

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA



PROCESO DE FORMACIÓN



**PLAN DE FORMACIÓN
ESPECÍFICA 2012**

**CENTRO DE INFORMÁTICA Y
COMUNICACIONES**

**VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURAS Y
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

INDICE:

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. PROCESO DE FORMACIÓN ESPECÍFICA DEL CIC.**
- 3. DETENCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS**
- 4. FORMULARIOS DE DEMANDA DE FORMACIÓN**
- 5. AUTOFORMACIÓN.**



0. HOJA DE CONTROL

Título	Proceso de la Formación		
Entregable	Plan de Formación Específica 2012		
Nombre del Fichero	PLA_CIC-86_PlanFormación2012		
Autor	CIC		
Versión/Edición	V1R0	Fecha Versión	01/11/2011
Aprobado por	Comisión de Garantía Interna de Calidad	Fecha Aprobación	

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
Comisión de Garantía Interna de Calidad		
CIC		
Unidad de Formación UPO		
ITI	Vicerrector	



1. 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 2010-2012 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.**



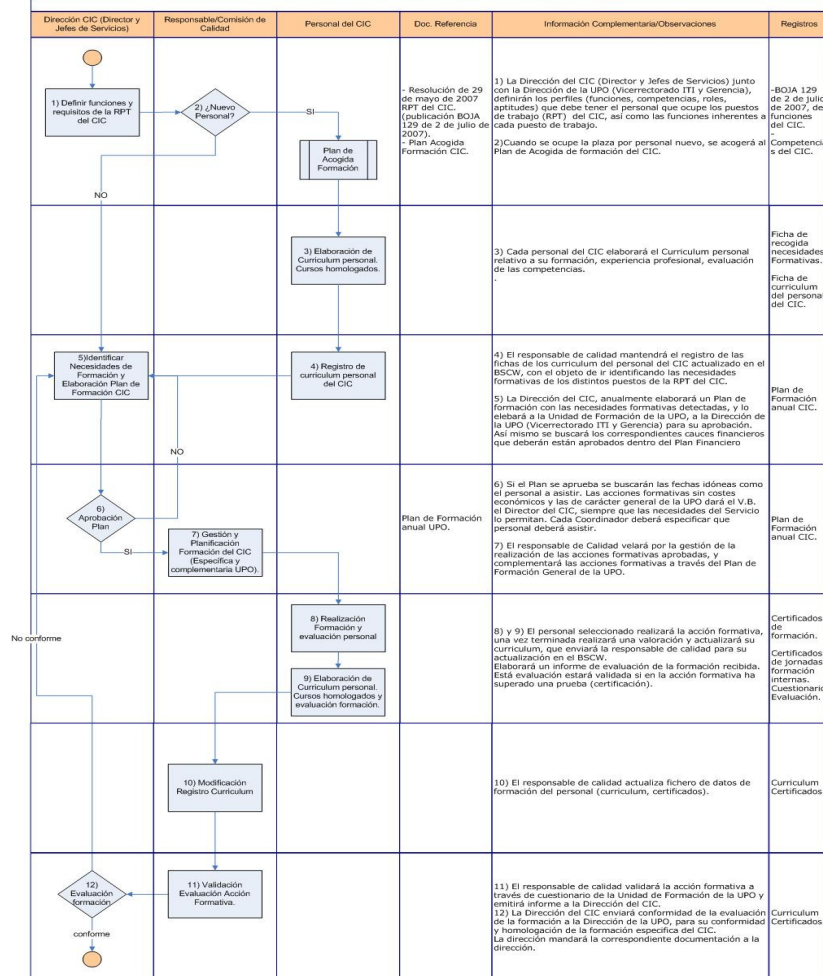
2. PROCESO DE FORMACIÓN ESPECÍFICA DEL CIC



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

CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
CIC-86	FORMACIÓN	02.01	15/04/2011	CIC
Descripción de Cambios sobre edición anterior: Actualización norma ISO/IEC: 20000.				
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	TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR	
- Necesidades de Formación, Ofertas de Cursos, Ofertas de Seminarios/Jornadas, Ofertas de Foros.	- Definir competencias personal CIC. - Elaboración Plan de Formación anual del CIC. - Plan de formación de acogida. - Certificación del personal en gestión de servicios TIC. - Formación de auditores.	- Plan de formación específica anual. - Currículum personal CIC. - Evaluación y revisión del Plan. - Evaluación competencias personal.	- Comisión de Calidad y Planificación del CIC.	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
- Medios informáticos. - Instalaciones de la UPO - Instalaciones Empresas de formación. - Certificaciones personal.	- Director y jefes de Servicios. - Coordinadores del CIC. - Jefes de Gestión y personal CIC. - Auditores CIC. - Comisión de Formación PAS.	- Presupuesto Centro de Costes Jornadas, Cursos y Conferencias del CIC. - Personal nuevo en el CIC. - RPT del CIC. - Normativa Formación UPO. - Plan de Formación Específica.	- Fichas Propuestas de formación - Propuestas de Plan de Formación. - Ficha Curricular formativo personal. - Ficha revisión y valoración formación.	
INDICADORES	FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
- Ver ficha indicadores: FI-CIC-86.doc	- Ver ficha indicadores: FI-CIC-86.doc	- Formación específica por áreas TIC. - Personal nuevo en el CIC. - Promoción laboral del personal CIC. - Certificaciones ITIL.	- Jlpavfer@cic.upo.es. - formavi@cic.upo.es. - vjhergom@cic.upo.es	

FORMACIÓN (Planes de Formación, Competencias, Certificados, Currículum, ...)





3. 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:	28
Correo electrónico:	jlpavfer@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 informáticas propias	



	<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		<input type="checkbox"/> 5 <input checked="" 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		<input type="checkbox"/> 5 <input checked="" 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 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
Utilización de las nuevas tecnologías		<input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
Capacitación del personal para el desempeño del puesto de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/> 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			
▶	Plataforma de Administración y Gestión de los Servicios implementados desde la Administración Electrónica		

		(ESTRAD@_UPO). Aplicaciones satélites G3, SELL@, ECO...
	▶	Administración y Gestión de los sistemas de gestión de la UPO (ERP) UXXI-RRHH, UXXI-EC, UXXI-AC, UXXI-INV, UXXI-INT.
	▶	Análisis de Riesgos y Análisis de impacto y continuidad de operaciones. (EAR/PILAR)
	▶	Administración y Gestión de Sistemas Operativos. (Windows Server, Linux, Guadalinux, Mac, Windows 7).
	▶	Administración y Gestión de los Sistemas de 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 del Aula Virtual. (WebCT 10.0). Herramientas colaborativas (Horizon Wimba, Blacboard Colaborate).
	▶	Sistema de Gestión de Servicios TI (SGSTI), según la norma UNE-ISO/IEC: 20000. Tecnologías de la Información. Gestión de Servicios TI. y la norma UNE-ISO/IEC: 27001. Gestión de la Seguridad de la Información.
	▶	Plataformas y Servicios de Web 2.0. Gestión de Repositorios de Objetos de Aprendizajes (INTERLIBRARY).
	▶	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		
	▶	Evaluación de la calidad de los servicios prestados según el modelo EFQM. Plan de Mejora del CIC (2007-2010), finalizado y evaluado. Carta de Servicios de CIC publicada en BOJA.
	▶	Implantación de la guía de mejores prácticas de ITIL V3. ITIL se centra en los

		Procesos del Ciclo de Vida de los servicios TIC. Actualmente certificación EXIN de fundamento de ITIL V3 del personal del CIC.
	▶	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.
	▶	<p>Certificación de los procesos de Gestión de Servicios TIC según norma UNE-ISO/IEC: 20000.</p> <p>La Universidad Pablo de Olavide se ha <u>Certificado en ISO20000 con N°: ITMS 545911</u> y mantiene operativo un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información que cumple los requisitos de ISO/IEC 20000-1:2005 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:</p> <p>El Sistema de Gestión de Servicios TI incluye la Gestión de los siguientes 5 servicios que se prestan a la Comunidad Universitaria desde el Centro de Informática y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de formación e información, Servicio de aula virtual, Servicio de identidad, Servicio de mensajería electrónica, Servicio de atención a usuarios del Centro de Servicio al usuario. <p>Primera revisión en Abril de 2011.</p> <p>Adecuación a la norma ISO/IEC:20000:2011.</p>
	▶	Sistema de Información , Noticias y solicitudes de servicios e incidencias del CIC (http://www.upo.es/cic).
	▶	Compromiso con el Plan Estratégico de la UPO (2010-2012). Compromisos validados por el acuerdo de productividad de las Universidades y el personal del PAS. Se cumple el tercer nivel de los compromisos de productividad y calidad de servicios. Evaluación de competencias No técnicas y Técnicas.
	▶	Publicación de carta de servicios y catalogo de servicios del CIC, en el portal del CIC. (http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios).
	▶	Mapa de Procesos revisados en Octubre de 2011. Gestión por procesos de gestión de servicios TIC. Aprobación nuevo Sistema de procesos en Noviembre de 2011.



	▶	Autoformación personal. Seminarios. Foros. Jornadas. Participación en lo foros institucionales de RedIRIS, CRUE-TIC, AUPA-TIC, CAV, RICA-CICA, CJAP-JA, CEIC-JA, ITSMF ESPAÑA.
	▶	Disponibilidad y Capacidad del personal. Trabajo en grupo. Relaciones cordiales personal CIC. Liderazgo de la Dirección del CIC (Director y Jefes de Servicios).
	▶	Organización en áreas TIC. (Redes, Infraestructuras y Servicios, Aplicaciones Corporativas y Sistemas, Operaciones, Soporte y Equipamiento, Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica) dependientes de los Servicios de Informática y de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas.

5. El personal de su unidad ¿le transmite las necesidades formativas que tiene?

Sí No

6. Expectativas de futuro con respecto a la unidad

	▶	Adecuación de la RPT del CIC conforme a las Estrategias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
	▶	Adecuación del Servicio de Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica. Nueva plataforma de docencia virtual Blackboard 10, Sistemas de videoconferencias con Tecnologías Access Grid y Policom. Programas de apoyo a la innovación académica, campus andaluz virtual (CAV). Servicios Web 2.0
	▶	Implementación de nuevas infraestructuras TIC en la UPO. (Anillo Científico a 10 Gb, Centro de Housing, Centro de Contingencia y Respaldo. Centro de conexión a la RedIRIS-NOVA 10 GB (Punto de Presencia). Sistemas de Gestión de Redes, Sistemas de seguridad de la Información, Sistemas de Bases de Datos Centralizados y Alta Disponibilidad).
	▶	Comunicaciones Convergentes y Unificadas.
	▶	Implantación de sistemas de virtualización de servicios, almacenamiento y aplicaciones. (VMWARE).
	▶	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
--	--	--	------------------------



	▶	Anillo Científico. Nueva Red UPONET a 10 Gb. RedIRIS-NOVA.	X Sí <input type="checkbox"/> No
	▶	Certificación del personal del CIC en fundamentos y auditorías internas de la guía de mejores prácticas en el ciclo de vida de los servicios TIC según ITIL V3, y de los procesos según las Normas UNE-ISO/IEC: 20000: 2011 y UNE-ISO/IEC: 27000	X Sí <input type="checkbox"/> No
	▶	Entorno de Análisis de Riesgos y Análisis de Impacto y Continuidad de Operaciones con EAR/PILAR. Conforme al ENS. (SGSTI y Administración Electrónica).	X Sí <input type="checkbox"/> No
	▶	Implantación de procesos telemáticos con la plataforma de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía. (ESTRAD@_UPO) y plataformas satélites G3, SELLA, ECO, PTV, Comunicaciones fehacientes.	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. (META4, aGoRa). Evaluadores. Sistemas de indicadores.	X Sí <input type="checkbox"/> No
	▶	Sistemas de desarrollo Web (Portales) con herramientas OpenCMS, LIFERAY. Portal de la UPO. Virtual UPO.	X Sí <input type="checkbox"/> No
	▶	Implementación y aplicación de los servicios de telefonía IP. Servicio de Redes inalámbricas. WIFI-WIMAX. Comunicaciones Unificadas. Centralitas de IP Asterisk.	X Sí <input type="checkbox"/> No
	▶	Instalación de la nueva Plataforma de Docencia Virtual BB 10.0. Balanceadores de cargas seguras.	X Sí <input type="checkbox"/> No

8. Otros medios de trabajo que sería interesante conocer

	▶	Desarrollo e implantación de Formación Virtual. (CAV, Herramienta WebCT 8.02, Tecnologías y plataformas de portales con plataformas OPENCMS, Nuevas Tecnologías aplicadas a la docencia e investigación. Plataformas Web 2.0 LIFERAY).
	▶	Universidad Digital. Desarrollo de CAV. Desarrollo de Administración Electrónica. Desarrollo de Sistemas de Cuadros de mandos. Pentaho.
	▶	Sistemas de Seguridad de la Información según la norma UNE-IEC/ISO: 27001.
	▶	Análisis de Riesgos y Análisis de Impacto y Continuidad de Operaciones con

		EAR/PILAR
	▶	Sistemas de Gestión de los servicios TIC según la norma UNE-IEC/ISO: 20000-1.
	▶	Sistema de gestión del conocimiento (ALFRESCO, DSPACE, INTERLIBRARY).
	▶	Software libre. Sistema Operativo LINUX, Guadalinex/Ubuntu. Sistema MacOS, Windows 7.
	▶	Telecomunicaciones. Comunicaciones Convergentes y Unificadas. Redes Inalámbricas WIFI-WIMAX. EDUROAM.
	▶	Aulas informáticas. Aulas de Telepresencias (Accesd Grid, Polycom). 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 ITSMTF. (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 v3.0.
	▶	Actualización de la gestión de Servicios TIC con la nueva versión 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.
	▶	Adecuación de la Certificación de los procesos de Gestión de Servicios TIC

	<p>según norma UNE-ISO/IEC: 20000-1: 2011.</p> <p>La Universidad Pablo de Olavide se ha <u>Certificado en ISO20000 con N°: ITMS 545911</u> y mantiene operativo un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información que cumple los requisitos de ISO/IEC 20000-1:2005 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:</p> <p>El Sistema de Gestión de Servicios TI incluye la Gestión de los siguientes 5 servicios que se prestan a la Comunidad Universitaria desde el Centro de Informática y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla:</p> <p>Servicio de formación e información, Servicio de aula virtual, Servicio de identidad, Servicio de mensajería electrónica, Servicio de atención a usuarios del Centro de Servicio al usuario.</p>
▶	<p>Participación en la Comisión de Seguridad de TI de la UPO. Adecuación de la LOPD. Adecuación al ENS. Adecuación de los sistemas de Información según la norma ISO-27001. Análisis de Riegos y Análisis de Impacto y Continuidad de Operaciones con EAR/PILAR</p>
▶	<p>Calidad y mejora de los servicios a la comunidad educativa. Realización de la Evaluación de Calidad según el modelo EFQM. Seguimiento de encuestas de satisfacción de Calidad internas y externas al CIC.</p>
▶	<p>Nuevos sistemas de información y noticias Web del CIC (www.upo.es/cic). Descentralización de los Sistemas de Información de la UPO (portales de centros, departamentos, áreas, unidades). Colaboración Nuevo portal institucional de la UPO. Virtual UPO.</p>
▶	<p>Aprobación del nuevo Mapa de procesos del CIC y gestión de procesos según modelo EFQM e ISO/IEC: 20000. Carta de Servicios. Gestión por procesos. Manual de procedimientos. Manual del SGSTI.</p>
▶	<p>Creación de grupos de Trabajos (GTCICnn) para profundizar en las tareas del CIC. (Evaluación EFQM, Seguridad UNE-ISO/IEC: 27001, Documentación, UNE-ISO/IEC: 20000, Planes Estratégicos y Operativos, Carta de servicios, Procesos del CIC, Plan de Mejora, Competencias, Análisis De Riesgos...)</p>
▶	<p>Audidores Internos de Gestión de Servicios TIC según la norma ISO: 20000 y de Gestión de Seguridad de la Información según la norma ISO: 27001.</p>
▶	<p>Finalista en finalista en la Convocatoria del Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos correspondiente al año 2010, convocado por el Ministerio de la Presidencia por Orden PRE/2751/2010, de 7 de octubre (BOE 27 de octubre) y gestionado por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), con la práctica: " Servicios TIC</p>



		certificados con la norma UNE-ISO/IEC:20000 y con calidad reconocida por la Junta de Andalucía".
	▶	Premio de Casos de Éxito de @aslan 2011 a la innovación en Administración Pública y Servicios Públicos. Modalidad Educación.
	▶	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 TIC. Alta Disponibilidad (Redes, Sistemas y Aplicaciones). Redundancia. Seguridad. Capacidad y Continuidad de los Servicios. Herramientas de monitorización y seguimiento. Gestión de los DATACENTER 32. CPD-1. Centro de Housing. Punto de Presencia de Red IRIS NOVA – RICA NOVA.

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	<p>Realizar un Plan de Formación Anual Especifica para personal informático del CIC y que sea reconocido y conocido por la UPO. (Este documento).</p> <p>Homologación de todos los cursos del CIC de cara a la promoción laboral del personal del CIC. (Plan Anual 2012).</p> <p>Contemplar dentro del Plan de Formación General de la UPO, al personal técnico del CIC (LOPD, calidad, procesos, competencias, ...).</p>		
	Acciones formativas	<p>Todas las relacionadas con la dirección, 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), según la guía de buenas prácticas de ITIL, y con las normas ISO: 20000 y ISO: 27001.</p>		
	Profesorado	<p>Interno de la UPO o externo de empresas colaboradoras de servicios TIC. (Siemens, PeopleWare, Osiatis, Fujitsu, Sadiel, Telefónica, Isotrol, SCC, Formación Activa, IECISA, CA, Agaex, Ascendia, BSI, Libera, Alta Consulting, Oracle, Junta de Andalucía...).</p>		
	Horarios	<p>DE 8:00 a 15:00. DE 16:00 a 20:00.</p>		
	Requisitos para participar	<p>Pertenecer al CIC.</p>		
	Convocatorias			



		Anual
	Formación externa	<p>Las relacionadas con las Tecnología de la Información y Comunicaciones que se están implantando en la UPO y en la Junta de Andalucía (Administración Electrónica).</p> <p>Plataformas de Docencias en RED. (Aula Virtual).</p> <p>Sistemas de portales de Información y noticias Web 2.0.</p> <p>Administración de Grandes Sistemas y Aplicaciones Transversales (DW).</p> <p>Norma UNE-ISO/IEC: 20000-1. (Gestión de Servicios TIC).</p> <p>Norma UNE-ISO/IEC: 27001. (Seguridad de la Información).</p> <p>Norma UNE-ISO/IEC: 38500. (Gobierno de TIC).</p> <p>Sistemas de Redes Inalámbricas. WIFI. WIMAX.</p> <p>Plataformas de gestión del Conocimiento y Gestión de Repositorios de Objetos de Aprendizajes.</p> <p>Gestión y monitorización de los servicios TI y de sus relaciones con los sistemas y plataformas que lo sustentas.</p> <p>Infraestructuras Tecnológicas innovadoras aplicadas en la UPO.</p>



4. FORMULARIOS DE DEMANDA DE FORMACIÓN

La demanda detectada para el año 2012 se concreta en los siguientes apartados (prioridad 1-min 5-max):

- 1.- Certificación en Fundamentos de ITIL V3. (OSIATIS). (3)
- 2.- Auditores internos de la norma UNE-ISO/IEC: 20000. (OSIATIS). (3)
- 3.- Análisis de Riesgos con EAR/PILAR. (UPO) (5)
- 4.- Auditores internos de la Norma UNE-ISO/IEC: 27001. (BSI) (3)
- 5.- Formación Seguridad de la Información. Norma UNE-ISO/IEC: 27001. (BSI) (3)
- 6.- Plataforma de Administración Electrónica. (EVERIS) (4)
- 7.- Oracle: (RAC, Oracle 11g, Oracle IAS, XML). (CEIC-ORACLE) (4)
- 8.- Despliegue de servicios con IPV 6. (CICA) (5)
- 9.- Formación Alfresco. (Alfresco) (5)
- 10.- Help/Desk CAU. (IIR) (5)
- 11.- Administración avanzada de WebCT, preparación a la versión Bb9 (BB) (5).
- 12.- Gestión de redes con SNMP. (3)
- 13.- Conocimientos básicos del sistema Host IPS de McAfee (McAfee) (3)
- 14.- Netsupport School 10 (TotemGuard) (3)
- 15.- Altiris Deployment Imaging (5)
- 16.- Microsoft SoftGrid y App-V (Informática 64) (3)
- 17.- Repositorio de Aprendizajes. InterLibrary. (e_learning). (4)

Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	José Luí 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. 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.</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 (sin certificación).	
Título que propone para la acción formativa :	Certificación en Fundamentos de ITIL V3.
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	30 horas
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Marzo 2012
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes - Miércoles
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9:00-15:00 Horas y 16:00-20:00 horas.



¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:

Nombre de la entidad/formador:	osiatis
Persona de contacto:	Pablo de Castro
Teléfono:	916574300
Coste Aroximado:	0 euros. Posible acuerdo Osiatis.



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	José Luís Pavón Fernández
Puesto que ocupa:	Director del CIC
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	jlavfer@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (2):	
Gestión de Servicios TIC: Norma UNE-ISO/IEC: 20000. Estudio de la estructura y finalidad de la norma y su aplicación práctica. Certificación de Auditores Internos. Seguimiento de la Certificación obtenida del SGSTI de la UPO.	
Sistema de evaluación de la formación:	
Certificación de auditor interno de la norma ISO: 20000 del SGSTI de la UPO.	
Destinatarios:	
Personal del CIC. (5)	
Título que propone para la acción formativa:	Auditores internos de la norma UNE-ISO/IEC: 20000.
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	20
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Enero-febrero 2012
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes-Miércoles
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9:00-15:00 Horas y 16:00-20:00 horas.
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	OSIATIS
Persona de contacto:	Pablo de Castro
Teléfono:	916574300
Coste:	0 euros. Acuerdo con OSIATIS.



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Víctor J. Hernández Gómez
Puesto que ocupa:	Jefe de Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954349260
e-mail:	vjhergom@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (3):	
<p>MAGERIT es la metodología de análisis y gestión de riesgos elaborada por el Consejo Superior de Administración Electrónica, como respuesta a la percepción de que la Administración, y, en general, toda la sociedad, dependen de forma creciente de las tecnologías de la información para el cumplimiento de su misión.</p> <p>Conocer el riesgo al que están sometidos los elementos de trabajo es, simplemente, imprescindible para poder gestionarlos. Con MAGERIT se persigue una aproximación metódica que no deje lugar a la improvisación, ni dependa de la arbitrariedad del analista.</p> <p>El análisis y gestión de los riesgos es un aspecto clave del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica que tiene la finalidad de poder dar satisfacción al principio de proporcionalidad en el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos para la protección adecuada de la información. MAGERIT es un instrumento para facilitar la implantación y aplicación del Esquema Nacional de Seguridad.</p> <p>Con la herramienta de Pilar se hará las prácticas del análisis de Riesgos del SGSTI y Administración Electrónica.</p>	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionario de formación. Puesta en práctica en el ENS. Norma UNE-ISO(IEC: 27001.	
Destinatarios:	
Personal del CIC (15)	
Título que propone para la acción formativa:	Análisis de Riesgos con EAR/Pilar
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	10
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Febrero de 2012
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes-Miércoles
¿Qué horario sería el más adecuado?:	10:00-15:00 Horas
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	BSI



Persona de contacto:	José Luis Pavón Fernández
Teléfono:	955977903
Coste aproximado:	0 euros. Lo dará el director del CIC.



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	José Luís Pavón Fernández
Puesto que ocupa:	Director del CIC
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	jlavfer@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (4):	
Gestión de la seguridad de la Información: Norma UNE-ISO/IEC: 27.001. Estudio de la estructura y finalidad de la norma y su aplicación práctica. Certificación de Auditores Internos. Seguimiento de la Certificación obtenida del SGSI de la UPO.	
Sistema de evaluación de la formación:	
Certificación de auditor interno de la norma ISO: 27001 del SGSI de la UPO.	
Destinatarios:	
Personal del CIC. (3)	
Título que propone para la acción formativa:	Auditores internos de la norma UNE-ISO/IEC: 27001.
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	20
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Septiembre-octubre 2012
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes-Miércoles
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9:00-15:00 Horas y 16:00-20:00 horas.
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	BSI Group
Persona de contacto:	Patricia García
Teléfono:	914 008 620
Coste:	2.000 euros.



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	José Luis Pavón Fernández
Puesto que ocupa:	Director del CIC
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	jlavfer@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (5):	
Gestión de la seguridad de la Información: Norma UNE-ISO/IEC: 27.001. Estudio de la estructura y finalidad de la norma y su aplicación práctica. Seguimiento de la Certificación obtenida del SGSI de la UPO.	
Sistema de evaluación de la formación:	
Formulario de adecuación a la norma ISO: 27001 del SGSI de la UPO.	
Destinatarios:	
Personal del CIC. (5)	
Título que propone para la acción formativa:	Formación Seguridad de la Información. Norma UNE-ISO/IEC: 27001.
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	20
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Septiembre-octubre 2012
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes-Miércoles
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9:00-15:00 Horas y 16:00-20:00 horas.
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	BSI Group
Persona de contacto:	Patricia García
Teléfono:	914 008 620
Coste aproximado:	4.500 euros. total



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Víctor J. Hernández Gómez
Puesto que ocupa:	Jefe de Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954349260
e-mail:	vjhergom@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (6):	
<p>Real Application Clusters es un software de Oracle Corporation que permite utilizar un cluster de servidores ejecutando multiples instancias de un Sistema de Gestión sobre una misma base de datos. Los archivos de base de datos quedan almacenados en discos física o lógicamente conectados a cada nodo, de modo tal que todas las instancias activas pueden leerlos o escribirlos.</p> <p>El software de RAC maneja el acceso a los datos, de modo tal que los cambios en los datos son coordinados entre las instancias y cada instancia ve imágenes consistentes de la base. El interconnect del cluster permite que las instancias se pasen entre ellas información de coordinación e imágenes de los datos.</p> <p>Esta arquitectura permite que los usuarios y aplicaciones se beneficien de la potencia de procesamiento de múltiples máquinas. La arquitectura RAC también ofrece redundancia; por ejemplo, en el caso de que un nodo quede inutilizado, la aplicación continuará accediendo a los datos via el resto de las instancias disponibles.</p> <p>Las aplicaciones corporativas de la Universidad van a ir trasladando sus arquitecturas basadas en una única base de datos mononodo a esta arquitectura, lo que nos obliga a una formación sólida en este área.</p> <p>Asímismo se pretende comenzar a tratar bases de datos Oracle de versiones 11g, así como las nuevas versiones del software Servidor de Aplicaciones de Oracle, y especialmente las extensiones XML para la generación y análisis de información. La actualización de las nuevas versiones de las aplicaciones corporativas: UXXI-AC, UXXI-EC y UXXI-RRHH nos obliga a mantenernos formados en este terreno.</p>	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionario de formación. Implantación de Bases de Datos en Alta Disponibilidad. Versiones 11g. Actualizaciones aplicaciones corporativas.	
Destinatarios:	
Personal del CIC (2/3)	
Título que propone para la acción formativa:	Oracle: (RAC, Oracle 11g, Oracle IAS, XML)
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	20
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Abril-Mayo -2012



¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes a jueves.
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9:00-15:00 Horas
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	Oracle - CICA
Persona de contacto:	Juan Almorza
Teléfono:	
Coste aproximado:	0 euros. Probablemente integrado en el acuerdo con la Junta de Andalucía.



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	M. Carmen Contreras Espinosa
Puesto que ocupa:	Jefe de Gestión de Administración Electrónica
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	mcconesp@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (7):	
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. (5).	
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?:	Abril 2012
¿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- IAAP- CEIC
Persona de contacto:	
Teléfono:	
Coste:	0 por los concursos adjudicados



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Antonio Luís Lizana García
Puesto que ocupa:	Jefe de Gestión de Cambios y Problemas
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	allizgar@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (8):	
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?:	20
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Enero 2012
¿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:	Juan Almorza
Teléfono:	
Coste:	0 euros. Llegar acuerdo con CICA



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Víctor J. Hernández Gómez
Puesto que ocupa:	Jefe de Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954349260
e-mail:	vjhergom@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (9):	
<p>Alfresco es un sistema de administración de contenidos desarrollado en Java. Está basado en estándares abiertos y constiuye una solución de escala empresarial para sistemas operativos tipo Unix.</p> <p>Se usa de forma generalizada como repositorio genérico de información digital de todo tipo, y está especialmente extendido en entornos de administración electrónica.</p> <p>Está diseñado para usuarios que requieren un alto grado de modularidad y rendimiento escalable. Alfresco incluye un repositorio de contenidos, un framework de portal web para administrar y usar contenido estándar en portales, una interfaz CIFS un sistema de administración de contenido web capacidad de virtualizar aplicaciones web y sitios estáticos vía Apache Tomcat, búsquedas vía el motor Lucene y flujo de trabajo en jBPM.</p>	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionario de formación. Repositorio de información/custodia digital.	
Destinatarios:	
Personal del CIC (2)	
Título que propone para la acción formativa:	Formación Alfresco
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	20
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Abril - 11
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes a jueves.
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9:00-15:00 Horas
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	ALFRESCO
Persona de contacto:	



Teléfono:	
Coste aproximado:	0 euros. Posible acuerdo Junta de Andalucía



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 (10):	
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?:	15
¿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:	Lola Barcia Tirado
Puesto que ocupa:	Jefe de Gestión de Docencia Virtual
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	dmbartir@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (11):	
<p>La nueva versión de la plataforma de docencia virtual disponible es la versión Bb 10. Dicha versión supone un nuevo cambio en arquitectura y funcionalidades que es necesario conocer para poder afrontar de nuevo el cambio.</p> <p>Administración avanzada de la plataforma de docencia virtual WebCT, buenas prácticas, integración, tuning, garbage collector, etc.</p>	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionarios y pruebas	
Destinatarios:	
Personal del CIC (3).	
Título que propone para la acción formativa:	Administración avanzada de WebCT, preparación a la versión Bb10
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	15
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	A partir de Abril
¿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:	BB
Persona de contacto:	
Teléfono:	
Coste:	



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Eva María Rodríguez Cerdán
Puesto que ocupa:	Gestor de Sistemas e Informática
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	emrodcer@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (12):	
Monitorización y gestión de eventos	
Sistema de evaluación de la formación:	
Resultados previstos. Formulario De la formación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC (7).	
Título que propone para la acción formativa:	Gestión de redes con SNMP
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	20
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Marzo Abril
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes-jueves
¿Qué horario sería el más adecuado?:	De 9-14
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	SCC
Persona de contacto:	
Teléfono:	
Coste:	0 concurso



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 (13):	
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:	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 (14):	
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 (3).	
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:	Jesús Martin Fernandez
Puesto que ocupa:	Coordinador de Operaciones, Soporte y Equipamiento
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	jmarfer@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (15):	
Conocer la opciones de administración del software Altiris Deployment Imaging	
Sistema de evaluación de la formación:	
Resultados previstos. Formulario De la formación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC (3).	
Título que propone para la acción formativa:	Altiris Deployment Imaging
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	3 días
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Mayo
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	lunes-Miercoles
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9-14h
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	Altiris
Persona de contacto:	
Teléfono:	
Coste:	pendiente de confirmar



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Jorge Torres Guerra
Puesto que ocupa:	Ayudante técnico de informática
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	jtorgue@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (16):	
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 día
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Marzo
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Miércoles
¿Qué horario sería el más adecuado?:	9-14h
¿Se propone entidad formadora o formadores? En caso afirmativo:	
Nombre de la entidad/formador:	Informática 64
Persona de contacto:	i64@informatica64.com
Teléfono:	91 665 99 98
Coste:	1.000 aproximadamente



Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	Lola Barcia Tirado
Puesto que ocupa:	Jefe de Gestión de Docencia Virtual
Unidad o Entidad:	Centro de Informática y Comunicaciones
Teléfono de contacto:	954977903
e-mail:	dmbartir@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (17):	
Administración avanzada de la plataforma de repositorio de aprendizajes Interlibrary.	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionarios y puesta en funcionamiento del repositorio.	
Destinatarios:	
Personal del CIC (5).	
Título que propone para la acción formativa:	Repositorio de Objetos de Aprendizaje. Interlibrary.
Propuesta de temporalización:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	15
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	A partir de Enero
¿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:	E_learnig
Persona de contacto:	
Teléfono:	
Coste:	0 por adjudicación concurso



Cursos propuestos:

- 1.- Certificación en Fundamentos de ITIL V3. (OSIATIS).
- 2.- Auditores internos de la norma UNE-ISO/IEC: 20000. (OSIATIS).
- 3.- Análisis de Riesgos con EAR/PILAR. (UPO)
- 4.- Auditores internos de la Norma UNE-ISO/IEC: 27001. (BSI)
- 5.- Formación Seguridad de la Información. Norma UNE-ISO/IEC: 27001. (BSI)
- 6.- Plataforma de Administración Electrónica. (EVERIS)
- 7.- Oracle: (RAC, Oracle 11g, Oracle IAS, XML). (CEIC-ORACLE)
- 8.- Despliegue de servicios con IPV 6. (CICA)
- 9.- Formación Alfresco. (Alfresco)
- 10.- Help/Desk CAU. (IIR)
- 11.- Administración avanzada de WebCT, preparación a la versión Bb9 (BB).
- 12.- Gestión de redes con SNMP.
- 13.- Conocimientos básicos del sistema Host IPS de McAfee (McAfee)
- 14.- Netsupport School 10 (TotemGuard)
- 15.- Altiris Deployment Imaging
- 16.- Microsoft SoftGrid y App-V (Informática 64)
- 17.- Repositorio de Aprendizajes. InterLibrary. (e_learning).

NOTA: Durante el año suelen surgir nuevas necesidades formativas, que según planificación se ve la necesidad de acometer, y que se suele realizar en función de los presupuestos asignados a formación.



5. 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.

- 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. (Grupo de trabajo. SGSTI).
- Norma UNE-ISO/IEC: 27000-1. Gestión de la seguridad de la Información. Seminario de la norma. (Grupo de trabajo SGSI).
- 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. LIFERAY. 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. Análisis de Riesgos. Diseño Plan de Seguridad. ENS.
- S. O. Guadalinux. S.O. Ubuntu. S. O. MacOs. Windows 7.
- Modelo de calidad EFQM. Evaluación según Perfil. (IAT).
- Mapa de Procesos. Procesos. Procedimientos del CIC.
- Procesos de Gestión de la Continuidad de los Servicios TIC. Procedimientos para el Centro de Respaldo.
- EAR/PILAR 5.1.