CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC UNIVERSITARIOS

Reunión de la Sectorial CRUE-TIC

Universidad Complutense de Madrid

4 y 5 de abril del 2014

CC BY

Adelaida Cabrero
acabrero@ujaen.es

Índice

1. Grupo de trabajo
2. Catálogo de Servicios TIC Universitarios v2.0
3. El Catálogo y los Procesos
4. Mapa de Procesos
5. Próximos hitos

GRUPO DE TRABAJO

UBU – UCLM – UJA - ULE - ULL – US – UNIZAR - UDG

Madrid. 4 de abril del 2014

Resultados anteriores

- MARCO DE REFERENCIA PARA LA ELABORACIÓN DE **REGLAMENTO DE SERVICIOS TIC UNIVERSITARIOS**

https://crue.sharepoint.com/sites/Intranet/tic/direccionti/Documentos/Servicios%20TI/Reglamento%20TIC/CRUE%20Descripci%C3%B3n%20Reglamento%20TIC%20v0.1.pdf

- MARCO DE REFERENCIA PARA ELABORACIÓN DE **CARTAS DE SERVICIOS TIC UNIVERSITARIOS**

https://crue.sharepoint.com/sites/Intranet/tic/direccionti/Documentos/Servicios%20TI/Cartas%20de%20Servicio/CRUE%20Descripci%C3%B3n%20Cartas%20de%20Servicio%20v0.5.pdf

- **CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC Versión 1.0**

https://crue.sharepoint.com/sites/Intranet/tic/direccionti/Documentos/Servicios TI/Catalogo de Servicios/

Carta de Servicios TIC

- 8 Grupos de Servicios
- Compromisos de calidad
- Indicadores
- Casos de uso:
  - UPV (grupos clasificación)
  - UM (Carta de Servicios)
  - UCLM (Carta de Servicios)
  - UCA
- Feedback y revisión

CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC UNIVERSITARIOS V2.0.

UBU – UCLM – UJA - ULE - ULL – US – UNIZAR - UDG

Madrid. 4 de abril del 2014

Desarrollo del Catálogo de Servicios TIC

- ✓ Se aplican distintos criterios de agrupación de los Servicios.
- ✓ Un mismo Servicio no es denominado igual en todas las Universidades.
- ✓ Todas las Universidades no prestan los mismos Servicios.
- ✓ Se nos olvida el usuario. Servicio TI versus Tecnología TI

Excel Online | Dirección de TI — Servicios TIC CRUE v1.0

RCHIVO EDITAR LIBRO

A	
CRUE	Grupo de Se
CRUE_01_01	Soporte TIC a
CRUE_01_02	Soporte TIC a
CRUE_01_03	Soporte TIC a
CRUE_01_04	Soporte TIC a
CRUE_01_05	Soporte TIC a

Excel Online | Dirección de TI — Servicios TIC CRUE v2.0 — TIC-UJA

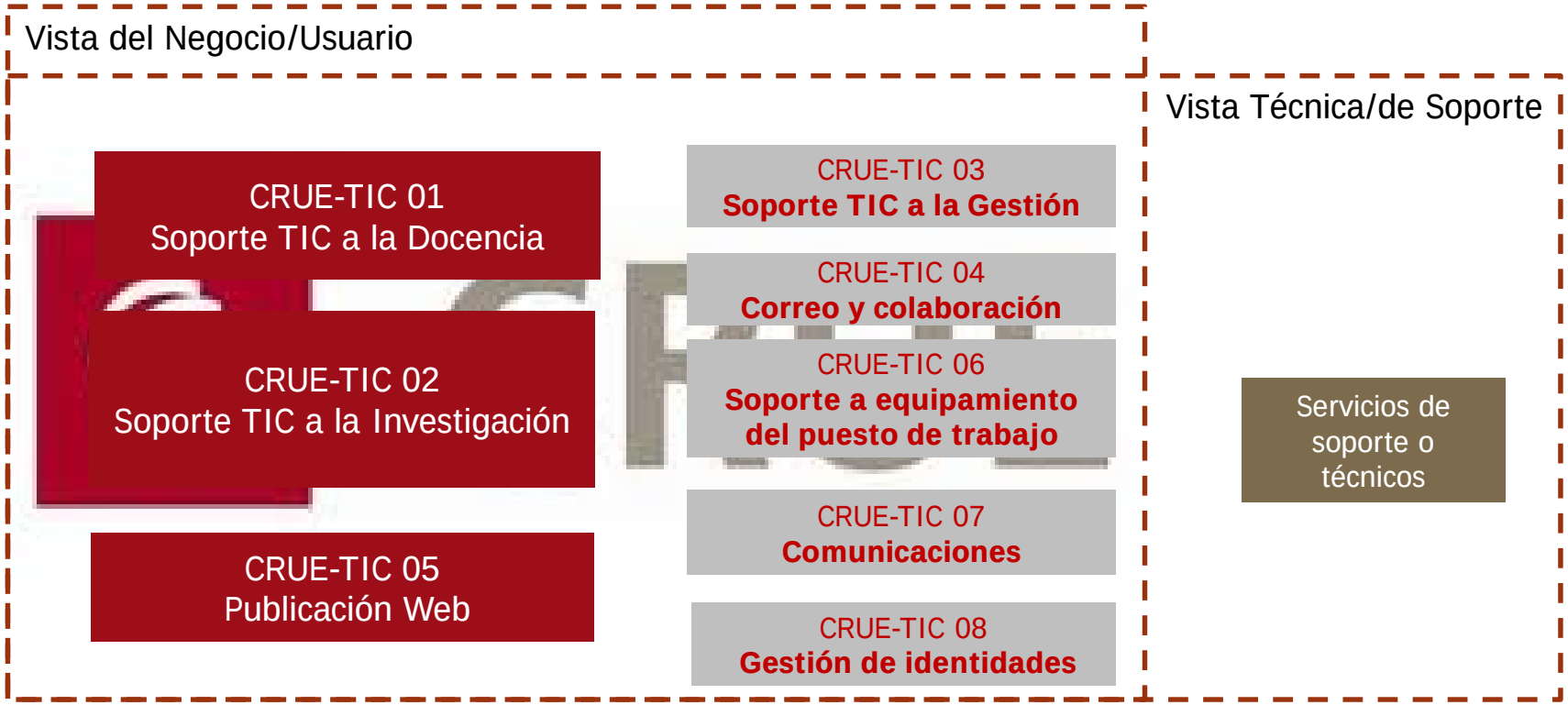
RCHIVO EDITAR LIBRO DATOS BUSCAR

A	B	C	
CRUE	Grupo de Servicios	Servicios	Notas
CRUE_01_01	Soporte TIC a la Docencia	Docencia Virtual	Aplicaciones para la do
CRUE_01_02	Soporte TIC a la Docencia	Soporte a aulas de informática de libre acceso	Instalación y configura
CRUE_01_03	Soporte TIC a la Docencia	Soporte a aulas de Informática de uso docente	Instalación y configura
CRUE_01_04	Soporte TIC a la Docencia	Soporte a Aulas multimedia	Instalación y configura
CRUE_01_05	Soporte TIC a la Docencia	Soporte a la elaboración de contenidos docentes	Asesoramiento en el u
CRUE_01_06	Soporte TIC a la Docencia	Soporte a realización y corrección de exámenes	Soporte a la automatiz
CRUE_01_07	Soporte TIC a la Docencia	Gestión de licencias software para docencia	Adquisición, gestión y
CRUE_02_01	Soporte TIC a la Investigació	Supercomputación	Gestión de los recurso

Catálogo de Servicios TIC Universitarios v2.0

Catálogo de Servicios TIC Universitarios v2.0

https://crue.sharepoint.com/sites/Intranet/tic/direccionti/Documentos/Servicios TI/Catalogo de Servicios/



Servicios TIC orientados al negocio

CRUE-TIC 01
Soporte TIC a la Docencia

- CRUE_01_01. Docencia Virtual
- CRUE_01_02. Soporte a aulas de informática de libre acceso
- CRUE_01_03. Soporte a aulas de Informática de uso docente
- CRUE_01_04. Soporte a Aulas multimedia
- CRUE_01_05. Soporte a la elaboración de contenidos docentes
- CRUE_01_06. Soporte a realización y corrección de exámenes
- CRUE_01_07. Gestión de licencias software para docencia

CRUE-TIC 02
Soporte TIC a la Investigación

CRUE-TIC 05
Publicación Web

Servicios TIC orientados al negocio

CRUE-TIC 01
Soporte TIC a la Docencia

CRUE-TIC 02
Soporte TIC a la Investigación

- CRUE_02_01. Supercomputación
- CRUE_02_02. Alojamiento de Infraestructuras
- CRUE_02_03. Gestión de licencias software para investigación
- CRUE_02_04. Asesoramiento adquisición infraestructuras y servicios TIC para investigación

CRUE-TIC 05
Publicación Web

Servicios TIC orientados al negocio

CRUE-TIC 01
Soporte TIC a la Docencia

CRUE-TIC 02
Soporte TIC a la Investigación

CRUE-TIC 05
Publicación Web

- CRUE_05_01. Web institucional
- CRUE_05_02. Sede electrónica
- CRUE_05_03. Intranet
- CRUE_05_04. Intranet. Portal del investigador
- CRUE_05_05. Intranet. Portal del empleado
- CRUE_05_06. Intranet. Portal del estudiante o Secretaria Virtual
- CRUE_05_07. Contenidos Digitales. Material audiovisual
- CRUE_05_08. Contenidos Digitales. Material fotográfico
- CRUE_05_09. Contenidos Digitales. Contenidos Docente
- CRUE_05_10. Contenidos Digitales. Contenidos Docentes de acceso abierto
- CRUE_05_12. Grabación y Difusión de eventos

Servicios TIC al usuario

CRUE-TIC 03
Soporte TIC a la Gestión

CRUE-TIC 04
Correo y colaboración

CRUE-TIC 06
Soporte a equipamiento del puesto de trabajo

CRUE-TIC 07
Comunicaciones

CRUE-TIC 08
Gestión de identidades

- CRUE_03_01. Gestión Académica
- CRUE_03_02. Gestión Académica. Acceso a Grado
- CRUE_03_03. Gestión Académica. Acceso a Postgrado
- CRUE_03_04. Gestión Académica. Actas
- CRUE_03_05. Gestión Académica. Automatrícula
- CRUE_03_06. Gestión Académica. Becas
- ……
- CRUE_03_18. Gestión de la Investigación
- CRUE_03_19. Gestión Económica
- CRUE_03_20. Gestión Económica. Contabilidad Analítica
- ……..
- CRUE_03_55. Comunicación. Cartelería Digital
- CRUE_03_56. Comunicación. Eventos
- CRUE_03_57. Comunicación. Prensa universitaria
- CRUE_03_58. Gestión Calidad.
- CRUE_03_59. Gestión Calidad. Encuestas
- ….
- **CRUE_03_64.** Gestión de Publicaciones

Servicios TIC al usuario

CRUE-TIC 03
Soporte TIC a la Gestión

CRUE-TIC 04
Correo y colaboración

CRUE-TIC 06
Soporte a equipamiento del puesto de trabajo

CRUE-TIC 07
Comunicaciones

CRUE-TIC 08
Gestión de identidades

- CRUE_04_01. Correo electrónico. PDI y PAS
- CRUE_04_02. Correo electrónico. Estudiantes
- CRUE_04_03. Correo electrónico. Preuniversitarios
- CRUE_04_04. Correo electrónico. Egresados
- CRUE_04_05. Notificaciones. Listas de Distribución
- CRUE_04_06. Notificaciones. SMS
- CRUE_04_07. Notificaciones. Redes Sociales
- CRUE_04_08. Espacios web colaborativos
- CRUE_04_09. Intercambio de ficheros. FTP
- CRUE_04_10. Intercambio de ficheros. Ficheros gran volumen
- CRUE_04_11. Videoconferencia. Web
- CRUE_04_12. Videoconferencia. Sala
- CRUE_04_13. Videoconferencia. Inmersión

Servicios TIC al usuario

CRUE-TIC 03
Soporte TIC a la Gestión

CRUE-TIC 04
Correo y colaboración

CRUE-TIC 06
Soporte a equipamiento del puesto de trabajo

CRUE-TIC 07
Comunicaciones

CRUE-TIC 08
Gestión de identidades

- CRUE_06_01. Servicio de provisión y renovación del puesto de trabajo
- CRUE_06_02. Mantenimiento de equipamiento informático corporativo.
- CRUE_06_03. Mantenimiento de software corporativo.
- CRUE_06_04. Impresión Corporativa
- CRUE_06_05. Seguridad Integral en el Puesto de Trabajo
- CRUE_06_06. Asesoramiento para adquisición de equipamiento informático y software.
- CRUE_06_07. Soporte a eventos especiales.

Servicios TIC al usuario

CRUE-TIC 03
Soporte TIC a la Gestión

CRUE-TIC 04
Correo y colaboración

CRUE-TIC 06
Soporte a equipamiento del puesto de trabajo

CRUE-TIC 07
Comunicaciones

CRUE-TIC 08
Gestión de identidades

- CRUE_07_01. Telefonía fija
- CRUE_07_02. Telefonía Móvil
- CRUE_07_03. Fax
- CRUE_07_04. Consulta Tarificación Telefónica
- CRUE_07_05. Conexión a red Cableada
- CRUE_07_06. Conexión a red Inalámbrica
- CRUE_07_07. Conexión Externo a Red de Comunicaciones

Servicios TIC al usuario

CRUE-TIC 03
Soporte TIC a la Gestión

CRUE-TIC 04
Correo y colaboración

CRUE-TIC 06
Soporte a equipamiento del puesto de trabajo

CRUE-TIC 07
Comunicaciones

CRUE-TIC 08
Gestión de identidades

- CRUE_08_01. Directorio
- CRUE_08_02. Gestión de credenciales
- CRUE_08_03. Tarjeta Universitaria Inteligente
- CRUE_08_04. Autenticación Centralizada
- CRUE_08_05. Gestión de Certificados

EL CATÁLOGO Y LOS PROCESOS

UBU – UCLM – UJA - ULE - ULL – US – UNIZAR - UDG

Madrid. 4 de abril del 2014

Procesos ITIL® 2011

MJ. Mejora continua

MJ. Informes Servicios TI

Mejora Continua del Servicio

Estrategia de Servicio

- ES. Gestión de la Relación con el negocio
- ES. Gestión Financiera
- ES. Gestión del Portfolio de Servicios
- ES. Gestión de la Demanda

Diseño del Servicio

- DS. Gestión de la coordinación del diseño
- **DS. Gestión del Catálogo de Servicios**
- DS. Gestión de Niveles de Servicio
- DS. Gestión de la Capacidad
- DS. Gestión de la Disponibilidad
- DS. Gestión de la Continuidad de los Servicios TI
- DS. Gestión de la Seguridad de la Información
- DS. Gestión de Proveedores

Transición del Servicio

- TR. Planificación y soporte a la transición
- TR. Gestión de Cambios
- TR. Gestión de la Configuración y Activos
- TR. Gestión de Entregas y Despliegues
- TR. Validación y pruebas
- TR. Evaluación
- TR. Gestión del Conocimiento

Operación del Servicio

- OP. Gestión de Eventos
- OP. Gestión de incidencias
- OP. Petición de Servicios TI
- OP. Gestión de Problemas
- OP. Gestión de Acceso a los Servicios TI

PROCESO: Gestión del Catálogo de Servicios

Proceso responsable de proporcionar y mantener actualizado el catálogo de servicios y asegurar que esté disponible para aquellos que estén autorizados a acceder al mismo.

- Ficha del Servicio
  - Código
  - Nombre
  - Descripción
  - Versión
  - SLA
  - SLA disponibilidad
  - .....

Ficha de un servicio. Caso de uso

Universidad de Jaén

Mi Departamento | Asset Management | Transition | Design | Strategy | Extended CMDB | Continual Im

Universidad Virtual (intranet) (Nombre) + Solicitar

Detalles | CIs Impactantes (4) | CIs Impactados (0) | Software instalado (0) | Equipos relacionados (0) | Licencias (0)

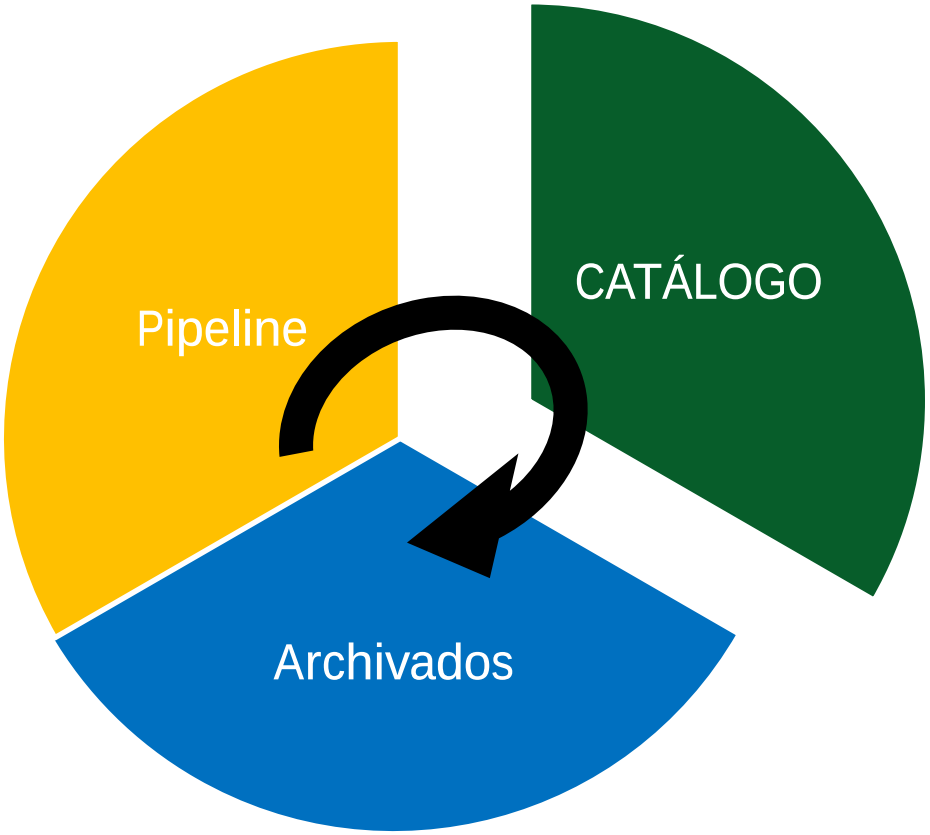
Nombre	Universidad Virtual (intra	★ Nº de Servicio	CRUE_05_03
* Modelo	05. Publicación WEB de Contenidos		
Versión Actual	0.0	Nivel Crítico	Alto
Integrado al DML	☐	SLA de Disponibilidad	95% 24x7
Responsable	ARMERO GARCÍA, MARÍ	Estado CI	En la Producción
Tema por defecto (Incidencia)	Incidencias/[Interna !	Fecha de Modificación prevista	
Tema por defecto (Servicio)	N/A	Siguiente Versión	
Tema por defecto (Cambios)	N/A	Siguiente Responsable	N/A

Nota

Corresponde con:

- Intranet: Publicación de información académica, de investigación y servicios universitarios en un sitio web de acceso restringido a la comunidad universitaria.
- Intranet. Portal del investigador: Publicación de recursos y servicios dirigidos a los investigadores sobre un sitio web de acceso restringido a este colectivo.
- Intranet. Portal del empleado: Publicación de recursos y servicios dirigidos a los empleados de la universidad sobre un sitio web de acceso restringido a este colectivo.
- Intranet. Portal del estudiante o Secretaria Virtual: Publicación de recursos y servicios dirigidos a los estudiantes de la universidad sobre un sitio web de acceso restringido a este colectivo.

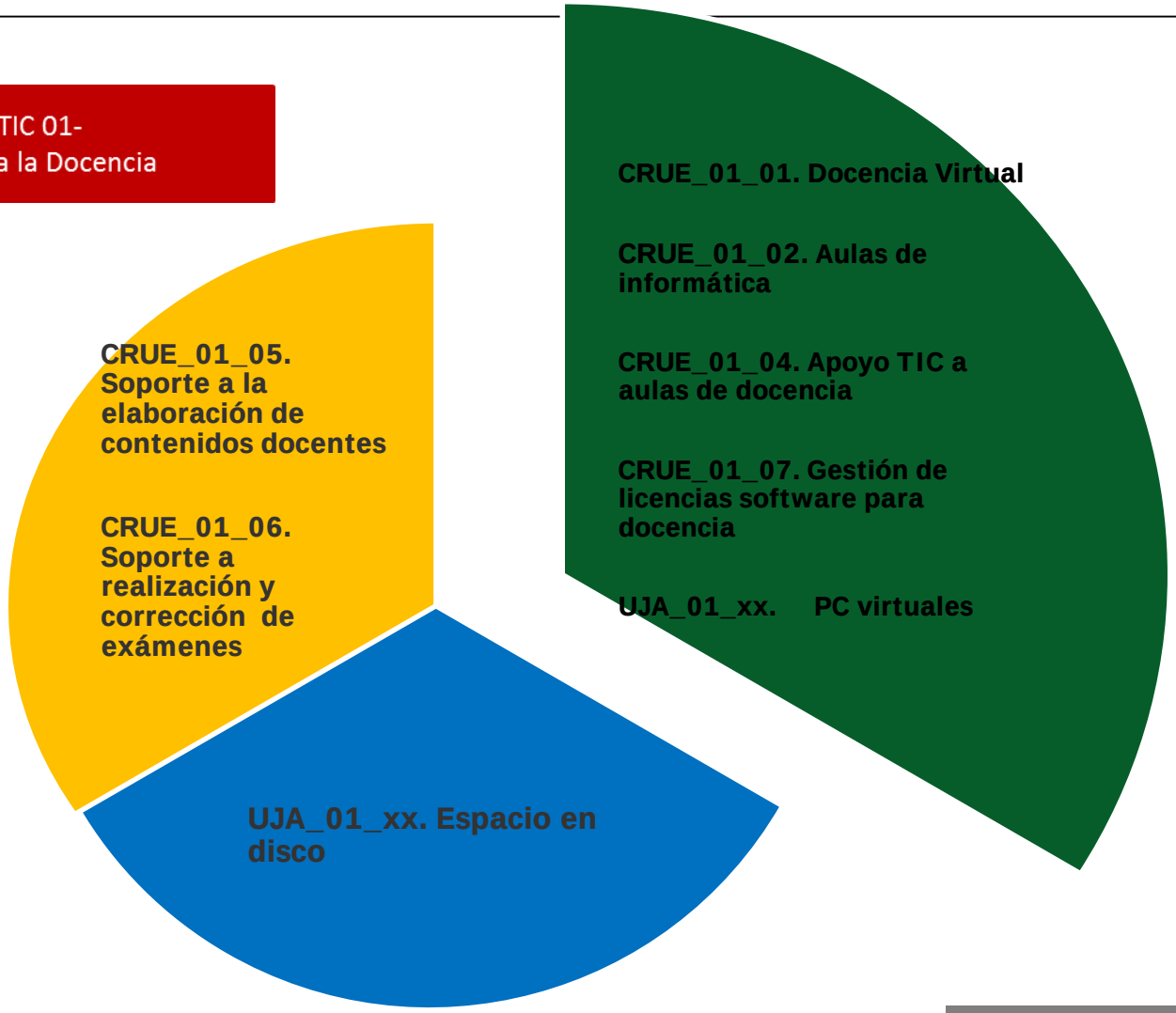
PROCESO: Gestión del Portfolio



Portfolio. Caso de uso

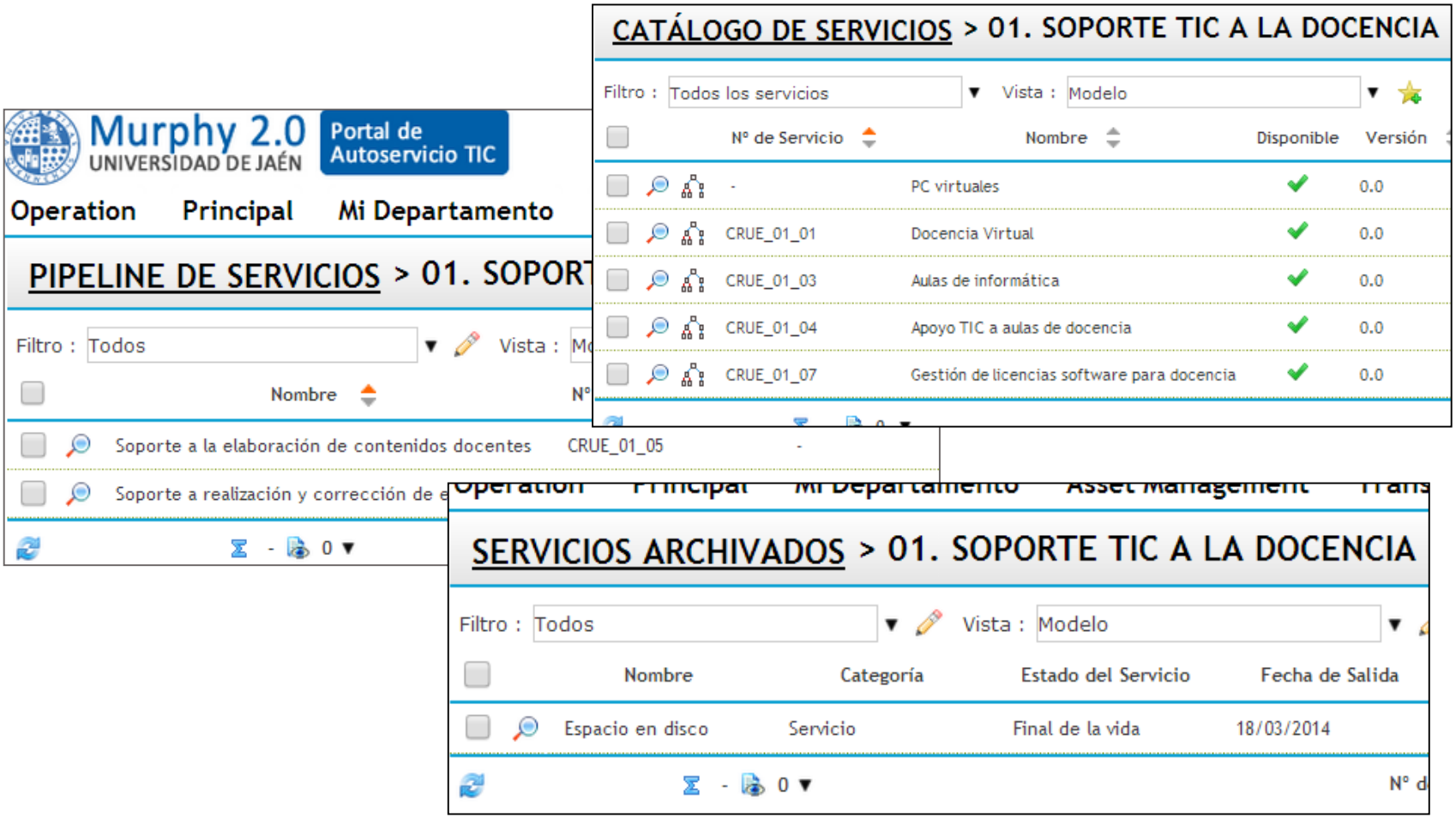
UNIVERSIDAD DE JAÉN

CRUE-TIC 01-
Soporte TIC a la Docencia



Portfolio. Caso de uso

Universidad de Jaén



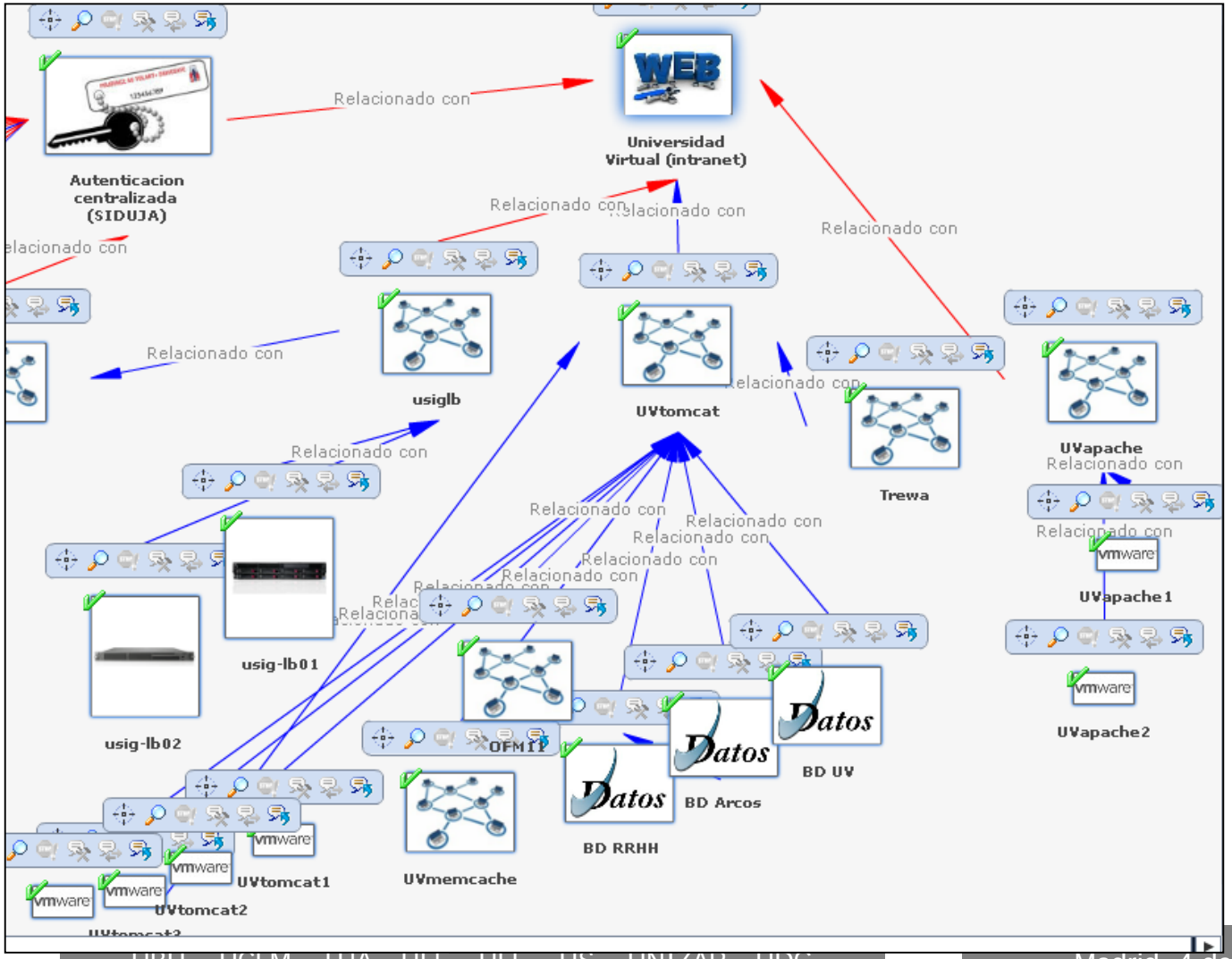
PROCESO:
Gestión de la Configuración y los Activos

Responsable del registro y gestión de los elementos de configuración (CIs) y activos del servicio.

- Versión 0.0 de la CMBD: Catálogo de Servicios

- Versión 1.0, 2.0, ...

CMDB. Caso de uso



Gestión de la Configuración y los Activos

GT Dirección TI

GT Desarrollos colaborativos

"CMDB del Sistema Universitario Español"

GT Relaciones con los Proveedores

GT Analisis, Planificación y Gobierno de TI

PROCESO: Gestión del Cambio

Universidad de Jaén

- Para gestionar la evolución de los Servicios del Catálogo
- Caso de uso:

PROCESO: Gestión de Incidencias

- Para gestionar las incidencias de un Servicio
- "Incidencia usuario" versus "fallo del servicio"

» Incidencia usuario: uno o más usuarios perciben una anomalía en el servicio

» Fallo del servicio: uno o más componentes de un servicio están funcionando de forma incorrecta.

Incidencias. Caso de uso

Universidad de Jaén

Sede Electrónica (Nombre) + Solicitar

Detalles | Cls Impactantes (4) | Cls Impactados (0) | Software instalado (0) | Incidencias (2) | Indisponibilida

Nº de Incidencia	Descripción	Estado	Fecha de Creación	Tema
I0899/14	han desaparecido los trámites del Serv de Gestión Académica	En Trámite	01/04/2014 23:08:38	Incidencias/[Interna SINF]
I0867/14	-	Cerrado	10/03/2014 09:12:44	Incidencias/[Interna SINF]

PROCESO: Gestión de Peticiones

- Algunos de los servicios del Catálogo se ofrecen a los usuarios por defecto.
- Otros se ofrecen bajo demanda

- La lista de servicios solicitables debe alinearse con el Catálogo

Peticiones de Servicio. Caso de uso

Universidad de Jaén

Mi Departamento | Asset Management | Transition | Desig

NUEVA PETICIÓN DE SERVICIO > VOZ (TELEFONÍA)

Filtro : Ninguno ▼ Vista : Servicio

TELEFONÍA FIJA

Importante: solamente podrán cursar las peticiones de este servicio los solicitantes indicados en el apartado correspondiente de esta página web. También podrá hacerlo el personal de apoyo administrativo a cargos académicos a indicación de éstos.

Proporciona a los usuarios de la comunidad universitaria la comunicación mediante extensiones o supletorios de telefonía fija corporativa. Podrá solicitar un alta, modificación o baja de este servicio. Si Vd. es responsable de centro de gastos también podrá solicitar una consulta de gasto telefónico. [+info]

TELEFONÍA MÓVIL

Importante: solamente podrán cursar las peticiones de este servicio los solicitantes indicados en el apartado correspondiente de esta página web. También podrá hacerlo el personal de apoyo administrativo a cargos académicos a indicación de éstos.

Proporciona a los usuarios de la comunidad universitaria la comunicación mediante telefonía móvil corporativa.
Podrá solicitar un alta, modificación o baja. Si Vd. es responsable de un centro de gastos, también podrá solicitar una consulta de gasto telefónico. [+info]

PROCESO: Gestión de la Disponibilidad

Proceso responsable de asegurar que los Servicios de TI cumplan con las necesidades actuales y futuras de disponibilidad para el negocio de una manera rentable y a tiempo.

- Debemos establecer compromisos de disponibilidad para cada Servicio
- Con arreglo al impacto en el negocio

Disponibilidad. Caso de uso

Universidad de Jaén

Universidad Virtual (intranet) (Nombre) + Solicitar

Detalles

DISPO > 05. P > 05. PUBLICACIÓN WEB DE CONTENIDOS + Solicitar

Fecha d

04/01/201
01/11/201
11/07/201
09/07/201
20/06/201
25/02/201
07/02/201

Filtro : Servicios

Vista : Modelo

Calcul de la Disponibilidad El Año pasado

Disponible	Nº de CI	Nombre	Disponibilidad (%)	Variación	SLA de Disponibilida
✔	-	Blogs	100,00	1,00	99% Horario UJA
✔	CRUE_05_01	Web Institucional	99,82	4,82	95% 24x7
✔	CRUE_05_02	Sede Electrónica	99,73	0,73	99% Horario UJA
✔	CRUE_05_03	Universidad Virtual (intranet)	99,66	4,66	95% 24x7
✔	CRUE_05_03_bis	Campus Virtual	99,79	4,79	95% 24x7
✔	CRUE_05_12	Grabación y difusión de Eventos	100,00	1,00	99% Horario UJA

PROCESO: Mejora Continua

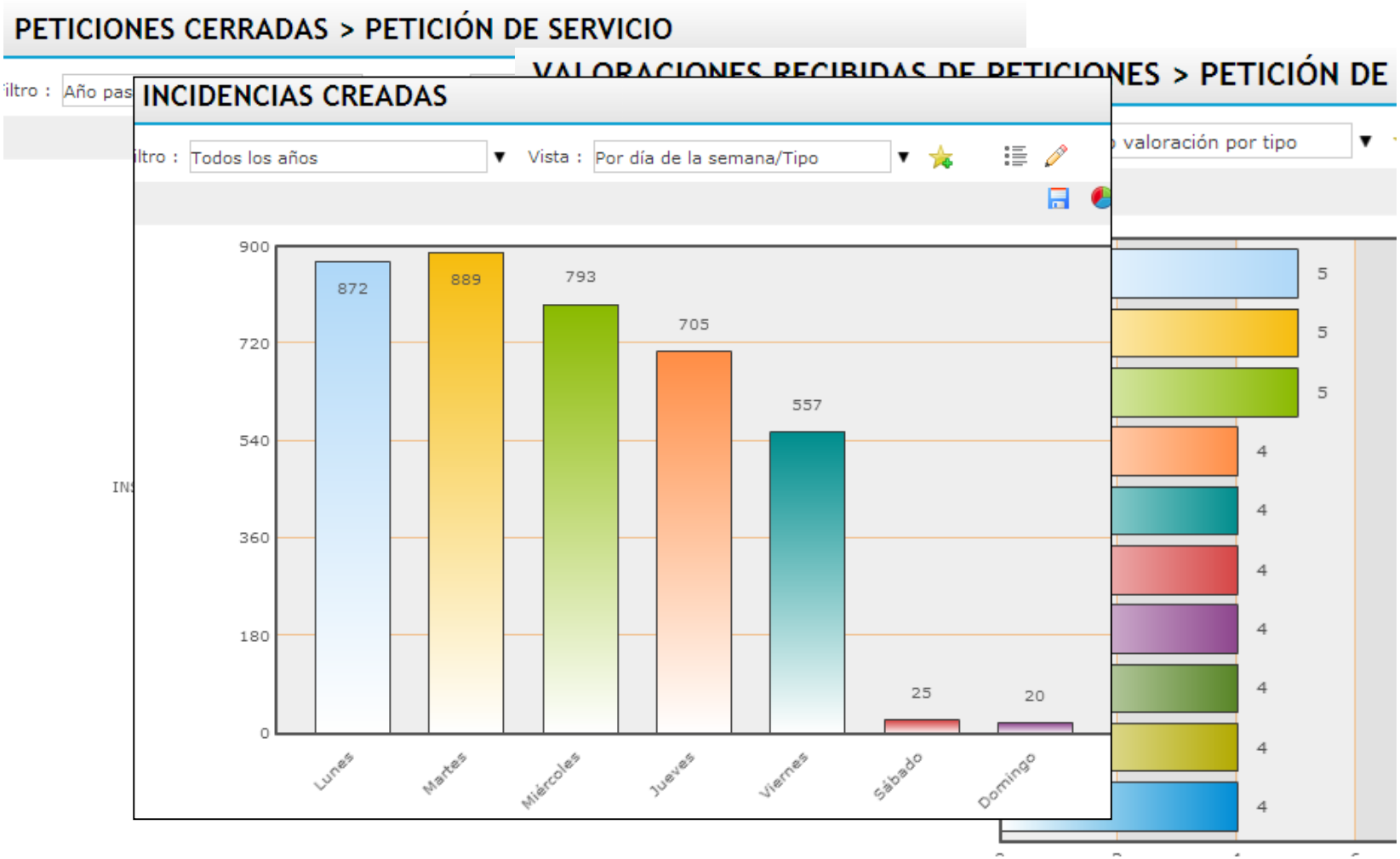
La mejora continua del servicio asegura que los servicios estén alineados con las necesidades cambiantes del negocio por medio de la identificación e implementación de mejoras en los servicios de TI que dan soporte a los procesos de negocio.

- No es la última fase, es la primera.
- Si no medimos no podemos mejorar
- Indicadores SMART
  - ✓ Specific (Específico)
  - ✓ Measurable (Medible)
  - ✓ Attainable (Alcanzable)
  - ✓ Relevant (Relevante)
  - ✓ Timely (Acotado en el tiempo)

Aplicar mejora continua en todos los procesos….

…incluso al de Mejora Continua

Mejora Continua. Caso de uso



MAPA DE PROCESOS

EFQM

UBU – UCLM – UJA - ULE - ULL – US – UNIZAR - UDG

Madrid. 4 de abril del 2014

MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA

DEMANDAS Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Procesos estratégicos

- ES. Gestión del Portfolio de Servicios
- MJ. Mejora continua

EFQM

Procesos Clave

- DS. Gestión del Catálogo de Servicios
- OP. Gestión de incidencias
- OP. Petición de Servicios

Procesos de Soporte

- TR. Gestión de Cambios
- TR. Gestión de la Configuración y Activos
- DS. Gestión de la Disponibilidad

SERVICIOS PRESTADOS SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA

DEMANDAS Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Procesos estratégicos

- ES. Gestión de la Relación con el Negocio
- ES. Gestión del Portfolio de Servicios
- ES. Gestión Financiera
- ES. Gestión de la Demanda
- MJ. Mejora continua

EFQM

Procesos Clave

- DS. Gestión del Catálogo de Servicios
- DS. Gestión de Niveles de Servicio
- OP. Gestión de incidencias
- OP. Petición de Servicios

Procesos de Soporte

- DS. Gestión de la coordinación del diseño
- DS. Gestión de la Capacidad
- DS. Gestión de la Disponibilidad
- DS. Gestión de la Continuidad de los Servicios TI
- DS. Gestión de la Seguridad de la Información
- DS. Gestión de Proveedores
- TR. Planificación y soporte a la transición
- TR. Gestión de Cambios
- TR. Gestión de la Configuración y Activos
- TR. Gestión de Entregas y Despliegues
- TR. Validación y pruebas
- TR. Evaluación
- TR. Gestión del Conocimiento
- OP. Gestión de Eventos
- OP. Gestión de Acceso a los Servicios TI
- OP. Gestión de Problemas
- MJ. Informes Servicios TI

SERVICIOS PRESTADOS SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA

DEMANDAS Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

EFQM

Procesos estratégicos

- ES. Gestión de la Relación con el Negocio
- ES. Gestión Financiera
- ES. Gestión del Portfolio de Servicios
- ES. Gestión de la Demanda
- MJ. Mejora continua
- MJ. Informes Servicios TI

Procesos Clave

- DS. Gestión del Catálogo de Servicios
- DS. Gestión de Niveles de Servicio
- DS. Gestión de la Capacidad
- DS. Gestión de la Disponibilidad
- DS. Gestión de la coordinación del diseño
- DS. Gestión de la Continuidad de los Servicios TI
- DS. Gestión de la Seguridad de la Información
- DS. Gestión de Proveedores
- OP. Gestión de incidencias
- OP. Petición de Servicios

Procesos de Soporte

- TR. Gestión de Entregas y Despliegues
- TR. Validación y pruebas
- TR. Evaluación
- TR. Gestión del Conocimiento
- TR. Planificación y soporte a la transición
- TR. Gestión de Cambios
- TR. Gestión de la Configuración y Activos
- OP. Gestión de Eventos
- OP. Gestión de Acceso a los Servicios TI
- OP. Gestión de Problemas

SERVICIOS PRESTADOS SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

PRÓXIMOS HITOS

Objetivos y próximos hitos

ID	Nombre	Líder	Estado
0	**Reglamento Servicios**	ULL Javier Quijada	Versión 1.0. Feedback Universidades.
1	**Carta de Servicios**	ULL José Carlos González	Versión 1.0. Feedback Universidades. Adecuación a criterios AEVAL – EFQM
2	**Catálogo de Servicios**	UCLM José Antonio Iglesias	Versión 2.0. Aplicación Universidades. Feedback.
3	**Ficha de Servicio**	UZ Carmen Pastor	En proceso documento con propuesta de estructura y contenidos. Desarrollo en al menos un servicio de cada grupo de servicios
4	**Mapa de Procesos**	UJA Adelaida Cabrero	Primer análisis mapa de procesos TIC
5	**Herramientas software**	ULE Vicente Matellán	En proceso. Identificación de herramientas utilizadas actualmente en el SUE para la gestión de servicios TIC
6	**Coordinación Relaciones Internas/Externas**	UCLM Andrés Prado	GT Proveedores, GT Desarrollos Colaborativos, GT Análisis, Planificación y Gobierno TI, intensificación relaciones con itSMF
7	**Modelo Madurez ISO2000**	UdG Dídac López	Propuesta estructuración en modelo de madurez ISO20000

http://www.kulfoto.com/animals-pictures/19475/im-listening