

PLAN DE MEJORA del CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES



REVISIÓN ANUAL:
Año 2007

REFERENCIA:
Plan_mejora_cic 2007 V 0.0
Enero de 2008

PROPIETARIO:
• CENTRO DE INFORMÁTICA Y
COMUNICACIONES (CIC)

MISIÓN:

- Establecer la revisión anual del Plan de Mejora del CIC.
- Actuaciones realizadas durante 2007.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

MISIÓN y VISIÓN DEL CIC

**REVISIÓN ACTUACIONES 2007 PLAN DE
MEJORA.**

GLOSARIO DE TÉRMINOS



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 DEL CIC.

Misión del Centro de Informática y Comunicaciones:

El Centro de Informática y Comunicaciones 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.
- Promover la mejora continua y la innovación para alcanzar la máxima calidad desde criterios de compromiso público.
- Fomentar la participación de todo el personal del CIC para lograr un objetivo común, compartiendo la información y los conocimientos.
- Centrar nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, aportando soluciones competitivas y de calidad en el ámbito de las TIC.



REVISIÓN ACTUACIONES 2007 PLAN DE MEJORA.

ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL	ACTUACIONES durante 2007	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 Portal de Servicios e información Web del CIC, publicado octubre 2007. (www.upo.es/cic). - Publicación Misión y Visión del CIC octubre 2007. - Catálogo de servicios octubre-diciembre de 2007. - Propuesta carta servicios del CIC Noviembre 2007. - Manual de Funciones publicado BOJA abril-2007. - Informe de Gestión del CIC 2006-2007. 	<ul style="list-style-type: none"> Carta de Servicios CIC (2007). Catálogo de servicios CIC (2007). Normativa TIC de la UPO (2007-2010). 	Nuevo Portal de Servicios e información Web del CIC.
1.2	Mejoras de espacio	<ul style="list-style-type: none"> - Octubre-diciembre 2007 obras en el CIC. - Adaptación de los espacios del CIC (Centro de Atención a Usuarios, Sala administración, Sala alianzas externas, Sala CAU-WIFI). Diciembre 2007. - Entrega CPD edificio 32 empresa ACT. Diciembre 2007. 	<ul style="list-style-type: none"> Nueva sala CAU (2007). Nueva sala personal CIC (2007). Reutilización Sala de Coordinadores de Áreas (2007). Nueva sala de almacén y Armario ignifugo (2007). 	<ul style="list-style-type: none"> Reutilización espacios 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 2004-2007. - Estrategia 2008-2010. - Mapa de procesos del CIC según ITIL 2.0. - Socio de ITSMF de España. Abril 2007. - Certificación ITIL 2.0. 	<p>Información de ITIL Portal CIC. (2007).</p> <p>Publicación en el portal del Plan de implantación de ITIL. (2007).</p>	<p>Plan de implantación ITIL.</p> <p>Certificación ITIL.</p>
2.2	Modificación de la RPT del CIC para la adecuación a ITIL	<ul style="list-style-type: none"> - Pendiente concurso específico. - Pendiente nueva estructura RPT 2008. 	<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>Nueva estructura RPT 2007-2010</p>
3. POLITICA Y ESTRATEGIA				
3.1	Implantar una herramienta CMBD	<ul style="list-style-type: none"> - Herramienta en pruebas (gestión del Inventario, gestión de Service Desk). 	<p>Implantación Herramienta Service Plus de CA. (2007).</p> <p>Implantación herramienta de Inventario CA (2007).</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	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Comunicación y Participación. (noviembre 2007). - Constitución Comisión de Calidad del CIC (noviembre 2007). - Plan de documentación BSCW. (diciembre 2007). 	<p>Reuniones semanales de Áreas (2007).</p> <p>Seminarios de intercomunicación Proyectos. (2007).</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 2007 (realizado 90% de cursos). - Plan de Formación 2008. (propuesta a Unidad de Formación Julio 2007). - Certificación de fundamentos del ITIL de 11 personas del CIC. (2007). 	<p>Elaboración Plan de Formación.</p> <p>Realización de cursos (2007).</p>	<p>Plan de formación específica del CIC.</p>
5. ALIANZAS Y RECURSOS				



5.1	Fomentar la coordinación con otras áreas	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones con dirección áreas servicios TIC. (mensual 2007). - Reuniones Comisión Electoral. (enero-diciembre 2007). - Reuniones Comisión de Calidad. (noviembre 2007, mensuales). - Plan de Comunicación del CIC. (noviembre 2007). - Reuniones con A.G., RR.HH., Estudiantes, GAC, OTRI, G. Económica, Contratación y Patrimonio, Infraestructuras, G. Académica, ORI, Formación. (anual 2007). 	<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>
6. PROCESOS				
6.1	Formación adecuada en las nuevas metodologías, y en ITIL en especial	<ul style="list-style-type: none"> - Certificación fundamentos de ITIL 2.0 de los coordinadores del CIC (2007). (2 personas). - Certificación fundamentos de ITIL 2.0 de los Jefes de Gestión del CIC (2007). (5 personas). - Certificación fundamentos de ITIL 2.0 de gestores de sistemas e informática del CIC (2007). (4 personas). 	<p>Certificación ITIL de los Coordinadores (2007).</p> <p>Certificación ITIL Jefes de Gestión (2007).</p> <p>Certificación personal CIC (2008).</p>	<p>Certificación ITIL de todo el personal del CIC.</p> <p>(Fundamentalmente Jefes de Gestión).</p>



6.2	Documentación de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Mapa de procesos ITIL 2.0. (octubre 2007). - Fichas de procesos. (diciembre 2007). - Mapa de procesos ITIL 3.0. (diciembre 2007). - Catálogo de Servicios TIC del CIC. (octubre 2007). 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración Carta de Servicios (2007). Elaboración Catalogo Servicios según ITIL (2007/2008). Elaboración de manuales de procedimientos – servicios ITIL (2007/2008). 	<p>Manual de Procesos, Procedimientos, Carta y Catalogo de Servicios.</p>
7. RESULTADOS EN LOS CLIENTES				
7.1	Encuestas a todos los usuarios (PAS y PDI) que recibe atención por parte del CIC	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de satisfacción de los clientes. (diciembre 2007). - Publicación en la Web de las métricas de la atención a los usuarios. (anual 2007). - Publicación encuestas satisfacción en la Web. (octubre 2007). 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de encuestas por servicios (2008). Tabulación y publicación de estadísticas periódicas (2007/2008). 	<p>Encuestas de calidad de resolución de incidencias.</p> <p>Encuestas de calidad de servicios ITIL.</p> <p>Encuestas de calidad de servicios Apoyo tecnológico a la Innovación Académica.</p>
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. (junio 2006, noviembre 2007). - Publicación de resultados y de sugerencias. Reunión de coordinación del CIC. (diciembre 2007). 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración encuesta personal (2007). Tabulación y publicación interna de los resultados (2007). Plan de mejora (2007). 	<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"> - Pendiente concurso específico. - Pendiente nueva estructura RPT 2008. - Publicado en BOJA abril-2007 manual de funciones del CIC. - Publicado en BOJA abril-2007 manual de funciones del personal del CIC. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Adaptación RPT CIC 2007-2010.</p> <p>Publicación Manual de Funciones 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"> - Publicación procedimiento de donación de material obsoleto. (octubre 2007). - Entrega de material inservible al punto verde de la ciudad. (4 actuaciones 2007). 	<p>Estadísticas de donación. (2008)</p> <p>Manual de procedimiento de petición de material obsoleto. (2008)</p>	Plan de donación de material TIC obsoleto.
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 portal de información. (octubre 2007). - Publicación de Catálogo de servicios del CIC y SLAs. (octubre 2007). - Publicación de Informe de Gestión de servicios TIC curso 2006/2007. (octubre 2007). - Publicación de Proyectos TIC en la Web del CIC. (octubre 2007). - Colaboración Feria de Empleo UPO (mayo 2007) y Jornadas de e_verano del software libre en la UPO.(julio 2007). 	<p>Difusión de resultados en portal CIC. (2007)</p> <p>Difusión de proyectos TI. (2007)</p>	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