

Andrés Prado
Universidad de Castilla la Mancha
andres.prado@uclm.es

Javier Quijada
Universidad de La Laguna
javier.quijada@ull.es

Juan Camarillo
Universidad de Sevilla
jcamcas@us.es

Un marco de referencia para la definición de Servicios TIC

- En diversas reuniones hemos compartido la inquietud y necesidad que existe de abordar los aspectos organizativos de los Servicios TIC.
- Intuimos que no existe gran diferencia en los servicios prestados y en la forma de afrontarlos. En este sentido, los indicadores estratégicos nos permiten compartir una visión conjunta y unificada del desarrollo tecnológico de las universidades, que se puede articular de manera similar.
- La evolución y madurez de los Servicios TIC está irremisiblemente asociada a procesos de definición y evaluación.

Un marco de referencia para la definición de Servicios TIC

- El enorme crecimiento de los Servicios TIC en los últimos años ha estado orientado hacia objetivos eminentemente técnicos vinculados a necesidades de servicio o compromisos de gobierno medidos en clave de legislatura.
- El necesario crecimiento y adaptación de los Servicios TIC, recursos humanos, técnicos y económicos; difícilmente se materializará en los próximos años.
- **Nos enfrentamos a un reto que no es sólo de carácter técnico, sino organizativo, e incluso cultural.**

Un marco de referencia para la definición de Servicios TIC

- Una propuesta de trabajo centrada en tres aspectos claves claramente interrelacionados:

La creación de un marco de referencia para los Servicios TIC de las Universidades Españolas (SUE).

Identificar proyectos y servicios tecnológicos que puedan ser abordados desde una perspectiva común o similar, no sólo desde un punto de vista técnico, sino a nivel de definición e integración en el modelo de servicio.

Habilitar las herramientas necesarias para facilitar la participación, el acceso a la información y la interrelación entre universidades con objetivos afines.

Un marco de referencia para la definición de Servicios TIC

- Esta experiencia piloto se ha centrado en definir un marco formal de referencia en el que englobar los Servicios TIC. Este modelo se ha basado en los siguientes aspectos:

Identificar **estándares** que de manera sencilla sean directamente aplicables a la definición de Servicios TIC (ITIL, ISO20000, ISO27000, etc.).

Crear un documento de referencia que defina el ámbito, la estructura y régimen de funcionamiento: **Reglamento de la Prestación de Servicios TIC.**

Un marco de referencia para la definición de Servicios TIC

Exponer de forma estructurada los tipos de servicios TIC ofertados en las universidades, las formas de acceso a los mismos y los compromisos mínimos garantizados sobre ellos: **Carta de Servicios TIC.**

Detallar todos los aspectos relacionados con los servicios TIC ofertados en la organización: **Catálogo de Servicios.**

Definir los servicios TIC desde dos perspectivas diferentes: la definición del servicio (**Ficha de Servicio**) y la regularización de uso del servicio (**Normativa de Uso o Reglamento Técnico**).

Evidentemente todos estos conceptos están relacionados entre sí.

El **Reglamento del Servicio**, articula el servicio desde el punto de vista organizativo y lo integra en el esquema de funcionamiento y gestión de la universidad. **La Carta de Servicios** clasifica los servicios ofertados en relación a su tipología y el **Catálogo de Servicios** los detalla desde el punto de vista de la gestión del servicio (**Ficha de Servicio**) y del usuario (**Normativa de Uso**).

Se está redactando un documento que describe estos conceptos en profundidad.

Un marco de referencia para la definición de Servicios TIC

En los dos meses de trabajo y las múltiples videoconferencias y documentos intercambiados se ha logrado:

- Consensuar y describir un **modelo** a partir del cual trabajar en la definición del Servicio y de los servicios TIC.
- Redactar varios **documentos** no sólo descriptivos sino funcionales de los distintos elementos contemplados en el modelo.
- Establecer una pauta de trabajo y explorar diversas vías de colaboración entre los Servicios TIC de un grupo de universidades con inquietudes y objetivos similares (+x-).

Los principales aspectos a destacar de esta experiencia son:

- El trabajo colaborativo realmente suma, compartir puntos de vista, consensuar objetivos y establecer agendas de trabajo concretas, produce la **sinergia** necesaria para avanzar en la definición de un Marco de Referencia de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Sistema Universitario Español que creemos beneficioso para todas las universidades.
- La agenda de reuniones (por videoconferencia) nos ha permitido compartir experiencias y puntos de vista de aspectos concretos de la gestión de los Servicios TIC.

Un marco de referencia para la definición de Servicios TIC

- Creemos posible la creación de un grupo de trabajo de universidades interesadas en la definición formal de los Servicios TIC con una agenda y objetivos concretos que en el plazo de 12 meses pueda consensuar y desarrollar un marco de referencia que sirva como modelo de definición de Servicios y servicios TIC. Cuanto más se reparta este trabajo mayores, mejores y más rápidos beneficios obtendremos (por ejemplo, en la creación de fichas de servicio).
- Este sería un paso importante hacia un objetivo más ambicioso basado en la **Gestión de Procesos** y la obtención de diversas certificaciones como **EFQM**.

Un marco de referencia para la definición de Servicios TIC

Funciones y fines

Misión

Planificar, coordinar y gestionar los recursos de comunicación e **informáticos** de carácter general que soportan técnicamente, en el campo de las tecnologías TIC, las tareas de gestión universitaria, docentes e investigadoras. Estas actividades convienen al Servicio TIC en un servicio transversal íntimamente ligado con todos los ámbitos universitarios, facilitando y promoviendo el acceso a las tecnologías de la información y gestionando los recursos tecnológicos **informáticos** y de comunicaciones a fin de contribuir a los objetivos de la Universidad de La Laguna.

Visión

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han convertido en un aspecto fundamental de la vida diaria de los miembros de la comunidad universitaria. La **mejora continua de los servicios prestados, la incorporación de nuevas funcionalidades, el incremento de la fiabilidad, la mejora de prestaciones y la sencillez en el acceso y utilización**, son aspectos fundamentales para consolidar a la Universidad de La Laguna como una organización eficiente y moderna, accesible desde Internet, y con múltiples servicios TIC disponibles en sus centros y en el hogar.

Normativa

- Estatutos de la Universidad de La Laguna.
- Reglamento del Servicio TIC de la Universidad de La Laguna publicado en el BOC con fecha 2 de marzo de 2011.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI o LSSICE).
- Ley 11/2007, de 22 de junio (BOE 150 de 23 de junio), de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- RD 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal.

Servicios que se ofrecen al usuario

- **Gestión Universitaria:** Mantenimiento, administración, gestión y soporte a las aplicaciones de gestión universitaria.
- **Apoyo a la Docencia:** Gestión y soporte de las aulas y servicios dedicados a facilitar las tareas docentes.
- **Apoyo a la Investigación:** Soporte y hospedaje de las infraestructuras TIC orientadas a la investigación y el **cálculo numérico**.
- **Servicios de Comunicaciones:** Planificación, gestión, mantenimiento y soporte de los servicios de comunicaciones fijos y móviles.
- **Seguridad TIC:** Gestión y despliegue de infraestructuras, servicios y aplicaciones orientadas a la mejora de la seguridad informática.
- **Herramientas Colaborativas:** Implantación, gestión y soporte de herramientas que faciliten en los diferentes ámbitos universitarios el trabajo en grupo.
- **Infraestructuras TIC:** Planificación, gestión, mantenimiento y soporte de los centros de proceso de datos, salas de comunicaciones, sistemas, almacenamiento e infraestructuras de comunicaciones.
- **Publicación de Contenidos y Comunicación Multimedia:** Despliegue y mantenimiento de los servicios y sistemas orientados a la publicación de contenido en Internet y difusión de la información.

Para solicitar, acceder o ampliar la información en relación a los servicios prestados acceda a la página web www.stic.ull.es

Nuestros compromisos

- Acceso público a los indicadores de calidad de los servicios prestados.
- Revisión y actualización periódica de las páginas web del servicio.
- Promocionar y facilitar el acceso a las TIC a la comunidad universitaria.
- Acceso electrónico a la solicitud de servicios, comunicación de incidencias y documentación de utilización.
- **Atención** a nuevas solicitudes inferior a 48 horas.
- Respuesta ante **incidencias** inferior a 8 horas y con resolución antes de 48 horas.
- **Disponibilidad** de los servicios prestados según la siguiente escala: 99.9% para servicios críticos, 99.5% para servicios importantes, 99.0% para servicios generales y 95.0% para otros servicios.
- Nivel de satisfacción (calidad) percibido por los usuarios respecto a los servicios prestados superior a 3 (de 5).

Indicadores de calidad de los servicios prestados

- **Indicadores de percepción:**
 - 0 Grado de satisfacción con los servicios.
 - 0 Grado de satisfacción con la atención recibida.
 - 0 Grado de satisfacción en resolución de incidencias.
 - 0 **Tiempo promedio** de respuesta.
 - 0 **Tiempo promedio** de resolución de incidencias.
 - 0 **Tiempo promedio** de prestación de servicios.

- 0 Disponibilidad de servicio.

Indicadores de rendimiento:

- 0 **Volumen de demanda:** Número de solicitudes de servicio recibidas por teléfono, fax, correo electrónico y presencialmente.
- 0 **Respuesta de servicio:** Porcentaje de solicitudes atendidas dentro del plazo establecido.
- 0 **Disponibilidad de servicio:** Porcentaje de servicios con una disponibilidad superior al establecido como objetivo institucional.
- 0 **Penetración de los servicios:** Porcentaje de miembros, potenciales usuarios de cada servicio, que demandan y usan los servicios ofertados.
- 0 **Calidad de los servicios:** Porcentaje de **quejas recibidas** recibidas en relación al número de usuarios de un servicio.
- 0 **Grado de acoplamiento institucional:** Porcentaje de servicios universitarios que se sustentan en servicios ofertados o gestionados por el Servicio TI.
- 0 **Grado de calidad de implantación:** Porcentaje de solicitudes recibidas que pueden ser atendidas y resueltas en el CAU sin ser escaladas a las **áreas técnicas**.

Necesitamos su opinión: reclamaciones y sugerencias

Para formular consultas, reclamaciones, quejas y sugerencias en relación a los servicios prestados por el STIC, se pueden utilizar los siguientes medios:

- 0 Presencial: presentando escrito en nuestras oficinas o en el Registro General de la Universidad.
- 0 Correo postal: Dirigido a la atención del Área de Soporte al Usuario y Gestión de la Calidad.
- 0 Fax: 922 31 9259

- 0 Correo electrónico: stic@ull.es
- 0 Página web www.stic.ull.es
- 0 Administración Electrónica: www.ull.es/procedimientos

Datos identificativos

Dirección:
Servicio TIC
Edificio Central
Universidad de La Laguna
C. Delgado Barreto s/n
38204 - San Cristóbal de La Laguna
Santa Cruz de Tenerife
España

Teléfono: +34 922 31 9180

Correo electrónico: stic@ull.es

Web: www.stic.ull.es

Horario de atención al público: 8:30-20:30 horas



(Localización en Edificio A)



Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación



CARTA DE SERVICIOS

1. Presentación
5. Resultados

2. Antecedentes
6. Experiencia

3. Objetivos
7. Conclusiones (E)

4. Modelo
8. Preguntas

Un marco de referencia para la definición de Servicios TIC

The screenshot shows a web browser window with the URL https://espacioscompartidos.uclm.es/area_tic/gt/servicios/default.aspx. The page title is 'Inicio - Servicios'. The main content area is titled 'Servicios' and contains several sections:

- Anuncios:** A section with a date '03/03/2011 14:34' and a title 'Documentos para Reunión Seguimiento por Andrés Prado'. The text below reads: 'Incorporados los documentos por la reunión de seguimiento del 3.3.2011. En el caso de la propuesta marco para CRUE, se han incorporado en color diferente cuestiones extraídas del documento de ULL.' There is a link 'Agregar nuevo anuncio'.
- Calendario:** A section with a date '24/03/2011 9:00' and title 'Jornadas CRUE-TIC'. Below it, a date '31/03/2011 16:30' and title 'Revisión Servicios Revisión presentación CRUE TIC'. There are links for 'Datos VC', 'IP ULL: 193.145.111.250', and 'IP US: 150.214.143.204'. There is a link 'Agregar nuevo evento'.
- Documentos:** A table listing documents with columns 'Tipo', 'Nombre', and 'Modificado por'.

Tipo	Nombre	Modificado por
	ULL-Triptico_Carta_Servicio ¡nuevo!	JESUS JAVIER QUIJADA MORALES
	PresentacionCRUETIC	JESUS JAVIER QUIJADA MORALES
	ULL tríptico_carta_servicio comentado	Andrés Prado
	TIC106 Propuesta Marco Servicios TIC - ULL	JOSE CARLOS GONZALEZ GONZALEZ
	PresentacionCRUETIC	JESUS JAVIER QUIJADA MORALES
	TIC106 Propuesta Marco Servicios TIC	Andrés Prado
	Servicios TIC	Andrés Prado
	UCLM-TIC-SER-003 Fax Corporativo 0.3	Andrés Prado
	UCLM-TIC-NOR-002 Normativa Fax Corporativo v0.2	Andrés Prado
	ULL Reglamento Servicio TIC	Andrés Prado
	ULL tríptico_carta_servicio	Andrés Prado
	ULL Servicio TIC	Andrés Prado
	UNE93200 Anexo AENOR	Andrés Prado
	UNE93200-2008	Andrés Prado
	GuiaElaboracionCartasdeServicios_revisado04112010[1]	Andrés Prado

 There is a link 'Agregar nuevo documento' at the bottom.
- Vínculos:** A section with a title 'Logotipo GT' and a list of links: 'AENOR. UNE 93200', 'CRUE-TIC', 'CRUE-TIC ULL', 'OPPMI', 'Osmlus', and 'US - TIC Calidad'. There is a link 'Agregar nuevo vinculo'.

The left sidebar contains navigation links: 'Imágenes', 'Documentos', 'Listas', 'Calendario', 'Tareas', 'Discusiones', 'SitiOS', and 'Personas y grupos'. The bottom status bar shows 'Listo'.

1. Presentación
5. Resultados

2. Antecedentes
6. Experiencia

3. Objetivos
7. Conclusiones (E)

4. Modelo
8. Preguntas

Un marco de referencia para la definición de Servicios TIC

- Si estáis interesados en participar en este proyecto y acceder a la documentación generada podéis poneros en contacto con nosotros a través de nuestras direcciones de correo electrónico:

Andrés Prado - andres.prado@uclm.es

Javier Quijada - javier.quijada@ull.es

Juan Camarillo - jcamcas@us.es

- En función del número de universidades que se integren en el proyecto se habilitarían herramientas colaborativas que faciliten la interacción y la compartición de información.