

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA



PROCESO DE FORMACIÓN



PLAN DE FORMACIÓN
ESPECÍFICA 2009

PROPIETARIO DEL
DOCUMENTO:

- CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

VICERRECTORADO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

CONTENIDO

**HOJA DE CONTROL
OBJETIVOS**

MISIÓN Y VISIÓN DEL CIC

**MAPA DE PROCESOS DEL
CIC**

**PROCESO DE FORMACIÓN
DEL CIC**

**DETECCIÓN DE
NECESIDADES FORMATIVAS
FORMULARIOS DE DEMANDA
FORMACIÓN
AUTOFORMACIÓN**



HOJA DE CONTROL

Título	Proceso de la Formación		
Entregable	Plan de Formación Específica 2009		
Nombre del Fichero	CIC_DOC_PlanFormación2009		
Autor	CIC		
Versión/Edición	v01r01	Fecha Versión	30/12/2008
Aprobado por	Comisión de Garantía Interna de Calidad	Fecha Aprobación	30/12/2008
		Nº Total Páginas	40

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
Comisión de Garantía Interna de Calidad		
CIC		



INTRODUCCIÓN:

La Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, se encuentra inmersa en un proceso de modernización de sus infraestructuras TIC (Tecnología de la Información y las Comunicaciones), de los procesos y procedimientos administrativos y de los servicios públicos (administrativos, docentes e investigación) que se prestan a la comunidad universitaria (docentes, investigadores, alumnos, personal de administración y servicios). Este esfuerzo de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla que va más allá de la traslación a la vía telemática de procesos y procedimientos y de la adecuación de sus infraestructuras TIC, *se traduce en una apuesta irrenunciable por la calidad de los servicios ofrecidos.*

Este compromiso de renovación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla inspirado en los valores de transparencia, agilidad y eficiencia, está facilitando ya la corresponsabilidad de los empleados y empleadas, docentes e investigadores, introduciendo elementos de garantía en la gestión de los recursos y del tiempo, *lo que redundará en una mejora de la satisfacción de la comunidad universitaria.*

La Estrategia de Modernización de las TICs de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla se sustenta en las líneas estratégicas del Plan Estratégico 2005-2010 de la Universidad orientadas a mejorar el acceso de los ciudadanos y las ciudadanas a la Universidad desde su doble vertiente docente e investigadora. Cada una de estas líneas estratégicas se compone de una serie de objetivos y líneas de actuación a partir de las cuales se definen las acciones. (Ser referente en la docencia, aumentar la cantidad y calidad de la actividad investigadora, renovar las tecnologías y los servicios WEB, adaptar el sistema de administración electrónica para conseguir una gestión ágil y de calidad para la Comunidad Universitaria, ...).

Entre las medidas para mejorar el servicio que se presta a la comunidad universitaria se encuentra **la homogeneización de los procesos y procedimientos administrativos de la Universidad**, simplificando su tramitación y evitando la aportación de documentación innecesaria. Asimismo, la Universidad pretende proseguir con la mejora de los servicios que se prestan a través de internet, incrementando el número de gestiones y trámites en la red. (Administración Electrónica).

La mejora de la formación de los profesionales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla fomentará entre sus empleados y empleadas valores como la innovación, la creatividad, la flexibilidad, la capacidad de interrelación o el liderazgo. Entre otras iniciativas se pondrá en marcha un **Plan de Formación de Profesionales.**

MISIÓN Y VISIÓN DEL CIC.

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:

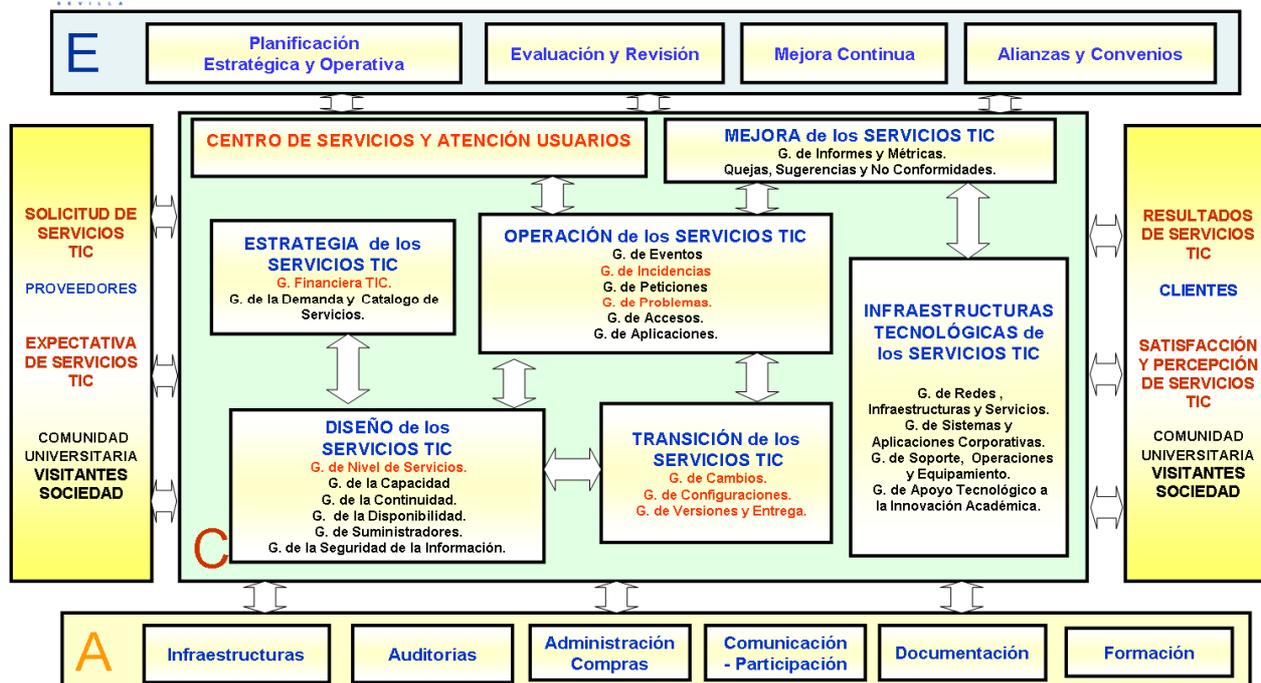
- Calidad de servicios TIC y soporte fiable la comunidad universitaria.
- Confianza en los procedimientos de Continuidad de Servicios TIC.
- Misión clara de la capacidad actual de las TIC.
- Flexibilidad en el cumplimiento de los objetivos de la UPO mediante mejor entendimiento de soporte de servicios 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.

MAPA DE PROCESOS DEL CIC



Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación
Centro de Informática y Comunicaciones (CIC)

Edición: 02.02
Fecha: 01-01-2009
CIC_MPG_MapaProcesos2009_0202



PROCESO DE FORMACIÓN ESPECIFICA DEL CIC



Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación
Centro de Informática y Comunicaciones (CIC)

CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO	
CIC_PGE_Formación	FORMACIÓN	01.01	01/11/2008	CIC	
Descripción de Cambios sobre edición anterior					
Misión	El objetivo es describir el sistema de actuación para la elaboración/realización/evaluación del Plan de Formación Específica de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Personal del CIC.				
Alcance	Empieza: Identificación de las necesidades de competencias generales y formación específica en Tecnologías de la Información y as Comunicaciones del personal del CIC. Incluye: Elaboración, aprobación, y realización del Plan de Formación anual del CIC. Plan General de Formación de la UPO. Plan de Formación de Acogida. Termina: Revisión y documentación de la formación realizada. Actualización Currículum personal CIC..				
ENTRADAS	SALIDAS	REVISADO POR	APROBADO POR		
- Necesidades de Formación. - Ofertas de Cursos. - Ofertas de Seminarios/Jornadas. - Ofertas de Foros.	- Plan de formación específica anual. - Currículum personal CIC. - Evaluación y revisión del Plan.	- Responsable Comisión de Calidad y Planificación del CIC.	- Comisión de Calidad y Planificación del CIC.		
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS		
- Medios informáticos. - Instalaciones de la UPO - Instalaciones Empresas de formación.	- Director y Coordinadores del CIC. - Unidad de Formación. - Empresas colaboradoras.	- Presupuesto Centro de Costes Jornadas, Cursos y Conferencias del CIC.. - Normativa formación UPO. - Plan de Formación Específica.	- Fichas Propuestas de formación - Propuestas de Plan de Formación. - Ficha Curricular formativa personal. - Ficha revisión y valoración formación.		
INDICADORES	FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE		
- I.CIC.FO.00.1: Personal que asiste cursos / total CIC anual. - I.CIC.FO.00.2: Certificaciones ITIL sobre total personas CIC. - I.CIC.FO.00.3: Evaluación de cursos / total encuesta.	- Ver fichas de indicadores.	- Formación específica por áreas TIC. - Personal nuevo en el CIC. - Promoción laboral del personal CIC. - Certificaciones ITIL.	- Director y Coordinadores CIC.		
FORMACIÓN (Planes de Formación, Competencias, Certificados, Currículum, ...).					
Dirección CIC (Director y Coordinadores)	Responsable/Comisión de Calidad	Personal del CIC	Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
1) Definir funciones y requisitos de la RPT del CIC		2) ¿Nuevo Personal?	- Resolución de 29 de mayo de 2007 RPT del CIC. (publicación BOJA 129 de 2 de julio de 2007). - Plan Acogida Formación CIC.	1) La Dirección del CIC (Director y Coordinadores) junto con la Dirección de la UPO (Vicerrectorado TIC y Gerencia), definirán los perfiles (funciones, competencias, roles, aptitudes) que debe tener el personal que ocupe los puestos de trabajo (RPT) del CIC, así como las funciones inherentes a cada puesto de trabajo. 2) Cuando se ocupe la plaza por personal nuevo, se acogerá al Plan de Acogida de formación del CIC.	- BOJA 129 de 2 de julio de 2007, de funciones del CIC.
COMPETENCIAS FUNCIONES		Plan de Acogida Formación			Competencias del CIC.
5) Identificar Necesidades de Formación y Elaboración Plan de Formación CIC	4) Registro de currículum personal del CIC	3) Elaboración de Currículum personal. Cursos homologados.		3) Cada personal del CIC elaborará el Currículum personal relativo a su formación, experiencia profesional, evaluación de las competencias. 4) El responsable de calidad mantendrá el registro de las fichas de los currículum del personal del CIC actualizado en el BSCW, con el objeto de ir identificando las necesidades formativas de los distintos puestos de la RPT del CIC. 5) La Dirección del CIC, anualmente, elaborará un Plan de formación con las necesidades formativas detectadas, y lo elevará a la Unidad de Formación de la UPO, a la Dirección de la UPO (Vicerrectorado TIC y Gerencia) para su aprobación. Así mismo se buscará los correspondientes cauces financieros que deberán estar aprobados dentro del Plan Financiero.	Ficha de recogida necesidades Formativas. Ficha de currículum del personal del CIC.
ESPECIFICAS					
6) Aprobación Plan	7) Gestión y Planificación Formación del CIC (Específica y complementaria UPO)		Plan de Formación anual UPO.	6) Si el Plan se aprueba se buscarán las fechas idóneas como el personal a asistir. Las acciones formativas sin costes económicos y las de carácter general de la UPO dará el V.B. el Director del CIC, siempre que las necesidades del Servicio lo permitan. Cada Coordinador deberá especificar que personal deberá asistir. 7) El responsable de Calidad velará por la gestión de la realización de las acciones formativas aprobadas, y complementará las acciones formativas a través del Plan de Formación General de la UPO.	Plan de Formación anual CIC.
NO conforme					
		8) Realización Formación y evaluación personal		8) y 9) El personal seleccionado realizará la acción formativa, una vez terminada realizará una valoración y actualizará su currículum, que enviará el responsable de calidad para su actualización en el BSCW. Elaborará un informe de evaluación de la formación recibida. Esta evaluación estará validada si en la acción formativa ha superado una prueba (certificación). 10) El responsable de calidad actualiza fichero de datos de formación del personal (currículum, certificados).	Certificados de formación. Certificados de jornadas formación internat. Cuestionario Evaluación.
	10) Modificación Registro Currículum	9) Elaboración de Currículum personal. Cursos homologados y evaluación formación			
				11) El responsable de calidad validará la acción formativa a través de cuestionario de la Unidad de Formación de la UPO y enviará informe a la Dirección del CIC. 12) La Dirección del CIC enviará conformidad de la evaluación de la formación a la Dirección de la UPO, para su conformidad y homologación de la formación específica del CIC. La dirección mandará la correspondiente documentación a la dirección.	Currículum Certificados
12) Evaluación Formación	11) Validación Evaluación Acción Formativa.				
conforme					
REGISTROS					
- Plan anual de Formación, Currículum del personal del CIC, Certificados de Cursos Homologables UPO, Revisión y Evaluación de la Formación, Funciones CIC y RPT.					

DETENCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS

Apellidos y nombre:	JOSÉ LUÍS PAVÓN FERNÁNDEZ		
Área/Unidad:	CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES		
Puesto de trabajo:	DIRECTOR	N.º personas a su cargo:	29
Correo electrónico:	jl pavfer@cic.upo.es	Teléfono:	954349261
1. Funciones del CIC			
	▶	<ul style="list-style-type: none"> ○ La gestión y prestación de servicios TIC ○ La gestión de soporte a usuarios de servicios TIC ○ La gestión de las infraestructuras y de la Seguridad de servicios TIC ○ La gestión de la política de desarrollo del Plan Estratégico de servicios TIC. 	
	▶	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión de incidencias • La gestión de problemas • La gestión de cambios • La gestión de la configuración • La gestión de versiones • La gestión de la capacidad • La gestión de la continuidad • La gestión de la disponibilidad • La gestión de los niveles de servicios • La gestión financiera de servicios TIC • La gestión de la seguridad • La gestión de Tratamiento de Datos y Métricas. • La gestión de Aplicaciones 	
	▶	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión del apoyo tecnológico a la innovación académica • La gestión de la docencia virtual. • La gestión de la formación e información • La gestión de audiovisuales 	
	▶	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión de las comunicaciones de datos y video. • La gestión de la instalación, control y facturación de la telefonía. • La gestión de los servicios multimedia institucionales. • La gestión del desarrollo y mantenimiento técnico de aplicaciones 	

	<p>informáticas propias</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestión de adquisición de equipamiento de usuarios. • La gestión de adquisición de aplicaciones y otras herramientas lógicas. • La gestión de instalación, control y, en su caso, mantenimiento técnico de los equipos informáticos. • La gestión de la implantación, control y, en su caso, mantenimiento técnico de los sistemas centrales, aplicativos y resto de herramientas lógicas. • La gestión de identidades, usuarios, mensajería electrónica y aplicaciones complementarias. • La gestión de los sistemas servidores centralizados, redes de almacenamiento y sistemas de copias de seguridad. • La gestión de los sistemas de información y publicación Web. • La gestión y control de las bases de datos corporativas y su seguridad • La gestión de la explotación de datos institucional. 		
▶	<ul style="list-style-type: none"> • La cooperación institucional externa • El seguimiento del mercado informático como instrumento de apoyo a la toma de decisiones • El estudio, propuesta y mantenimiento de políticas, planes, procedimientos y métodos en materia informática. (Plan Anual de objetivos y Memoria Anual del CIC.) 		
2. Valoración del rendimiento de la unidad		Muy satisfactorio	Poco satisfactorio
Planificación de la unidad y organización de los equipos de trabajo		X 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
Flujos de información y comunicación entre el personal de la unidad		X 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
Agilidad de las actividades y procesos internos que se desarrollan en la unidad		<input type="checkbox"/> 5 X 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
Utilización de las nuevas tecnologías		X 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
Coordinación de las actividades de la unidad con otras unidades		<input type="checkbox"/> 5 X 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
Capacitación del personal para el desempeño del puesto de trabajo		X 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
3. Actividades que presentan mayores dificultades y precisen acciones formativas			
▶	Administración y Gestión de los sistemas de Administración		

		Electrónica que se están instalando en la UPO. (port@firmas, plataformas de tramitación @trewa, guías de tramitación solicit@ y modelado de procedimientos telemáticos model@, registro telemático @aries).
	▶	Administración y Gestión de plataformas y sistemas de gestión de la UPO UXXI-RRHH, UXXI-EC, UXXI-AC.
	▶	Administración y Gestión de plataformas y sistemas de gestión de la calidad. (AENEIS, META4, áGoRa).
	▶	Administración y Gestión de los distintos sistemas operativos. (Windows Server, Linux, Guadalinux, Mac, Windows Vista).
	▶	Administración y Gestión de los Sistemas de salvaguardia de datos. (Backup/Restore).
	▶	Administración y Gestión de los Sistemas Gestión de Objetos de aprendizajes y contenidos. (DSpace, Alfresco).
	▶	Administración y Gestión de los Sistemas de Bases de Datos. (Oracle, SQLserver,...).
	▶	Administración y Gestión de las Infraestructuras de Telecomunicaciones y Servicios de comunicaciones de voz y datos y TV. Redes inalámbricas (WIFI/WIMAX).
	▶	Administración de las Herramientas y Plataformas de Docencia Virtual. (WebCT 8.01). Herramientas colaborativas (Horizon Wimba).
	▶	Gestión de procesos de servicios TIC según ITIL. Provisión y Soporte de los Procesos de Servicios TI. Gestión e implantación. Herramientas de escritorio. (CA – Unicenter Service Desk).
	▶	Sistema de Información y Portal de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. Aplicaciones Web. OpenCMS. Programación en entornos de Sistemas de Información y noticias. (JavaScript, JSP, PHP, Html, XML, CSS).
4. Puntos fuertes de la unidad		
	▶	Finalizada Autoevaluación del CIC (2006). Finalizado Informe de Evaluación Externa (2007). Plan de Mejora del CIC (2007-2010).
	▶	Implantación de la guía de mejores prácticas de ITIL. ITIL se centra en los Procesos del Ciclo de Vida de los servicios TIC. Actualmente certificación EXIN

		de ITIL de todo el personal del CIC (24 personas).
	▶	Premio a la Gestión por procesos de servicios TIC según la guía de mejores prácticas de ITIL en el Centro de Informática y Comunicaciones, en la IV edición de premios a la Calidad de Servicios Públicos convocada por la Consejería de Justicia y Administración Electrónica de la Junta de Andalucía. Diciembre de 2008.
	▶	Sistema de Información y Noticias del CIC (http://www.upo.es/cic).
	▶	Compromiso con el Plan Estratégico de la UPO (2005-2010).
	▶	Publicación propuesta de carta de servicios y catálogo de servicios del CIC.
	▶	Mapa de Procesos. Gestión por procesos de gestión de servicios TIC.
	▶	Autoformación personal. Seminarios. Foros. Jornadas.
	▶	Disponibilidad y Capacidad del personal. Trabajo en grupo. Relaciones cordiales personal CIC.
	▶	Organización áreas TIC. (Redes, Infraestructuras y Servicios, Aplicaciones Corporativas y Sistemas, Operaciones, Operaciones, Soporte y Equipamiento, Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica). Y Jefes de Gestión de servicios TIC según ITIL.
5. El personal de su unidad ¿le transmite las necesidades formativas que tiene?		
X Sí <input type="checkbox"/> No		
6. Expectativas de futuro con respecto a la unidad		
	▶	Ampliación y adecuación de la R.P.T. del CIC al Plan Estratégico de la U.P.O. (Jefe de Servicio de Informática, Jefe de Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas, Jefe de Gestión de Administración Electrónica), para el año 2009.
	▶	Adecuación del Servicio de Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica. (Nueva plataforma de docencia virtual WebCT 8.01 en septiembre de 2008, Sistemas de videoconferencias con tecnologías Access Gris (2008), nuevo equipamiento en aulas de docencia (2008), sistemas de distribución de software Rembo 4.0 en aulas de docencia y seminarios (2008), programas de apoyo a la innovación docente, docencia virtual (CAV).
	▶	Nuevas infraestructuras informáticas en la U.P.O. (Sala C.P.D.-32, Sala de Control edificio 24 (2008), Sala de Respaldo y Contingencias edificio 24 (2009),

		Sistema Centralizado de Backup nuevo CPD, Sistema de Almacenamiento, Sistemas de Virtualización. Redes Inalámbricas WIMAX – WIFI, Sala multimedia con tecnología Access Grid). Conexión con Carmona con tecnología WIMAX (2009). Nueva Línea de comunicaciones con el CICA con WIMAX (2009).
	▶	Plan de formación adecuado a las necesidades del personal del CIC. Necesarios por la implantación de la Administración Electrónica y nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

7. Cambios organizacionales, tecnológicos o de servicios que se prevén incorporar

			Necesidad de formación
	▶	Implantación herramienta de inventario, Distribución de Software y Help Desk.	X Sí <input type="checkbox"/> No
	▶	Certificación del personal del CIC en fundamento de la guía de mejores prácticas en el ciclo de vida de los servicios TIC según ITIL V3.	X Sí <input type="checkbox"/> No
	▶	Implantación de procesos telemáticos con la plataforma de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía. (port@firma, plataforma de tramitación de procedimientos telemáticos ESTRAD@_UPO).	X Sí <input type="checkbox"/> No
	▶	Administración de Bases de Datos Oracle y Servidores de Aplicaciones (OAS).	X Sí <input type="checkbox"/> No
	▶	Sistemas de Gestión de la Calidad. (AENEIS, META4, aGoRa).	X Sí <input type="checkbox"/> No
	▶	Sistemas de desarrollo Web (Portales) con herramientas OpenCMS.	X Sí <input type="checkbox"/> No
	▶	Implementación y aplicación de los servicios de telefonía IP. Servicio de Redes inalámbricas. WIFI-WIMAX	X Sí <input type="checkbox"/> No

8. Otros medios de trabajo que sería interesante conocer

	▶	Desarrollo e implantación de Formación Virtual. (CAV, Herramienta WebCT 8.01, Tecnologías y plataformas de portales con plataformas OPENCMS, Nuevas Tecnologías aplicadas a la docencia e investigación).
	▶	Universidad Digital. (Registro presencial y telemático compartido con las universidades andaluzas, @Aries, @Firma, @Notario, @Trewa, @Warda,

		registro telemático).
	▶	Sistemas de Seguridad de la Información según la norma UNE-IEC/ISO: 27000-1
	▶	Sistemas de Gestión de los servicios TIC según la norma UNE-IEC/ISO: 20000-1.
	▶	Sistema de gestión del conocimiento (ALFRESCO, DSPACE).
	▶	Software libre. Sistema Operativo LINUX, Guadalinux/Ubuntu. Sistema MacOS.
	▶	Telecomunicaciones. Redes Inalámbricas WIFI-WIMAX. EDUROAM.
	▶	Aulas informáticas. Aulas de Docencias. Microinformáticas. Sistemas operativos. Procesos de distribución de software.

9. Otras personas con las que deberíamos hablar

	▶	Empresas dedicadas y especializadas en formación y certificación de calidad de servicios TI. Empresas externas de servicios TI. Infraestructuras Tecnológicas.
	▶	Colaboración con convenios con la Junta de Andalucía en materia TIC y Administración Electrónica y Calidad de Servicios.
	▶	Foro ITSMEF. (Gestión de Servicios TIC).
	▶	Colaboración RedIRIS. RICA. CICA.
	▶	Colaboración AUPA – TIC. Grupos de trabajo de la CRUE-TIC.

10. Actitud frente a la formación

	<input checked="" type="checkbox"/> Muy positiva	<input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Indiferente	<input type="checkbox"/> Negativa
--	--	-----------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------

11. Aspectos que hayan mejorado en su unidad como consecuencia de la acción formativa

	▶	Certificación del personal del CIC en fundamentos ITIL. Fase de certificación en la gestión de servicios TIC según la norma UNE-IEC/ISO: 20000-1. Implementación de la gestión de Servicios TIC con la nueva herramienta (Soporte y Provisión). (Help Desk (soporte usuarios), Soporte e Incidencias, Cambios y Problemas, Información y Versiones e Infraestructuras, Capacidad, Disponibilidad y Seguridad, Tratamiento de Datos y Métricas, Aplicaciones, Docencia Virtual). Seguimiento del Ciclo de Vida de las Incidencias por parte de los clientes/usuarios.
	▶	Calidad y mejora de los servicios a la comunidad educativa. Realización de la Autoevaluación de Calidad. En fase de elaboración del informe final y Plan de

		Mejora. (En el Plan de Mejora se remarca la necesidad de un Plan de formación específica para el personal del CIC en materia TIC). Seguimiento de encuestas de Calidad internas y externas al CIC.
	▶	Nuevos sistemas de información y noticias Web del CIC (www.upo.es/cic). Descentralización de todas las Unidades. Colaboración Nuevo portal institucional de la UPO.
	▶	Elaboración Mapa de procesos del CIC. Carta de Servicios. Gestión por procesos.
	▶	Creación de grupos de Trabajos(GTCICnn) para profundizar en las tareas del CIC. (Evaluación EFQM, Seguridad UNE-ISO/IEC:27000, Documentación, UNE-ISO/IEC:20000, Planes estratégicos y Operativos, Carta de servicios, Procesos del CIC, Plan de Mejora, Competencias,...)
	▶	Premio a la Gestión por procesos de servicios TIC según la guía de mejores prácticas de ITIL en el Centro de Informática y Comunicaciones, en la IV edición de premios a la Calidad de Servicios Públicos convocada por la Consejería de Justicia y Administración Electrónica de la Junta de Andalucía. Diciembre de 2008.
	▶	Planificación e implementación de los servicios. Alta Disponibilidad (redes y aplicaciones). Redundancia. Seguridad. Capacidad y Continuidad de los Servicios. Centros de Control 24 y 32.

12. Inconvenientes dentro de la unidad que dificulten la participación del personal en los cursos (si se realizan dentro de la jornada de trabajo)

	▶	NINGUNA.
	▶	
	▶	

13. Preferencias respecto a las actividades formativas

	<i>Modalidades</i>			
	<input type="checkbox"/> Curso magistral	<input checked="" type="checkbox"/> Curso teórico-práctico	<input type="checkbox"/> Curso no presencial	<input type="checkbox"/> Seminario con trabajo tutelado
	<i>Duración</i>			
	<input type="checkbox"/> Jornada (1 día)	<input checked="" type="checkbox"/> Cursos cortos (2 a 7 días)	<input type="checkbox"/> Cursos largos (modulares)	
	<i>Fechas más adecuadas para impartir cursos</i>			



		Todo el año. (Según las necesidades y la agenda del CIC).		
14. Grado de conocimiento de las actividades formativas				
	<input type="checkbox"/> Alto	<input checked="" type="checkbox"/> Normal	<input type="checkbox"/> Bajo	<input type="checkbox"/> Nulo
15. Propuesta de mejoras respecto a la formación				
		Mejoras que propone		
	Objetivos	Realizar un Plan de Formación Anual Especifica para personal informático del CIC y que sea reconocido y conocido por la UPO. Homologación de todos los cursos del CIC de cara a la promoción laboral del personal del CIC. (Plan Anual 2009). Contemplar dentro del Plan de Formación General de la UPO, al personal técnico del CIC (calidad, procesos, competencias, ...).		
	Acciones formativas	Todas las relacionadas con la gestión y administración del Ciclo de Vida de los servicios TIC dentro del catalogo de servicios del CIC. (Aplicaciones Corporativas y Sistemas, Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica, Redes, Infraestructuras y Servicios, Operaciones, Soporte y Equipamiento, Calidad).		
	Profesorado	Interno de la UPO o externo de empresas colaboradoras. (Fujitsu, Sadiel, Telefónica, Isotrol, SCC, Formación Activa, IECISA, CA, Agaex, Ascendia, BSI).		
	Horarios	DE 8:00 a 15:00		
	Requisitos para participar	Pertener al CIC.		
	Convocatorias	Anual		
	Formación	Las relacionadas con las Tecnología de la Información y		



	externa	<p>Comunicaciones que se están implantando en la UPO y en la Junta de Andalucía (Administración Electrónica). Plataformas de Docencias en RED. (Aula Virtual). Sistemas de portales de Información y noticias Web. Administración de Grandes Sistemas y Aplicaciones Transversales (DW). Norma UNE-ISO/IEC: 20000-1. (Gestión de Servicios TIC). Norma UNE-ISO/IEC: 27001. (Seguridad de la Información). Sistemas de Redes Inalámbricas. WIFI. WIMAX.</p>
--	---------	--

FORMULARIOS DE DEMANDA DE FORMACIÓN

La demanda detectada para el año 2009 se concreta en los siguientes apartados:

- 1.- Fundamentos de ITIL V3.
- 2.- Entorno de docencia avanzada con tecnología Access-Grid.
- 3.- Administración de servidores Weblogic.
- 4.- Conocimientos básicos del sistema Host IPS de McAfee.
- 5.- Help Desk/CAU.
- 6.- Netsupport School 10.
- 7.- Integración de herramientas RAID de desarrollo y servidores web Java, Tomcat, Eclipse.
- 8.- Microsoft SoftGrid y App-V.
- 9.- Administración de Bases de Datos. Oracle.
- 10.- Java IMS: Integrate Solutions (VMT-IDM.1400).
- 11.- Programación avanzada en tecnologías Web. XML.
- 12.- Plataforma de Administración Electrónica.
- 13.- Administración y Gestión de los Sistemas de Gestión de Calidad
- 14.- Configuración Servidor Apache.
- 15.- SQL Server 2005.
- 16.- Curso IPV 6.
- 17.- Como gestionar su centralita Nortel: OTM, CallPilot y Symposium.
- 18.- Móviles de última generación.
- 19.- Wimax avanzado.
- 20.- Gestión inteligente del cableado.
- 21.- Gestor OPENCMS.
- 22.- Aplicación práctica de la norma ISO 20.000 en centros TIC.



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	José Luís Pavón Fernández
Puesto que ocupa:	Director CIC
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	jpavfer@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (1):	
<p>Dentro del ámbito universitario encontramos diferenciadas tres grandes áreas de intervención: Docencia, Investigación y Gestión. El aspecto de la Gestión, tiene como objetivo, dotar del apoyo necesario a las dos funciones docencia e investigación, para que éstas se desplieguen de un modo óptimo. En tal área es en el que se contextualizan las Unidades de Administración y Servicios. La correcta prestación de estos servicios de apoyo repercute directamente en el cumplimiento de la finalidad de la Institución Universitaria en materia de docencia e investigación.</p> <p>Dentro de dichos servicios administrativos técnicos se encuentra el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) que tiene como misión y principal objetivo la prestación de los servicios informáticos, de comunicaciones y de apoyo tecnológico a la innovación académica, a la comunidad universitaria, prestación apoyada en roles, políticas, alianzas, recursos, planes estratégicos, objetivos, procesos relevantes y servicios impulsados por el modelos de buenas prácticas de ITIL (versión 3)..</p> <p>Desde el nacimiento de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, el CIC ha tenido un papel relevante en la configuración de la Universidad. Desde la dirección de ésta se ha impulsado el desarrollo de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), y se han propiciado iniciativas conducentes a situar a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en la vanguardia del uso de las mismas.</p> <p>De aquí la necesidad, porque es unos de los requisitos que se nombran en el Plan de Mejora de la Calidad de prestación de los servicios TIC, que todo el personal del CIC estén certificados en los fundamentos de ITIL V3.</p>	
Sistema de evaluación de la formación:	
Obtención de la Certificación de Fundamentos de ITIL V3.	
Destinatarios:	
Personal del CIC que tengan certificación de ITIL V2.	
Título que propone para la acción formativa:	Fundamentos de ITIL V3.
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	1 día
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Marzo



¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Miercoles
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9-14h
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	Agaex.
Persona de contacto:	
Teléfono:	954425561
Coste:	5.000 euros. (con certificación).



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Fátima Romero Avilés
Puesto que ocupa:	Coordinadora de Redes, Infraestructuras y Servicios
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	fromavi@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (2):	
Manejo de la Sala de Access-Grid. Comunicar al personal del CIC el uso y los conocimientos necesarios para realizar videoconferencias de trabajo en grupo por si mismos.	
Sistema de evaluación de la formación:	
Prueba de manejo en directo con otra Universidad. Cuestionario de formación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa:	Entorno de docencia avanzada con tecnología Access-Grid
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	12
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Enero-Febrero
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes, martes, y miércoles
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9 a 13
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	CIC
Persona de contacto:	Cristina Carmona. Personal del CIC.
Teléfono:	
Coste:	0 euros.(se dará internamente).



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	José González Calderón
Puesto que ocupa:	Gestor de Sistemas e Informática
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	jgoncal@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (3):	
Ampliación de conocimientos sobre el servidor de aplicaciones Weblogic sobre el que está implantado la aplicación de docencia Virtual (despliegue, clustering, etc)	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionarios y pruebas	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa:	Administración de servidores Weblogic
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	25
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Junio ó Julio 2009
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	
¿Qué horario sería el más adecuado?:	De mañana
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	
Persona de contacto:	
Teléfono:	
Coste:	1.000 aproximadamente



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Raul Bolaños del Rey
Puesto que ocupa:	Ayudante Técnico en Informática.
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	Raul Bolaños del Rey
Objetivos de la necesidad formativa detectada (4):	
Conocer las nuevas opciones de seguridad de las herramientas de McAfee	
Sistema de evaluación de la formación:	
Certificación	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa:	Conocimientos básicos del sistema Host IPS de McAfee
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	2 días
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Marzo
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Marzo
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9-14h
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	McAfee
Persona de contacto:	customer_service_emea@mcafee.com
Teléfono:	+34 91 347 8535
Coste:	1.000 aproximadamente



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Francisco Javier Díaz Pérez
Puesto que ocupa:	Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	fjdiaper@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (5):	
Adquirir conocimientos sobre los siguientes aspectos del Servicio de Atención al Usuario. Cómo dimensionar el Help Desk para agilizar la resolución de incidencias Qué técnicas emplear para reducir la tasa de rotación Cómo definir los criterios de los SLA y acuerdos operacionales Qué mecanismos utilizar para el feed-back de los usuarios Cuándo es rentable externalizar el CAU Cómo implantar ITIL para dar soporte y asegurar la calidad de servicio	
Sistema de evaluación de la formación:	
Certificación	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa:	Help Desk/CAU
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	1 días
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Marzo
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Miercoles
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9-14h
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	IIR España - Institute for International Research
Persona de contacto:	info@iirspain.com



Teléfono:	902 12 10 15
Coste:	2.000 aproximadamente



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Maria Raya Garcia del Olmo
Puesto que ocupa:	Gestor de Sistemas
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	mrgarolm@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (6):	
Conocer la opciones de administración del software Netsupport School	
Sistema de evaluación de la formación:	
Resultados previstos. Formulario De la formación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa:	Netsupport School 10
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	1 día
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Marzo
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Miercoles
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9-14h
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	TotemGuard
Persona de contacto:	comercial@totemguard.com
Teléfono:	
Coste:	1.000 aproximadamente



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	María José Dominguez Cordero
Puesto que ocupa:	Gestor de Sistemas
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	mjdomcor@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (7):	
Conocer los diferentes entornos de programación solicitados en las Aulas de Informática.	
Sistema de evaluación de la formación:	
Como evaluar la acción formativa (cuestionario, certificación, pruebas, resultados previstos).	
Destinatarios:	
Personal del CIC	
Título que propone para la acción formativa:	Integración de herramientas RAID de desarrollo y servidores web Ja
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	1 día
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Marzo
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Miercoles
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9-14h
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	Formación Activa
Persona de contacto:	
Teléfono:	902 012 668
Coste:	1.000 aproximadamente



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Jorge Torres Guerra
Puesto que ocupa:	Ayudante tecnico de informatica
Unidad o Entidad:	Centro de Infromática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	jtorgue@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (8):	
Conocer la herramienta de distribución centralizada de software de Microsoft.	
Sistema de evaluación de la formación:	
Resultados previstos. Cuestionario Formación y evaluación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa:	Microsoft SoftGrid y App-V
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	1 dia
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Marzo
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Miercoles
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9-14h
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	Informatica 64
Persona de contacto:	i64@informatica64.com
Teléfono:	91 665 99 98
Coste:	1.000 aproximadamente



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Raquel Jiménez-Fernando Ortega- Angela Díaz
Puesto que ocupa:	Jefe de Gestión Tratamiento de Datos y Metrica. Jefe de C
Unidad o Entidad:	Centro de Infromática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	rjimleo@cic.upo.es/fortfue@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (9):	
La necesidad de estar al día en las actualizaciones de la Administración de la Bases de Datos con licencia campus de Oracle 10g. Base de la estructura de toda la organización de los datos de las Aplicaciones de Gestión de la UPO. La actualización de estas aplicaciones a tres capas (cliente, servidor de aplicaciones, servidor de bases de datos) implica tener un conocimiento y administración del OAS, así como la herramienta de programación e integración de los sistemas de Oracle JDeveloper 10g.	
Sistema de evaluación de la formación:	
Resultados previstos. Encuesta de evaluación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa:	Administración y Gestión de Bases de Datos
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	30
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Febrero-Mayo
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes Virenes
¿Qué horario sería el más adecuado?:	8:00-15:00 h
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	Oracle Formación.
Persona de contacto:	Acuerdo CICA-JA.
Teléfono:	
Coste:	



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Antonio Sevilla Rodriguez
Puesto que ocupa:	Gestor de Sistemas e Informática
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	rasevrod@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (10):	
<p>El curso ofrece una introducción a los productos Identity Manager, Access Manager, Identity Auditor., Federation Manager, Identity Manager Service Provider Edition, and Directory Server Enterprise Edition. Es necesario tener muy claro como se integran todos estos productos para poder obtener un servicio de gestión de identidades sólido en la universidad.</p> <p>Sun Java System Access Manager, necesario para impulsar la federación de identidades impulsado por la AUPA-TIC</p>	
Sistema de evaluación de la formación:	
Resultados previstos. Encuesta de evaluación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa:	Java IMS: Integrate Solutions (VMT-IDM.1400)
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	2 (WEB) /CDROM
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Enero
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes Virenes
¿Qué horario sería el más adecuado?:	8:00-15:00 h
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	Sun Microsystems Iberica. S.A.
Persona de contacto:	
Teléfono:	902210412



Coste:	depende demanda
--------	-----------------



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Antonio Cordobés Carmona
Puesto que ocupa:	Gestor de Sistemas e Informática
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	acorcar@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (11):	
Programación Avanzada entorno Web. XML	
Sistema de evaluación de la formación:	
Resultados previstos. Instalación plataforma. Encuesta de evaluación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa:	XML y servicios Web
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	25
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Junio
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes Virenes
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9:00-14:00 h
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	
Persona de contacto:	
Teléfono:	
Coste:	1.000 aproximadamente



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	M. Carmen Contreras Espinosa
Puesto que ocupa:	Jefe de Gestión de Capacidad, Disponibilidad y Seguridad
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	mcconesp@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (12):	
Para la realización de la implementación de Administración Electrónica, con las plataformas desarrolladas por la Junta de Andalucía, Consejería de Justicia y Administración Pública, se propone una formación técnica sobre la instalación y soporte de dichas plataformas (@aries, @notifica, @modela, @firma, @notario, @warda, ...). Plataforma del Escritorio de Tramitación de Administración Electrónica.	
Sistema de evaluación de la formación:	
Resultados previstos. Instalación plataformas. Encuesta de evaluación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa:	Plataforma de Administración Electrónica.
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	30
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Enero
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes Virenes
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9:00-14:00 h
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	Everis
Persona de contacto:	
Teléfono:	
Coste:	



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	José Luís Pavón Fernandez
Puesto que ocupa:	Director del CIC
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	jjpavfer@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (13):	
Para dar una mayor calidad en los servicios TIC, se necesita profundizar en Herramientas de Gestión de Sistemas de Gestión de la Calidad (Cartas de servicios, procesos, evaluación modelo EFQM, plan de mejora, indicadores y satisfacción de los clientes de servicios TIC). Sistemas de Gestión de Calidad (Agora, META4 , AENEIS).	
Sistema de evaluación de la formación:	
Resultados previstos. Instalación plataformas. Encuesta de evaluación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa:	Administración y Gestión de los Sistemas de Gestión de Calidad
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	30
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Enero
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes Virenes
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9:00-14:00 h
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	Gabilor/SHS/Novasoft
Persona de contacto:	
Teléfono:	
Coste:	



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Antonio Quintero García
Puesto que ocupa:	Gestor de Sistemas e Informática
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	aquigar@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (14):	
Necesidad de Gestión más avanzada del espacio de direcciones del Servicio Web. Mapeo de direcciones, HTTPS, ETC, AJPI3. Configuración Servidor Apache.	
Sistema de evaluación de la formación:	
Resultados previstos. Instalación plataformas. Encuesta de evaluación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa:	Configuración Servidor Apache.
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	40
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Septiembre-Octubre
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes Virenes
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9:00-14:00 h
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	
Persona de contacto:	
Teléfono:	
Coste:	1.000 aproximadamente



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Raquel Jiménez León
Puesto que ocupa:	efe Gestión Tratamiento de Datos y Métricas
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	rjimleo@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (15):	
Administración de Base de Datos SQL Server 2005. Comprender los conceptos más importantes para administrar y configurar una base de datos con SQL Server.	
Sistema de evaluación de la formación:	
Resultados previstos. Instalación plataformas. Encuesta de evaluación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa:	SQL Server 2005
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	40
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	bril
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes Virenes
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9:00-14:00 h
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	
Persona de contacto:	
Teléfono:	
Coste:	1.000 aproximadamente.



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Antonio Luís Lizana García
Puesto que ocupa:	Gestión de Sistemas e Informática
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	allizgar@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (16):	
Curso de IP V6	
Sistema de evaluación de la formación:	
Configuración de una maqueta ipv6	
Destinatarios:	
Personal del CIC	
Título que propone para la acción formativa:	Curso práctico de IPv6
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	12
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Mayo
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Martes, miércoles y jueves
¿Qué horario sería el más adecuado?:	de 10:00 a 13:00.
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	CICA
Persona de contacto:	
Teléfono:	
Coste:	



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Sergio González-Caballos Marqués
Puesto que ocupa:	Ayudante técnico de Informática
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	sgonmar@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (17):	
Ampliar conocimientos sobre la gestión de la centralita Nortel que tiene la Universidad a nivel de: OTM, CallPilot y Symposium.	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionario. Evaluación cuestionario	
Destinatarios:	
Personal del CIC perteneciente al Área de redes, Infraestructuras y Servicios.	
Título que propone para la acción formativa:	Como gestionar su centralita Nortel: OTM, CallPilot y Symposium
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	24
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Febrero 2009
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Martes, miércoles y jueves
¿Qué horario sería el más adecuado?:	de 8:00 a 15:00.
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	Telefónica Soluciones
Persona de contacto:	David Jimenez Braojos.
Teléfono:	628 71 50 81
Coste:	



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Sergio González-Caballos Marqués
Puesto que ocupa:	Ayudante técnico de Informática
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	sgonmar@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (18):	
<p>Visión general acerca de las distintas tecnologías disponibles actualmente para desarrollo en diversas plataformas de dispositivos móviles, presentando los principios de diseño de aplicaciones que caracterizan cada una de ellas: Symbian, Windows Mobile, Java, Blackberry, Android, Flash Lite, Iphone, y aplicaciones ligeras (wigest y web 2.0)</p>	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionario.	
Destinatarios:	
Personal del CIC perteneciente al Área de redes, Infraestructuras y Servicios.	
Título que propone para la acción formativa:	Móviles de última generación
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	8
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Febrero 2009
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	miercoles
¿Qué horario sería el más adecuado?:	de 8:00 a 15:00.
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	Movistar.
Persona de contacto:	David Jimenez Braojos.
Teléfono:	628 71 50 81
Coste:	



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Antonio Luís Lizana García
Puesto que ocupa:	Gestión de Sistemas e Informática
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	allizgar@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (19):	
Wimax Avanzado	
Sistema de evaluación de la formación:	
Instalación del enlace Wimax con Carmona	
Destinatarios:	
Personal del CIC perteneciente al Área de redes, Infraestructuras y Servicios.	
Título que propone para la acción formativa:	Wimax avanzado
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	25
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Mayo Junio
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	De lunes a viernes
¿Qué horario sería el más adecuado?:	de 8:00 a 14:00.
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	Libera / Telecor
Persona de contacto:	Mario Casado / Manuel Barrera
Teléfono:	902105282 / 95 4232230
Coste:	



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Jacob Hodar Padial
Puesto que ocupa:	Jefe Gestión de Información, Versiones e Infraestructura
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	jhodpad@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (20):	
<p>Conocimiento de la herramienta de gestión inteligente del nuevo CPD. Aplicación de la gestión inteligente del cableado al CPD nuevo</p>	
Sistema de evaluación de la formación:	
<p>Instalación y gestión del cableado en el CPD 32</p>	
Destinatarios:	
<p>Personal del CIC perteneciente al Área de redes, Infraestructuras y Servicios.</p>	
Título que propone para la acción formativa:	Gestión inteligente del cableado
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	12
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Febrero
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	De lunes a viernes
¿Qué horario sería el más adecuado?:	de 8:00 a 14:00.
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	Telecor
Persona de contacto:	Manuel Barrera
Teléfono:	95 4232230
Coste:	



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Fátima Romero Áviles
Puesto que ocupa:	Coordinadora Redes, Infraestructuras y Servicios
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	fromavi@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (21):	
Conocimientos teóricos y prácticos del gestor OPENCMS. Conocimiento teórico y plataforma del gestor.	
Sistema de evaluación de la formación:	
Poner una noticia en el gestor	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa:	Gestor OPENCMS
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	5
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	marzo
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes
¿Qué horario sería el más adecuado?:	de 8:00 a 14:00.
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	CIC
Persona de contacto:	Fernando Ochoa
Teléfono:	
Coste:	



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Fátima Romero Áviles
Puesto que ocupa:	Coordinadora Redes, Infraestructuras y Servicios
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	fromavi@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (22):	
Gestión de Centros TIC: ISO 20.000. Estudio de la estructura y finalidad de la norma y su aplicación práctica	
Sistema de evaluación de la formación:	
Certificación de la norma ISO: 20000 por parte del CIC	
Destinatarios:	
Comisión grupo de trabajo ISO: 20000. Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa:	Aplicación práctica de la norma ISO 20.000 en centros TIC
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	20
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Enero-febrero
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes
¿Qué horario sería el más adecuado?:	de 8:00 a 14:00.
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	AGEX y ASCENDIA
Persona de contacto:	Moises Robles
Teléfono:	675 83 44 40
Coste:	

Cursos propuestos:

- 1.- Fundamentos de ITIL V3. (AGAEX: 5.000 euros).
- 2.- Entorno de docencia avanzada con tecnología Access-Grid. (CIC).
- 3.- Administración de servidores Weblogic. (1.000 euros).
- 4.- Conocimientos básicos del sistema Host IPS de McAfee. (1.000 euros).
- 5.- Help Desk/CAU. (1.000 euros).
- 6.- Netsupport School 10. (1.000 euros).
- 7.- Integración de herramientas RAID de desarrollo y servidores Web Java, Tomcat, Eclipse. (1.000 euros).
- 8.- Microsoft SoftGrid y App-V. (1.000 euros).
- 9.- Administración de Bases de Datos. Oracle. (CONVENIO: Junta de Andalucía)
- 10.- Java IMS: Integrate Solutions (VMT-IDM.1400). (1.000 euros).
- 11.- Programación avanzada en tecnologías Web. XML. (1.000 euros).
- 12.- Plataforma de Administración Electrónica. (CONVENIO: Junta de Andalucía-Everis).
- 13.- Administración y Gestión de los Sistemas de Gestión de Calidad (META4-AENEIS).
- 14.- Configuración Servidor Apache. (1.000 euros).
- 15.- SQL Server 2005. (1.000 euros).
- 16.- Curso IPV 6. (CICA).
- 17.- Como gestionar su centralita Nortel: OTM, CallPilot y Symposium (TELEFÓNICA).
- 18.- Móviles de última generación (TELEFÓNICA).
- 19.- Wimax avanzado. (TELECOR)
- 20.- Gestión inteligente del cableado. (TELECOR).
- 21.- Gestor OPENCMS (CIC).
- 22.- Aplicación práctica de la norma ISO 20.000 en centros TIC (AGAEX-ASCENDIA)

- 1.- Se abonará desde el CIC. Se obtendrá la certificación en ITIL V3.
- 2, 21.- Se dará internamente. Coste cero.
- 12, 13, 19, 20, 22.- Se darán con costes a las empresas que implementan la plataforma. (Everis, Novasoft, SHS, Gabilor, Telecor, AGAEX, ASCENDIA).
- 16.- Se puede hablar con CICA.
- 9.- Se puede obtener formación a través acuerdos CICA-JA-ORACLE.
- 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 14, 15. - Se realizará un presupuesto para ver las prioridades y posibilidades de búsqueda de financiación interna y externa.
- 17, 18.- Se puede realizar con costes actualización centralitas telefónicas.

AUTOFORMACIÓN

También se propone un plan de autoformación interna, a partir de documentación que se han ido generando en cursos de formación y que por necesidades de trabajo no se pueden contemplar como cursos presenciales, pero que por su contenido e implementación en la UPO se propone comprar estos documentos (desde Biblioteca) y crear seminarios y foros internos en el CIC como autoformación.

- Seguridad, Gestión y optimización de Sistemas VoIP. VoIP con WIFI. Campus WIMAX.
- ITIL V 3.0. Ciclo de Vida de los Servicios TI. Foro de participación ITSMF.
- Norma UNE-ISO/IEC: 20000-1. Gestión de Servicios TIC. Seminario de la norma.
- Norma UNE-ISO/IEC: 27000-1. Gestión de la seguridad de la Información. Seminario de la norma.
- Técnicas y estrategias de organización y gestión del Centro de Servicios (SERVICE DESK). Utilización herramientas CA.
- Dirección y Gestión Avanzada de proyectos Web. Plataformas Moodle, Open CMS. Cursos internos.
- Gestión Electrónica de Documentos. Administración Electrónica. Foros participación J.A.
- Análisis de Riesgos para CPDs. Centros de Respaldo y Tipos de Replicación.
- Indicadores y Métricas de Seguridad. Diseño Plan de Seguridad.
- S. O. Guadalinex. S.O. Ubuntu. S. O. MacOs.
- Modelo de calidad EFQM. Evaluación según Perfil.



- Mapa de Procesos. Procesos. Procedimientos del CIC.