



PLAN DE MEJORA DEL CIC



MISIÓN:

- Establecer la revisión anual del Plan de Mejora del CIC.
- Actuaciones realizadas durante 2008.

PROPIETARIO:

- CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES (CIC)

VICERRECTORADO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

CONTENIDO

HOJA DE CONTROL

INTRODUCCIÓN

MISIÓN y VISIÓN DEL CIC

**REVISIÓN ACTUACIONES 2008 PLAN DE
MEJORA.**

GLOSARIO DE TÉRMINOS



HOJA DE CONTROL.

Título	Plan de Mejora del CIC		
Entregable	Documento Revisión Plan actuaciones año 2008		
Nombre del Fichero	CIC_INF_RevisiónPlanMejora2008		
Autor	CIC		
Versión/Edición	v01r01	Fecha Versión	31/12/2008
Aprobado por	Comisión de Garantía Interna de Calidad	Fecha Aprobación	31/12/2008
		Nº Total Páginas	

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
Comisión de Garantía Interna de Calidad	Responsable de Calidad	CIC
Área de Análisis y Calidad	Directora	AC



INTRODUCCIÓN.

La Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla en consonancia con el objetivo 13 de su Plan Estratégico “Desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad”, ha emprendido la evaluación de todos sus servicios, con el apoyo y soporte técnico de su Gabinete de Análisis y Calidad.

El Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO) es el servicio evaluado, enmarcado dentro del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades (PACU) en su convocatoria de 2005.

En octubre de 2005, en el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC), se constituye el Comité de Autoevaluación (CA), con la siguiente composición:

Presidente de CA: José Luis Pavón Fernández, Director del CIC. (Enero 2006).

Secretaria del CA: Fátima Romero Avilés, Coordinadora del Área de Redes, Infraestructuras y Servicios.

Vocales del CA: M. Carmen Contreras Espinosa, Jefe de Gestión de Capacidad, Disponibilidad y Seguridad; F. Javier Díaz Pérez, Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias; Jacob Hódar Padial, Jefe de Gestión de Información, Versiones e Infraestructuras; Jesús Martín Fernández, Jefe de Gestión de Cambios y Problemas.

Vocal en representación del PAS: María Rodríguez Martínez, Jefa del Área de Estudiantes. En Junio de 2006, le sustituye Carlos García Pardo, del Área de Infraestructura.

Vocal en representación del PDI: Antonio Prado Moreno, del Departamento de Sistemas Físicos, Químicos y Naturales.

Vocal en representación del alumnado: F. Javier Rodríguez García, actualmente becario en Formación en el CIC.

El Comité de Autoevaluación, ha estado en todo momento asesorado por Juan Sulís desde el Gabinete de Análisis y Calidad de la UPO.

El plan de trabajo ha sido, fundamentalmente, seguir la Guía de Evaluación de los Servicios Universitarios publicado por la UCUA, con reuniones semanales para la puesta en común de la documentación de los criterios, síntesis de evaluación de fortalezas y debilidades, adjuntar y recopilar documentación de las evidencias e ir perfilando las necesidades de mejora en el CIC.

Este trabajo se realiza desde febrerote 2006 hasta junio del 2006. En julio de 2006 se realiza la presentación del Informe de Autoevaluación a la comunidad universitaria de la UPO.

En fecha de 20 de septiembre de 2006, la UCUA envió la propuesta de formación del CEE, y una vez recibida la aceptación de todos sus miembros, Don Elías Fereres Castiel, Director de la UCUA, en fecha de 9 de Octubre de 2006, comunicaba al CEE su nombramiento, con la siguiente composición:



Presidente: **Pere Botella López**, Catedrático de la Universitat Politècnica de Catalunya.

Vocal Profesional: **Rogelio Montañana Pérez**, Analista del Servicio de Informática de la Universidad de Valencia.

Experto EFQM: **Joan Bravo Pijoan**, Secretario de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Catalunya.

Durante la elaboración del informe de Autoevaluación (Enero 2006 – Junio 2006) se ha hecho hincapié en que el CIC se encuentra en un proceso de adaptación al modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) de mejores prácticas en la gestión de servicios TIC (Tecnología de la Información y las Comunicaciones).

ITIL está orientado a la **Prestación de servicios TIC (Service Support)** basados en los procesos de Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas, Gestión de la Configuración, Gestión de Cambios, Gestión de Versiones y a la **Provisión de servicios TIC (Service Delivery)** basados en los procesos de Gestión de Niveles de Servicio, Gestión Financiera de servicios TIC, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Capacidad, Gestión de la Continuidad del Servicio TIC.

El CEE ha valorado positivamente la adaptación al modelo ITIL y definir los procesos dentro del modelo de evaluación EFQM en el informe de Autoevaluación.

Un aspecto de coincidencia con el CEE es el que la elaboración del informe de autoevaluación es costoso en horas de dedicación y la dificultad de realizar un informe basado en criterios, subcriterios, puntos fuertes, puntos débiles, mejoras, encuestas, documentación a aportar, pero que desde el CIC se ha puesto todo el empeño en que no se dilate en el tiempo, y que dicho trabajo sirviera para mejorar la calidad de los servicios que presta a la comunidad universitaria de la UPO.



Misión y visión

Misión del Centro de Informática y Comunicaciones:

El Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) depende del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Como misión tiene la planificación y gestión general de los sistemas automatizados de información y las comunicaciones, para el apoyo a la docencia, el estudio, la investigación y la gestión; así como la difusión de la información de la comunidad universitaria poniendo a disposición de ésta sus instrumentos tecnológicos y bancos de datos informáticos.

Visión:

Alcanzar un modelo de gestión de servicios TIC con las mejores prácticas de ITIL, que adapte nuestros procesos a las necesidades y requerimientos de la sociedad, logrando la completa satisfacción de la comunidad universitaria de la UPO a través de la prestación de un servicio eficiente impulsando equipos de trabajos productivos, dinámicos y comprometidos con la misión del Centro de Informática y Comunicaciones. Todo ello con una búsqueda continua de la excelencia y compromiso con la calidad de los servicios TIC.

Valores:

- Calidad de servicios TIC y soporte fiable la comunidad universitaria.
- Confianza en los procedimientos de Continuidad de Servicios TIC.
- Misión clara de la capacidad actual de las TIC.
- Flexibilidad en el cumplimiento de los objetivos de la UPO mediante mejor entendimiento de soporte de servicios TIC.
- Flexibilidad y adaptabilidad dentro de los servicios TIC.
- Búsqueda constante de las oportunidades de desarrollo basadas en el mérito y en la aportación profesional.
- Promoción de la mejora continua y de la innovación para alcanzar la máxima calidad desde criterios de compromiso público.
- Fomento de la participación de todo el personal del CIC para lograr un objetivo común, compartiendo la información y los conocimientos.
- Focalización del esfuerzo en la satisfacción del cliente, aportando soluciones competitivas y de calidad en el ámbito de las TIC.



REVISIÓN ACTUACIONES 2008 PLAN DE MEJORA.

ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL	ACTUACIONES durante 2008	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META A CONSEGUIR	
1. EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO				
1.1	Incrementar la documentación de los servicios en la página Web para promover la mejora de los procesos de información y comunicación hacia el cliente interno y externo	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevo Imagen del Portal de Servicios e información Web del CIC, publicado septiembre 2008. (www.upo.es/cic). (Nueva herramienta de gestión portal con OpenCMS 7). - Actualización mapa de procesos CIC según ITIL V3. Enero 2008. - Ampliación Catálogo de servicios Enero-Diciembre 2008. (Nuevos SLAs en los servicios). - Revisión y aprobación Carta servicios del CIC Diciembre de 2008. - Informe de Gestión del CIC para la Dirección Curso 2007-2008. Junio 2008. - Nuevo Sistema de Seguimiento de Solicitudes de Servicios e Incidencias. Junio 2008. 	<ul style="list-style-type: none"> Carta de Servicios CIC (2008). Catalogo de servicios CIC (2008). Sistema del Ciclo de Vida de las Incidencias y Solicitudes de Servicios (2008). Nuevas Secciones del Portal de Información (2008). Normativa TIC de la UPO (2007-2010). 	Mejora del Portal de Servicios, Noticias e información Web del CIC.



1.2	Mejoras de espacio	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptación de los espacios del CIC (Centro de Atención a Usuarios, Sala Administración, Sala Alianzas Externas, Sala CAU-WIFI, Sala CAU ATIA). Noviembre 2008. - Entrega sala control y contingencias edificio 29. Julio 2008. - Definición de utilización espacios en el nuevo CPD de la UPO. (Abril 2008). 	<ul style="list-style-type: none"> Reutilización espacios de la sala CAU (2008). Nueva sala personal CIC (2008). Reutilización Sala de Coordinadores de Áreas TIC (2008). Nueva sala de almacén y Armario ignifugo (2008). 	<ul style="list-style-type: none"> Reutilización espacios dependencias del CIC. Nuevo CPD de la UPO.
2. LIDERAZGO				
2.1	Informar sobre el proceso de adaptación a ITIL, y publicar resultados del proceso de implantación	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategia 2008-2010. - Mapa de procesos del CIC según ITIL V3 (Enero de 2008). - Socio de ITSMF de España. Creación grupo de auditoría entre el CIC, AGAEX y ASCENDIA, definición procesos ITIL y la UNE-ISO/IEC:20000-1 DE Gestión de Servicios TIC. (Abril 2008). - Certificación en fundamentos de ITIL V3 de 14 personas del CIC. (Octubre de 2008). - Creación de Lideres de Seguimiento Plan de Productividad (Octubre de 2008). 	<ul style="list-style-type: none"> Información de ITIL Portal CIC. (2008). Publicación en el portal del Plan de implantación de ITIL. (2008). 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de implantación ITIL.. Certificación ITIL.



<p>2.2</p>	<p>Modificación de la RPT del CIC para la adecuación a ITIL</p>	<p>- Adjudicación de la Plaza de Coordinador de Operaciones, Soporte y Equipamiento. (Mayo de 2008).</p> <p>- Adjudicación de la Plaza del Coordinador del Apoyo Tecnológico a la Innovación académica. (Mayo de 2008)</p> <p>- Adjudicación de las Plazas de Gestión de Aplicaciones, Gestión de Cambios y Problemas y Docencia Virtual. (Diciembre de 2008).</p> <p>- Aprobación por la Dirección de dos plazas de Jefe de Servicio de Informática y Jefe de Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas. (Diciembre de 2008).</p> <p>- Aprobación por la Dirección de la Plaza de Gestión de Administración Electrónica. (Diciembre de 2008).</p>	<p>1 Coordinador Área de Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica.</p> <p>1 Jefe de Gestión de Aplicaciones.</p> <p>1 Jefe de gestión de Docencia Virtual.</p> <p>2 Plazas de Jefes de Servicios para año 2009.</p> <p>1 Plaza de Jefe de Gestión nueva para año 2009.</p>	<p>Nueva estructura RPT 2007-2010</p>
<p>3. POLITICA Y ESTRATEGIA</p>				



3.1	Implantar una herramienta CMBD	<p>- Instalación y puesta en producción del nuevo sistema de petición de solicitudes de servicios e incidencias. (Gestión del Inventario, gestión de Service Desk).(Junio de 2008).</p> <p>Informes s todos los departamentos de los activos físicos y lógicos adjudicados a ellos. (Julio 2008).</p> <p>Nuevo sistema de indicadores, informes obtenidos de la CMBD. (Septiembre de 2008).</p> <p>Informe a la Gerencia sobre los activos físicos y lógicos TIC de la UPO (Noviembre de 2008).</p>	<p>Implantación Herramienta Service Plus de CA. (2008).</p> <p>Implantación herramienta de Inventario CA (2008).</p>	<p>Tener una Base de Datos del Conocimiento (KB) y de Configuración (CMDB) integrada con el Service Desk.</p>
4. PERSONAS				
4.1	Mejora de la información interna, de modo que todo el personal conozca en que trabaja cada uno	<p>- Plan de Comunicación y Participación. Creación grupos de trabajos seguimiento de la calidad y mejora de servicios TIC. (Noviembre 2008).</p> <p>- Constitución Comisión de Garantía Interna de Calidad del CIC por votación. Elección Responsable de Planificación y Calidad del CIC. (Diciembre 2008).</p> <p>- Proceso de la documentación según UNE-ISO/IEC: 20000-1. Responsable de la Documentación. (Septiembre de 2008).</p> <p>- Potenciación de los dos tabloneros de anuncios del CIC. (Foros y jornadas relacionadas con las TIC). (Marzo de 2008).</p>	<p>Reuniones semanales de Áreas (2008).</p> <p>Seminarios de intercomunicación Proyectos. (2008).</p> <p>Grupos de Trabajos del CIC (2008).</p>	<p>Que todo el personal del CIC conozcan los proyectos y servicios del CIC.</p>



4.2	Formación homologable para todas las áreas del CIC	<ul style="list-style-type: none">- Plan de Formación 2008 (Realizado 90% de cursos).- Elaboración del Plan de Formación 2009. Realizado proceso de apoyo de Formación. Ficha de Necesidades Formativas para personal del CIC. (Propuesta a Unidad de Formación Diciembre 2008).- Certificación de fundamentos del ITIL V3 de 14 personas del CIC. (Octubre de 2008).	<p>Elaboración Plan de Formación Específica y anual.</p> <p>Realización de cursos (2008).</p>	<p>Plan de formación específica del CIC.</p>
5. ALIANZAS Y RECURSOS				



<p>5.1</p>	<p>Fomentar la coordinación con otras áreas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones periódicas Dirección del CIC (Director y Coordinadores de Áreas TIC. (2008). - Participación Comisión Electoral. (Enero-Diciembre 2008). - Reuniones Comisión de Planificación y Calidad de la UPO a través del responsable del CIC. (2008). - Plan de Comunicación y Participación del CIC. Creación de Grupos de Trabajo de Seguimiento Plan de Productividad (Octubre de 2008) - Reuniones con A.G., RR.HH., Estudiantes, GAC, OTRI, G. Económica, Contratación y Patrimonio, Infraestructuras, G. Académica, ORI, Formación. Nuevos Servicios relacionados con Administración Electrónica. (Anual 2008). - Participación Comisión de Administración Electrónica, compuesta por Secretario Geenal, Vicerrector TIC, Vicegerente y Director CIC. (Periódicas 2008). . Presentación del Proyecto de Administración Electrónica a todos los jefes de áreas de la UPO. (Junio 2008). 	<p>Reuniones trimestrales. Seguimiento proyectos TIC con las áreas.</p> <p>Plan de revisión y mejora de coordinación.</p>	<p>Plan de colaboración servicios CIC – Áreas del PAS</p>
<p>6. PROCESOS</p>				



6.1	Formación adecuada en las nuevas metodologías, y en ITIL en especial	<ul style="list-style-type: none"> - Certificación fundamentos de ITIL v3 del personal del CIC (2008). (14 personas). - Creación grupo de trabajo de Realación entre los procesos de ITIL y la UNE-ISO/IEC: 20000-1. (Mayo 2008, seminarios periódicos con AGAEX y ASCENDIA). 	Certificación personal CIC (2008).	Certificación ITIL de todo el personal del CIC.
6.2	Documentación de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Mapa de procesos de ITIL v 3. (Enero 2008). - Fichas, Flujogramas e Indicadores de procesos claves y apoyos. (Septiembre 2008). - Ampliación Catálogo de Servicios TIC del CIC y de los SLAs asociados. (2008). 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión Carta de Servicios para su aprobación (2008). Elaboración Catalogo Servicios según ITIL (2008). Elaboración de manuales de procedimientos – servicios ITIL (2008). Elaboración de SLAs servicios ITIL (2008). 	Manual de Procesos, Procedimientos, Carta y Catalogo de Servicios.
7. RESULTADOS EN LOS CLIENTES				
7.1	Encuestas a todos los usuarios (Estudiantes, PAS, y PDI) que recibe atención por parte del CIC y a los suministradores.	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de satisfacción de los clientes. Comparativa años anteriores. (Diciembre 2008). - Publicación en la Web de las métricas de la atención a los usuarios. (Anual 2008). - Publicación encuestas satisfacción en la Web. (Octubre 2008). - Encuestas de satisfacción a los estudiantes desde CUA-WIFI (Enero-Diciembre 2008). 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de encuestas por servicios (2008). Tabulación y publicación de estadísticas periódicas (2008). 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de calidad de resolución de incidencias. Encuestas de calidad de servicios ITIL. Encuestas de calidad de servicios Apoyo tecnológico a la Innovación Académica. Encuestas a nuestros suministradores de servicios TIC.
8. RESULTADOS EN LAS PERSONAS				



8.1	Realización de encuestas periódicas al personal del centro	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de satisfacción personal del CIC. Comparativa años anteriores. (Diciembre 2008). - Publicación de resultados y de sugerencias. Comisión de Garantía Interna de Calidad del CIC. (Diciembre 2008). 	<p>Elaboración encuesta personal (2008).</p> <p>Tabulación y publicación interna de los resultados (2008).</p> <p>Plan de mejora (2008).</p>	<p>Encuestas de calidad personal CIC.</p> <p>Plan de mejora personal CIC.</p>
8.2	Favorecer la promoción del personal del CIC de forma vinculada a los procesos de formación especializada	<ul style="list-style-type: none"> - Publicado en BOJA abril-2007 manual de funciones del CIC. - 3 nuevas plazas en RPT para año 2009. - Elaboración mapa de competencias del CIC. Autoevaluación de competencias del personal del CIC. (Febrero de 2008). 	<p>Dotar nueva Área de Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica (2008).</p> <p>Dotar Jefes de Gestión de Aplicaciones y Jefe de Gestión de Docencia Virtual (2008).</p> <p>Dotar Jefes de Servicios (2009).</p> <p>Promoción escalada 2008-2009.</p>	<p>Adaptación RPT CIC 2007-2010.</p> <p>Publicación Manual de Funciones del CIC.</p> <p>Publicación Mapa de Competencias del CIC.</p>
9. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD				
9.1	Impulsar la entrega de equipos obsoletos a entidades varias	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de material descatalogado según solicitudes. 30 ordenadores. (2008). - Entrega de material inservible al punto verde de la ciudad. (5 actuaciones 2008). 	<p>Estadísticas de donación. (2008)</p> <p>Manual de procedimiento de petición de material obsoleto. (2008)</p>	<p>Plan de donación de material TIC obsoleto.</p>
10. RESULTADOS CLAVE				



10.1	Mejorar la difusión de los resultados obtenidos entre los usuarios	<ul style="list-style-type: none">- Buzón de sugerencias y quejas en dependencias del CIC. (Marzo 2008).- Procesos de Sugerencias y Quejas y No Conformidades. (Noviembre de 2008).- Publicación de nuevos SLAs en servicios nuevos. (Enero-Diciembre 2008).- Publicación de Informe de Gestión de servicios TIC curso 2007/2008. (Octubre 2008).- Colaboración Feria de Empleo UPO (Febrero 2008).- Campús Wimax UPO-Residencia Flora Tristan. (Junio de 2008).- Premio a la mejores prácticas en Calidad de Servicios Públicos, otorgado por la Junta de Andalucía. (Periodo 2007). Entregado en Diciembre de 2008.	Difusión de resultados en portal CIC. (2008) Difusión de proyectos TIC. (2008)	Portal de información del CIC.
------	--	---	---	--------------------------------



GLOSARIO DE TÉRMINOS.

UPO: UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA.

CIC: CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES.

TIC: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

ITIL: Information Technology Infrastructure Library.

CA: COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN.

CEE: COMITÉ DE EVALUACIÓN EXTERNA.

PAS: PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.

PDI: PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR.

SLAS: ACUERDOS NIVEL DE SERVICIOS.

UD: UNIVERSIDAD DIGITAL.

PACU: PLAN ANDALUZ CALIDAD UNIVERSIDAD