



**PLAN ANDALUZ DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES-
PLAN DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES
Convocatoria 2005**



**INFORME FINAL
DEL CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES (C.I.C.).**

UNIVERSIDAD: PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

Sevilla, 01 de octubre de 2007

Índice

1. Introducción

1.1. Identificación del Servicio evaluado y de la convocatoria de evaluación

2. El proceso de evaluación

2.1. Fase interna: Composición, nombramiento del CAS y plan de trabajo

2.2. Fase externa: Composición, nombramiento del CEE y plan de trabajo

3. Valoración de contraste entre los procesos de evaluación interno y externo

4. Resultados de la evaluación de los criterios

4.1. Criterio 0. Evolución y Contexto Actual del servicio

4.2. Criterio 1. Liderazgo

4.3. Criterio 2. Política y estrategia

4.4. Criterio 3. Personas

4.5. Criterio 4. Alianzas y recursos

4.6. Criterio 5. Procesos

4.7. Criterio 6. Resultados en los clientes

4.8. Criterio 7. Resultados en las personas

4.9. Criterio 8. Resultados en la sociedad

4.10. Criterio 9. Resultados clave

5. Síntesis de la evaluación: fortalezas y debilidades

6. Plan de Mejora

7. Valoración del proceso de evaluación

8. Anexo 1: Documentación utilizada en la evaluación.

1. Introducción

1.1. Identificación del Servicio evaluado y de la convocatoria de evaluación

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.

2. El proceso de evaluación

2.1. Fase interna: Composición, nombramiento del CAS y plan de trabajo

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:*
- *Juan Camarillo Casado. Director del CIC. En Enero de 2006, le sustituye José Luís Pavón Fernández, actual Director del CIC.*
- *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 Area de Estudiantes. En Junio de 2006, le sustituye Carlos García Pardo, del Area 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 Sulis Borrallo desde el Gabinete de Análisis y Calidad de la UPO.

El plan de trabajo del CA, 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 febrero hasta junio del 2006. En julio de 2006 se realiza la presentación del Informe de Autoevaluación a la comunidad universitaria de la UPO.

2.2. Fase externa: Composición, nombramiento del CEE y plan de trabajo

2.2.1 Composición y nombramiento del CEE

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*

Los perfiles de los miembros del CEE se corresponden con los indicados en la “Guía para la evaluación externa de servicios universitarios” publicada por la UCUA, disponiendo de amplia experiencia en procesos y evaluaciones de la calidad en el ámbito universitario y, concretamente, en evaluación de servicios de informática.

2.2.2 Programa de la visita, asistencia a las Audiencias e Incidencias

Jueves 14/12

9:00 - 9:45 Recepción y reunión preparatoria del CEE

9:45 - 11:00 Reunión con el CA del CIC

11:30 - 12:45 Reunión con usuarios PAS del CIC

12:45 - 14:00 Reunión con el equipo rectoral

16:00 - 17:00 Reunión con proveedores del CIC

17:00 - 18:00 Reunión con alumnos

19:00 - 19:30 Visita a las instalaciones

Cena institucional

Viernes 15/12

8:30 - 9:30 Reunión con el personal del CIC, excepto equipo directivo

9:30 - 10:30 Reunión con el equipo de dirección del CIC

11:00 - 12:00 Reunión con usuarios PDI del CIC

12:00 - 13:00 Audiencia pública

13:00 - 13:30 Reunión del CEE

13:30 - 14:30 Informe preliminar oral al CA del CIC

Todas las reuniones se celebraron en la sala de Juntas del edificio 6, excepto la reunión con el equipo rectoral, para la que el CEE se desplazó al Rectorado. La sala disponía de conexión a la red.

Breve descripción de las diferentes audiencias:

- CA del CIC. Asisten José Luis Pavón (Presidente y Director del CIC desde enero de 2006), Fátima Romero, M^a del Carmen Contreras, Jacob Hodar, Jesús Martín, Fco. Javier Díaz y Fco. Javier Rodríguez. Asiste también Carlos García Pardo en substitución de la miembro del CA María Rodríguez, y se excusa Antonio Prado por encontrarse de viaje.

- Usuarios PAS del CIC. Asisten todos los grupos usuarios PAS del CIC, en concreto: dos personas del servicio de infraestructuras, 3 personas de contratación y patrimonio, una persona de gestión económica, una persona de relaciones internacionales y cooperación y 2 personas del área de bibliotecas.

- Reunión con el equipo rectoral. Nos reciben en rectorado Andrés Garzón, director general de nuevas tecnologías y biblioteca, y Miguel Ángel Hinojosa, director general de equipamiento. Les acompañaba Manuel Álvarez-Osorio, director del gabinete de análisis y calidad.

-Reunión con proveedores del CIC. Asisten todos los convocados: Manuel López y Loles Ortega de Informática El Corte Inglés, Manuel Barrer, de Telecor (telecomunicaciones El Corte Inglés), y Manuel Ojeda de Siemens

-Reunión con alumnos. Asisten dos estudiantes de Ingeniería Técnica Informática y una estudiante de Derecho.

Visita a las instalaciones. Se visita rápidamente el CIC, para visitar luego la biblioteca, el CPD en donde se alojan servidores y dispositivos de red, las infraestructuras de comunicación subterráneas y las aulas informáticas.

- Reunión con personal del CIC. Asisten 20 personas, la práctica totalidad del personal.

- Reunión con el equipo de dirección del CIC. Asisten José Luís Pavón (director), Fátima Romero y Víctor J. Hernández.

- Reunión con usuarios PDI del CIC. Asisten tres profesores (Derecho, Química y Sociología) convocados directamente por el CIC

- Audiencia pública. Sin asistencia, fue aprovechada por el CEE para preparar el informe preliminar y empezar a dibujar conclusiones. No es de extrañar la no asistencia, ya que en las audiencias previas pudieron asistir todos los colectivos implicados. Es algo que suele suceder en este tipo de evaluaciones, sobretodo cuando no hay situaciones de conflicto grave.

Todas las reuniones se desarrollaron en un excelente clima de colaboración y cordialidad, sin ningún tipo de incidencia.

3. Valoración de contraste entre los procesos de evaluación interno y externo

Durante la elaboración del informe de Autoevaluación (enero2006 - junio2006) se ha hecho hincapié en que el CIC se encuentra en un proceso de adaptación al modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) de buenas prácticas en la gestión de servicios TI (Tecnología de la Información).

Metodología orientada a la prestación de servicios (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 prestación de los servicios (Service Delivery) basados en los procesos de Gestión de Niveles de Servicio, Gestión Financiera, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Capacidad, Gestión de la Continuidad del Servicio.

El CEE ha valorado positivamente la adaptación del modelo ITIL con el modelo 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.

A raíz de este informe de autoevaluación se han detectado una serie de deficiencias centradas fundamentalmente en la necesidad de una formación específica y técnica para el personal del CIC, necesidad de ampliar y adaptar la RPT y sus funciones, realizar por escrito todos los procesos y procedimientos, así como su adaptación a la metodología ITIL, mayor información y difusión a la comunidad universitaria y la ampliación y reutilización de los espacios de las dependencias del CIC.

Desde el CEE se ha echado de menos el tener un glosario de términos técnicos en el informe de autoevaluación para hacer su lectura más fácil.

4. Resultados de la evaluación de los criterios

4.1. Criterio 0. Evolución y Contexto Actual del Servicio

La Universidad Pablo de Olavide se creó en 1997, y el Centro de Informática y Comunicaciones contó en sus inicios con cuatro personas.
En el año 2000, se inaugura un nuevo Centro de Control.
En el año 2001 se inaugura la nueva ubicación del CIC.
En el año 2003 el CIC deja de depender de la Gerencia de la Universidad para depender del Vicerrectorado de Investigación y Nuevas Tecnologías. Así mismo se crea la Dirección General de Bibliotecas y Nuevas tecnologías, de la cual se depende en forma más directa.
Es de destacar el cambio producido en la dirección del CIC el pasado año 2006, y el proceso de adaptación a la metodología ITIL en el que nos encontramos.

4.2. Criterio 1. Liderazgo

Existe una fuerte implicación por parte de la Dirección y del equipo de responsables respecto a la estrategia del servicio y la implantación de ITIL.
Existe un flujo de información aceptable dentro del servicio.
Se está trabajando en la documentación de los procedimientos identificados y en la redacción de la carta de servicios.

4.3. Criterio 2. Política y estrategia

A través del Director General de Biblioteca y Nuevas Tecnologías, el CIC cumple con los requerimientos del Plan Estratégico de la UPO, participando en proyectos conjuntos con el resto de Universidades Andaluzas y con la colaboración de la Junta de Andalucía.
Existen unos objetivos claros en cuanto a los procesos de mejora del Servicio, siendo deficiente la fase de redacción de documentos y de información a la comunidad universitaria.

4.4. Criterio 3. Personas

Desde el año 1997, en que se creó la universidad, se ha producido un crecimiento de personal, si bien no es acorde al aumento de servicios soportados.

El carácter técnico del personal lleva a determinadas incongruencias respecto a horarios y planes de formación en relación al resto de personal de administración y servicios.

A pesar de la falta de un plan de formación específico para técnicos existe una gran implicación del personal en sus respectivas responsabilidades.

La gestión del personal no depende directamente del CIC, lo cual dificulta en determinados casos el aumento puntual de plantilla para hacer frente a situaciones críticas.

4.5. Criterio 4. Alianzas y recursos

Existe una firme relación con proveedores y otros servicios de TIC, lo cual permite la implementación de sistemas, actualizaciones, servicios adicionales, etc., si bien es mejorable la comunicación con el resto de áreas y departamentos de la Universidad.

4.6. Criterio 5. Procesos

El CIC se encuentra en fase de implementación de las buenas prácticas de ITIL, que define 'Servicios' en lugar de 'Procedimientos', pero que son equiparables. Debido a ello, la identificación y seguimiento de los procesos está igualmente en fase de definición. *La metodología ITIL está orientada a la prestación de servicios (Service Support) basándose en los procesos de Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas, Gestión de la Configuración, Gestión de Cambios, Gestión de Versiones, y a la prestación de los servicios (Service Delivery) basándose en los procesos de Gestión de Niveles de Servicio, Gestión Financiera, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Capacidad, Gestión de la Continuidad del Servicio.* Esto ha sido valorado de forma positiva por parte del CEE. También se destacan la implantación de nuevos servicios, como la instalación de red Wifi o Campus Virtual.

4.7. Criterio 6. Resultados en los clientes

Para comprobar la satisfacción de los clientes se realizan una serie de encuestas a nuestros usuarios, que nos ayudan a comprobar la satisfacción sobre servicio a la vez recaban información sobre las necesidades de los mismos.

Indicadores de rendimiento, nos permiten ver las medidas indirectas de la satisfacción al tiempo que nos permite constatar el éxito respecto a los objetivos establecidos

En todo caso, los mecanismos de difusión de resultados deben ser mejorados, así como se deben revisar y mejorar procedimiento y ampliar las consultas de los usuarios a otros temas.

4.8. Criterio 7. Resultados en las personas

La comunicación entre los miembros del CIC se realiza más de forma personal que a través de encuestas formales, dado el reducido número de personas que lo forman. En todo caso se deben sistematizar las encuestas y realizarlas de forma periódicas, midiendo el grado de satisfacción del personal, incluyendo mejoras en la difusión y uso de resultado, y en la revisión de los procedimientos.

4.9. Criterio 8. Resultados en la sociedad

El CIC no actúa directamente con el entorno social; no obstante algunas de las actuaciones realizadas y servicios de apoyo tienen influencia en el entorno social. Habría que mejorar los mecanismos de análisis del impacto de sus actuaciones en la sociedad y su revisión y mejora.

4.10. Criterio 9. Resultados clave

Se está adoptando la metodología ITIL basándonos en el servicio a usuario. A pesar del creciente aumento de usuarios a los que se presta servicio, y de que el aumento en la plantilla no ha seguido la misma proporción, se intenta mantener el tiempo de respuesta a las solicitudes con el mínimo impacto para los usuarios.

La no formalización de las medidas y valoración de los procesos condiciona este criterio, ya que se mide y se valora pero no de forma sistemática. La plena implantación de ITIL deberá impactar de forma positiva en este criterio.

5. Síntesis de la evaluación: Fortalezas y debilidades



SINTESIS DE EVALUACIÓN		
Centro de INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	Universidad de PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA	Convocatoria de 2005
PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES	
1. EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO		
Orientación al servicio	Desconocimiento por los usuarios de los servicios que realiza y puede realizar el CIC. Falta de información	
Esquema organizativo claro	Falta de adaptación al continuo crecimiento de usuarios e incidencias	
Proyectos pioneros y emblemáticos	Rigidez horaria. Progresiva reducción horaria 2006-2007 (40-37,5-35 horas) con correspondiente reducción en el complemento de productividad, aplicada con carácter general a todo el personal. Imposibilidad de dar una respuesta adecuada a incidentes no previstos, así como de planificar actividades que deben realizarse fuera del horario normal por suponer cortes de servicios críticos. Imposibilidad de contemplar el pago de horas extras en estos casos	
Implantación de la metodología itil	El CIC debería ser considerado por lo que es, un Servicio Técnico (al igual que otros, como el servicio de infraestructuras), y no como servicio administrativo, y por tanto, disponer de políticas específicas (este es un tema importante, que afecta a otros temas como los horarios o la formación)	

Personal con gran capacidad para el cambio	Espacio físico escaso y sin perspectivas claras de solución
Externalización del cau (atención al cliente)	
Incorporación de nuevos servicios	
Existencia de un plan de crecimiento de la plantilla	
2. LIDERAZGO	
Seguimiento continuo del cau, service desk	Quejas de usuarios por exceso de burocratización y poca flexibilidad (falta de publicidad del esquema de gestión y calidad que contiene ITIL)
Implantación de un sistema de calidad basado en itil	Falta de comunicación
Presencia im0portante en foros de decisión autonómicos y nacionales	
Claridad en el establecimeinto de los servicios ofertados	
Liderazgo claro y reconocido en el cic y alta implicación de los líderes en la implantación de itil	
3. POLÍTICA Y ESTRATEGIA	
Capacidad y disponibilidad del personal para el desarrollo del plan estratégico	Necesidad de implantación de una herramienta CMBD (base de datos de elementos de configuración) para la confección de informes con datos fiables y concordantes con la realidad
Seguimiento del plan estratégico upo 2005-2010 y acuerdos con la junta de andalucía para su desarrollo	La información fluye bien de arriba abajo, pero no entre técnicos
El plan deja clara la inversión tecnológica como base del funcionamiento de la universidad	Desconocimiento de las tareas que se llevan a cabo en el CIC, incluso de que ciertas tareas se llevan a cabo
Existencia de documento de funciones del empleado	Ritmo de incorporación de personal lento en relación al crecimiento de necesidades
Existencia de planes de renovación de equipamiento e infraestructuras	
Informes de seguimineto service desk	
Buena planificación de los cambios producidos por las obras e infraestructuras de la upo	
Recopilación de información para la resolución de problemas exitentes y futuros	
Capacidad para anticipar las necesidades de los usuarios	
Planificación de la gestión financiera y gastos relacionados con el cic	
4. PERSONAS	
Personal capacitado y con facilidad de adaptación y disposición al trabajo	Escaso reconocimiento entre pares, por desconocimiento general del trabajo de los compañeros
Autonomía de aprendizaje de cada una de las tareas y apoyo entre compañeros	Falta de formación dirigida
Gran dedicación, entusiasmo y esfuerzo a pesar de la carencia de personal	Frecuente falta de reconocimiento (externo) del esfuerzo continuo del personal del CIC Falta de conocimiento del volumen de trabajo y del esfuerzo que realiza el personal

Proceso de re-estructuración del cic en áreas para la mejora del trabajo	El personal está en proceso de reestructuración
Alto grado de competencia del personal	Rigidez horaria. Progresiva reducción horaria 2006-2007 (40-37,5-35 horas) con correspondiente reducción en el complemento de productividad, aplicada con carácter general a todo el personal. Imposibilidad de dar una respuesta adecuada a incidentes no previstos, así como de planificar actividades que deben realizarse fuera del horario normal por suponer cortes de servicios críticos. Imposibilidad de contemplar el pago de horas extras en estos casos (punto también incluido en el Criterio 0)
5. ALIANZAS Y RECURSOS	
Tratamiento de tecnologías avanzadas y de última generación	Escaso conocimiento general de toda la infraestructura por parte de los usuarios y los propios trabajadores
Esfuerzo por complementar el trabajo diario entre la empresa de externalización y el CIC	A veces el trabajo se ve afectado por la dependencia de las empresas externas
Contacto continuo con el mercado para incorporar mejoras a la prestación de servicios	Falta de coordinación con otras áreas de la universidad
6. PROCESOS	
Alto número de servicios para la comunidad universitaria soportados por el CIC	Falta de herramienta para la gestión de CMDB
Integración entre los servicios internos del CIC y los servicios externos asumidos para la AUPA por compromiso de la dirección de la UPO	La implantación de ITIL es lenta y además ha de ser asumida por la comunidad universitaria
Seguimiento del soporte a usuarios externalizado	ITIL genera recelos
Amplio apoyo a ITIL por parte de las organizaciones de TIC y por la comunidad académica	Dificultad de implantación de ITIL
Beneficios futuros de la implantación de ITIL	
7. RESULTADOS EN LOS CLIENTES	
Preocupación permanente por la calidad del servicio que se presta a los usuarios, con seguimiento semanal de la misma	Falta sistematizar el método de análisis de los resultados de las encuestas
Coordinación entre el Service Desk (externalizado) y el Jefe de Soporte e Incidencias	No se comunica el resultado de las encuestas a todo el personal del CIC
Seguimiento semanal entre el Service Desk (externalizado) y el Coordinador de Soporte y los técnicos de ésta área	La única encuesta existente se dirige solo a usuarios que acaban de recibir un servicio de asistencia, lo que puede generar un sesgo importante
La sistematización de la recogida de quejas, que en la mayoría de los casos deriva en la elaboración de un informe y en estudios posteriores de mejora	Un tema planteado con frecuencia por los usuarios del CIC en las audiencias han sido las incomodidades, según su percepción, de los sistemas de seguridad en la red implantados por el CIC. El CEE considera muy acertada y necesaria la política de seguridad de centros como el CIC, pero hay que ser capaz de hallar un equilibrio

	entre la seguridad y la accesibilidad de los usuarios a los servicios.
La disponibilidad de encuestas para que el usuario pueda valorar el servicio	
Opiniones favorables sobre el funcionamiento del CIC por parte de todos los usuarios entrevistados en las audiencias	
8. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	
Adaptación de la R.P.T. para conseguir los objetivos de la implantación de ITIL	No hay definido un procedimiento de difusión y uso de los resultados de las encuestas de satisfacción, ni de su medición sistemática
Reuniones periódicas con el personal del CIC para ver estado de satisfacción en cuanto a tareas y funciones de los puestos de trabajo	La promoción personal no está regularizada
Reubicación de personal en otras áreas por necesidades del servicio (con el visto bueno de los coordinadores de área, el director del CIC y las personas implicadas)	Como se ha indicado la oferta de información especializada y su vinculación con la promoción es una cuestión pendiente
El CEE ha detectado en las audiencias al personal un muy buen ambiente laboral entre el personal del CIC	
9. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	
Conocimiento del entorno en que se sitúa el CIC y las posibilidades de interactuar con la sociedad	No se tienen planes de impacto en el medio ambiente
El CIC participa y ayuda en las acciones sociales que realiza la universidad	Falta de aprovechamiento de los equipos obsoletos de la UPO
Muchos de los proyectos realizados por el CIC contribuyen a enlazar la sociedad con la tecnología	
Orientación a la participación activa en distintos ámbitos públicos	
10. RESULTADOS CLAVE	
Existencia de SLA con la empresa Service Desk	Falta de difusión de los resultados obtenidos
Implantación en proceso de la metodología de gestión ITIL	No existen indicadores para obtener resultados de los procesos de soporte
Seguimiento del servicio a través de reuniones semanales	

6. Plan de Mejora

	PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO DE: CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	
UNIVERSIDAD: PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA CONVOCATORIA: 2005		

ÁMBITO:						
Nº	ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL (1)	PLAZO (2) (corto (C), medio (M), largo (L)	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN (3)	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (4) (a definir de acuerdo con la Comisión de Calidad de la Universidad)	META A CONSEGUIR (a definir de acuerdo con la Comisión de Calidad de la Universidad) (5)	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN (6) dd/mm/aa
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	Medio	Director del CIC. Coordinadores de Áreas. Vicerrectorado de Tecnología de la Información y la Comunicación	Carta de Servicios CIC (2007). Catalogo de servicios CIC (2007). Normativa TIC de la UPO (2007-2010).	Nuevo Portal de Servicios e información Web del CIC.	24/09/2008

1.2	Mejoras de espacio	Medio	Director del CIC. Gerencia.	Nueva sala CAU (2007). Nueva sala personal CIC (2007). Reutilización Sala de Coordinadores de Áreas (2007). Nueva sala de almacén y Armario ignifugo (2007).	Reutilización espacios CIC. Nuevo CPD de la UPO.	24/09/2008
2. LIDERAZGO						
2.1	Informar sobre el proceso de adaptación a ITIL, y publicar resultados del proceso de implantación	Medio	Director del CIC. Coordinadores de Áreas. Jefes de Gestión ITIL.	Información de ITIL Portal CIC. (2007). Publicación en el portal del Plan de implantación de ITIL. (2007).	Plan de implantación ITIL. Certificación ITIL.	24/09/2008
2.2	Modificación de la RPT del CIC para la adecuación a ITIL	Largo	Director del CIC. Gerencia	1 Coordinador Área de Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica, 1 Jefe de Gestión de Aplicaciones, 1 Jefe de gestión de Docencia Virtual. (2007)	Nueva estructura RPT 2007-2010	24/09/2010
3. POLÍTICA Y ESTRATEGIA						

3.1	Implantar una herramienta CMDB	Medio	Director del CIC. Coordinadores de Áreas. Jefes de Gestión ITIL.	Implantación Herramienta Service Plus de CA. (2007). Implantación herramienta de Inventario CA (2007).	Tener una Base de Datos del Conocimiento (KB) y de Configuración (CMDB) integrada con el Service Desk.	24/09/2008
4. PERSONAS						
4.1	Mejora de la información interna, de modo que todo el personal conozca en que trabaja cada uno	Corto	Director del CIC. Coordinadores de Áreas.	Reuniones semanales de Áreas (2007). Seminarios de intercomunicación Proyectos. (2007).	Que todo el personal del CIC conozcan los proyectos y servicios del CIC.	24/03/2008
4.2	Formación homologable para todas las áreas del CIC	Corto	Director del CIC. Coordinadores de Áreas. Área de Formación.	Elaboración Plan de Formación. Realización de cursos (2007).	Plan de formación específica del CIC.	24/03/2008
5. ALIANZAS Y RECURSOS						
5.1	Fomentar la coordinación con otras áreas	Medio	Director del CIC. Coordinadores de Áreas.	Reuniones trimestrales. Seguimiento proyectos TIC con las áreas. Plan de revisión y mejora de coordinación.	Plan de colaboración servicios CIC - Áreas del PAS	24/09/2008
6. PROCESOS						

6.1	Formación adecuada en las nuevas metodologías, y en ITIL en especial	Medio	Director del CIC.	Certificación ITIL de los Coordinadores (2007). Certificación ITIL Jefes de Gestión (2007). Certificación personal CIC (2008).	Certificación ITIL de todo el personal del CIC. (Fundamentalmente Jefes de Gestión).	24/09/2008
6.2	Documentación de los procesos	Largo	Director del CIC. Coordinadores de Áreas.	Elaboración Carta de Servicios (2007). Elaboración Catalogo Servicios según ITIL (2007/2008). Elaboración de manuales de procedimientos - servicios ITIL (2007/2008).	Manual de Procesos, Procedimientos, Carta y Catalogo de Servicios.	24/09/2009
7. RESULTADOS EN LOS CLIENTES						
7.1	Encuestas a todos los usuarios (PAS y PDI) que recibe atención por parte del CIC	Medio	Director del CIC. Coordinadores de Áreas. Jefes de Gestión.	Plan de encuestas por servicios (2008). Tabulación y publicación de estadísticas periódicas (2007/2008).	Encuestas de calidad de resolución de incidencias. Encuestas de calidad de servicios ITIL. Encuestas de calidad de servicios Apoyo tecnológico a la Innovación Académica.	24/09/2008

8. RESULTADOS EN LAS PERSONAS						
8.1	Realización de encuestas periódicas al personal del centro	Medio	Director del CIC. Coordinadores de Áreas.	Elaboración encuesta personal (2007). Tabulación y publicación interna de los resultados (2007). Plan de mejora (2007).	Encuestas de calidad personal CIC. Plan de mejora personal CIC.	24/09/2008
8.2	Favorecer la promoción del personal del CIC de forma vinculada a los procesos de formación especializada	Largo	Director del CIC. Área de Recursos Humanos.	Dotar nueva Área de Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica (2007). Dotas Jefes de Gestión de Aplicaciones y Jefe de Gestión de Docencia Virtual (2007). Dotar Jefes de Servicios (2008). Promoción escalada 2007-2008.	Adaptación RPT CIC 2007-2010. Publicación Manual de Funciones del CIC.	24/09/2009
9. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD						
9.1	Impulsar la entrega de equipos obsoletos a entidades varias	Corto	Director del CIC. Vicerrectorado de Tecnología de la Información y la Comunicación	Estadísticas de donación. (2008) Manual de procedimiento de petición de material obsoleto. (2008)	Plan de donación de material TIC obsoleto.	24/03/2008
10. RESULTADOS CLAVE						

10.1	Mejorar la difusión de los resultados obtenidos entre los usuarios	Medio	Director del CIC. Coordinadores de Áreas.	Difusión de resultados en portal CIC. (2007) Difusión de proyectos TI. (2007)	Portal de información del CIC.	24/09/2008
------	--	-------	--	--	--------------------------------	------------

(1) Las acciones de mejora estarán descritas de forma concisa, concreta y realista. En el caso de que se requieran fases diferentes para su desarrollo, indíquense numeradas en orden creciente.

(2) Indíquese el plazo en el que se prevé acometer y desarrollar la acción. Corto: 6 meses; Medio: un año; Largo: dos años.

(3) Indicar con concreción la/s persona/s o cargo/s que se responsabilizará/n de la acción.

(4) Se señalará el indicador que se utilizará para comprobar el nivel de ejecución de la acción. El indicador no debe ser una propuesta, ni un estudio, ni un deseo, sino un resultado o una evidencia contrastable, preferentemente de tipo binario, SI/NO, o de tipo cuantitativo (nº de fondos bibliográficos adquiridos, porcentaje de reducción de grupos de práctica, porcentaje de graduados con trabajo, nº o % de profesorado participantes en proyectos de innovación, relación de asignaturas optativas suprimidas/añadidas, nº de ordenadores adquiridos,...). Siempre deberá tenerse como referencia la situación del Servicio al finalizar la evaluación. El indicador debe poder mostrar el progreso conseguido mediante el desarrollo de la acción.

(5) Se entiende como meta a conseguir el valor que se propone alcance el indicador propuesto en el plazo indicado. Debe tener en cuenta la situación de partida encontrada tras la evaluación.

(6) Se indicará la fecha prevista para la terminación de la acción. Debe ser coherente con el plazo propuesto.

7. Valoración del proceso de evaluación

Durante el proceso de evaluación del CIC de la UPO podemos considerar las siguientes etapas:

1.- En octubre de 2005, se constituye el CA del CIC. Se comienza la autoevaluación y por distintos factores que afectan a la organización del CIC, se para el proceso.

2.- En enero de 2006, se produce un cambio en la dirección del CIC, momento que en que se plantea retomar el proceso de autoevaluación. En marzo de 2006, se comienza de nuevo pero teniendo en cuenta y revisando lo que ya se había planteado en reuniones anteriores.

Con poco tiempo de adaptación del personal del CA con el nuevo director del CIC, se comienza un trabajo costoso y continuo para intentar adaptarnos a la Guía de Evaluación de Servicios Universitarios, editado por la UCUA.

En esta fase el CA se encuentra con la dificultad de motivar a todo el personal del CIC para que participe activamente en el proceso, revisando cada criterio y que aporten su visión.

En todo momento se tiene referencia a la metodología ITIL. (roles, estrategias, políticas, personal, procesos, alianzas, recursos).

Por la propia dinámica de reuniones semanales de 2 horas aproximadamente, hace también casi imposible la participación de los representantes del PAS. PDI y alumnos.

3.- En mayo de 2006, se termina el informe de autoevaluación del CIC y se entra en una fase de recopilación de documentación, evidencias, encuestas, organigramas, procedimientos, procesos, planes, información variada.

Se evidencia en esta etapa, antes de la presentación del informe de autoevaluación del CIC, que la experiencia de la evaluación nos ha servido para ver las necesidades de mejora, mejora que se va produciendo en la dirección de la UPO con nuevas propuestas de RPT 2007-2010, propuesta de plan de formación general de la UPO, necesidad del manual de funciones de los servicios y de la propia estructura de la RPT, concurso específicos de promoción del personal y elaboración de un plan de implantación de la metodología de ITIL en el CIC.

En julio de 2006 se realiza la presentación del informe de autoevaluación a la comunidad de la UPO, que aunque es periodo de vacaciones, la participación fue aceptable.

4.- En diciembre de 2006, se produce la visita del CEE, ha pasado un periodo importante desde el comienzo de la evaluación del CIC y se denota una cierta madurez y una sintonía con lo descrito en el informe de autoevaluación.

En cuanto a las necesidades y deficiencias detectadas en el proceso de evaluación del CIC, se han ido dando pasos por parte de la dirección de la UPO, por parte de la dirección del CIC y por parte de todo el personal del CIC.

Fruto de esta sintonía, es que la intuición del CEE además de felicitar al CA por el trabajo realizado en el informe de autoevaluación (por su forma y contenido) y que no denota grandes contradicciones, si se refleja las necesidades y demandas propias de un servicio altamente técnico como es el CIC y su misión dentro de los planes estratégicos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. (plan de formación técnico y especializado, adecuación y ampliación de la RPT del CIC, mayor información horizontal del CIC con las demás áreas y departamentos, mayor reconocimiento).

8. Anexo 1: Documentación utilizada en la evaluación.

APARTADO CON EL QUE SE RELACIONA	FUENTE / EVIDENCIA	Utilización (Sí/No)
CRITERIO 0. Evolución y Contexto actual del Servicio	- Cuadro de variables del entorno socioeconómico	NO
	- Datos estadísticos del Servicio	SÍ
	- Plantilla y organigrama del servicio en su evolución	SÍ
	- Encuestas de satisfacción interna y externa	SÍ
	- Normativa y reglamentos específicos del Servicio	NO
	- Normativa general de la Universidad	SÍ
	- Plan Estratégico de la Universidad	SÍ
	- Plan de Mejora del Servicio	
	- Planificación del Servicio	SÍ
	- Evolución de las variables cuantitativas del Servicio en relación con el conjunto de variables de la Universidad	SÍ
	- Tablas 1 y 2 de la Administración, según Guía de Autoevaluación	SÍ
CRITERIO 1. Liderazgo	- Reglamentos, Estatutos ...	SÍ
	- Documentos de objetivos anuales o plurianuales	NO
	- Ejemplos de comunicaciones, equipos de trabajo	SÍ
	- Planes estratégicos del Servicio y de la Universidad	SÍ
	- Planes operativos	SÍ
	- Cursos de formación en gestión de calidad	NO
	- Organigrama del Servicio	SÍ
	- Ejemplos de felicitaciones	SÍ
	- Resultados de encuesta de personal	SÍ
	- Plan de evaluación de rendimiento personal	NO
CRITERIO 2. Política y Estrategia	- Legislación que afecte al Servicio	SÍ
	- Modelos y resultados encuestas del personal	SÍ
	- Plan de comunicación del Servicio	SÍ
	- Documentos, informes, actas de comisiones del Servicio ...	SÍ

CRITERIO 3. Personas	- Planes de formación y desarrollo del personal	NO
	- Documentación relacionada con los procesos de selección	NO
	- Documentación sobre la evaluación del personal	NO
	- Organigrama y diseño de perfiles profesionales	SÍ
	- Planes de seguridad y salud laboral	NO
	- Manuales de funciones del personal del Servicio	SÍ
	- Tablas 2 y 3 de Administración	SÍ
	CRITERIO 4. Alianzas y Recursos	
- Documentación sobre las alianzas establecidas por el Servicio	NO	
- Inventarios	SÍ	
- Documento de Propiedad Intelectual de la Universidad	SÍ	
- Documento de ética institucional	NO	
- Informe de gestión presupuestaria	SÍ	
- Plan de marketing	NO	
- Página web	SÍ	
- Manual de procedimientos	NO	
- Modelos de encuestas	SÍ	
- Tablas 1,2 y 4 de Administración	SÍ	
CRITERIO 5. Procesos		
- Entrevistas y encuestas de satisfacción	SÍ	
- Mapa de procesos	NO	
- Manual de procedimientos	NO	
- Planes de formación y actualización del personal	NO	
- Documentos de apoyo para los procesos (manuales, formularios, etc.)	SÍ	
- Planes de seguimiento de los procesos	NO	
- Informes de evaluación y/o de auditorías externas	SÍ	
- Planes de mejora en ejecución	NO	
- Tabla 5 de Administración	SÍ	
- Modelos y resultados de encuestas	SÍ	
- Indicadores de procesos	SÍ	
- Datos estadísticos y ratios	SÍ	
- Reglamento del Servicio	SÍ	
CRITERIO 6. Resultados en los Clientes		
- Tablas de indicadores	SÍ	
- Resultados de encuestas y entrevistas y otros procedimientos de medida de la percepción	SÍ	
- Tabla 6 de la Administración	SÍ	
- Modelo y resultados de encuestas	SÍ	
CRITERIO 7. Resultados en las Personas		
- Manuales de funciones del personal del Servicio	SÍ	
- Tablas de indicadores	NO	

	- Resultados de encuestas y entrevistas y otros procedimientos de medida de la percepción	SÍ
	- Modelo y resultados de encuestas	SÍ
CRITERIO 8. Resultados en la Sociedad	- Tablas de indicadores	SÍ
	- Resultados de encuestas y entrevistas y otros procedimientos de medida de la percepción social	NO
	- Modelo y resultados de encuestas y entrevistas	NO
CRITERIO 9. Resultados Clave	- <i>Dossier</i> de datos estadísticos del Servicio	SÍ
	- Resultados de auditorías, revisiones o evaluaciones	SÍ
	- Documentación sobre resultados generales del Servicio (cuantitativos y cualitativos)	SÍ