aplicaciones y la resolución de problemas competen al CIC. Desde ahora, también la actualización de reglas en el FW para este tipo de aplicaciones las realiza el CIC. Las actuaciones de Soporte a Nivel 2 se refieren a instalación de Hominis/Agora/Sorolla, salvo casos especiales que el CIC decida instalar. Soporte asume en ausencia de Fernando (CIC) el establecimiento de comunicación entre OCU y Hades a través de NetMeeting.

**Incidencias pendientes a analizar por su elevada duración**

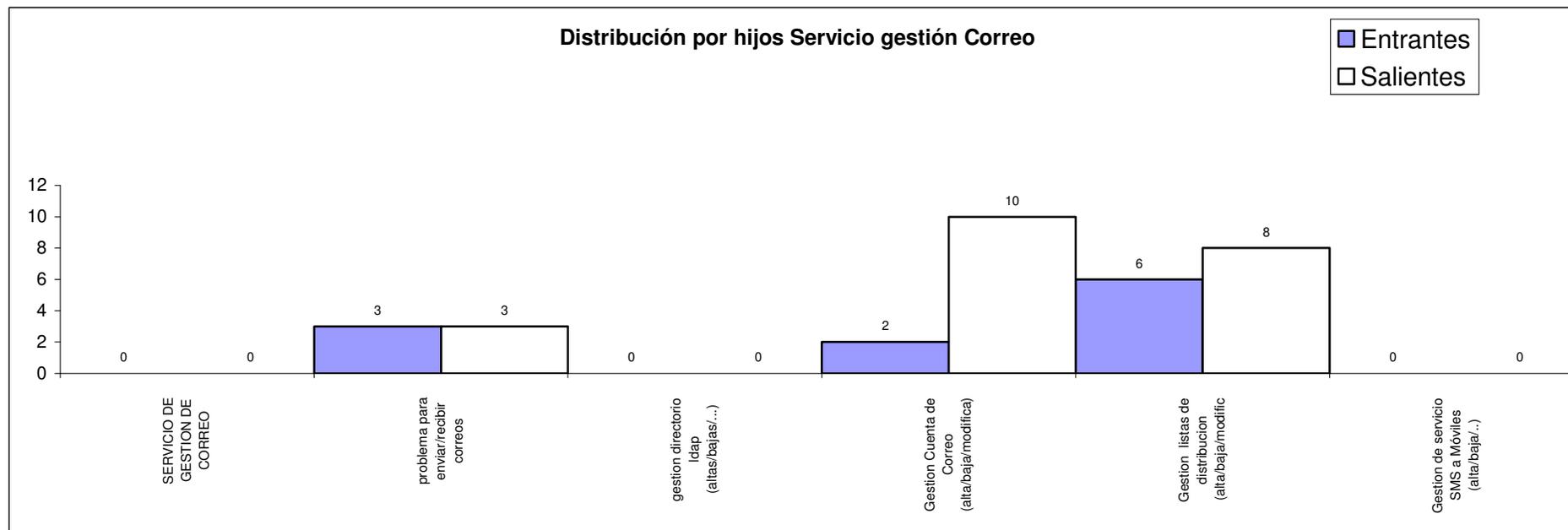
Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
30324	13/06/2006	GESTI.INVESFLO W	SERVAPGESTION	11,53	El 13/06/06 se asigna WO a Carmen (CIC).
29086	12/05/2006	GESTION.HOMIN IS	SERVAPGESTION	43,40	Problema en Hominis que afecta a nóminas y cotizaciones en Seguridad Social. Se abrió WO a Fernando (CIC) el 12/5/06, pendiente de OCU.
27795	04/04/2006	GESTION.HOMIN IS	SERVAPGESTION	81,49	Solicitud indicando que en Universitas xxi- Recursos Humanos Expediente Administrativo-Plazas-modificaciones de procesos- Alta plaza-modificar, al introducir el NRP que nos mandan el RCP se modifica su tipo de régimen en LE cuando es LX en empleados- datos del empleado. Se abre WO al CIC el 4/4/06, pendiente de OCU.
27275	22/03/2006	PROBHOMINIS	SERVAPGESTION	94,42	Solicitud para revisión de carga de datos en informes de Hominis. Se abre WO a Fernando el 22/3/06, pendiente de que nos confirme si se puede cerrar, pues OCU cerró la incidencia a finales de Abril.
27232	22/03/2006	GESTION.HOMIN IS	SERVAPGESTION	94,58	Solicitud indicando que en Universitas XXI-RR.HH. los usuarios desean saber como pueden reflejar en Expediente administrativo-Informes-Informes oficiales-Certificados-Hojas de servicios del empleado, del NIF 51442901-C, que se encuentra en nuestra Universidad en Comisión de Servicios. Se abre WO a Fernando el 22/3/06, pendiente de OCU
27187	21/03/2006	PROBHOMINIS	SERVAPGESTION	95,49	En Universitas XXI-Recursos Humanos no aparece en el N.I.F 28732686-m en Expediente administrativo- Empleados-datos del empleado-histórico la modificación realizada. Se abrió WO al CIC el 22/3/06, pendiente de OCU.

**Incidencias cerradas a analizar por su elevada duración**

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
26367	03/03/20 06	GESTION.AGORA	SERVAPGESTION	109,02	El 03/03/06 se asigno WO a personal del CIC en concreto a Fernando.

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 23

Servicio gestión correo



Tareas

Todas las incidencias son peticiones de inclusión o supresión de usuarios en listas de distribución, o bien gestión de cuentas de correo, o bien de gestión LDAP, resueltas todas por el CIC. Soporte sólo ha intervenido a nivel 1 y/o configurando las cuentas en los PCs.

Problemáticas/Problemas

Incidencias pendientes a analizar por su elevada duración

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
30205	09/06/2006	GEST.CUENTACORR	SERVCORREO	15,40	Se abre WO a Antonio Sevilla (CIC), el 09/06/06.
29844	01/06/2006	GEST.CUENTACORR	SERVCORREO	23,29	A la espera de la contestacion de la usuaria.
29298	18/05/2006	PROBENVIOCORREO	SERVCORREO	37,49	Usuaría indica que tiene problemas para enviar correos a las direcciones .cat. Se hacen pruebas, abriendo WO al CIC el 18/5/06, pendiente de dicha WO.

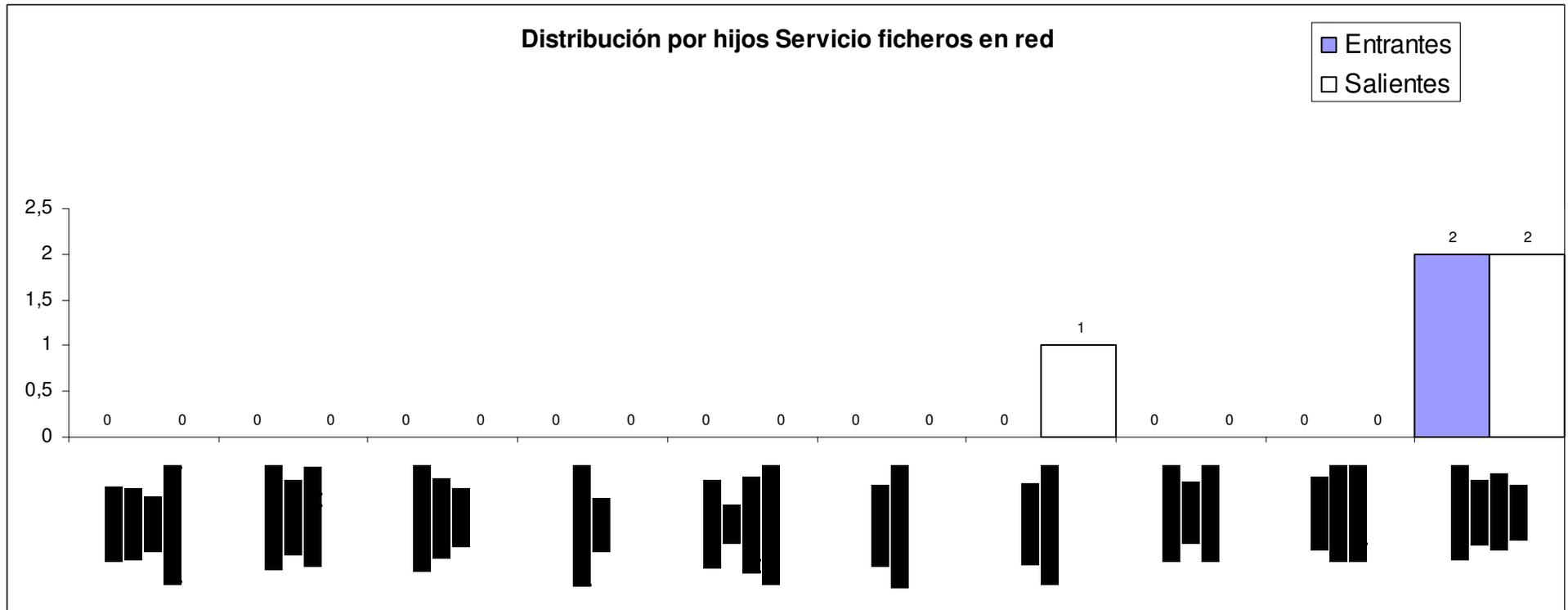
Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 24

**Incidencias cerradas a analizar por su elevada duración**

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
30207	09/06/2006	GESTIONLISTADIS	SERVCORREO	11,85	El 09/06/06 se asigna WO a Antonio Sevilla (CIC).
30146	08/06/2006	GESTIONLISTADIS	SERVCORREO	11,95	El 08/06/06 se asigna WO a personal de CIC (A Sevilla)
30184	09/06/2006	GEST.CUENTACOR R	SERVCORREO	12,10	El 09/06/06 se asigna WO a Antonio Sevilla (CIC).
30136	08/06/2006	GESTIONLISTADIS	SERVCORREO	12,88	El 08/06/06 se asigna WO a Antonio Sevilla (CIC).
30010	06/06/2006	GEST.CUENTACOR R	SERVCORREO	12,96	El 06/06/06 se asigna WO a CIC (Cristina). A continuación hubo que esperar hasta el 19/06/06 a que el usuario recogiera sus credenciales de correo, para posteriormente configurar perfil en el equipo el mismo día.
30102	08/06/2006	GESTIONLISTADIS	SERVCORREO	13,15	El 08/06/06 se asigna WO a Antonio Sevilla (CIC).
30095	08/06/2006	GEST.CUENTACOR R	SERVCORREO	13,20	El 08/06/06 se asigna WO a Antonio Sevilla (CIC).
30147	08/06/2006	GEST.CUENTACOR R	SERVCORREO	14,01	El 09/06/06 se asigna WO a Antonio Sevilla (CIC)
30143	08/06/2006	GEST.CUENTACOR R	SERVCORREO	14,09	El 08/06/06 se asigna WO a Antonio Sevilla (CIC). Tras recibir la WO, se le notifica al usuario que puede recoger sus credenciales de correo.
29633	25/05/2006	GEST.CUENTACOR R	SERVCORREO	26,73	El 26/05/06 se asigna WO a Cristina (CIC).

**Servicio ficheros en red**

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 25



**Tareas**

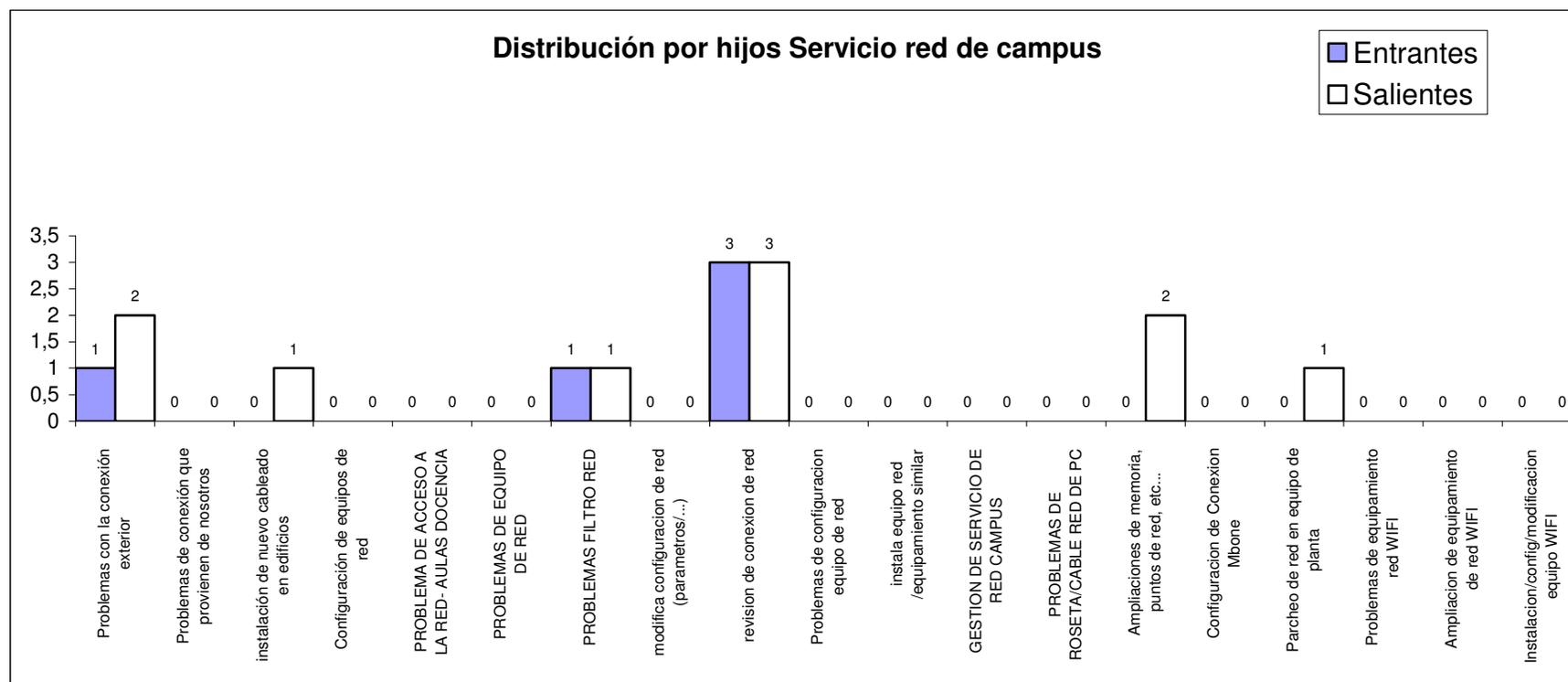
Soporte actúa a Nivel 1, salvo si es necesario configuración en equipo de usuario (clientes Samba, etc.).  
 Se informa al usuario, de que al iniciar el equipo, al logarse como usuario contra el servidor, estaba escribiendo erróneamente el nombre del grupo.

**Problemáticas/Problemas**

**Incidencias cerradas a analizar por su elevada duracion**

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
29859	02/06/2006	CREA_USERBSCW	SERVFICHEROS	20,25	El 05/06/06 se asigna WO a Cristina (CIC). El 08/06/06 debería haberse cerrado la incidencia, siendo esta la fecha de cierre.

Servicio de red campus



Tareas

Se configura conexión WIFI en equipo, para poder tener acceso diversos recursos. Se parchea en armario de comunicación toma de red, ya que no disponia de red. Usuario sin red, debido a que el latiguillo estaba desconectado. Se revisa configuración de red en equipo de usuaria, siendo esta la adecuada.

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 27

*Problemáticas/problemas*

**Incidencias pendientes a analizar por su elevada duración**

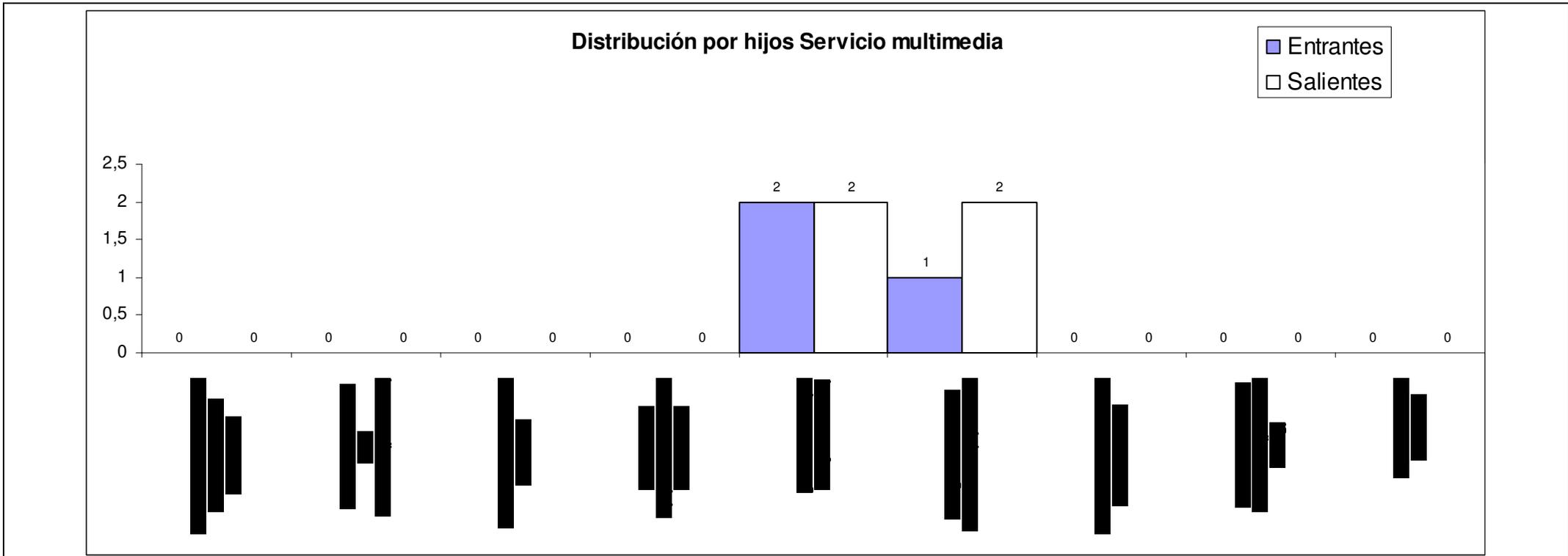
Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
27570	29/03/2006	INSTACONEXRE DPC	SERVICIORED	87,51	Pendiente de consultar con CIC
19303	28/09/2005	PROB.RED_PC	SERVICIORED	269,60	En el edificio 16, aula 3 la roseta da problemas. Soporte la revisó con el Lancat, e incluso cambió el dado, pero al continuar sin funcionar, pasó WO al CIC el 28/9/06. Escalada al CIC, que indica que se deja pendiente hasta final de Junio.

**Incidencias cerradas a analizar por su elevada duración**

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
29973	06/06/2006	CABLEADO NUEVO	SERVICIORED	17,18	El 23/06/06 Se procede al cierre de la incidencia, tras recibir noticias de Sergio, de que los técnicos de Fonotex ya han realizado su trabajo.
29975	06/06/2006	INSTACONEXREDP C	SERVICIORED	17,42	El 06/06/06 se asigna WO a Sergio (CIC).
29293	18/05/2006	AMPLIACIONRED	SERVICIORED	35,23	El 18/05/06 se asigna WO a Fatima, tras la solicitud de un punto de red. Soporte recibe la resolución de la WO el 22/06/06.
28737	05/05/2006	AMPLIACIONRED	SERVICIORED	48,35	El 05/05/06 se asigna WO a Sergio (CIC). Soporte recibe respuesta a la WO el 22/06/6

**Servicio multimedia**

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 28



#### Tareas

Se realizan las revisiones semanales de las salas multimedia. Además se revisa el 20/06/06, en la sala de juntas del rectorado planta baja, que exista conexión a Internet. Se realiza copia en DVD de un determinado acto para el Sr Porrás, siendo gestionado el envío por correo interno.

#### Incidencias pendientes a analizar por su elevada duración

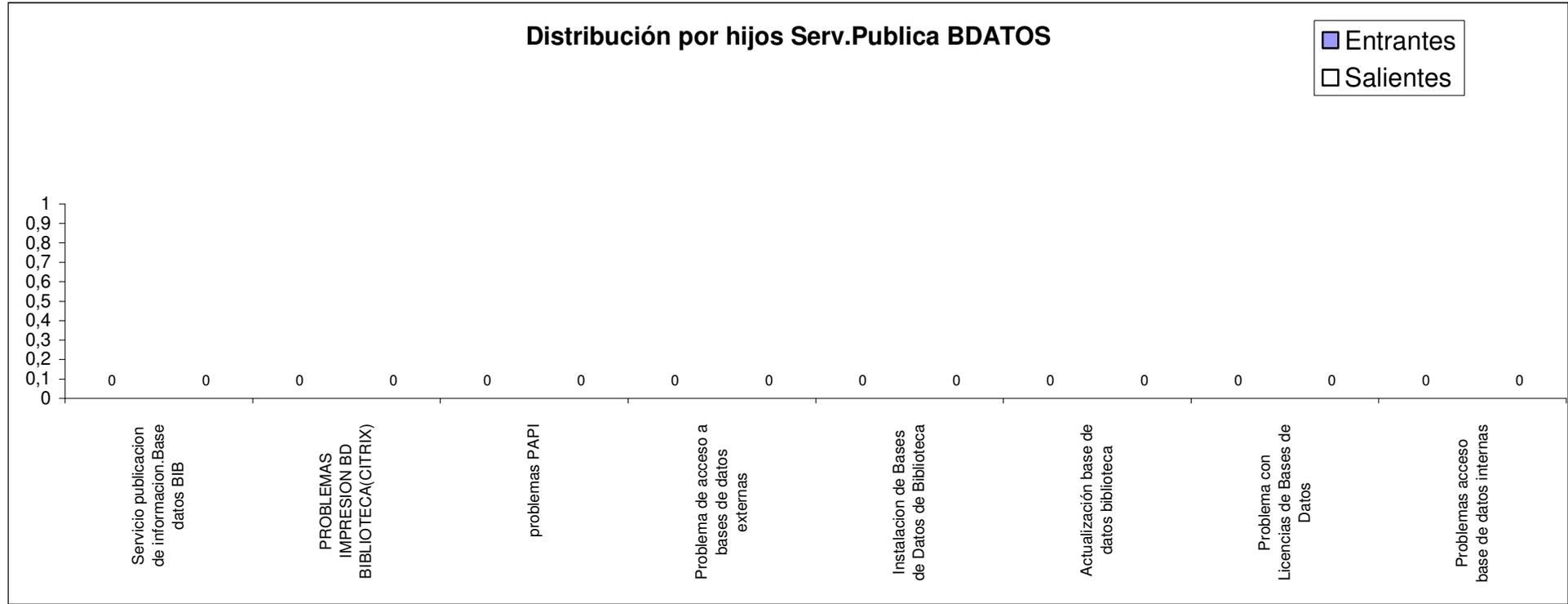
Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
26827	14/03/2006	ASISTEVENTSALAM	SERVIMULTIME DIA	102,58	Se gestionará la grabacion de los actos durante la semana 26-30 Junio, junto con Eva.

#### Incidencias cerradas a analizar por su elevada duración

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
29911	05/06/2006	GRABACIONACTO	SERVIMULTIMEDIA	18,35	Se hace copia de DVD y se manda correo para comunicarle que la copia en DVD ya está.

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 29

Servicio publicación Bases de Datos



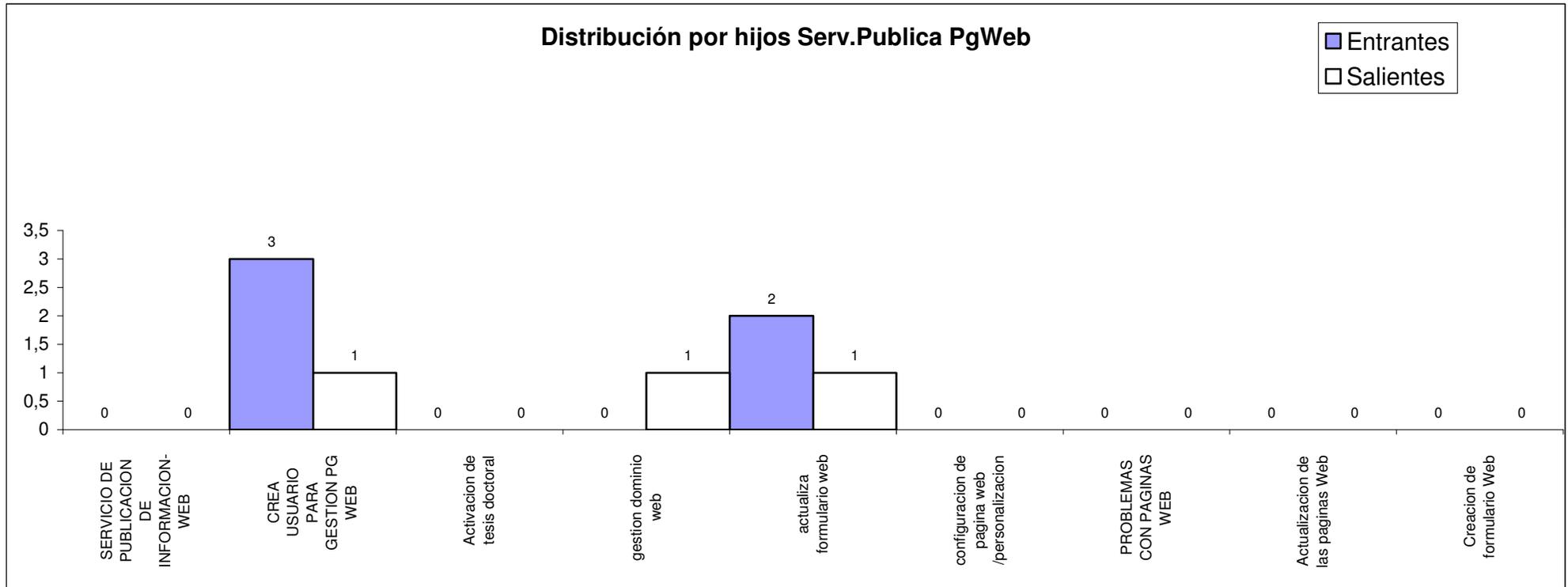
Tareas

No se han generado incidencias esta semana relacionadas con este subject..

Incidencias pendientes a analizar por su elevada duración

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
29892	02/06/2006	PROB.PAPI	SERVPUBLICINF BD	22,10	El usuario no puede acceder al recurso electrónico de libros de la Biblioteca e-Books, se abre WO a Víctor el 5/6/06 pendiente de la misma.

Serv. Publica PgWeb



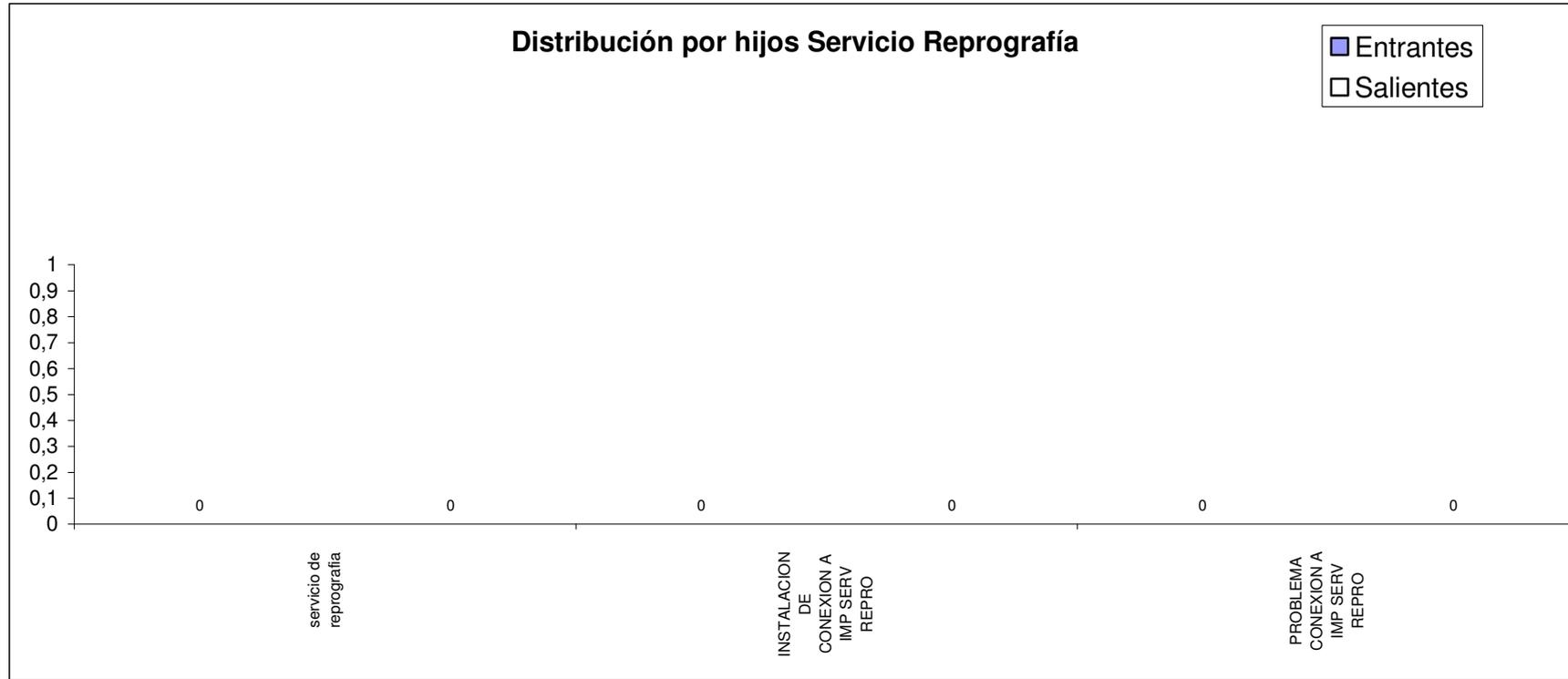
**Tareas**

Soporte actúa a Nivel 1, las actuaciones para resolver las incidencias las realiza el CIC (gestión de dominios web, creación de usuarios, actualización de páginas...).

**Incidencias pendientes a analizar por su elevada duración**

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 31

Servicio de Reprografía



Tareas

Durante esta semana, no se han producido incidencias.

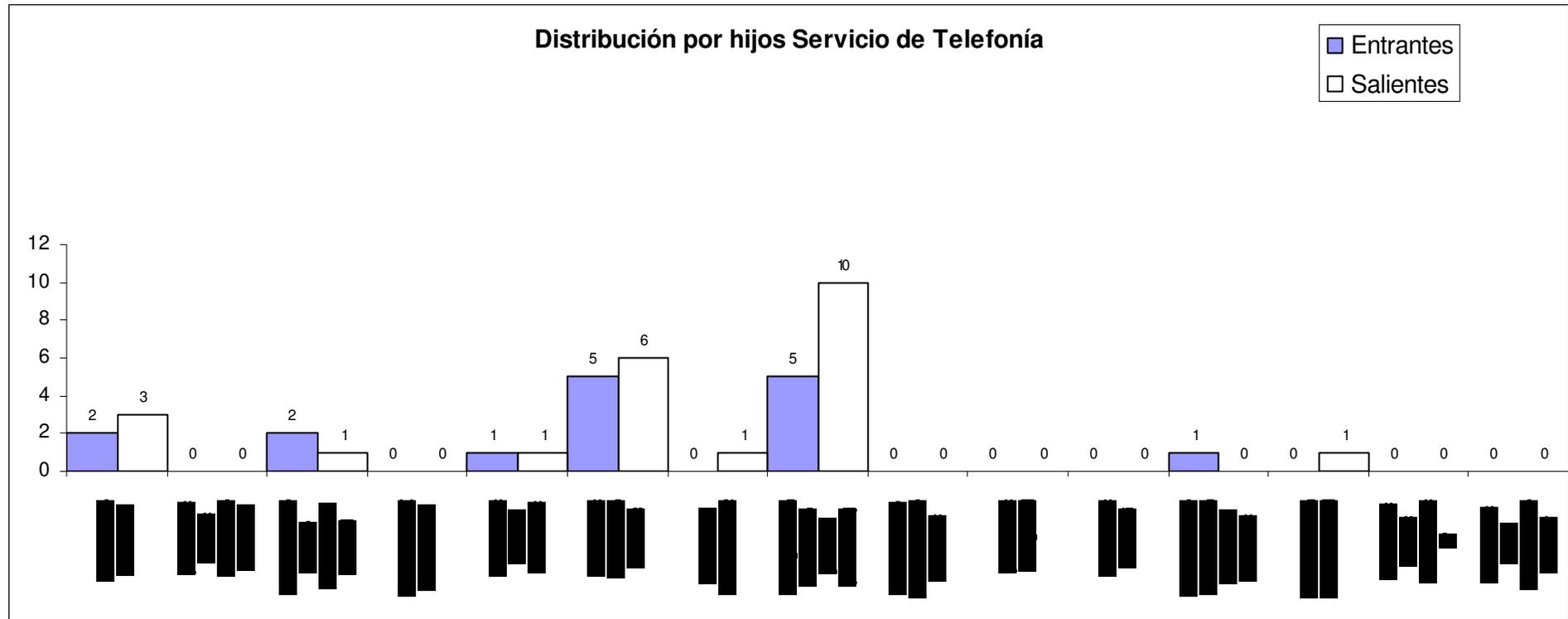
Incidencias pendientes a analizar por su elevada duración

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
29301	18/05/2006	SERVREPROINSTAL	SERVREPROGRAFIA	37,46	Incidencia reabierta. En espera de poder contactar con el usuario.
24548	20/01/2006	SERVREPROINSTAL	SERVREPROGRAFIA	155,43	El 23/06/06 se coordina con CIC, para obtener listado de usuarios a los que se le instalara la impresora de reprografía.

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 32

Servicio de Telefonía

Distribución por hijos Servicio de Telefonía



Tareas

Se realiza un traspaso de línea analógica a IP. Se comprueba el cableado de una línea telefónica. Se nos indica por parte del CIC, como eliminar un desvío, y como establecer un desvío de dos extensiones a un IP. Se sustituye la línea telefónica. Se revisa el estado de varias líneas telefónicas, comprobando su correcto funcionamiento. Se comprueba junto con usuario si un determinado grupo de captura funciona.

Problemáticas/Problemas

Incidencias pendientes a analizar por su excesiva duración

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
--------	----------	--------------	---------------	----------	---------

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha	27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 33	

30391	14/06/2006	PROBCONFTERMINA	SERVTELEFONIA	10,53	Tras hablar con usuaria, el 16/06/06 se asigna WO a Sergio (CIC).
30276	12/06/2006	PROB.BUZON	SERVTELEFONIA	12,42	26/06/06: Esta incidencia se cerrará en breve días
30208	09/06/2006	INSTA-LINEATERM	SERVTELEFONIA	15,39	Se asigna WO a Sergio el 09/06/06
30115	08/06/2006	CONF.TLFNOLINEA	SERVTELEFONIA	16,54	Se asigna WO a Sergio el 08/06/06
30100	08/06/2006	INSTA-LINEATERM	SERVTELEFONIA	16,59	Se asigna WO a Sergio el 08/06/06
29945	05/06/2006	INSTA-LINEATERM	SERVTELEFONIA	19,49	Se asigna WO a Sergio el 06/06/06
29914	05/06/2006	PROBLINEATFNFAX	SERVTELEFONIA	19,56	Se asigna WO a Sergio el 09/06/06
29845	01/06/2006	CONF.TLFNOLINEA	SERVTELEFONIA	23,21	Solicitud de una clave de limitación de uso del teléfono del laboratorio de biomecánica, situado en el pabellón de deportes nuevo. Se abre WO al CIC el 2/6/06, pendiente de la misma.
29750	31/05/2006	CONF.TLFNOLINEA	SERVTELEFONIA	24,61	Usuaria con problemas en el buzón de voz del teléfono. Se abre WO al CIC el 31/5/06, pendiente de la misma.
29654	26/05/2006	CONF.TLFNOLINEA	SERVTELEFONIA	29,55	Usuaria desea grabar un mensaje de "bienvenida " para su buzón de voz. Se abre Wo al CIC el 26/5/06, pendiente de la misma.
28917	09/05/2006	INSTA-LINEATERM	SERVTELEFONIA	46,36	Instalación y activación de una línea de voz / datos en la habitación pequeña del laboratorio de prácticas de Bioquímica. Se abre WO al CIC el 10/5/06, pendiente de dicha WO.
28743	05/05/2006	CONF.TLFNOLINEA	SERVTELEFONIA	50,57	Solicitud para configurar los tonos de llamada en los que salta el buzón de voz y porque no se enciende la luz roja del teléfono. Se abre WO al CIC el 5/5/06, pendiente de dicha WO.
28623	03/05/2006	INSTA-LINEATERM	SERVTELEFONIA	52,51	Solicitud de teléfono supletorio para área de Investigación. No hay rosetas, ni se puede poner duplicador porque hay ya uno, se abre Wo al CIC para nueva roseta, pendiente de dicha WO.
28622	03/05/2006	PROBLINEATFNFAX	SERVTELEFONIA	52,52	Usuario indica problemas en terminal telefónico. Soporte le cambia el teléfono el mismo día, y por indicación del CIC, se abre WO al CIC el 4/5/06 para presupuesto a posteriori, pendiente de dicha WO.
27903	06/04/2006	CONF.TLFNOLINEA	SERVTELEFONIA	79,58	Solicitud de desvío de llamada entre telf. IP y analógicos, se abre WO al CIC el 6/4/06.
27596	29/03/2006	CONF.TLFNOLINEA	SERVTELEFONIA	87,36	El Director del Dpto de Geografía Historia y Filosofía, al que se le instaló un telf. IP, pidió mantener un desvío desde la antigua línea analógica, así como que le aparecieran las llamadas perdidas en la pantalla. Se abrió WO al CIC el 31/3/06, lo primero se realizó, pero lo de las llamadas perdidas depende del terminal, pues en principio, en el modelo 2001 no existe esa funcionalidad. Pendiente de respuesta del CIC en la orden aún abierta.
27337	23/03/2006	CONF.TLFNOLINEA	SERVTELEFONIA	93,40	Solicitud de sustitución de líneas analógicas por IP en el CABD. Se abrió WO al CIC el 6/4/06 para configurar las líneas, pendiente de dicha WO.
25775	17/02/2006	INSTA-LINEATERM	SERVTELEFONIA	127,58	Solicitud de sustitución de 3 líneas analógicas por 3 líneas IP. Se abrió WO al CIC el 17/2/06. Devuelta por el CIC el 8/6/06, Soporte ha sustituido dos de los tres teléfonos, para el tercero no hay bocas en el switch de planta. Se informa al CIC de este hecho, pendiente de decisión al respecto.

**Incidencias cerradas a estudiar por su elevada duración**

Número	Apertura	Subject hijo	Subject padre	Duración	Resumen
30280	12/06/2006	CONF.TLFNOLINEA	SERVTELEFONIA	8,94	El 13/06/06 se asigna WO a Sergio (CIC), para que nos proporcione información detallada sobre la sustitución de teléfonos a realizar. El 14/06/06 se asigna a nivel 2, llevándose a cabo la sustitución de la línea de teléfono.
30223	12/06/2006	PROB.BUZON	SERVTELEFONIA	11,15	El 12/06/06 se asigna WO a Sergio(CIC). Tras ponerse en contacto con el usuario, se resetea la contraseña

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 34

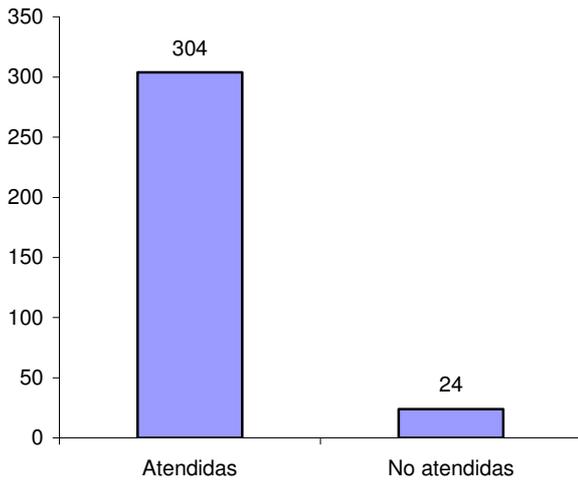
					para acceder al buzón de voz del teléfono.
30001	06/06/2006	PROBLINEATFNFAX	SERVTELEFONIA	12,90	El 06/06/06 se asigna WO a CIC (Sergio). Además soporte revisa teléfono, explicando al usuario su funcionamiento, el 12/06/06, siendo esta la fecha real de resolución de la incidencia.
30086	07/06/2006	CONF.TLFNOLINEA	SERVTELEFONIA	13,71	Se nos informa desde el CIC que esta duplicada con la 30274.
30005	06/06/2006	CONF.TLFNOLINEA	SERVTELEFONIA	16,15	El 06/06/06 se asigna WO a Sergio (CIC). El 22/06/06 recibimos la noticia de que comprobemos con el usuario si el grupo de captura funciona.
29841	01/06/2006	TRASLADO.TLFNO	SERVTELEFONIA	19,00	Se asigna WO a Sergio (CIC), para que nos diese el visto bueno al traslado de la línea telefónica y nos facilita el par de Ibercom. A continuación soporte se encuentra con diversos problemas al hacer que llegue la línea. Se tuvo que cambiar el par del 424a. Se le mando correo a Sergio con cambio de la ruta. Sergio nos comunica que de forma definitiva la línea se pasará a IP. Por último antes de configurar la línea estuvimos a la espera de la configuración del submit.
29008	11/05/2006	CONF.TLFNOLINEA	SERVTELEFONIA	42,02	El 11/05/06 se asigna WO a Sergio (CIC). Soporte recibe respuesta a la WO el 22/06/6
29006	11/05/2006	PROB-MOVIL	SERVTELEFONIA	42,27	El 11/05/06 se asigna WO a Sergio (CIC). Soporte recibe respuesta a la WO el 22/06/6
28771	05/05/2006	CONF.TLFNOLINEA	SERVTELEFONIA	49,14	El 05/05/06 se asigna WO a Sergio (CIC)
21590	04/11/2005	PROBLINEATFNFAX	SERVTELEFONIA	231,18	El 4/11/05 se asigna WO a Jacob. El 21/12/05 devuelve la WO comentando que, pasad con el lancat y mirad si esta bien el cableado Si el cable no esta bien devolvedme la solicitud. Al no estar bien, se devuelve WO a Jacob.

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 35

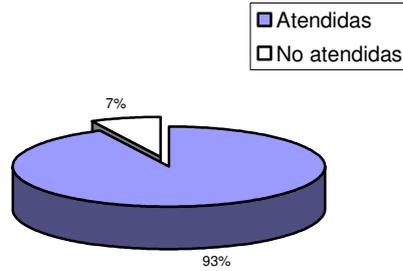
3. Call Center

Estadísticas del Call Center

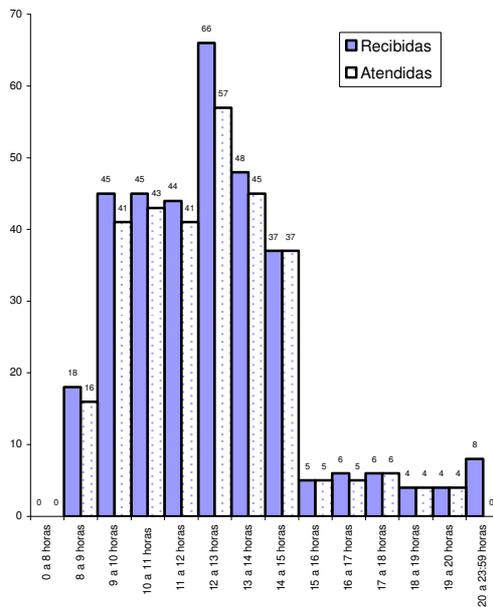
Llamadas recibidas en horario laboral: 328



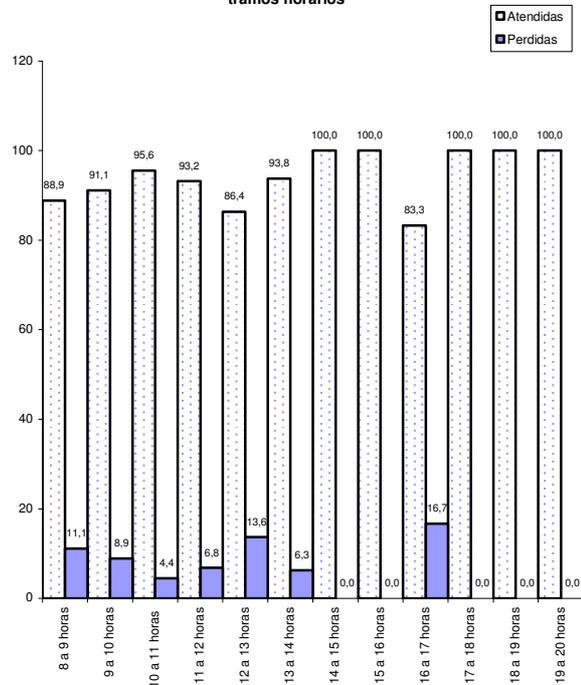
Porcentaje de llamadas atendidas



Distribución horaria de las llamadas al 7903 (incluidas fuera de horario)



Porcentajes de atención telefónica en horario laboral por tramos horarios



Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 1

**Tiempo total de conversación semanal (hh:mm:ss): 13:54:58**

**Duración media de las llamadas atendidas (hh:mm:ss): 00:02:34**

**Tiempo medio de espera en cola de las llamadas atendidas (hh:mm:ss): 00:00:19**

**Llamadas fuera de horario: 8, ninguna al móvil de guardia**

Código: IN4004265.44	Informe Semanal Servicio de Soporte a Usuarios del CIC	Fecha 27/06/06
Edición: 1	Propiedad de Telefónica Soluciones. Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa.	Página 2



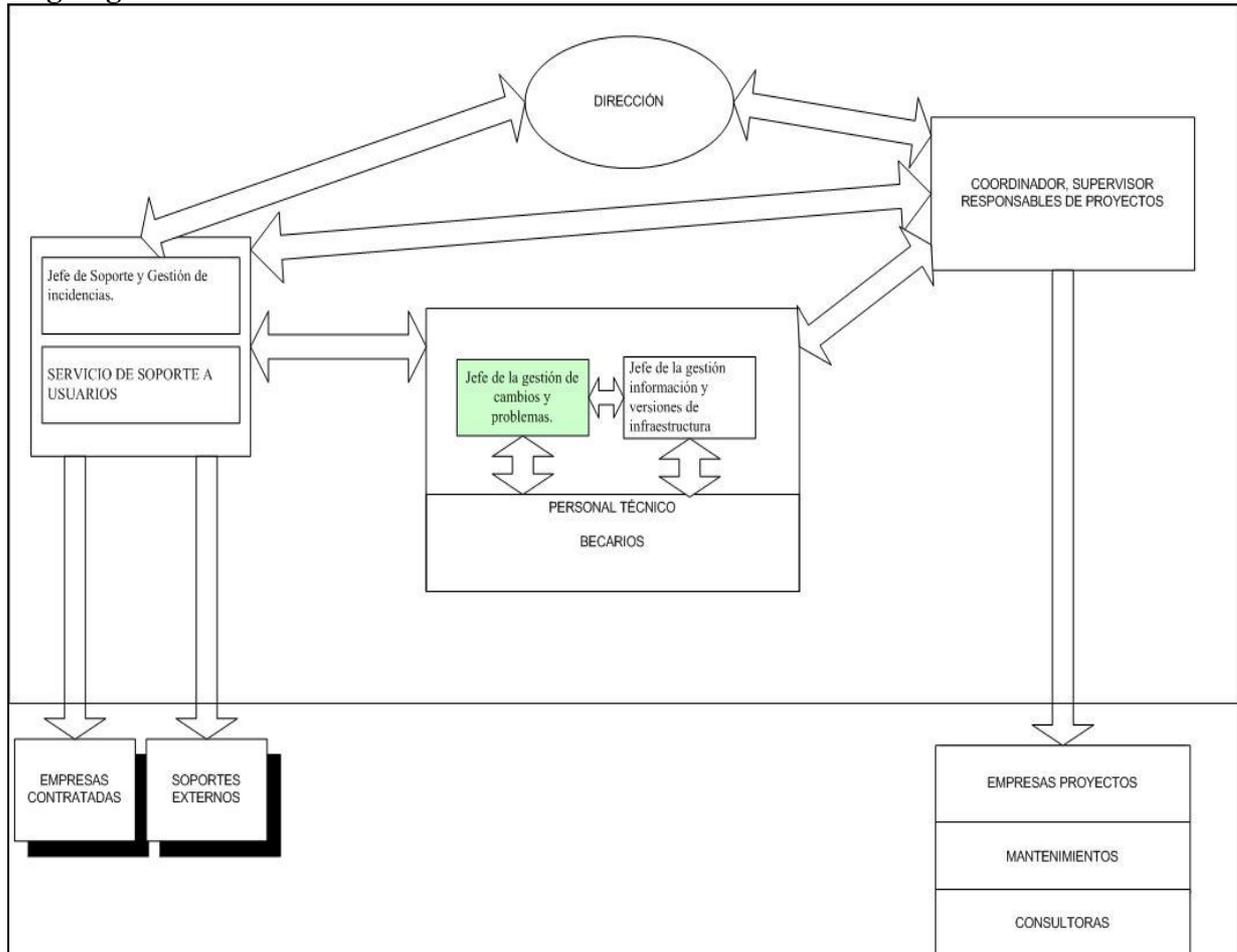
**CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES.**

**FUNCIONES DE PUESTOS DE TRABAJO DE NUEVA CREACIÓN.**



<b>ESPECIFICACIONES DEL PUESTO DE TRABAJO:</b>
<b>Denominación:</b> Jefe de la gestión de cambios y problemas.
<b>Nivel:</b> 23
<b>Grupo:</b> B
<b>Forma de provisión:</b> Concurso de méritos.

### Organigrama





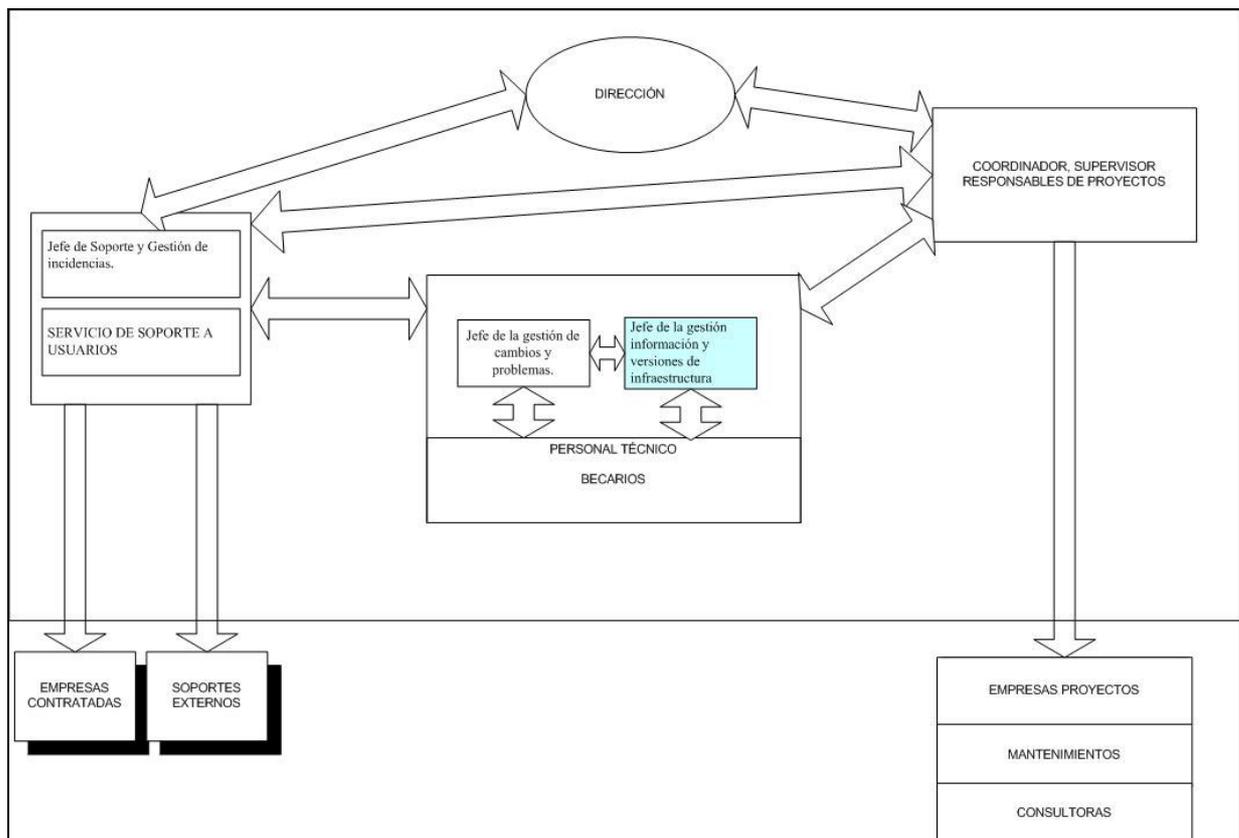
**Funciones:**

- Organizar y controlar bajo la supervisión del Director del Centro/Coordinador Proyectos, la gestión de cambios y problemas.
- Gestión de los cambios, especialmente de las siguientes tareas:
  - o Analizar, evaluar costes, coordinar y controlar la implementación de cambios, monitorización posterior a la implementación.
- Gestión de problemas, especialmente de las siguientes tareas:
  - o Gestión reactiva de problemas:
    - Detección, análisis, tratamiento y resolución de problemas y errores.
  - o Gestión proactiva de problemas:
    - Medidas para la prevención de errores.
- Definición de procedimientos.
- Colaboración con otras áreas y/o servicios.
- 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.



<b>ESPECIFICACIONES DEL PUESTO DE TRABAJO:</b>
<b>Denominación:</b> Jefe de la gestión información y versiones de infraestructura.
<b>Nivel:</b> 23
<b>Grupo:</b> B
<b>Forma de provisión:</b> Concurso de méritos.

### Organigrama





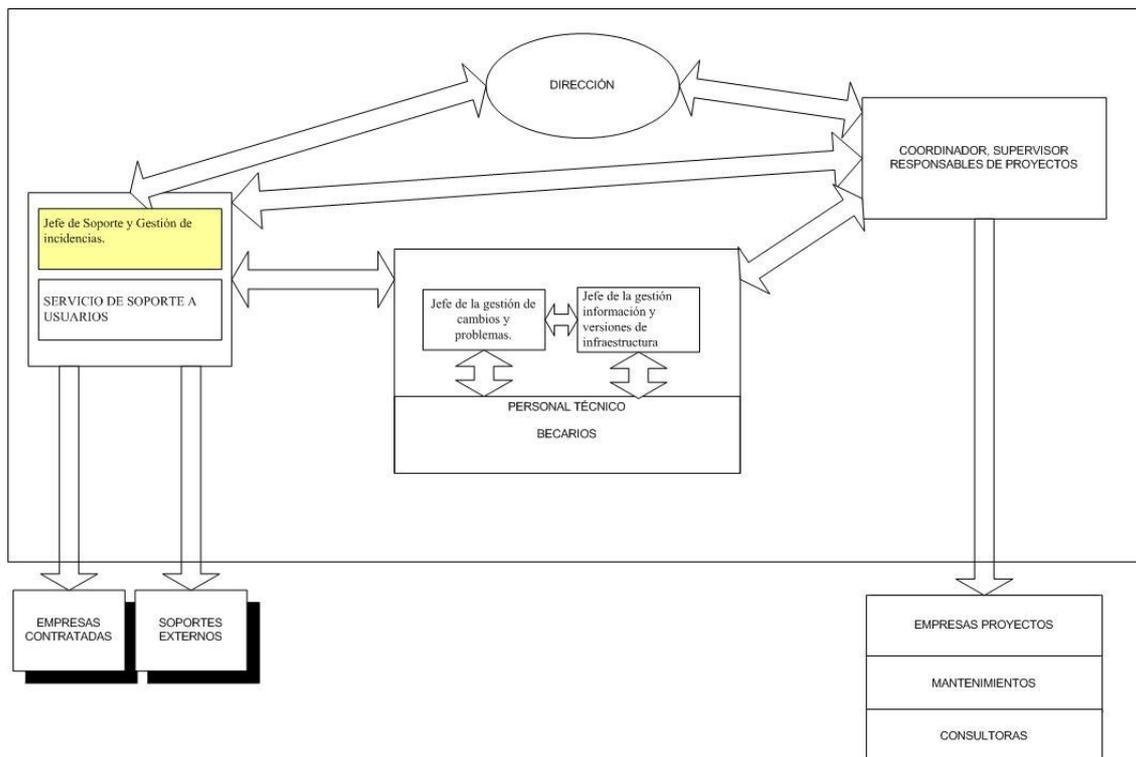
**Funciones:**

- Organizar y controlar bajo la supervisión del Director del Centro/Coordinador Proyectos, la gestión de la información y versiones de la infraestructura.
- Gestión de configuraciones, especialmente de las siguientes tareas:
  - o Análisis, implementación, monitorización de gestión de las configuraciones.
  - o Coordinar y controlar la gestión de la configuración.
- Gestión de versiones, especialmente de las siguientes tareas:
  - o Definir, probar, planificar, implementar y monitorizar el despliegue de versiones de software/hardware.
- 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.



<b>ESPECIFICACIONES DEL PUESTO DE TRABAJO:</b>
<b>Denominación:</b> Jefe de Soporte y Gestión de incidencias.
<b>Nivel:</b> 22
<b>Grupo:</b> C
<b>Forma de provisión:</b> Concurso de méritos.

## Organigrama





### **Funciones:**

- 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:
  - 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:
  - 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.



**PROCEDIMIENTO ACTUACIÓN REPARACIÓN SOBRE LA BASE  
DE DATOS PARA CONTROL DE MATERIAL DE CARTERIA.**

***ACUERDO DE COORDINACION ENTRE CENTRO DE INFORMÁTICA Y  
COMUNICACIONES Y UNIDAD DE ASUNTOS GENERALES.***

Fecha: 26-JUNIO-2006  
Versión: 1  
Confirmado por: CIC, asuntos generales.



**Solicitud realizada por José naranjo para la instalación de una base de datos de la empresa de seguridad compartida entre varios usuarios.**

**Antecedentes:**

- En asuntos generales detectaron la necesidad de una herramienta para el control y seguimiento del material manejado por la empresa de servicio y de uso para el personal de la Universidad. Esta empresa estudio varias aplicaciones y al final se opto por la realización de una base de datos en access (con extensiones visual Basic) que permitiese el control solicitado.
- El primer contacto del Centro de Informática con esta aplicación se produjo a instancia de un responsable para resolver los problemas que tenia la empresa de servicios al realizar una primera instalación de la aplicación.
- Esta base de datos se ha realizado en coordinación con personal de asuntos generales y personal propio de la empresa de servicio quienes han definido las necesidades y formato de la misma. El CIC no ha entrado en el proceso hasta que se ha solicitado el ponerla en explotación de la manera más efectiva y segura.
- Se han planteado por parte del CIC los posibles problemas que puede generar el utilizar una base de datos de access por más de un usuario a la vez. Así como los problemas que puede generar por su crecimiento el cual será incremental por año y posiblemente falle por el número de registros generado.

**Propuesta de procedimiento:**

**1) Trabajos antes de la puesta en producción de la base de datos.**

- Comprobación de funcionamiento de la aplicación en el entorno de la UPO
- Creación de grupo de trabajo en Samba para 4 usuarios, definidos por Asuntos Generales:
  1. Mari Luz Cordero Morales. (ayudantes de servicio)
  2. Esperanza Ruiz Paredes. (ayudantes de servicio)
  3. Josué Naranjo Gonzalez (Asuntos Generales)
  4. Nicasio de los Santos (Asuntos Generales)
- Creación de cuenta de correo para Esperanza Ruiz Paredes.

**2) Trabajos del CIC**

- Restauración de la base de datos si esta falla, con el sistema de Backup del Servicio.



- 1ª atención para ver los problemas relacionados con problemas de red, pérdida de datos, etc. Siempre que la resolución del problema requiera cualquier modificación sobre la base de datos, esta será realizada por personal técnico de la empresa de servicio.
- Uno de los usuarios de la empresa de servicios (Mari luz) tiene un grabador de CD-rom instalado en su ordenador el cual utilizarán para realizar copias de seguridad de la base de datos local. Tienen que poner una solicitud de servicio cuando tenga los CD-rom para que le expliquemos como realizar las copias locales de la información. El suministro de los CD-Rom se realizara por parte de asuntos generales.

### **3) Trabajos por parte de personal de Asuntos generales**

- Cumplimentar solicitud de servicio para cualquier actuación del personal de centro de informática sobre la aplicación.
- Si en la aplicación se incluyen datos de carácter personal de los profesores notificarlo a la Secretaria general.
- Suministro de CD-rom para realizar las copias en el Pc de Mari Luz.

### **4) Empresa de Servicio**

- Cuando se realice una actualización de versiones de office en el campus se informará a la empresa de servicio para que ellos comprueben que esta actualización es compatible con la base de datos realizada ó realizaran los trabajos de adecuación necesaria para que esta siga funcionando correctamente con las nuevas versiones.
- La inclusión de posibilidad de generar un histórico al final del curso académico que permita guardar los registros para su futura consulta si fuese necesaria y que permita a la herramienta una limpieza de registro y facilitar las consultas.

---

## **Gestión de Compras CIC**

Fecha actualización: **Marzo 2006**

### **1.- Descripción:**

El CIC gestiona y realiza compras de material informático que no tenga un valor superior a 12000 euros. En caso contrario, la petición, ha de ser remitida al Área de Contratación y Patrimonio, para su realización.

Pueden solicitar presupuesto, cualquier usuario que forme parte del Personal Docente Investigador (PDI), ó del Personal de Administración y Servicios (PAS). Cada caso será tratado convenientemente.

### **2.- Procedimiento:**

#### **2.1 Recepción de solicitud de presupuesto**

La petición de material, debe ser solicitada mediante una solicitud de servicio. En caso excepcional, puede ser recibida mediante correo u orden superior. En cualquier caso, se debe crear la solicitud de servicio, imprimirla y crear la carpeta de expediente con ella.

Imprimir petición y dejar en la 1ª bandeja de gestión de compras (pendiente de oferta), localizada en la mesa del Apoyo Administrativo del CIC. Aquí estarán ordenadas por carpetas/expediente.

#### **2.2 Solicitud de presupuesto a Proveedores**

Si el material solicitado, es material informático no distribuido por un sólo proveedor, pedir presupuesto como mínimo a tres (ver anexo de proveedores). Anotar en incidencia la petición de oferta.

Esperamos ofertas. Si no se recibe de algún distribuidor o se demora demasiado, descartar las que no hayamos recibido notificación si ha pasado un tiempo de espera razonable (2 semanas). Analizamos las ofertas y elegimos la más adecuada, teniendo en cuenta calidad y precio, a igual de calidad, el precio mas barato. Todas las ofertas se van adjuntando a la documentación de la incidencia abierta (solicitud de Magic, carpeta/expediente de la bandeja 1).

Una vez seleccionada la oferta, comenzamos todo lo relacionado con los trámites administrativos. Cambiaremos la carpeta/expediente ubicada en la 1ª bandeja (pendiente de oferta) a la 2ª bandeja (pendiente de trámites).



---

### 2.3 Trámite del presupuesto

Con la con la elección final de oferta y proveedor más el coste de instalación CIC (ver anexo), creamos el presupuesto formal "CIC", a partir de la plantilla, y se almacena en \\jupiter\apoyocic\Mis documentos\Documentos internos\presupuestos, notas internas\"departamento-servicio-unidad\fecha"

- Petición de presupuesto/material solicitado por PDI, Proyectos de investigación con financiación propia, áreas docentes, CABD, Fundación Universidad-Sociedad, Neurociencias, etc.: enviamos un correo electrónico, al responsable del centro de coste, indicando en el cuerpo del mensaje el presupuesto de manera informal, y se adjunta al mismo el presupuesto formal. (Éste mensaje puede ser enviado a distinto personal, según las circunstancias. En algún Dpto., puede ser el secretario el destinatario final, ó que el Apoyo Administrativo, sea quién se encargue de hacérselo llegar al responsable).
- Petición de presupuesto/material solicitado por PAS: consultar con un coordinador/responsable del CIC, ya que, según el tipo de pedido, se debe tramitar de una u otra manera
- Petición de compra directa, con cargo al Vicerrectorado de Servicios y Planificación: No hay que enviar presupuesto. Pasar directamente al apartado *2.4 Retenciones de crédito y Cargos Internos*.
- Coste de reparación PDI, Proyectos de investigación con financiación propia, áreas docentes, CABD, Fundación Universidad-Sociedad, Neurociencias, etc.: En cualquier caso, se actuará de igual manera que en los pasos anteriores.
- Coste de reparación PAS: si el coste de reparación supera el 50% aproximadamente del precio actual de la pieza, el CIC, asume el coste de reparación. En caso contrario, consultar con un coordinador/responsable del Centro.

Anotar en la solicitud de servicio la fecha, el responsable, y el importe del presupuesto enviado.

Si da lugar y se ha enviado el presupuesto, esperamos a recibir el conforme expresamente del responsable del crédito, ya que Gestión Económica, indica que debe ser así. Éste conforme nos puede ser remitido por correo electrónico o el presupuesto formal firmado por el responsable. En éste último caso, escanearlo para tenerlo en formato digital y más tarde remitirlo a Gestión Económica. Archivarlo con el expediente, y anotar la fecha de recepción en la solicitud de Magic.

En caso de no respuesta en la primera semana, avisar por teléfono o correo electrónico que seguimos sin respuesta. En caso de no localización del responsable, informar al Apoyo Administrativo, si procede. Anotar las fechas de intento de contacto



y cualquier cambio u observación en la solicitud de servicio de Magic. Cerrar la solicitud o devolver la Orden de Trabajo (WO), si en tres semanas no hay respuesta. Informar del cierre mediante correo electrónico.

## 2.4 Retenciones de Crédito y Cargos Internos

(Procedimiento remitido y conforme por M<sup>a</sup> Carmen Borreguero, Directora del Área de Gestión Económica, Enero 2006)

- Cargos a PDI, proyectos de investigación y áreas docentes (excepto organizaciones anexas a la Universidad, pero que no forman parte de ella, como CABD, Fundación Universidad-Sociedad, etc., que deben seguir siempre la primera opción, sea más ó menos de 3000 €):
  - **Coste superior a 3000 €:** enviar a Gestión económica (M<sup>a</sup> Carmen Arana Hernández [mcaraher@admon.upo.es](mailto:mcaraher@admon.upo.es)), un correo, indicando el Centro de coste, el importe de la compra, el proveedor, y si existe, Cargo Interno al CIC por Servicio Técnico, material de almacén, etc. Anotar en la solicitud de Servicio la fecha de envío de éste correo. Tras enviar estos datos, **debemos esperar hasta tener el conforme desde Gestión Económica para realizar la compra**. Una vez lo tengamos, anotarlo en la solicitud y avanzamos al apartado *2.5 Tramitación de compra de material*.
  - **Coste inferior a 3000 €:** enviar a Gestión económica (M<sup>a</sup> Carmen Arana Hernández [mcaraher@admon.upo.es](mailto:mcaraher@admon.upo.es)), un correo, indicando el Centro de coste, el importe de la compra, el proveedor, y si existe, Cargo Interno al CIC por Servicio Técnico, material de almacén, etc. Anotar en la solicitud de Servicio la fecha de envío de éste correo y avanzamos al apartado *2.5 Tramitación de compra de material*.
- Cargos al Presupuesto de Inversiones (Actualmente Vicerrectorado de Servicios y Planificación) ó Vicerrectorados: enviamos un correo a Gestión Económica (M<sup>a</sup> Carmen Arana Hernández [mcaraher@admon.upo.es](mailto:mcaraher@admon.upo.es)), indicando qué cargo se hace a qué Vicerrectorado, con la solicitud que tengamos de petición, el importe de la compra, el proveedor, y, si existe, el Cargo Interno al CIC por Servicio Técnico, material de almacén, etc. Anotar en la solicitud de Servicio, la fecha de envío del correo. Tras enviar éstos datos, **debemos esperar hasta tener el conforme desde Gestión Económica para realizar la compra**. Una vez tengamos dicho conforme, se anota la fecha de conforme en la solicitud, y avanzamos al apartado *2.5 Tramitación de compra de material*.

Imprimir y archivar en los expedientes, todos los correos relacionados, conformes, firmas, etc...

---

## 2.5 Tramitación de compra de material

La aceptación del presupuesto y la compra del material al proveedor, se realiza mediante un fax de confirmación de pedido, firmado por el responsable del CIC. Éste fax se almacena en [\\jupiter\apoyocic\Mis documentos\Fax Proveedores\](#), en las carpetas correspondientes, al proveedor y año de compra.

Adjuntamos a “carpeta/expediente” la documentación y actualizamos la incidencia. Pasamos la carpeta/expediente a la 3ª bandeja, “Recepción de material”.

Enviar copia al apoyo administrativo, de todos los correos enviados para que lo de de alta en Fichero en [\\jupiter\apoyocic\Mis documentos\Pedidos\](#), hoja “pedidos”, el pedido con información de la fecha de pedido, proveedor, usuario al que va el cargo y cualquier otra información de interés. (Rellenar también las demás hojas)

Enlazar con documento de gestión de material, pendiente de realizar.

## 2.6 Recepción de material

Al recibir el material solicitado, anotar fecha en la solicitud y almacenar albaranes de proveedor y de transporte. Anotar en la hoja de pedidos, fecha de recepción, nº de albarán, y observaciones pertinentes.

Devolver Orden de Trabajo o solicitud a la persona que la asignó, para que cree una nueva Orden de Instalación de material a un Técnico o entregue el material.

Archivar la carpeta/expediente en el archivador, pendiente de recibir la factura.

## 3 Gestión de la factura (Apoyo administrativo)

Una vez realizada la compra, se archiva el expediente en la cajonera, pendiente que nos envíen la factura por el software de Gestión de facturas (IFMANAGER). Cuando llegue dicha factura, confirmar que la compra ha sido realizada por el CIC, que existe el expediente, y que el Responsable le dé el conforme. Apuntar el nº de R.C. o C.I. si existe y aceptar o rechazar dicha factura.

Archivar todo el expediente en el archivo del armario, ordenado por Proveedor y fecha. Hacer copia del expediente y archivarlo por Departamento en el archivo correspondiente.

---

### Observaciones Adicionales

- **PAS:** La petición de equipamiento informático, ha de venir del Jefe de la Unidad o Área. El presupuesto se debe hacer llegar al Director General de Equipamiento y Servicios, salvo en casos excepcionales como la Unidad de Promoción Social y Cultural, que depende del Vicerrectorado de igual nombre. Delegación de Alumnos, depende del Vicerrectorado de Estudiantes, etc...
- **PDI:** La petición de equipamiento informático, puede venir de cualquier usuario, pero la conformidad a dicho presupuesto, debe ser remitida expresamente por el responsable del presupuesto al que se hace el cargo.
- **Otros organismos anexos:**
  - **CABD:** Cualquier conforme debe ser remitido por el Director del Centro (actualmente, Juan Jiménez Martínez, [jjimmar@upo.es](mailto:jjimmar@upo.es) )
  - **Fundación Universidad-Sociedad:** El conforme debe ser remitido por el Gerente (Actualmente Reyes Benjumea Alarcón [rbenala@fundacion.upo.es](mailto:rbenala@fundacion.upo.es)) El presupuesto se puede enviar con copia a Pedro Gonzalez-Velasco Calderón [pgoncal@fundacion.upo.es](mailto:pgoncal@fundacion.upo.es)
  - **NEUROCIENCIA:** El conforme debe ser remitido por el responsable del Área (José María Delgado García, [jmdelgar@upo.es](mailto:jmdelgar@upo.es) )

### LISTA DE PRECIOS (2005-06)

El CIC, da soporte a los equipos de la Universidad, en las incidencias y peticiones más usuales. Debido a la no posibilidad de atención de todas las peticiones, por diversos factores (Recursos humanos, tiempo, horarios, etc.), se ha externalizado el servicio, y se ha acordado que ciertos tipos de actuaciones conlleven un coste económico, recayendo una pequeña parte en el usuario final. Aquí se adjunta una Tabla con las peticiones más usuales y los costes asociados:

Descripción	Importe
Hora del S.T.	24 €
Instalación PC adquirido por el CIC	65 €
Periféricos	Consultar. Según tipo de dispositivo.
Instalación Windows XP y software base, en equipos particulares	72 € (si el equipo es nuevo y posee drivers) 120€ (si el equipo es antiguo y no posee drivers)
Instalación de software con licencia Campus en equipos adquiridos por CIC	Sin coste
Instalación de software con licencia individual, en equipos adquiridos por CIC	Coste de licencia y, si el software es de nueva adquisición, no habitual, ó conlleva algún problema, se sumará la cantidad que se valore, según la circunstancia.
Instalación de software en equipos particulares, con licencia Campus o individual	Si la instalación no conlleva ningún tipo de problema y es inmediata, no lleva asociado coste. En caso contrario, será valorado por un experto
Instalación de antivirus y cortafuegos, en equipos particulares	Sin coste, siempre y cuando su instalación no conlleve ningún tipo de problema anterior, durante o posterior a la instalación. En caso contrario será valorado por un experto.
Cualquier otro software o hardware no indicado en ésta tabla	Será valorado por un experto

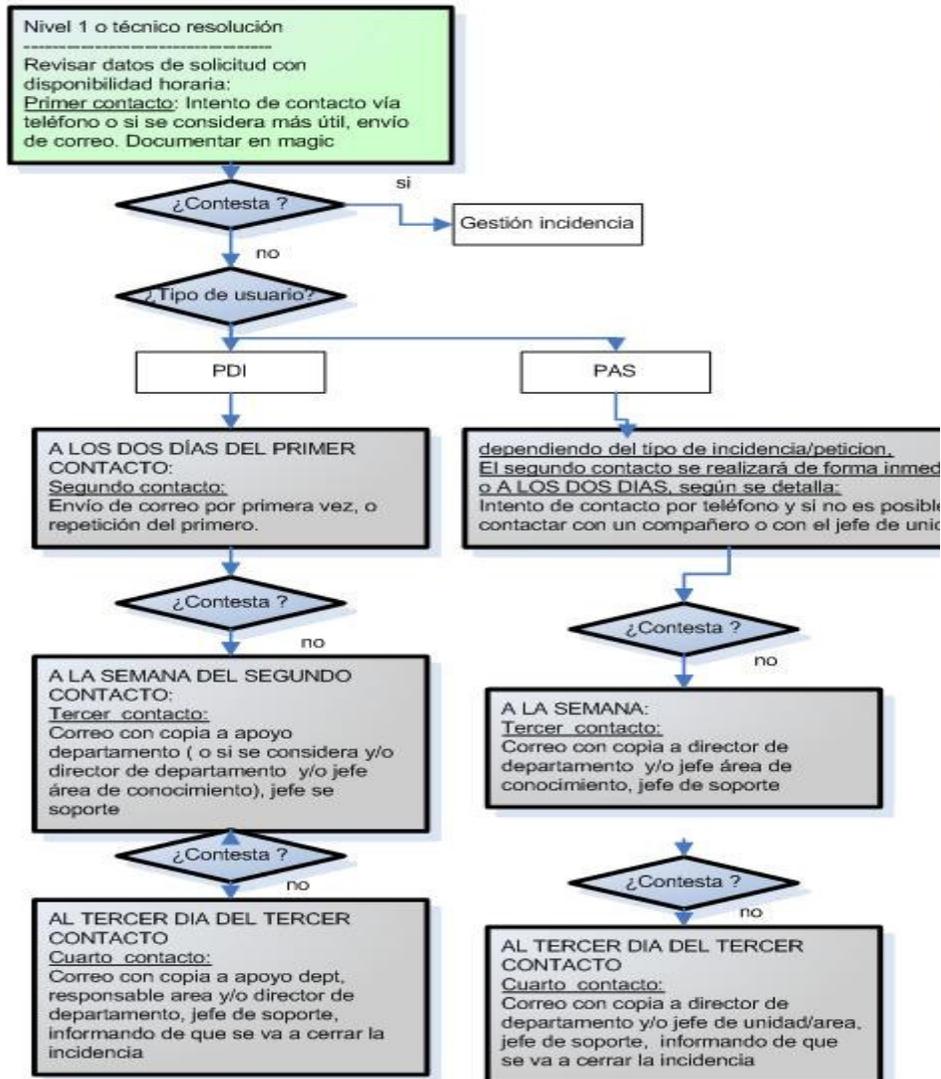
**Nota:** en caso de proceder en equipos particulares, al no tener conocimiento del estado del mismo (Hardware, software), el usuario deberá firmar una hoja de actuación del CIC sobre el equipamiento, en la cual se nos exime de problemas que pueda tener el mismo tras la retirada del equipo.

**Nota:** se denegará cualquier actuación en peticiones que sean consideradas “inviabiles” ó “improcedentes”.

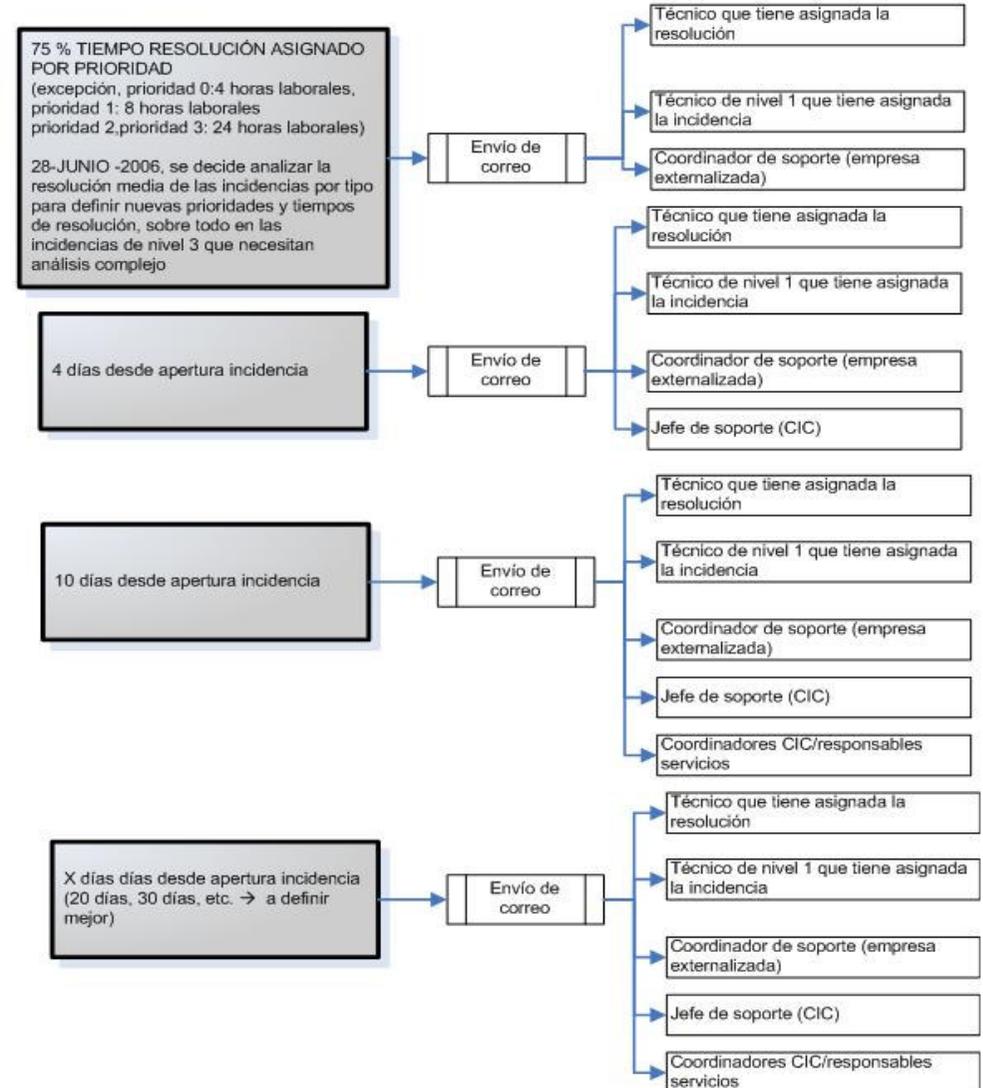
## LISTA DE PROVEEDORES

EMPRESA	COMERCIAL	TLFNO	FAX	CORREO	Principales Marcas
Dell	Susana García	917 22 94 93	917 22 95 83	<a href="mailto:Susana_garcía@dell.com">Susana_garcía@dell.com</a>	Dell
Diasoft	Francisco Martínez	954 23 61 32 610 72 86 30	954 23 23 07	<a href="mailto:fmartinez@grupodiasoft.com">fmartinez@grupodiasoft.com</a>	HP Lexmark
Dinsa	Nuria Luque Nuria Gómez (servicios)			<a href="mailto:nluque@dinsa.es">nluque@dinsa.es</a> <a href="mailto:ngalvarez@dinsa.es">ngalvarez@dinsa.es</a>	Servicios Informáticos
El Corte Inglés (IECISA)	Manolo Arce	954 23 22 30 609 24 62 35	954232798	<a href="mailto:manuel_arce@ieci.es">manuel_arce@ieci.es</a>	Toshiba Acer Inves
Fujitsu	Julio Vega	954 93 29 40	954 93 29 50	<a href="mailto:jvega@mail.fujitsu.es">jvega@mail.fujitsu.es</a>	Fujitsu
SCC	José Martín	954 99 14 60 665 85 71 13		<a href="mailto:Jose.martin@es.scc.es">Jose.martin@es.scc.es</a>	Lexmark HP IBM APD
SERVIFORM – ISC	Gustavo Baños	954 48 58 00 665 27 12 86	955 60 03 35	<a href="mailto:gbanos@serviform.es">gbanos@serviform.es</a>	IBM Toshiba Lexmark HP
TEKNOSERVICE	Miguel Ángel Travado María Rodríguez	954 54 12 12		<a href="mailto:travado@teknoservice.es">travado@teknoservice.es</a> <a href="mailto:mrodriguez@teknoservice.es">mrodriguez@teknoservice.es</a>	Epson IBM Toshiba Airis TTL

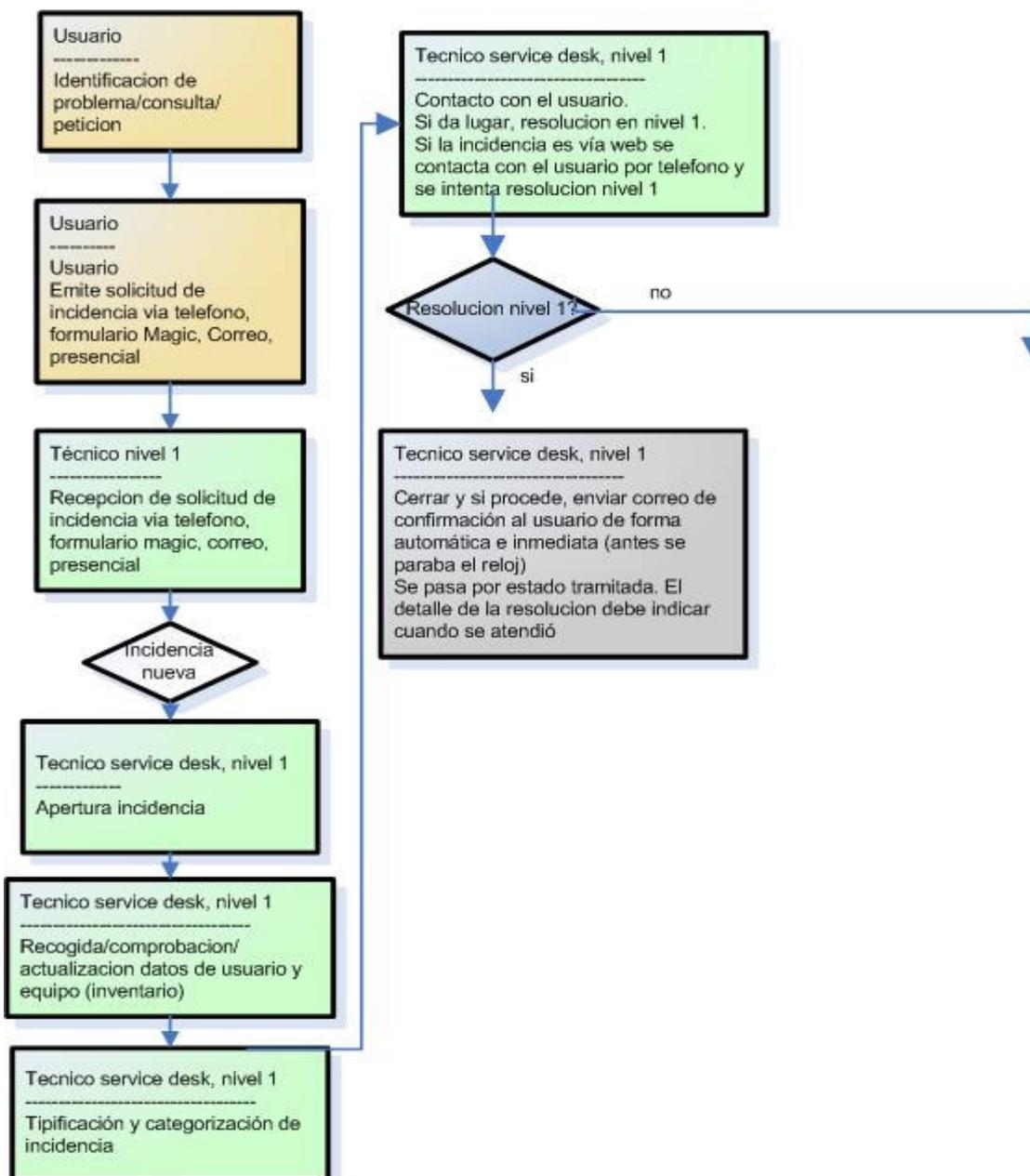
## PROCEDIMIENTO DE CONTACTO CON EL USUARIO



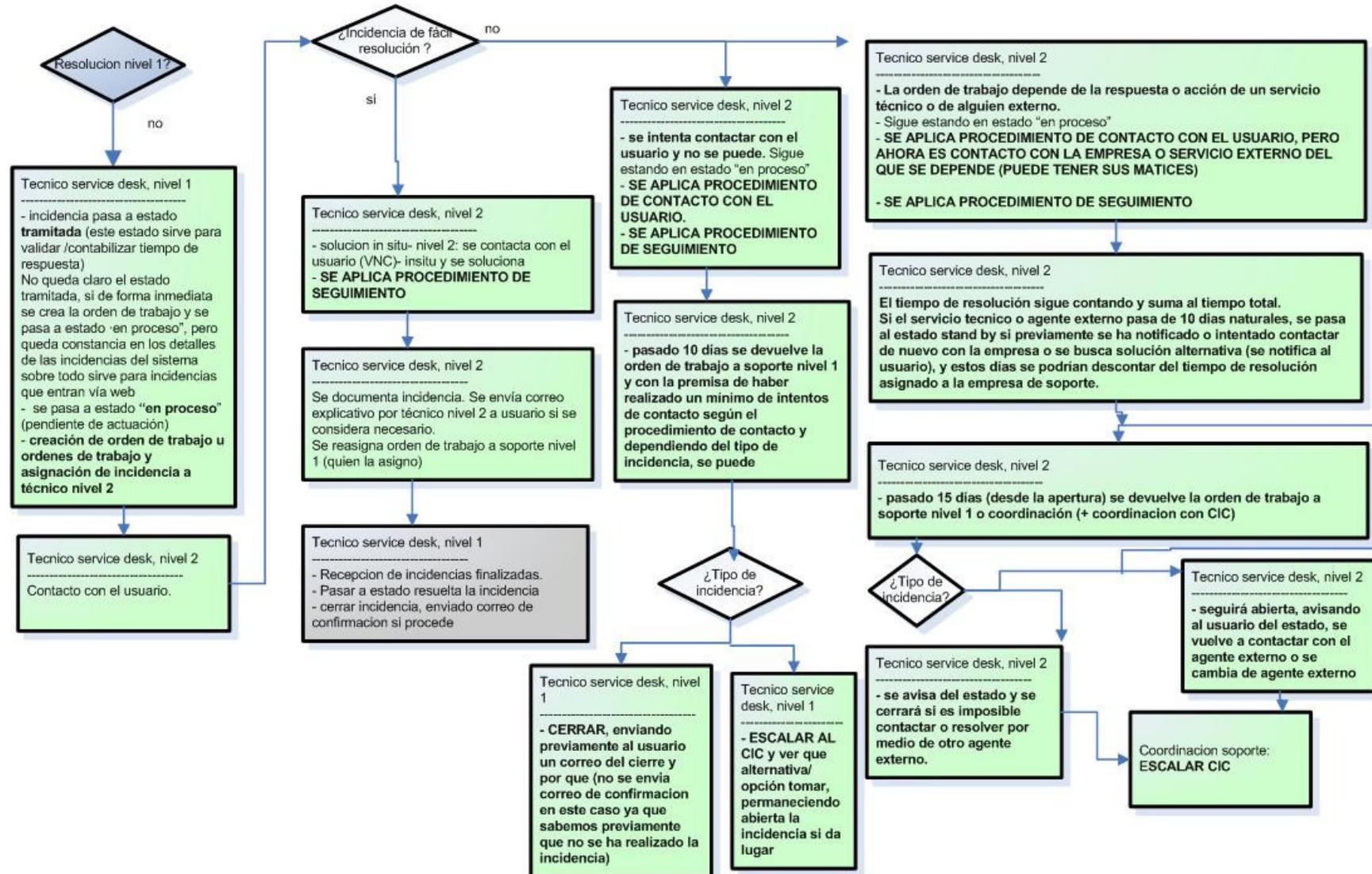
## PROCEDIMIENTO DE ALARMAS, SEGUIMIENTO



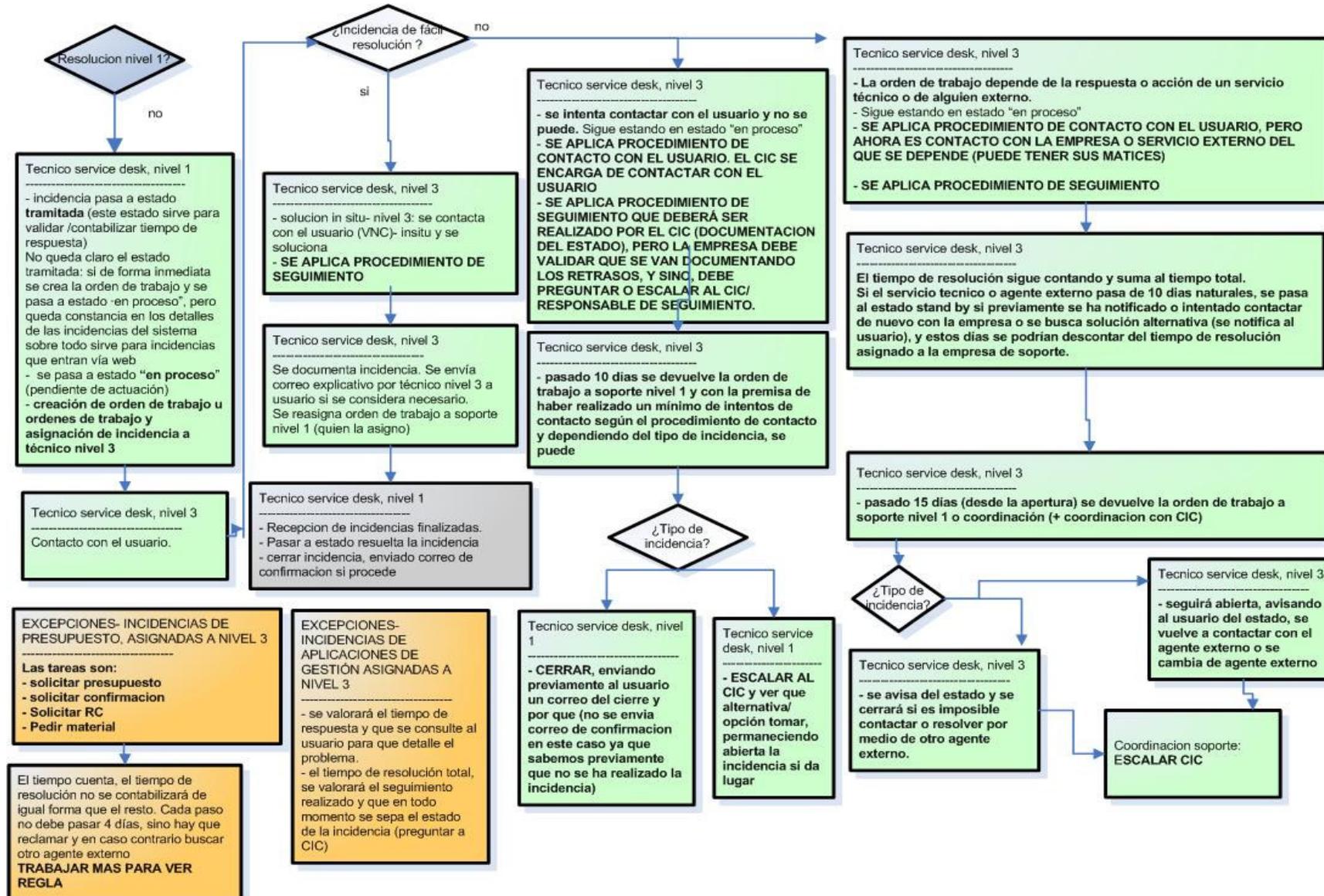
### Procedimiento de gestión de incidencias, nivel 1



## Procedimiento de gestión de incidencias, nivel 2



## Procedimiento de gestión de incidencias, nivel 3



## INDICADORES APLICADOS A LA EMPRESA Y ESTABLECIDOS EN PLIEGO:

Indicador	Porcentaje de cumplimiento
Atención telefónica	Índice de llamadas atendidas $\geq 90\%$
Eficacia resolutiva.	Incidencias cerradas en un tiempo $\leq 2$ días laborales. (Sin contar tiempo imputado a la intervención de agentes externos) en un porcentaje $\geq 80\%$ de las incidencias dadas de alta en la herramienta de Gestión de Incidencias (HGI).
	El tiempo imputado a agentes externos no sobrepasará 20 días naturales en un 60% de las incidencias dadas de alta en la HGI
	Porcentaje de casos resueltos en la primera atención $\geq 40\%$ de las incidencias dadas de alta en HGI.
	Porcentaje de casos resueltos sin escalar a técnicos del CIC $\geq 80\%$ de las incidencias dadas de alta en HGI.
	Casos escalados de forma incorrecta $< 5\%$ de las incidencias dadas de alta en HGI y que han sido escaladas a un nivel superior de resolución.