TSIUC'16 Lleida – 29 de noviembre del 2016

Nuestro Catálogo de CRUE es particular

Adelaida Cabrero Bueno acabrero@ujaen.es

www.linkedin.com/in/adelaidacabrero

@acabrerob

Índice

- El patio de mi casa es particular,
- cuando llueve se moja como los demás.
- Agáchate, y vuélvete a agachar, que los agachaditos no saben bailar.
- H, I, J, K, L, M, N, A, que si tú no me quieres otro niño me querrá.
- Chocolate, molinillo, corre, corre, que te pillo,
- a estirar, a estirar, que el demonio va a pasar.

El patio de mi UJA. Universidad de Jaén es particular

- ✓ 15.800 Estudiantes
- ✓ +900 Personal Docente e Investigador
- ✓ +450 Personal de administración y Servicios
- ✓ 111 Títulos
- ✓ 101 M € de presupuesto

Cuando llueve se moja como el de los demás

Agáchate y vuélvete a agachar, que los agachaditos no saben bailar

REGLAS DEL JUEGO:

- Agrupar los Servicios alineándolos al negocio.
- Asignar denominaciones únicas.
- Debe ser válido para todas las Universidades.
- Debe ser útil para el usuario final

Catálogo de Servicios TIC

crue Universidades Españolas TIC

H, I, J, K, L, M, N, O…

Catálogo de Servicios TI v2.0

Catálogo de Servicios TI del SUE

crue Universidades Españolas TIC

Estrategia	Operación
Valor	Infraestructura
Innovación	Tradición
Inversión	Gasto

Procesos del Negocio	Procesos de soporte	
Soporte TIC a la Docencia	Soporte TIC a la Gestión	Servicios de soporte o técnicos
Soporte TIC a la Investigación	Correo y colaboración	
Publicación Web	Soporte a equipamiento del puesto de trabajo	
	Comunicaciones	
	Gestión de identidades	

Ficha de Servicios v1.0

Información pública	Descripción del servicio para el usuario	Código
		Nombre del servicio
		Funcionalidades
		Condiciones gene
		Precio
	Solicitud acceso, modificacion y baja	Autorizaciones requeridas
		Solicitud
		Acceso al servicio
		Soporte y atención de incidencias
	Ayuda	Ayuda

Información para el promotor	Valor para el negocio	Grupo de servicios
		SLA: horarios, plazo
	Información del coste	Coste del servicio

Información interna	Roles	Grupos de interés
		Responsable funcional
		Promotor
		Interlocutor del departamen
		Responsable Técnico
	Información técnica	Componentes del servicio
		Instrucciones técnicas y manuales
		Áreas internas y OLA
		Suministradores y UC
	SLA	Criticidad del servicio
		SLA
		Franja de disponibilidad
	Indicadores	KPI
	Varios	Fecha inicio
		Fecha fin
		Versión
		Fecha última versión
		Elaborado por
		Aprobado por

crue Universidades Españolas TIC

Catálogo de Servicios TI del SUE

crue Universidades Españolas
TIC

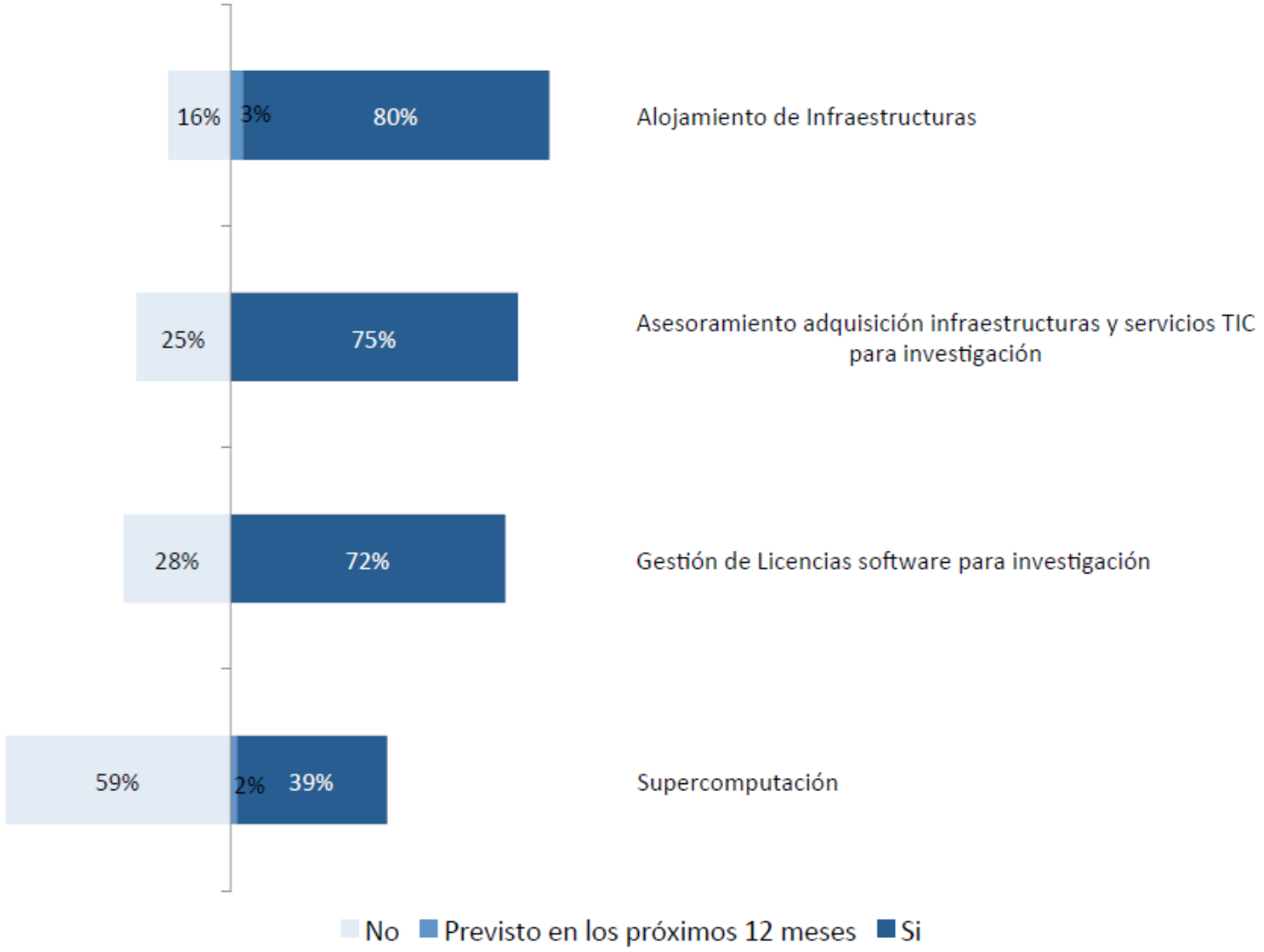
Estrategia Valor Innovación Inversión	Operación Infraestructura Tradición Gasto
Procesos del Negocio **Soporte TIC a la Docencia** **Soporte TIC a la Investigación** **Publicación Web**	Procesos de soporte

Soporte a la Investigación

crue Universidades Españolas TIC

- 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

Soporte a la Investigación. UniversiTIC 2016

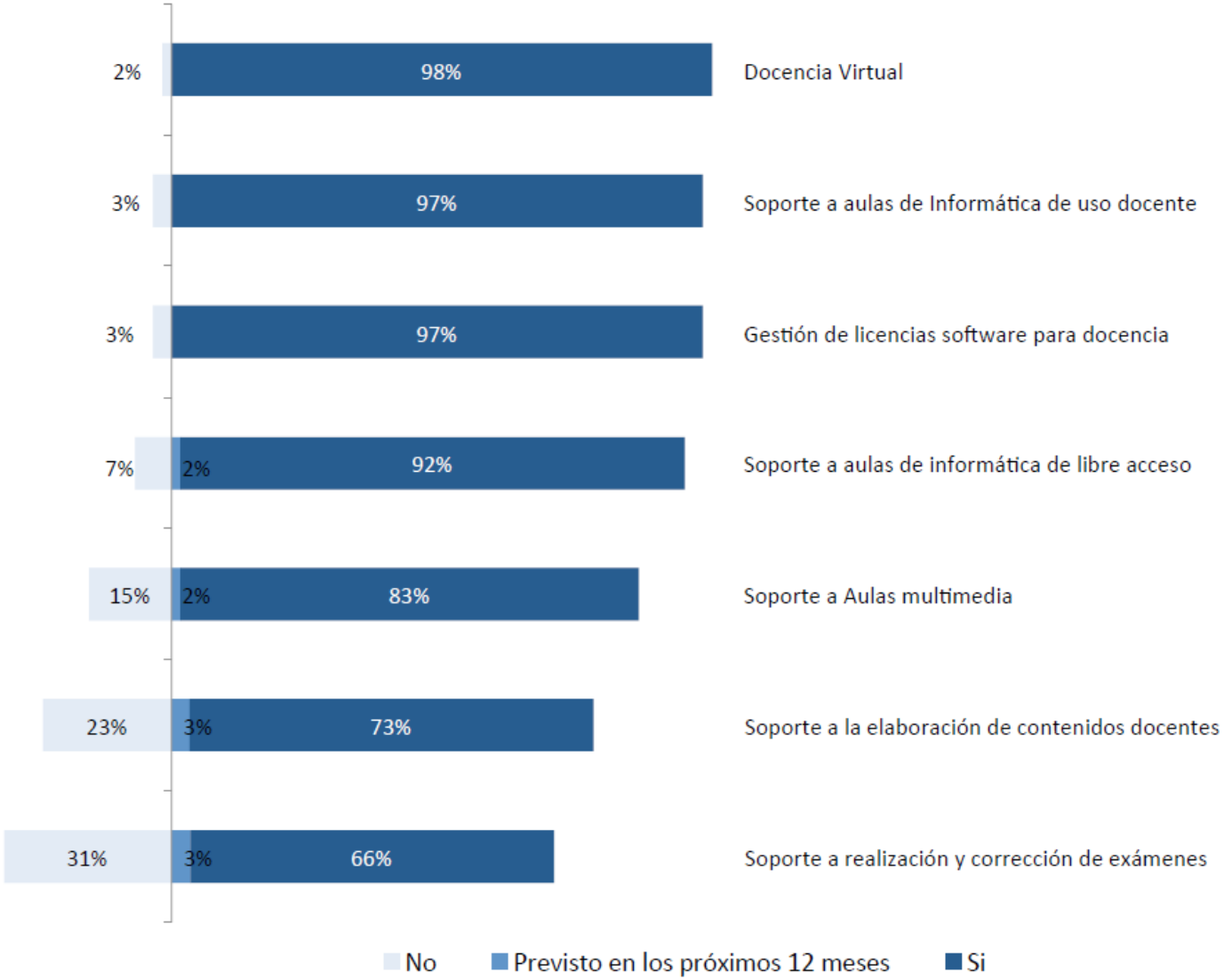


Soporte a la docencia

crue Universidades Españolas TIC

- 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

Soporte a la docencia. UniversiTIC 2016

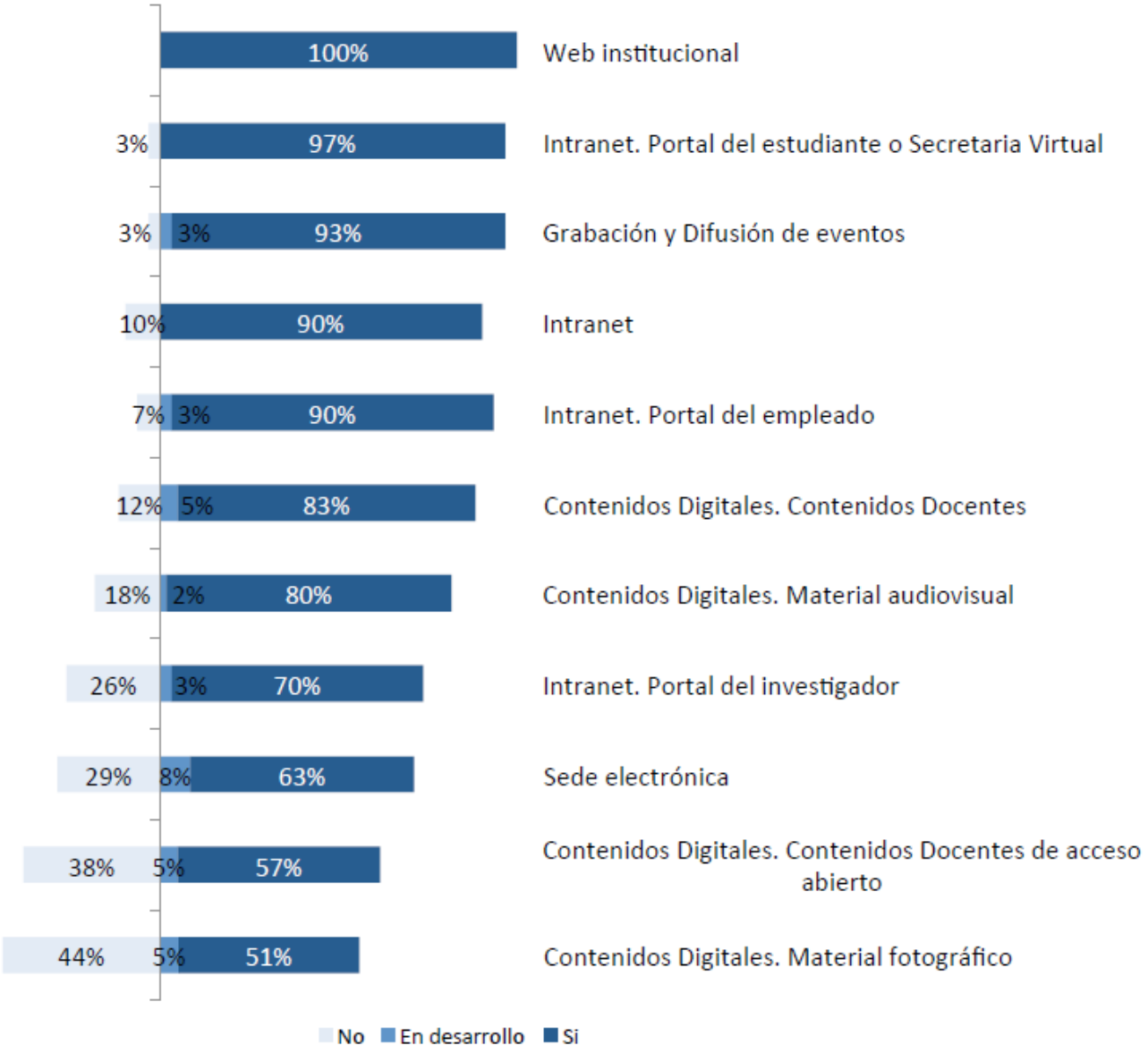


Publicación Web

crue Universidades Españolas TIC

- 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

Publicación Web. UniversiTIC 2016



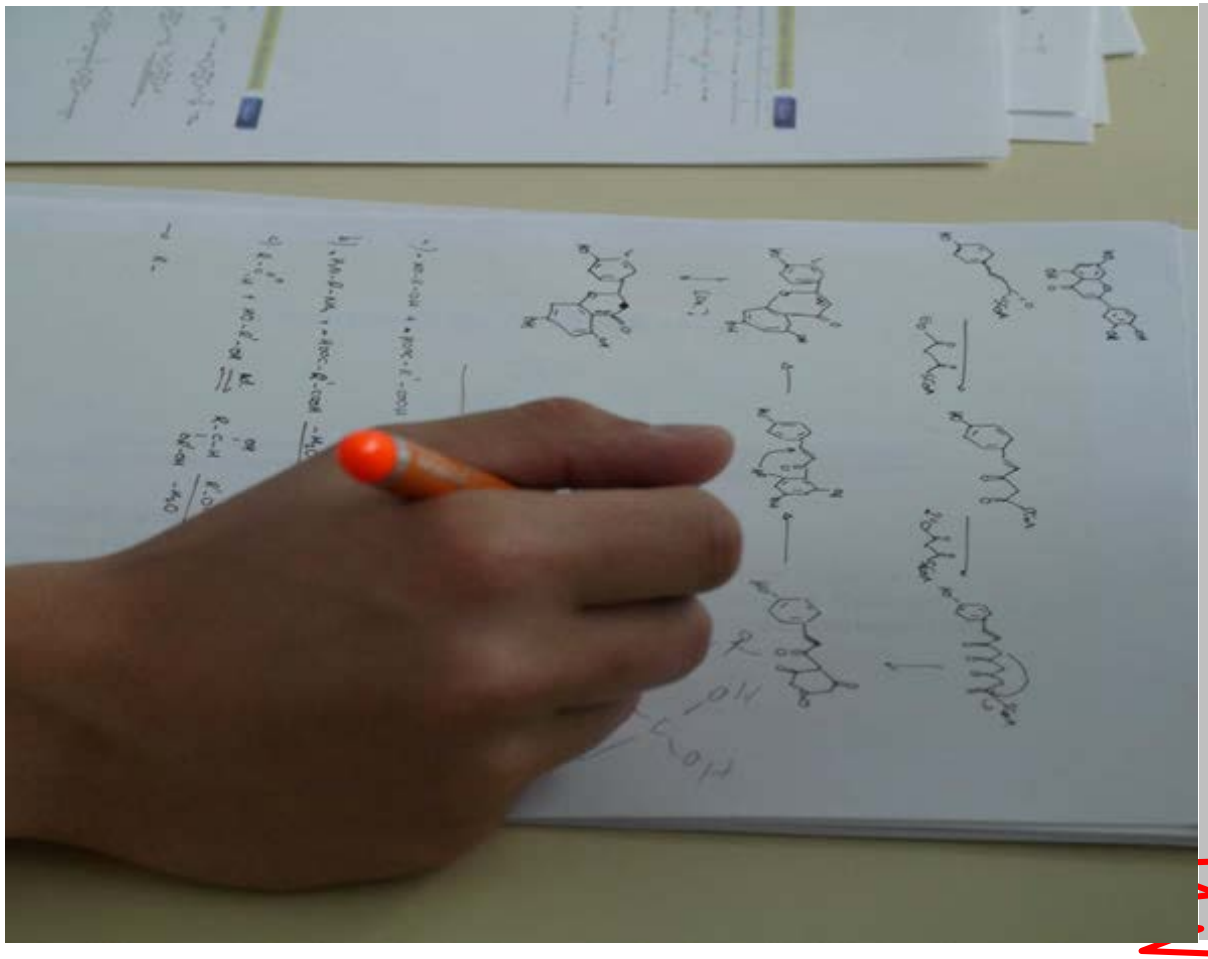
Catálogo de Servicios TI del SUE

crue Universidades Españolas TIC

Estrategia Valor Innovación Inversión	Operación Infraestructura Tradición Gasto
Procesos del Negocio	**Procesos de soporte** Soporte TIC a la Gestión Correo y colaboración Soporte a equipamiento del puesto de trabajo Comunicaciones Gestión de identidades

Soporte TIC a la Gestión

crue Universidades Españolas TIC



- CRUE_03_01. Gestión Académica
- CRUE_03_02. Gestión Académica. Acceso a Grado
- CRUE_03_03. Gestión Académica. Acceso a Postgrado
- ……
- 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

Hércules

Soporte TIC a la Gestión. UniversiTIC 2016

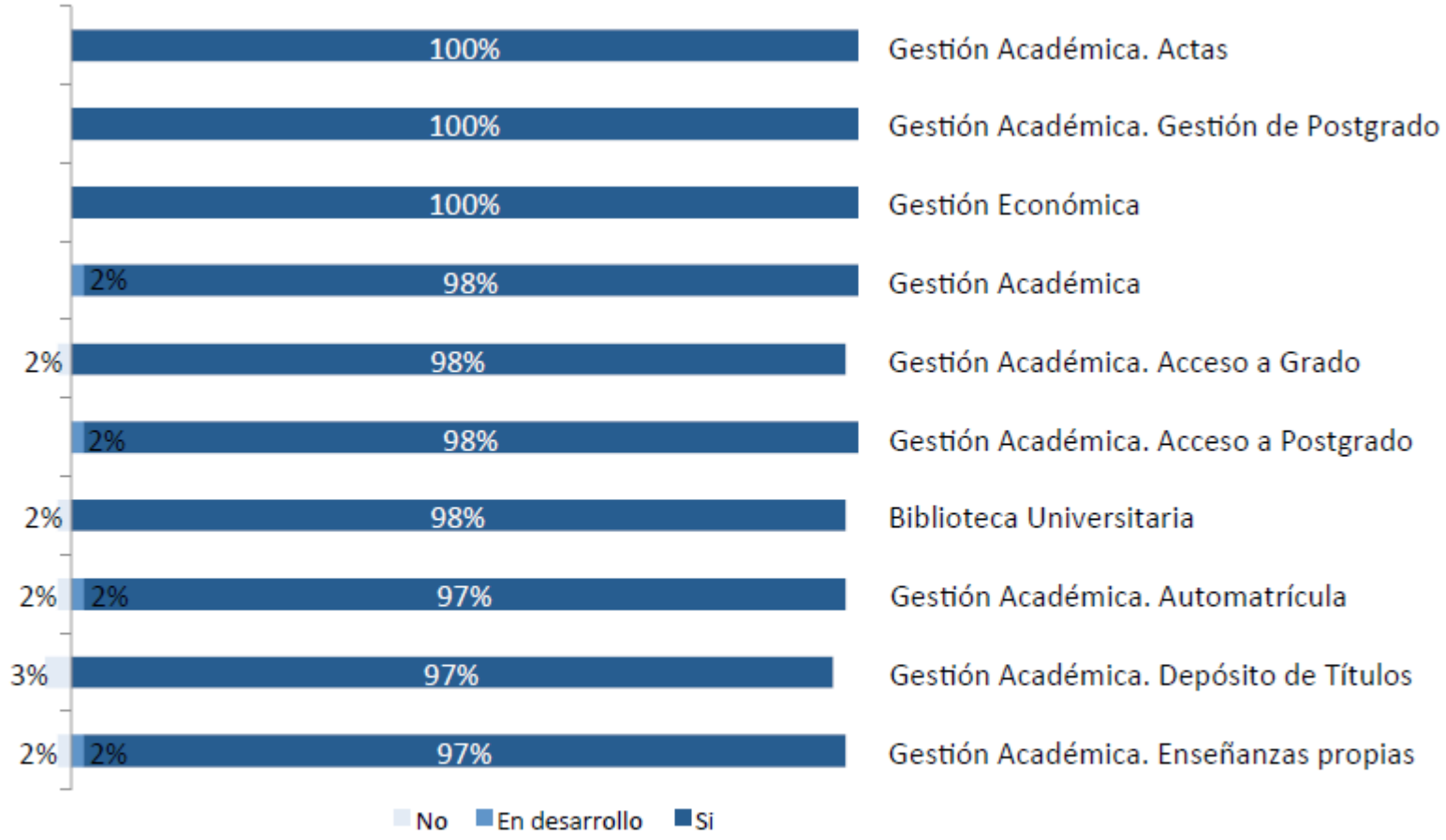


Gráfico 1.5. Procesos de servicios de soporte TIC a la gestión más automatizados: porcentajes

Soporte TIC a la Gestión. UniversiTIC 2016

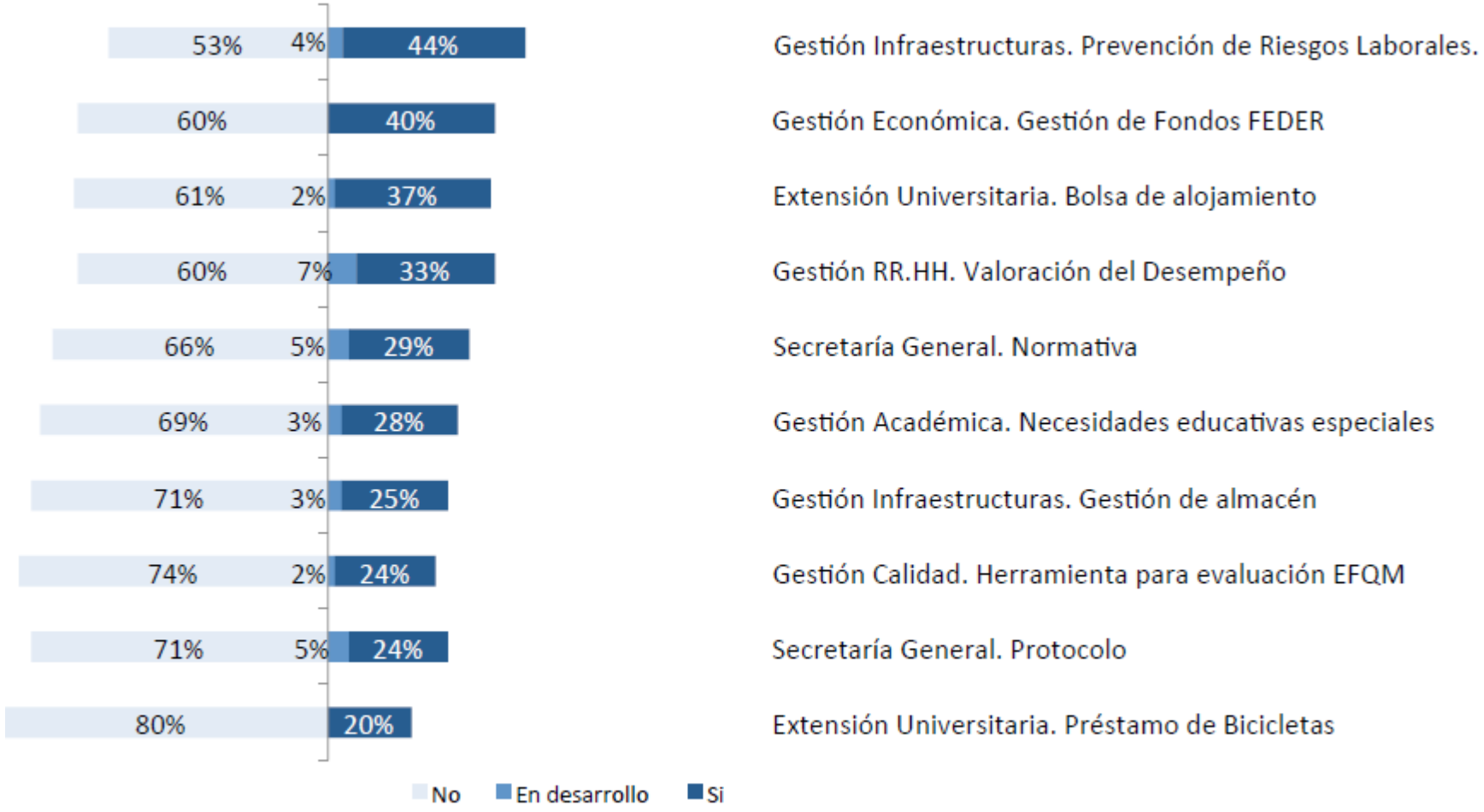


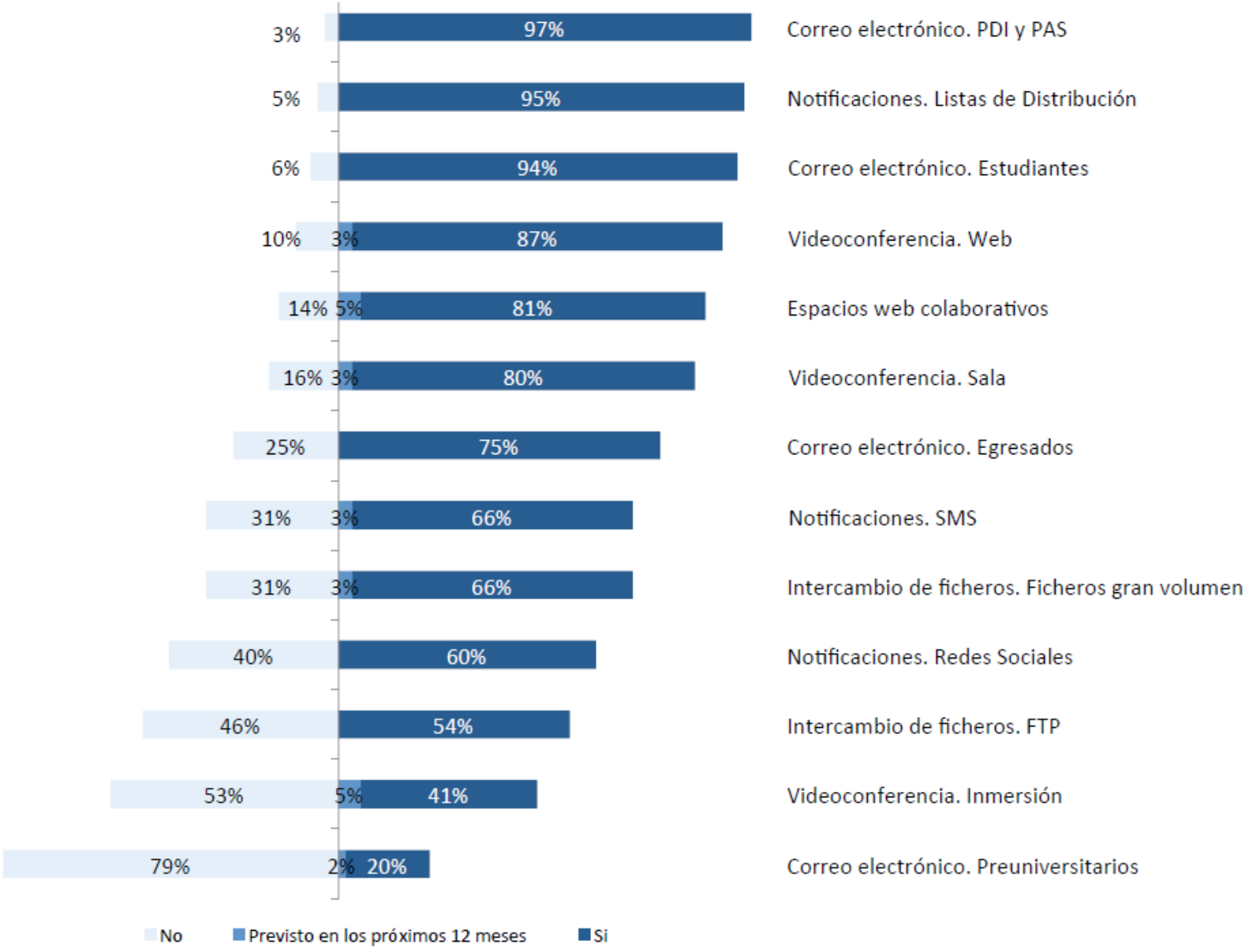
Gráfico 1.6. Procesos de servicios de soporte TIC a la gestión menos automatizados: porcentajes

Correo y colaboración

crue Universidades Españolas TIC

- 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. Fichero de gran volumen
- CRUE_04_11. Videoconferencia. Web
- CRUE_04_12. Videoconferencia. Sala
- CRUE_04_13. Videoconferencia. Inmersión

Correo y colaboración. UniversiTIC 2016

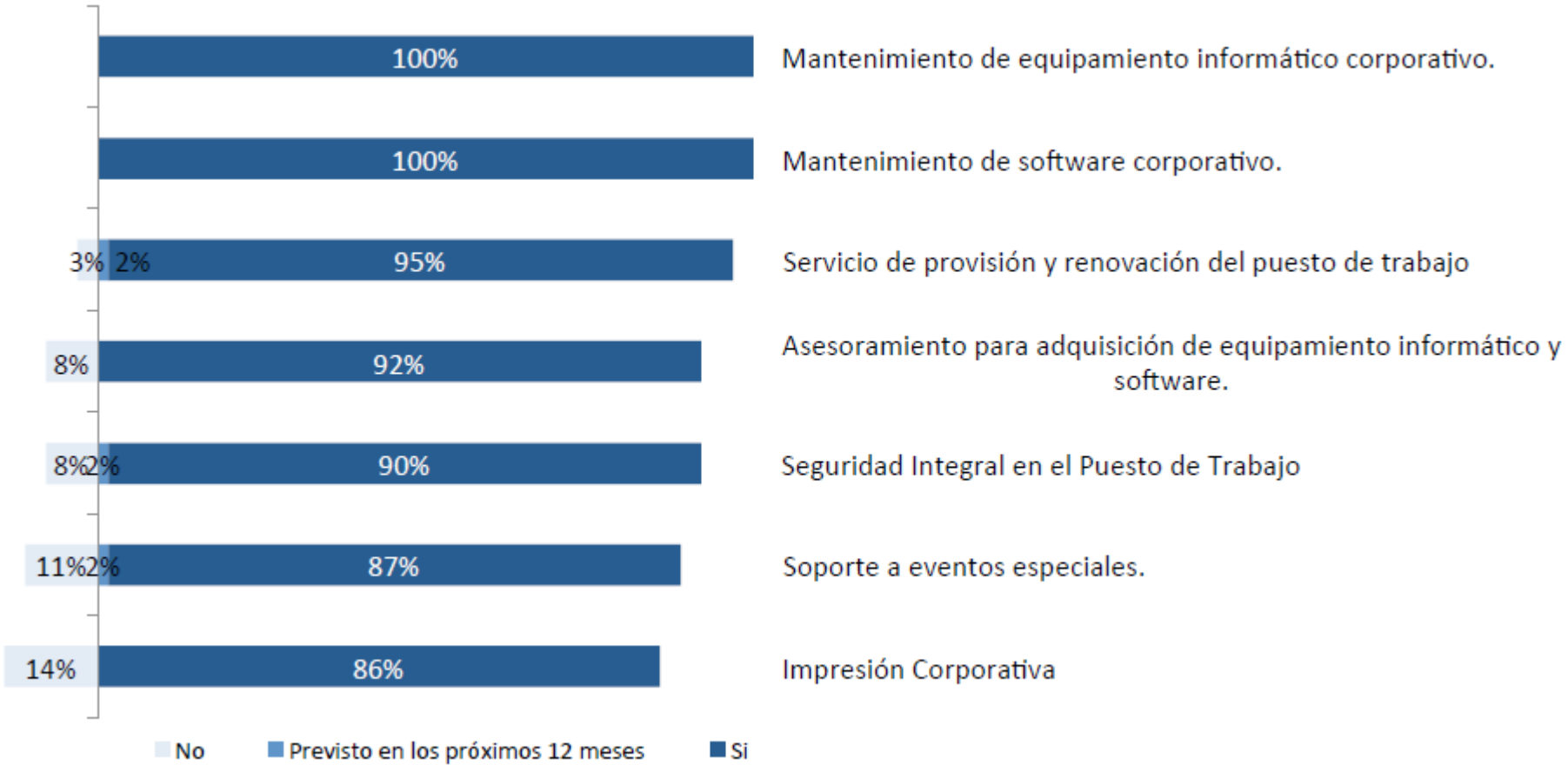


Soporte a equipamiento del puesto de trabajo

crue Universidades Españolas TIC

- CRUE_06_01. 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.

Soporte a equipamiento del puesto de trabajo

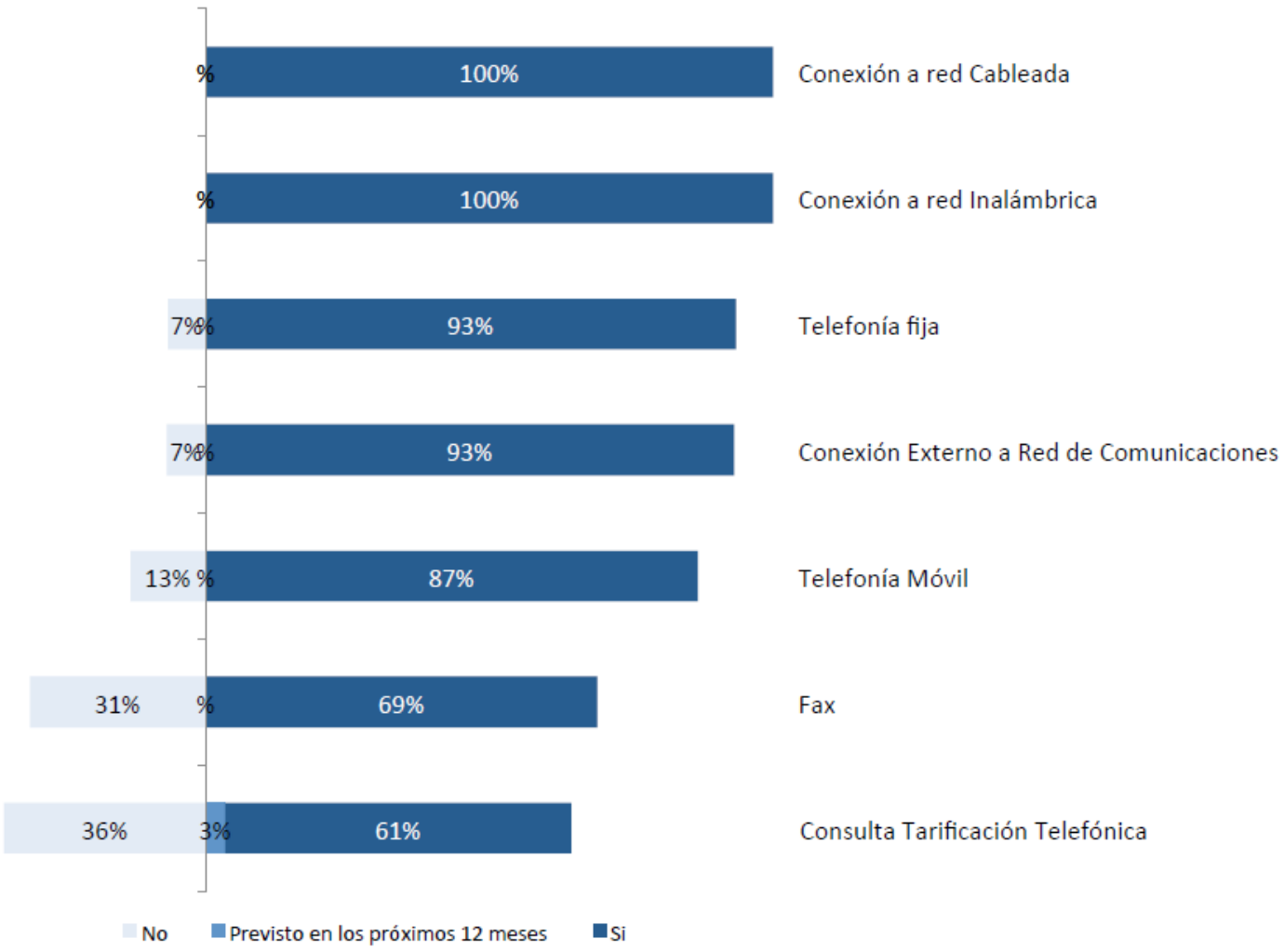


Comunicaciones

crue Universidades Españolas TIC

- CRUE_07_02. Telefonía Móvil
- CRUE_07_01. Telefonía fija
- 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

Comunicaciones. UniversiTIC 2016

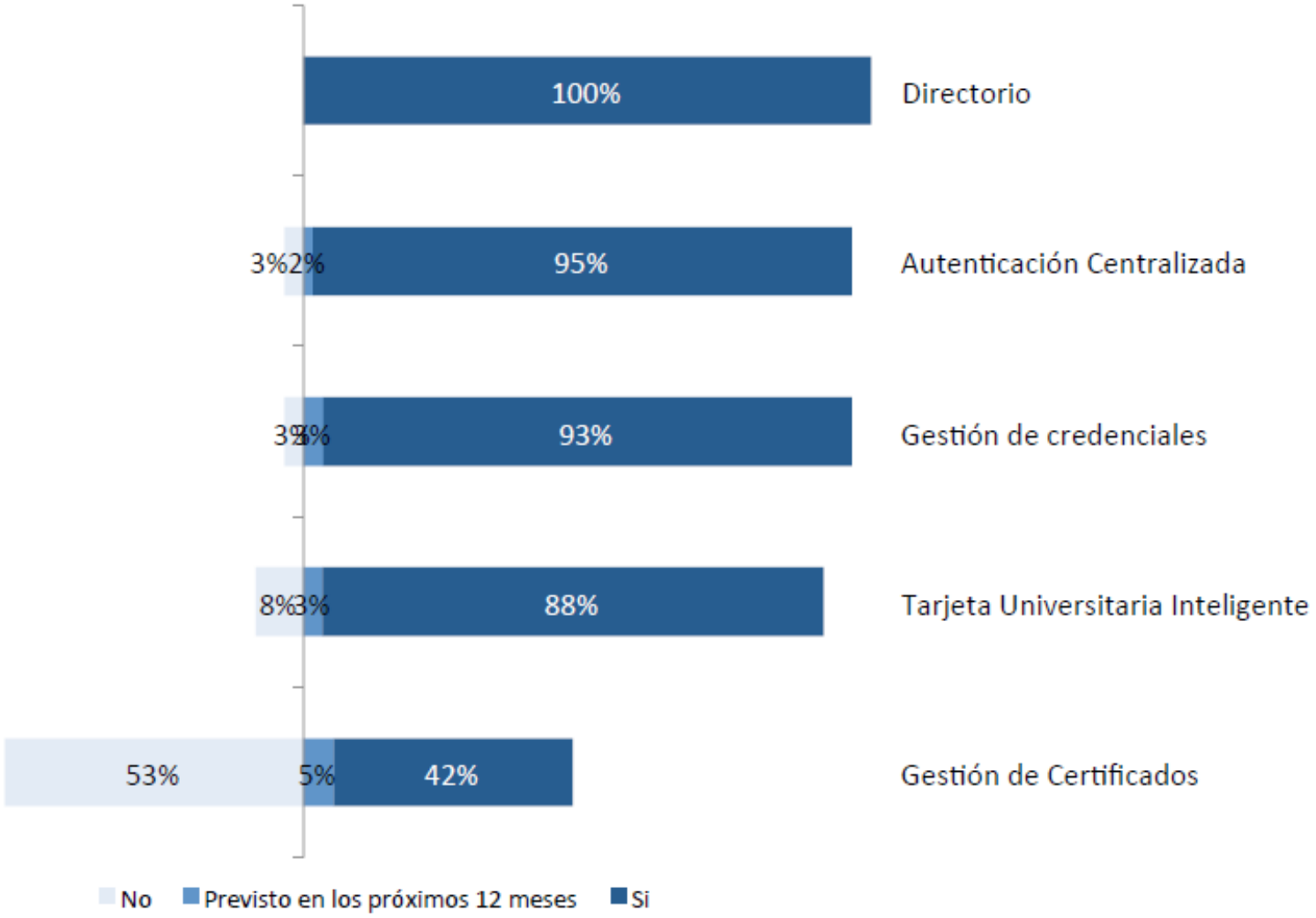


Gestión de identidades

crue Universidades Españolas TIC

- 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

Gestión de identidades. UniversiTIC 2016



Catálogo de Servicios TI del SUE

crue Universidades Españolas TIC

Estrategia Valor Innovación Inversión	Operación Infraestructura Tradición Gasto
Procesos del Negocio	**Procesos de soporte**
Soporte TIC a la Docencia Soporte TIC a la Investigación Publicación Web	Soporte TIC a la Gestión Correo y colaboración Soporte a equipamiento del puesto de trabajo Comunicaciones Gestión de identidades Servicios de soporte o técnicos

Chocolate, molinillo, corre, corre, que te pillo

ISO/IEC 20000

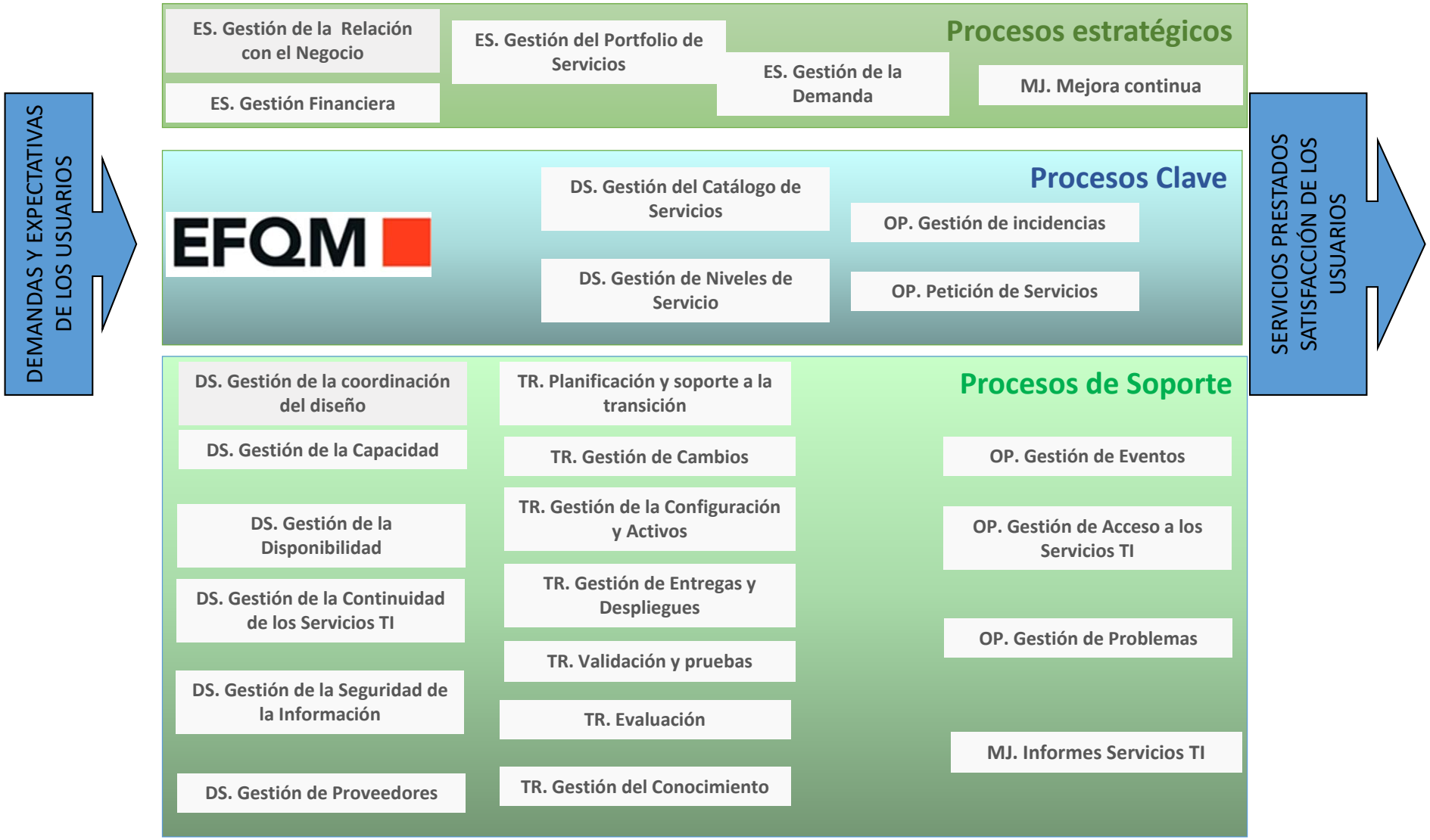
COBIT 5
AN ISACA® FRAMEWORK

LOS PROCESOS

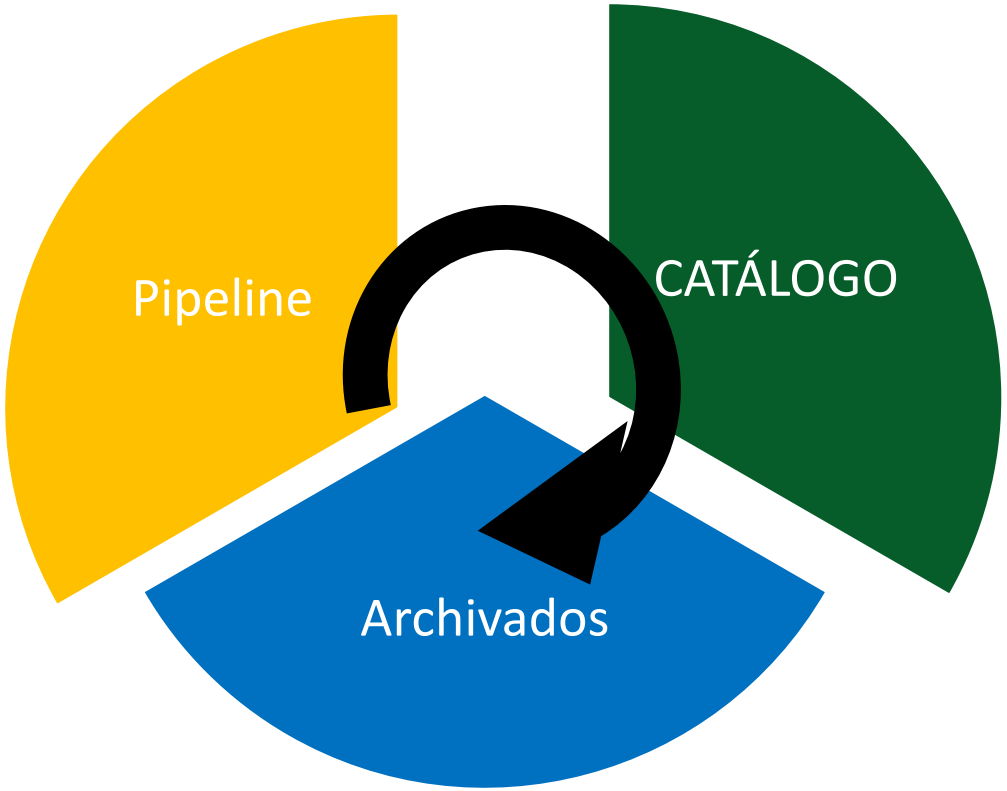
ITIL®

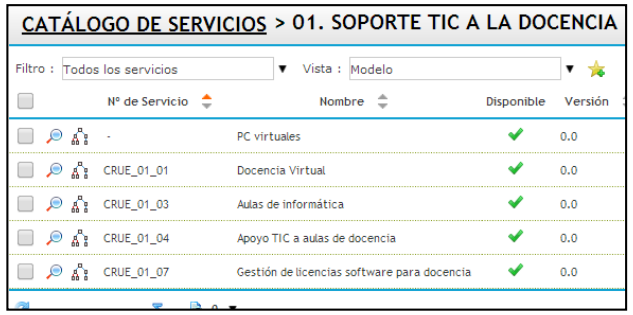
EFQM

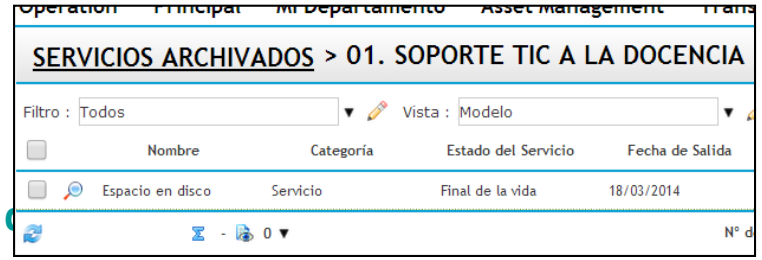
MAPA DE PROCESOS TI. Edición Borrador



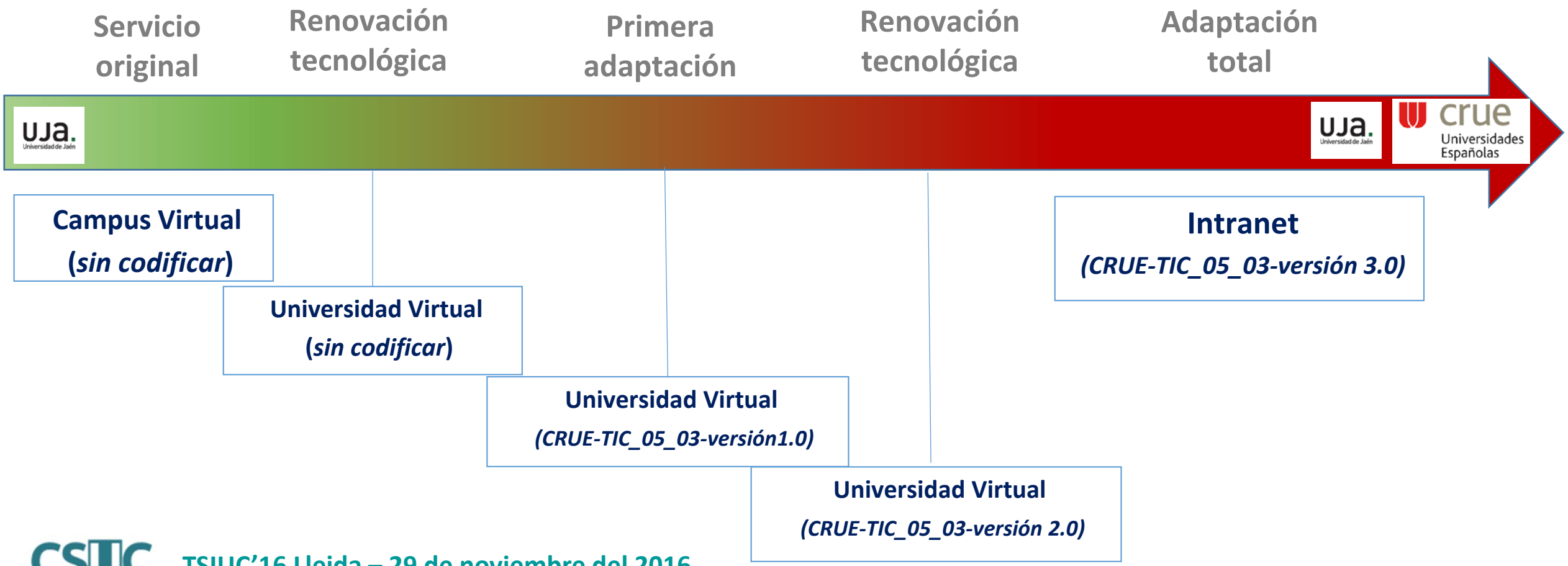
Gestión del Portfolio. Caso de uso



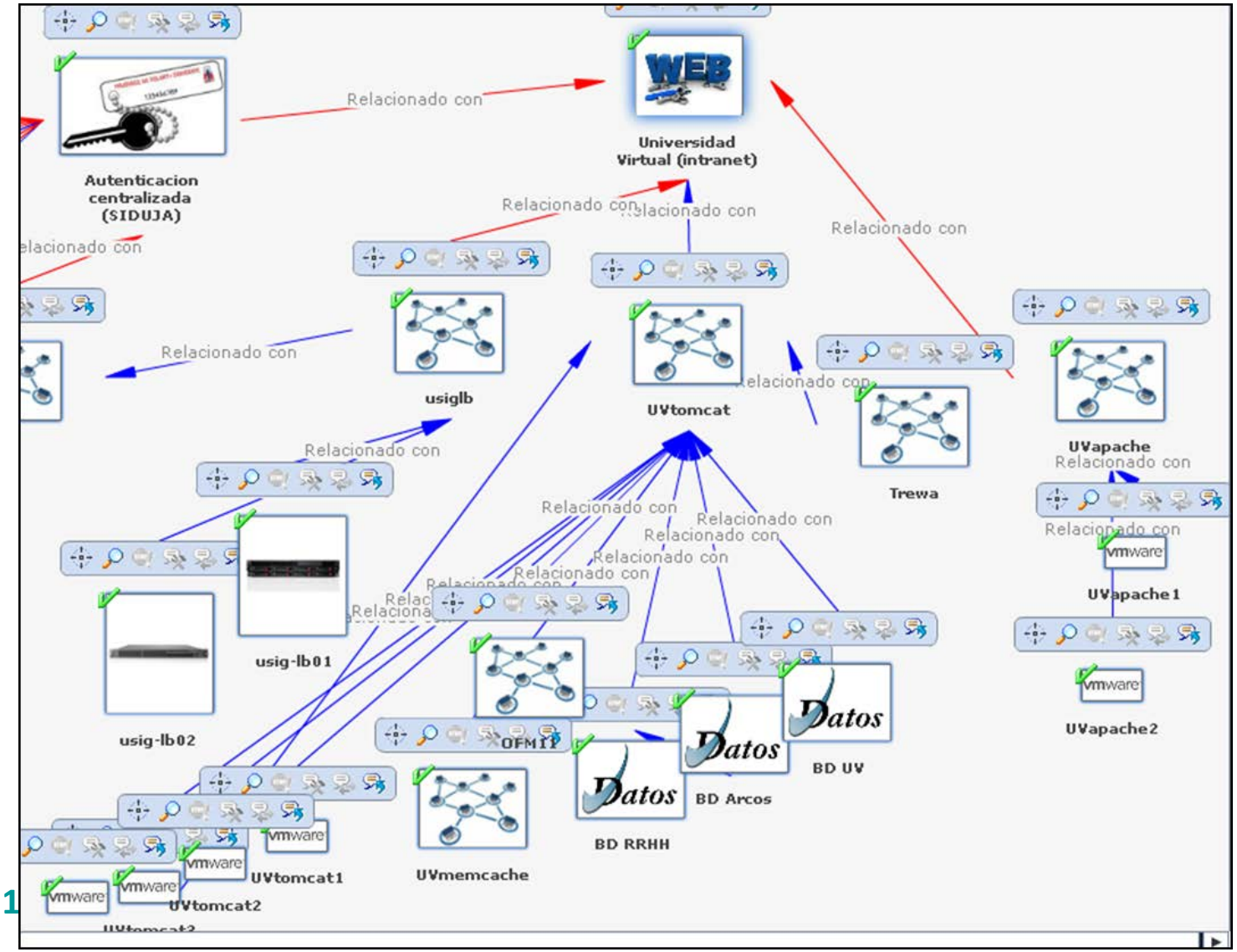




Gestión del Cambio. Caso de uso



Gestión de la Configuración y los Activos. Caso de uso



Gestión de Peticiones. Caso de uso

Gestión de Incidencias. Caso de uso

Gestión de la Disponibilidad. Caso de uso

UJA Universidad de Jaén

UJAEN

OPERATION | PRINCIPAL | MI DEPARTAMENTO | ASSET MANAGEMENT | TRANSITION | DESIGN | STRATEGY | EXTENDED C

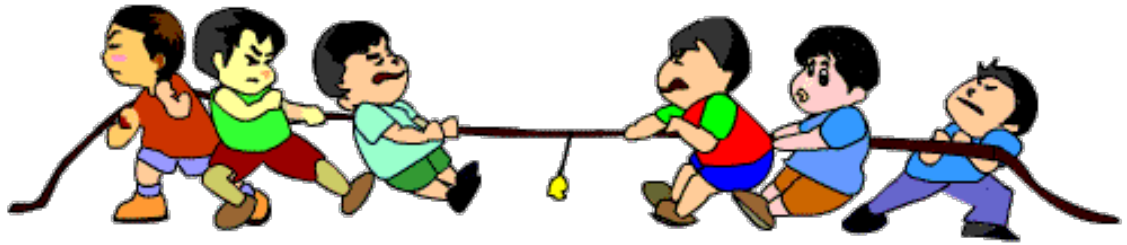
< Gestión de los Informes DISPONIBILIDAD Nº de CI Búsqueda

Filtro : Servicios (CI) críticos Vista : Lista

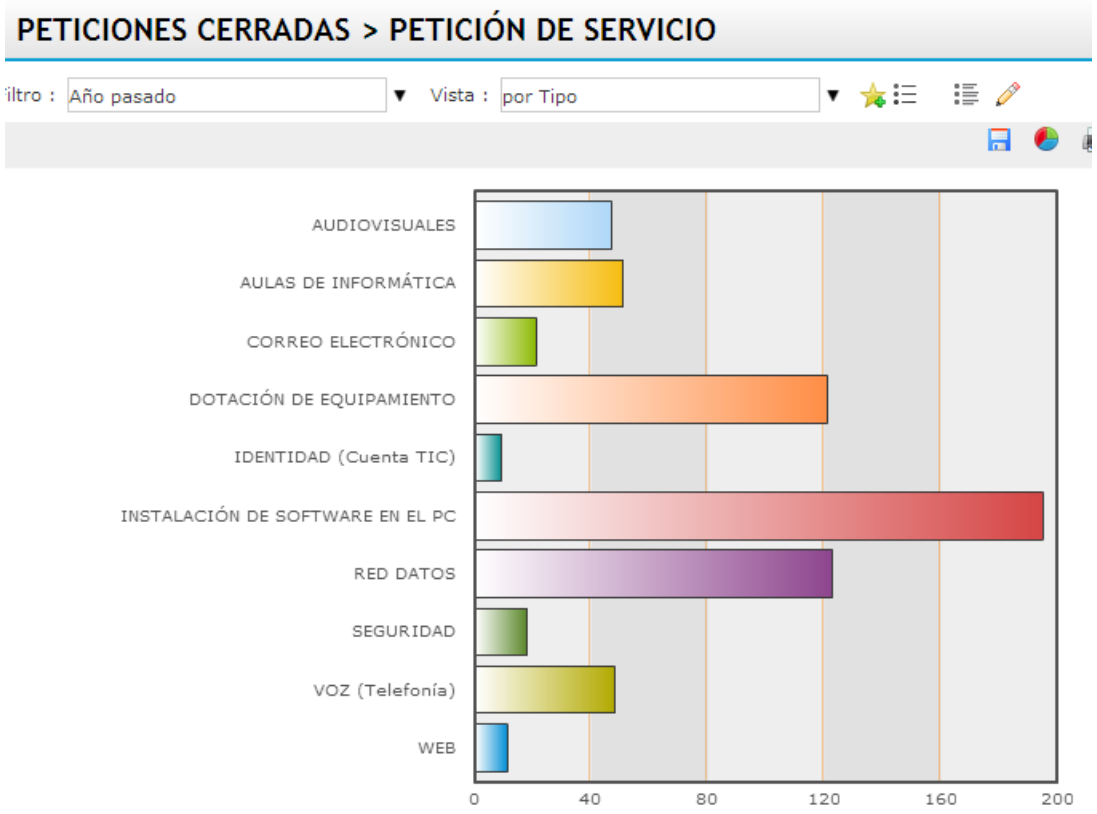
Calculo de la Disponibilidad Este Año

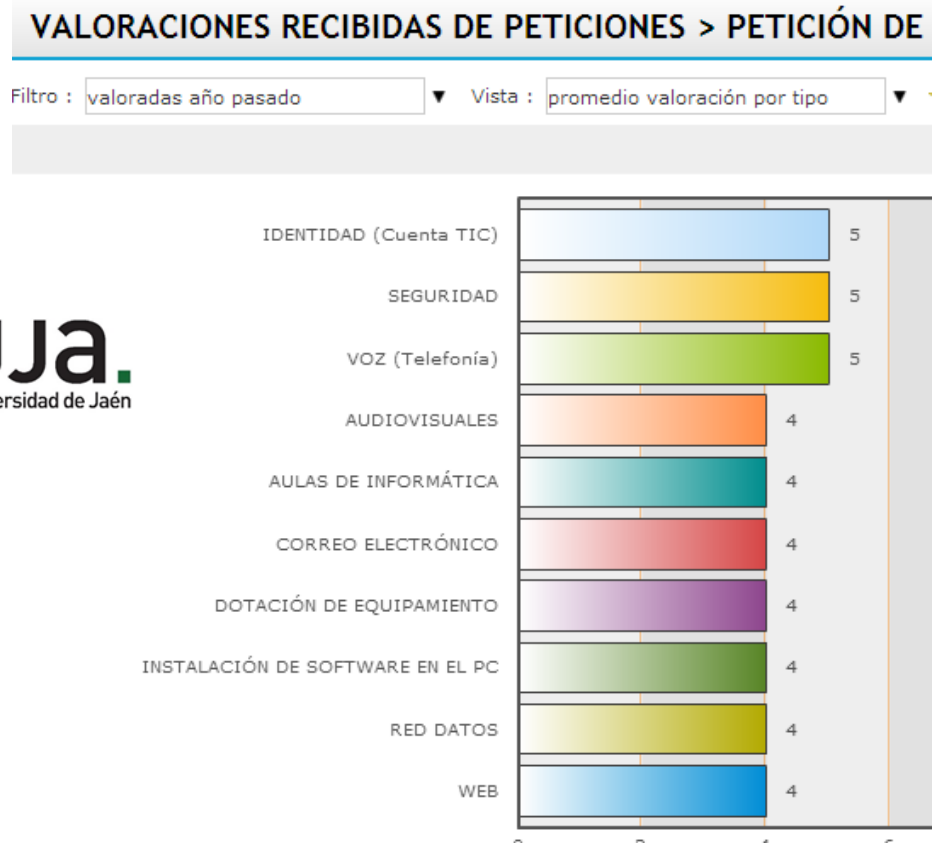
Nº de CI	Disponible	Nombre	Disponibilidad (%)	Variación	SLA Objetivo de Disponibilidad
CRUE_03_05	✔	Gestión Académica. Automatrícula	100,00	5,00	95% 24x7
CRUE_04_01	✔	Correo electrónico. PAS/PDI	100,00	5,00	95% 24x7
CRUE_04_02	✔	Correo electrónico. Estudiantes, egresados y preuniversitarios	100,00	5,00	95% 24x7
CRUE_05_01	✔	Web Institucional	100,00	5,00	95% 24x7
CRUE_05_03	✔	Universidad Virtual (intranet)	100,00	5,00	95% 24x7

Estirar, estirar, que el demonio va a pasar



Proceso de Mejora Continua





uja. Universidad de Jaén

Otros juegos populares

Arquitectura Empresarial

Catálogo de Aplicaciones

Gracias