



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
<b>2. LIDERAZGO</b>						
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
<b>10. RESULTADOS CLAVE</b>						
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.