

U N I V E R S I D A D

PABLO
OLAVIDE

S E V I L L A



SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)

PERSONAL PLAN DE FORMACIÓN 2013

Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación
Centro de Informática y Comunicaciones



Título	Personal		
Entregable	Plan de Formación Especifica 2013		
Nombre del Fichero	PLA_CIC-86_PlanFormacion2013.doc		
Autor	Dirección CIC		
Versión/Edición	V1R0	Fecha Versión	01/03/2013
Aprobado por	Comisión de Garantía Interna de Calidad	Fecha Aprobación	25/03/2013
		Nº Total Páginas	31

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
Comisión de Garantía Interna de Calidad		
Personal CIC		CIC
Alicia Troncoso Lora	Vicerrectora	TICCAL
Unidad de Formación UPO		

Índice:

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. PROCESO DE FORMACIÓN ESPECÍFICA DEL CIC	5
3. DETENCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS	6
5. FORMULARIOS DE DEMANDA DE FORMACIÓN.....	17
6. AUTOFORMACIÓN	31

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.*

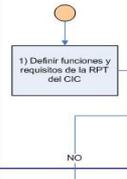
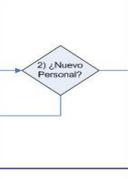
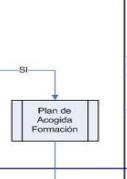
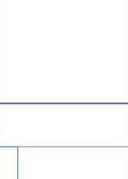
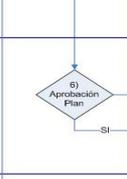
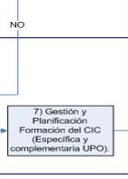
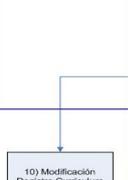
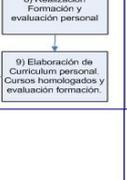
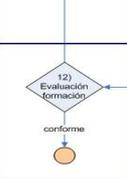
Este compromiso de renovación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla inspirado en los valores de transparencia, agilidad y eficiencia, está facilitando ya la corresponsabilidad de los empleados y empleadas, docentes e investigadores, introduciendo elementos de garantía en la gestión de los recursos 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 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

CODIGO	PROCESO	EDICCIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO	
CIC-86	FORMACIÓN	02.01	01/09/2012	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 las 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		
<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de Formación. Ofertas de Cursos. Ofertas de Seminarios/Jornadas. Ofertas de Foros. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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		
<ul style="list-style-type: none"> Medios informáticos. Instalaciones de la UPO Instalaciones Empresas de formación. Certificaciones personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Director y jefes de Servicios. Coordinadores del CIC. Jefes de Gestión y personal CIC. Auditores CIC. Comisión de Formación PAS. 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto Centro de Costes Jornadas, Cursos y Conferencias del CIC.. Normativa formación UPO. Plan de Formación Específica. 	<ul style="list-style-type: none"> 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		
- CMI: DOC_CIC-51_SGS_CMI_2013.doc (http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp)	- CMI: DOC_CIC-51_SGS_CMI_2013.doc (http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp)	<ul style="list-style-type: none"> Formación específica por áreas TIC. RPT del CIC. Promoción laboral del personal CIC. Certificaciones ITIL. 	<ul style="list-style-type: none"> Jlpavfer@cic.upo.es. formav@cic.upo.es. vjhergom@cic.upo.es 		
FORMACIÓN (Planes de Formación, Competencias, Certificados, Currículum, ...).					
Dirección CIC (Director y Jefes de Servicios)	Responsable/Comisión de Calidad	Personal del CIC	Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
 <p>1) Definir funciones y requisitos de la RPT del CIC</p>	 <p>2) ¿Nuevo Personal?</p>	 <p>3) Elaboración de Currículum personal. Cursos homologados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de 29 de mayo de 2007 RPT del CIC. (publicación BOJA 129 de 2 de julio de 2007). Plan Acogida Formación CIC. 	<p>1) La Dirección del CIC (Director y Jefes de Servicios) junto con la Dirección de la UPO (Vicerrectorado ITI 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.</p> <p>2) Cuando se ocupe la plaza por personal nuevo, se acogerá al Plan de Acogida de formación del CIC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> BOJA 129 de 2 de julio de 2007, de funciones del CIC. Competencias del CIC.
 <p>4) Registro de currículum personal del CIC</p>	 <p>5) Identificar Necesidades de Formación y Elaboración Plan de Formación CIC</p>	 <p>6) Realización Formación y evaluación personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Formación anual UPO. 	<p>3) Cada personal del CIC elaborará el Currículum personal relativo a su formación, experiencia profesional, evaluación de las competencias.</p> <p>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.</p> <p>5) La Dirección del CIC, anualmente elaborará un Plan de formación con las necesidades formativas detectadas, y lo elevará a Unidad de Formación de la UPO, a la Dirección de la UPO (Vicerrectorado ITI y Gerencia) para su aprobación. Así mismo se buscará los correspondientes cauces financieros que deberán estar aprobados dentro del Plan Financiero</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de recogida necesidades Formativas. Ficha de currículum del personal del CIC. Plan de Formación anual CIC. Plan de Formación anual CIC.
 <p>7) Gestión y Planificación Formación del CIC (Específica y complementaria UPO)</p>	 <p>8) Elaboración de Currículum personal. Cursos homologados y evaluación formación.</p>	 <p>9) Evaluación acción formativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Formación anual UPO. 	<p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Formación anual CIC. Certificados de formación. Certificados de Jornadas formación internas. Cuestionario Evaluación.
 <p>10) Modificación Registro Currículum</p>	 <p>11) Validación Evaluación Acción Formativa.</p>	 <p>12) Evaluación formación</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Formación anual UPO. 	<p>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).</p> <p>10) El responsable de calidad actualiza fichero de datos de formación del personal (currículum, certificados).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Currículum Certificados Currículum Certificados
 <p>11) Validación Evaluación Acción Formativa</p>	 <p>12) Evaluación formación</p>	 <p>13) Evaluación formación</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Formación anual UPO. 	<p>11) El responsable de calidad validará la acción formativa a través de cuestionario de la Unidad de Formación de la UPO y emitirá informe a la Dirección del CIC.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Currículum Certificados

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:	jpgavfer@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 y peticiones de servicios ● La gestión de problemas ● La gestión de cambios ● La gestión de la configuración ● La gestión de la entrega y 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 ● La gestión de los nuevos servicios y servicios modificados 	
	▶	<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		<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			
▶	<p>Plataforma de Administración y Gestión de los Servicios implementados desde la Administración Electrónica (ESTRAD@_UPO). Aplicaciones satélites G3, SELL@, ECO...</p>		

	▶	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, Mac, Windows 8).
	▶	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. (BB 10.0). Herramientas colaborativas (Blacboard Colaborate).
	▶	Sistema de Gestión de Servicios TI (SGSTI), según la norma UNE-ISO/IEC: 20000:2011. 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).
	▶	Plataformas de virtualización de servidores y puestos de trabajo.
	▶	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: 20000:2011.</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 20000-1:2011 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>Recertificación en Febrero de 2011.</p>
	▶	Sistema de Información y Comunicación, Noticias y solicitudes de servicios e incidencias del CIC (http://www.upo.es/cic).
	▶	Compromiso con el Plan Estratégico de la UPO. Compromisos validados por el acuerdo de productividad de las Universidades y el personal del PAS. Se cumple el cuarto nivel de los compromisos de productividad y calidad de servicios. Evaluación de competencias No técnicas y Técnicas.
	▶	Publicación de carta de servicios y catálogo de servicios del CIC, en el portal del CIC. (http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios).
	▶	Mapa de Procesos revisados en septiembre de 2012. Gestión por procesos de gestión de servicios. Aprobación nuevo Sistema de procesos en septiembre de 2012.
	▶	Autoformación personal. Seminarios. Foros. Jornadas. Participación en los 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).
	▶	Jefes de Gestión de procesos según la norma ISO 20000. (Soporte e Incidencias, problemas, Cambios, Configuración, Capacidad, Disponibilidad y Continuidad,

		Configuración, Métricas, ...).	
	▶	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?			
X Sí <input type="checkbox"/> 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 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. Concurso de Telefonía Unificada.	
	▶	Implantación de sistemas de virtualización de servicios, almacenamiento y aplicaciones. (VMWARE). Virtualización de puestos de trabajo.	
	▶	Plan de formación adecuado a las necesidades del personal del CIC. Necesarios para el desarrollo 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	
	▶	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 UNE-ISO/IEC: 14000.	X Sí <input type="checkbox"/> No
	▶	Entorno de Análisis de Riesgos y Análisis de Impacto y Continuidad de Operaciones con EAR/PILAR. Conforme	X Sí <input type="checkbox"/> No

		al ENS. (SGS y Administración Electrónica).	
	▶	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 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
	▶	Sistemas de virtualización de puestos de trabajo.	X Sí <input type="checkbox"/> No
	▶	Instalación de la nueva Plataforma de Docencia Virtual BB 10.0. Balanceadores de cargas seguras. Repositorio de objetos de aprendizajes.	X Sí <input type="checkbox"/> No

8. Otros medios de trabajo que sería interesante conocer

	▶	Desarrollo e implantación de Formación Virtual. (CAV, Herramienta BB 10.0, Tecnologías y plataformas de portales con plataformas OPENCMS, Nuevas Tecnologías aplicadas a la docencia e investigación. Plataformas Web 2.0 LIFERAY).
	▶	Desarrollo de Administración Electrónica. Desarrollo de Sistemas de Cuadros de mandos.
	▶	Sistemas de Seguridad de la Información según la norma UNE-IEC/ISO: 27001.
	▶	Análisis de Riegos y Análisis de Impacto y Continuidad de Operaciones con EAR/PILAR
	▶	Sistemas de Gestión de los servicios según la norma UNE-IEC/ISO: 20000.
	▶	Sistema de gestión del conocimiento (ALFRESCO, DSPACE, INTERLIBRARY).
	▶	Software libre. Sistema Operativo LINUX, Ubuntu. Sistema MacOS, Windows 8.
	▶	Telecomunicaciones. Comunicaciones Convergentes y Unificadas. Redes Inalámbricas WIFI-WIMAX. EDUROAM.
	▶	Aulas informáticas. Aulas de Telepresencias (Access 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 type="checkbox"/> Muy positiva	<input checked="" 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 según norma UNE-ISO/IEC: 20000-1: 2011.		
	▶	La Universidad Pablo de Olavide se ha <u>Certificado en ISO20000</u> con N°: <u>ITMS 545911</u> y mantiene operativo un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información que cumple los requisitos de ISO/IEC 20000:2011 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:		
		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:		
		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.		
	▶	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 Riesgos y Análisis de Impacto y Continuidad de Operaciones con EAR/PILAR
	▶	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.
	▶	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.
	▶	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 SGS.
	▶	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, Cuadros de Mandos de Indicadores, ...)
	▶	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.
	▶	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 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 2013).</p> <p>Contemplar dentro del Plan de Formación General de la UPO, al personal técnico del CIC (LOPD, calidad, procesos, competencias, ...).</p>						
	Acciones formativas	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.
	Profesorado	Interno de la UPO o externo de empresas colaboradoras de servicios TIC. (Siemens, Osiatis, Fujitsu, Sadiel, Telefónica, Isotrol, SCC, IECISA, CA, Agaex, Ascendia, BSI, Libera, Alta Consulting, Oracle, Junta de Andalucía...).
	Horarios	DE 8:00 a 15:00. DE 16:00 a 20:00.
	Requisitos para participar	Pertenecer al CIC.
	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>Norma UNE-ISO/IEC: 14000. (Medioambiente).</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> <p>Infraestructuras de Telefonía Unificada</p>
--	--	--

5. FORMULARIOS DE DEMANDA DE FORMACIÓN

La demanda detectada para el año 2013 se concreta en los siguientes apartados (prioridad 1-minimo 5-máximo):

- 1.- Certificación en Fundamentos de ITIL V3. (OSIATIS). (3)
- 2.- Gestión de Servicios UNE-ISO/IEC: 20000. (OSIATIS). (3)
- 3.- Análisis de Riesgos con EAR/PILAR. (CIC) (3)
- 4.- Gestión Medioambiental Norma UNE-ISO/IEC: 14000. (OSIATIS) (2)
- 5.- Seguridad de la Información. Norma UNE-ISO/IEC: 27001. (OSIATIS) (3)
- 6.- Administración avanzada de BB Learn 9.1 (BB) (5).
- 7.- Formación en docencia virtual sobre Blackboard Learn 9.1 (Clever). (5).
- 8.- Formación en sistema Cisco CCM v 8.6. (Telefónica España) (5).
- 9.- Formación Unity Cisco (Mensajería). (Telefónica España) (5).
- 10.- Formación Cisco CCX (Call Center). (Telefónica España) (5).
- 11.- LOPD. (UPO) (3).
- 12.- ENS. (UPO) (3).
- 13.- ENI. (UPO) (3).

Otros cursos de carácter general organizados por la Unidad de Formación de la UPO, para el personal del PAS.

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:	jpgavfer@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (1):	
<p>Desde el nacimiento de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, el CIC ha tenido un papel relevante en la gestión de los servicios de TIC 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 uno 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 fechas:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	30 horas
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Noviembre 2013
¿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 Aproximado:	0 euros. Posible acuerdo Osiatis.

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:	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:	
. Cuestionario de Formación. Posibilidad de Certificación de auditor interno de la norma ISO: 20000 del SGSTI de la UPO.	
Destinatarios:	
Personal del CIC que no haya realizado tal curso.	
Título que propone para la acción formativa :	Gestión de Servicios UNE-ISO/IEC: 20000
Propuesta de fechas:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	30 horas
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Diciembre 2013 – Marzo de 2014
¿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 Aproximado:	0 euros. Posible acuerdo Osiatis.

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:	jlavfer@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</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>	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionario de formación. Puesta en práctica en el ENS.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa :	Análisis de Riesgos con EAR/Pilar
Propuesta de fechas:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	10 horas
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Mayo 2013
¿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:	CIC
Persona de contacto:	José Luís Pavón Fernández
Teléfono:	955977903
Coste Aproximado:	0 euros.

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:	jpgavfer@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (4):	
La Norma internacional ISO 14001, que es de adopción voluntaria para las organizaciones, perfija objetivos ambientales de alto valor para la sociedad tales como "mantener la prevención de la contaminación y la protección del ambiente en equilibrio con las necesidades socioeconómicas".	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionario de formación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa :	Gestión Medioambiental Norma UNE-ISO/IEC: 14000
Propuesta de fechas:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	20 horas
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Diciembre 2013 – Marzo 2014
¿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 Aproximado:	0 euros. Posible acuerdo Osiatis.

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:	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. Certificación de Auditores Internos. Seguimiento de la Certificación obtenida del SGSI de la UPO.	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionario de formación. Posible certificación de auditor interno de la norma ISO: 27001 del SGSI de la UPO.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa :	Auditores internos de la norma UNE-ISO/IEC: 27001.
Propuesta de fechas:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	20 horas
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Noviembre 2013 – Junio 2014
¿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 Aproximado:	0 euros. Posible acuerdo Osiatis.

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:	jpgavfer@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (6):	
<p>La nueva versión de la plataforma del aula virtual disponible es la versión BB Learn 9.1. Dicha versión supone un nuevo cambio en arquitectura y funcionalidades que son necesarios conocer para poder afrontar de nuevo el cambio.</p> <p>Administración avanzada de la plataforma del aula virtual, buenas prácticas, integración, tuning, garbage collector, etc.</p> <p>En el año 2013 entra en funcionamiento con los cursos del Campus Andaluz Virtual.</p>	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionario de formación. Administración plataforma BB.	
Destinatarios:	
Personal del CIC (ATIA).	
Título que propone para la acción formativa :	Administración avanzada de BB 9.1
Propuesta de fechas:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	20 horas
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Julio 2013
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes - Miércoles
¿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:	BB
Persona de contacto:	Alex Porra
Teléfono:	670 058 748
Coste Aproximado:	0 euros. Mantenimiento de la Plataforma.

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:	jlavfer@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (7):	
<p>La nueva versión de la plataforma del aula virtual disponible es la versión BB Learn 9.1. Dicha versión supone un nuevo cambio en arquitectura y funcionalidades que son necesarios conocer para poder afrontar de nuevo el cambio.</p> <p>Se requiere formación para PDI, y personal del CIC.</p>	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionario de formación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa :	Formación en docencia virtual sobre Blackboard Learn 9.1
Propuesta de fechas:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	140 horas
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Octubre 2013
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes - miércoles (semipresencial).
¿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:	Clever
Persona de contacto:	Fran Cruz
Teléfono:	954977903
Coste Aproximado:	0 euros. Soporte a la formación de BB Learn 9.1

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:	jlavfer@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (8):	
Gestión de la Centralita de Telefonía IP. Sistema Cisco CCM v 8.6.	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionario de formación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa :	Formación en sistema Cisco CCM v 8.6.
Propuesta de fechas:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	20 horas
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Abril-Mayo 2013
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes – miércoles.
¿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:	Telefónica España
Persona de contacto:	Juan Carlos Urbano
Teléfono:	954483455
Coste Aproximado:	0 euros. Concurso Telefonía

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:	jlavfer@cic.upo.es
Objetivos de la necesidad formativa detectada (9):	
Gestión de la Centralita de Telefonía IP. Unity Cisco (Mensajería).	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionario de formación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa :	Formación Unity Cisco (Mensajería).
Propuesta de fechas:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	20 horas
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Abril-Mayo 2013
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes – miércoles.
¿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:	Telefónica España
Persona de contacto:	Juan Carlos Urbano
Teléfono:	954483455
Coste Aproximado:	0 euros. Concurso Telefonía

Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	José Luis Pavón Fernández
Puesto que ocupa:	Director 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 (10):	
Gestión de la Centralita de Telefonía IP. Cisco CCX (Call Center).	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionario de formación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa :	Formación Cisco CCX (Call Center).
Propuesta de fechas:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	20 horas
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Abril-Mayo 2013
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes – miércoles.
¿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:	Telefónica España
Persona de contacto:	Juan Carlos Urbano
Teléfono:	954483455
Coste Aproximado:	0 euros. Concurso Telefonía

Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	José Luis 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 (11):	
LOPD. Implantación e la UPO	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionario de formación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa :	LOPD
Propuesta de fechas:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	10 horas
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Mayo-Junio 2013
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes – miércoles.
¿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:	Ascendia
Persona de contacto:	
Teléfono:	
Coste Aproximado:	0 euros. Formación UPO.

Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	José Luis 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 (12):	
ENS. Implantación en la UPO	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionario de formación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa :	ENS
Propuesta de fechas:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	10 horas
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Mayo-Junio 2013
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes – miércoles.
¿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:	
Persona de contacto:	
Teléfono:	
Coste Aproximado:	0 euros. Formación UPO.

Datos del solicitante:	
Nombre y Apellidos:	José Luis 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 (13):	
ENI. Implantación en la UPO	
Sistema de evaluación de la formación:	
Cuestionario de formación.	
Destinatarios:	
Personal del CIC.	
Título que propone para la acción formativa :	ENI
Propuesta de fechas:	
¿Cuántas horas debería durar este curso?:	10 horas
¿Qué mes/meses serían los más adecuados?:	Mayo-Junio 2013
¿Qué días de la semana serían los más adecuados?:	Lunes – miércoles.
¿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:	
Persona de contacto:	
Teléfono:	
Coste Aproximado:	0 euros. Formación UPO.

6. 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. SGS).
- Norma UNE-ISO/IEC: 27000-1. Gestión de la seguridad de la Información. Seminario de la norma. (Grupo de trabajo SGS).
- Técnicas y estrategias de organización y gestión del Centro de Servicios (SERVICE DESK). Utilización herramientas CA.
- Dirección y Gestión Avanzada de proyectos Web. Plataforma 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.
- S. O. Guadalinux. S.O. Ubuntu. S. O. MacOS. Windows 8.
- 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.
- IPV 6.
- Oracle.