



CRUE

TIC Comisión Sectorial de las Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones

CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC UNIVERSITARIOS

Reunión de la Sectorial CRUE-TIC
Universidad Complutense de Madrid

4 y 5 de abril del 2014

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



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



CRUE

TIC Comisión Sectorial de las Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones



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/ServiciosTI/Catalogo de Servicios/](https://crue.sharepoint.com/sites/Intranet/tic/direccionti/Documentos/ServiciosTI/Catalogo%20de%20Servicios/)



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





CRUE

TIC Comisión Sectorial de las Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones

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

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

CRUE	Grupo de Servicios	Servicios	Notas
CRUE_01_01	Soporte TIC a la Docencia	Docencia Virtual	Aplicaciones para la docencia
CRUE_01_02	Soporte TIC a la Docencia	Soporte a aulas de informática de libre acceso	Instalación y configuración
CRUE_01_03	Soporte TIC a la Docencia	Soporte a aulas de Informática de uso docente	Instalación y configuración
CRUE_01_04	Soporte TIC a la Docencia	Soporte a Aulas multimedia	Instalación y configuración
CRUE_01_05	Soporte TIC a la Docencia	Soporte a la elaboración de contenidos docentes	Asesoramiento en el uso de TIC
CRUE_01_06	Soporte TIC a la Docencia	Soporte a realización y corrección de exámenes	Soporte a la automatización de procesos
CRUE_01_07	Soporte TIC a la Docencia	Gestión de licencias software para docencia	Adquisición, gestión y mantenimiento de software
CRUE_02_01	Soporte TIC a la Investigación	Supercomputación	Gestión de los recursos de supercomputación



Catálogo de Servicios TIC Universitarios v2.0

Vista del Negocio/Usuario



CRUE

Servicios orientados a
Procesos de Negocio

Servicios NO orientados a Procesos de Negocio

Servicios al
usuario

Servicios de
soporte o
técnicos

Vista Técnica/de Soporte



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-TIC 02
Soporte TIC a la
Investigación

CRUE-TIC 05
Publicación Web

- 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



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_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



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



CRUE

TIC Comisión Sectorial de las Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones

EL CATÁLOGO Y LOS PROCESOS

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

Madrid. 4 de abril del 2014

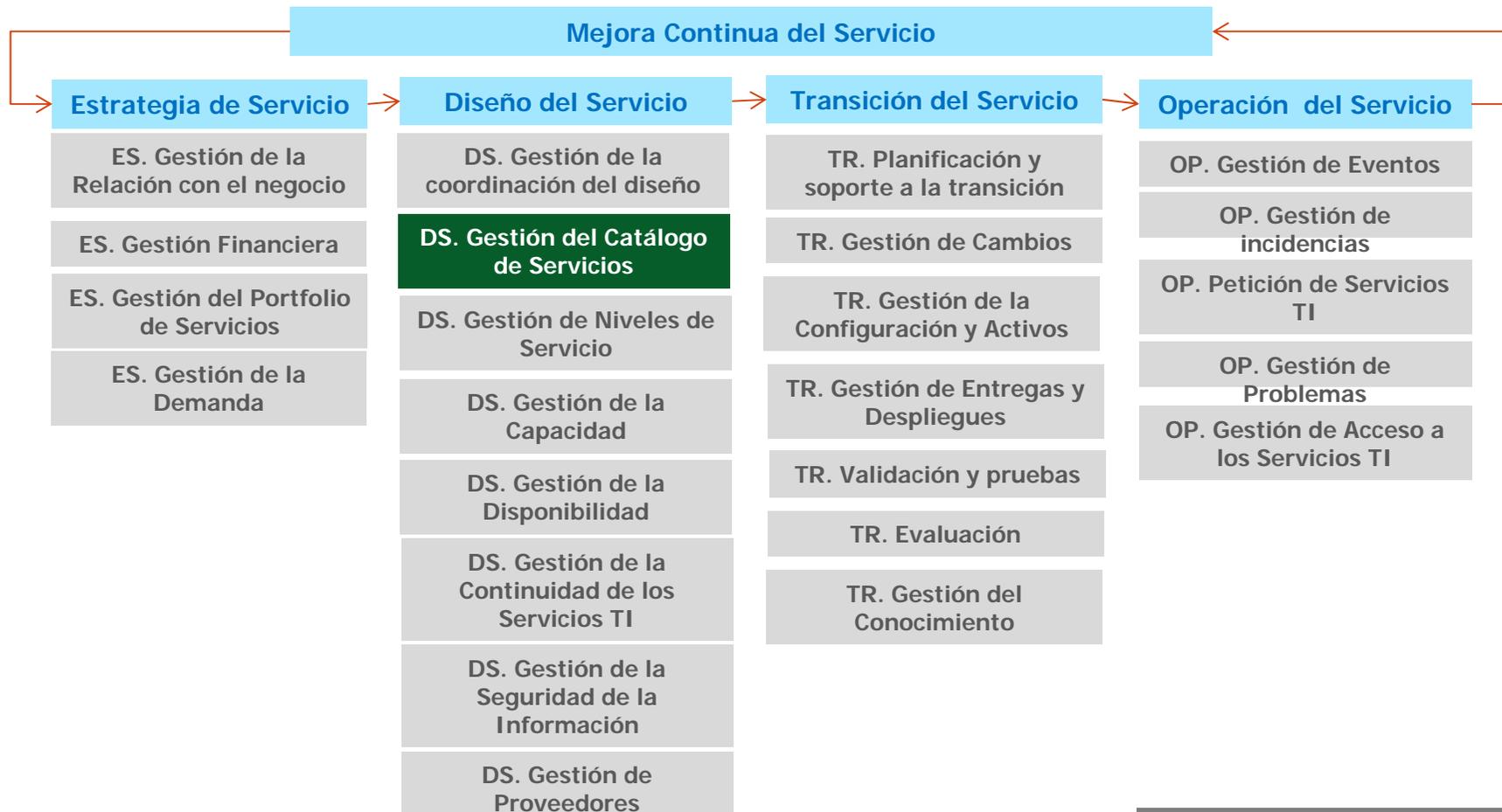


Procesos ITIL® 2011

MJ. Mejora continua

MJ. Informes Servicios TI

Mejora Continua del Servicio





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 Cls Impactantes (4) Cls Impactados (0) Software Instalado (0) Equipos relacionados (0) Licencias (0)

Nombre: **Nº de Servicio**:

* Modelo: **05. Publicación WEB de Contenidos**

Versión Actual: 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** Siguiete Versión:

Tema por defecto (Cambios): **N/A** Siguiete Responsable: **N/A**

Corresponde con:

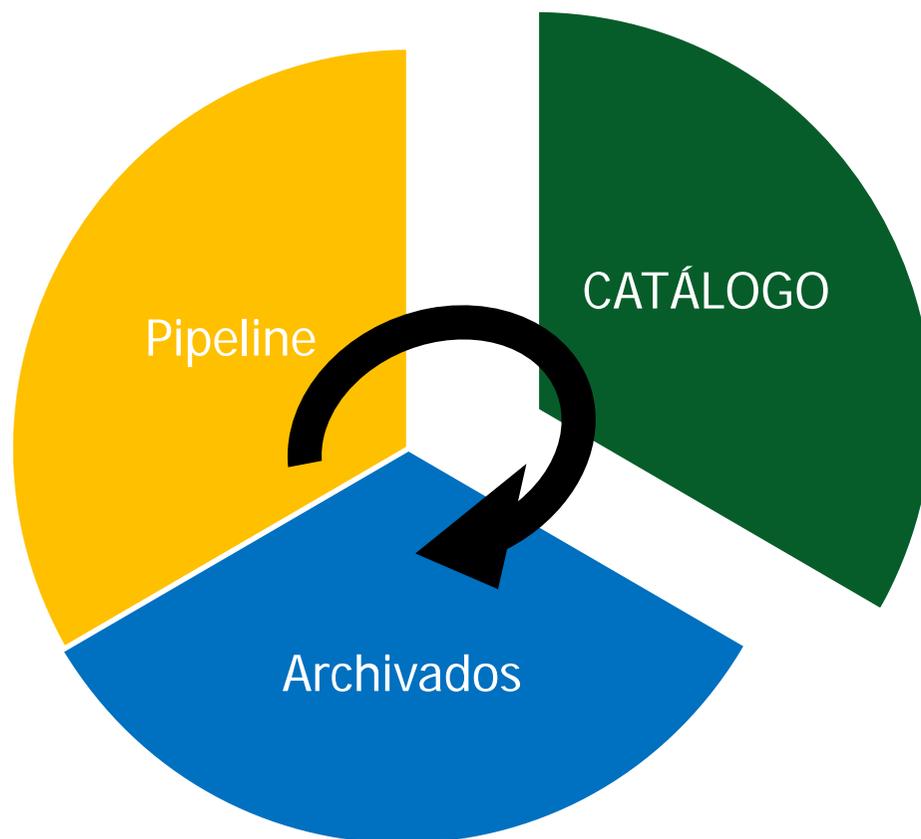
Nota

- 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



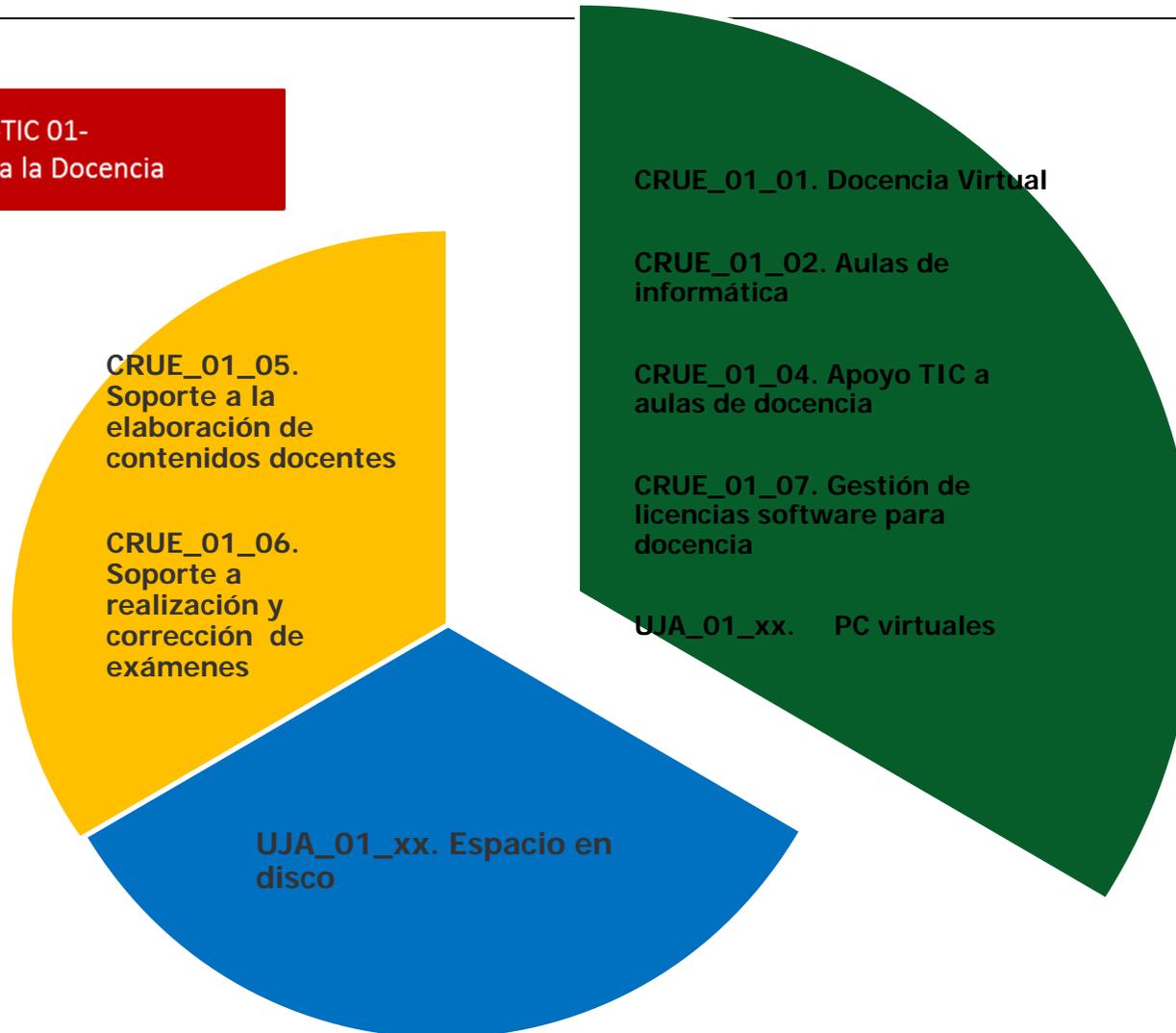


Portfolio. Caso de uso



UNIVERSIDAD DE JAÉN

**CRUE-TIC 01-
Soporte TIC a la Docencia**





Portfolio. Caso de uso



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Nº de Servicio	Nombre	Disponible	Versión
-	PC virtuales	✓	0.0
CRUE_01_01	Docencia Virtual	✓	0.0
CRUE_01_03	Aulas de informática	✓	0.0
CRUE_01_04	Apoyo TIC a aulas de docencia	✓	0.0
CRUE_01_07	Gestión de licencias software para docencia	✓	0.0

Nombre	Categoría	Estado del Servicio	Fecha de Salida
Espacio en disco	Servicio	Final de la vida	18/03/2014



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



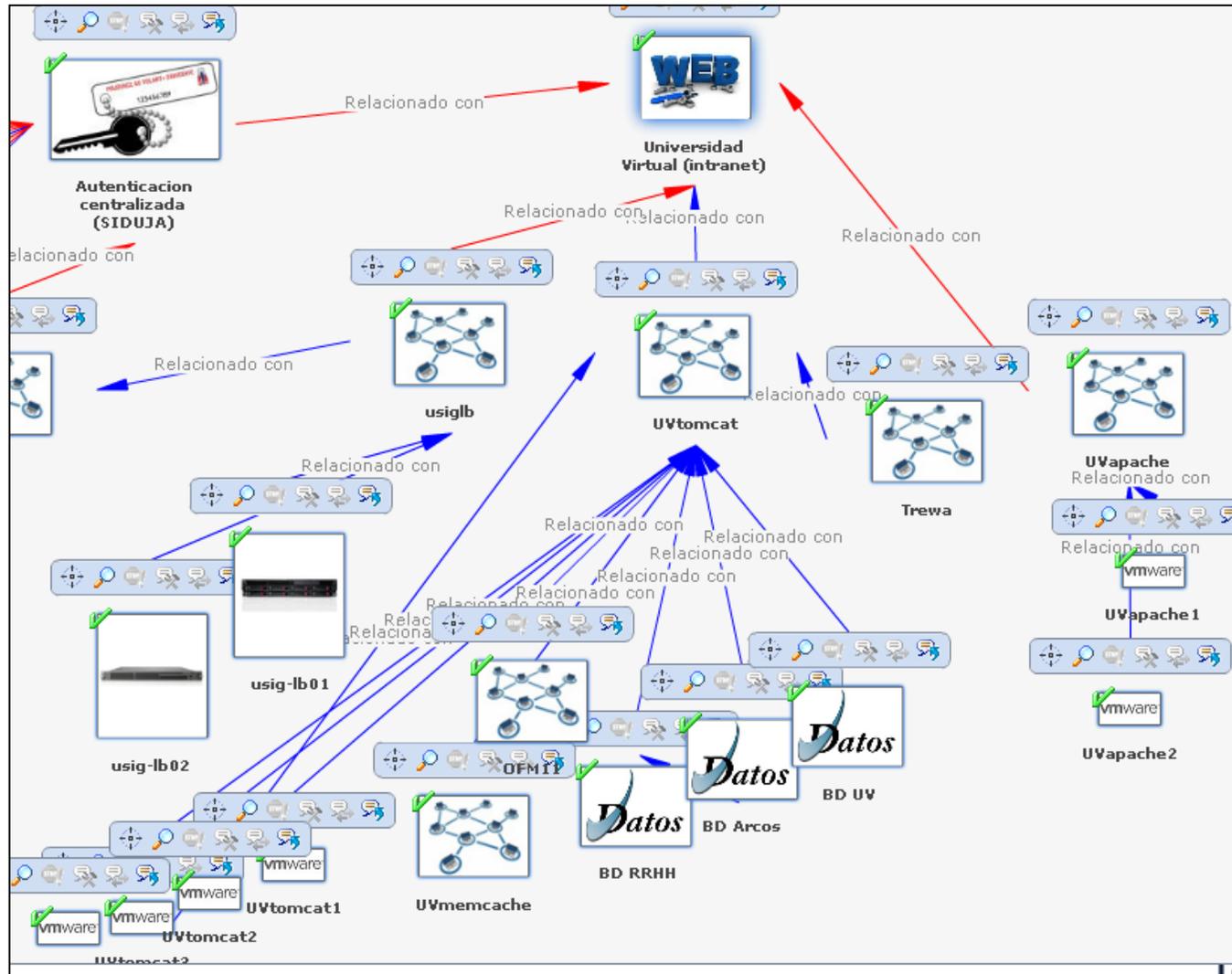
- Versión 1.0, 2.0,



CMDDB. Caso de uso



UNIVERSIDAD DE JAÉN





Gestión de la Configuración y los Activos

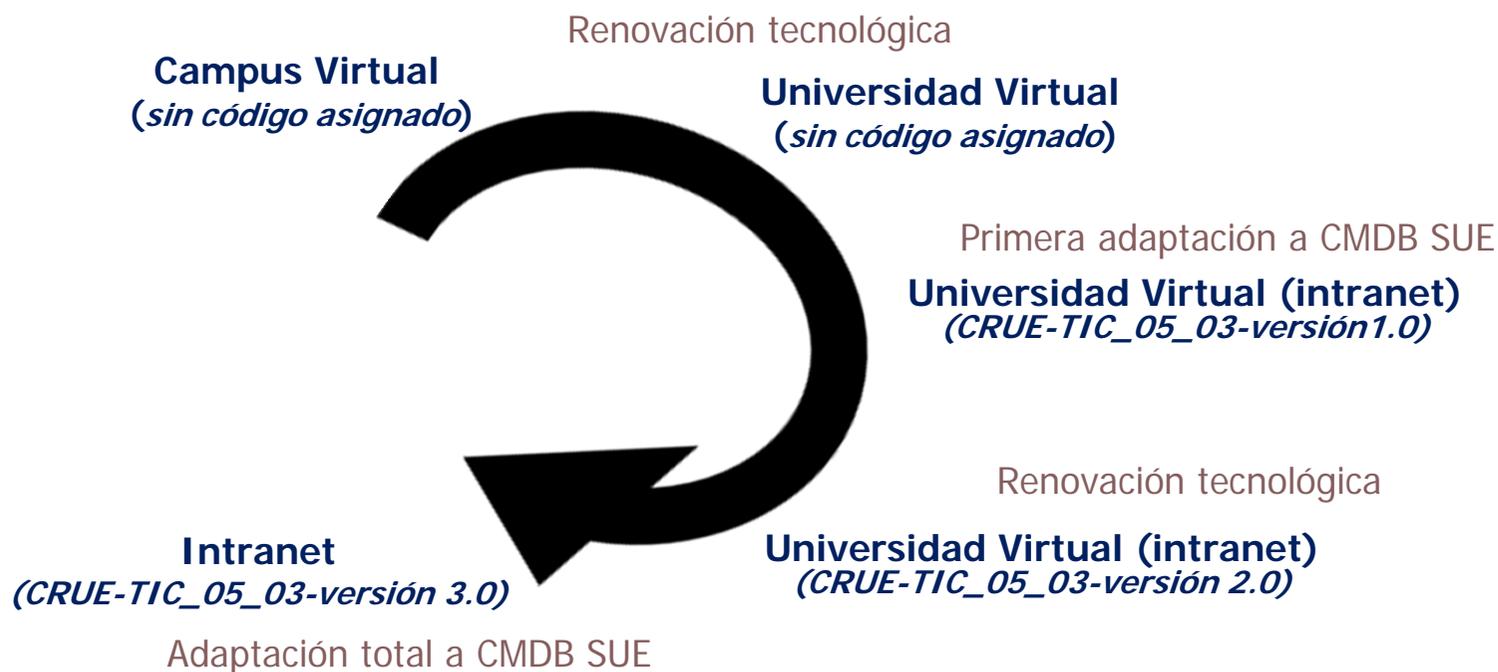




PROCESO: Gestión del Cambio



- 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



Sede Electrónica (Nombre) [+ Solicitar](#)

Detalles | CIs Impactantes (4) | CIs Impactados (0) | Software instalado (0) | **Incidencias (2)** | Disponibilidad

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



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 Virtual (intranet) (Nombre) [+ Solicitar](#)

Detalles **DISPO > 05. P > 05. PUBLICACIÓN WEB DE CONTENIDOS** [+ Solicitar](#)

Fecha de Filtro : Servicios Vista : Modelo

Calcul de la Disponibilidad El Año pasado

Fecha de	Disponible	Nº de CI	Nombre	Disponibilidad (%)	Variación	SLA de Disponibilidad
04/01/201						
01/11/201						
11/07/201						
09/07/201	✓	-	Blogs	100,00	1,00	99% Horario UJA
20/06/201	✓	CRUE_05_01	Web Institucional	99,82	4,82	95% 24x7
25/02/201	✓	CRUE_05_02	Sede Electrónica	99,73	0,73	99% Horario UJA
07/02/201	✓	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



UNIVERSIDAD DE JAÉN

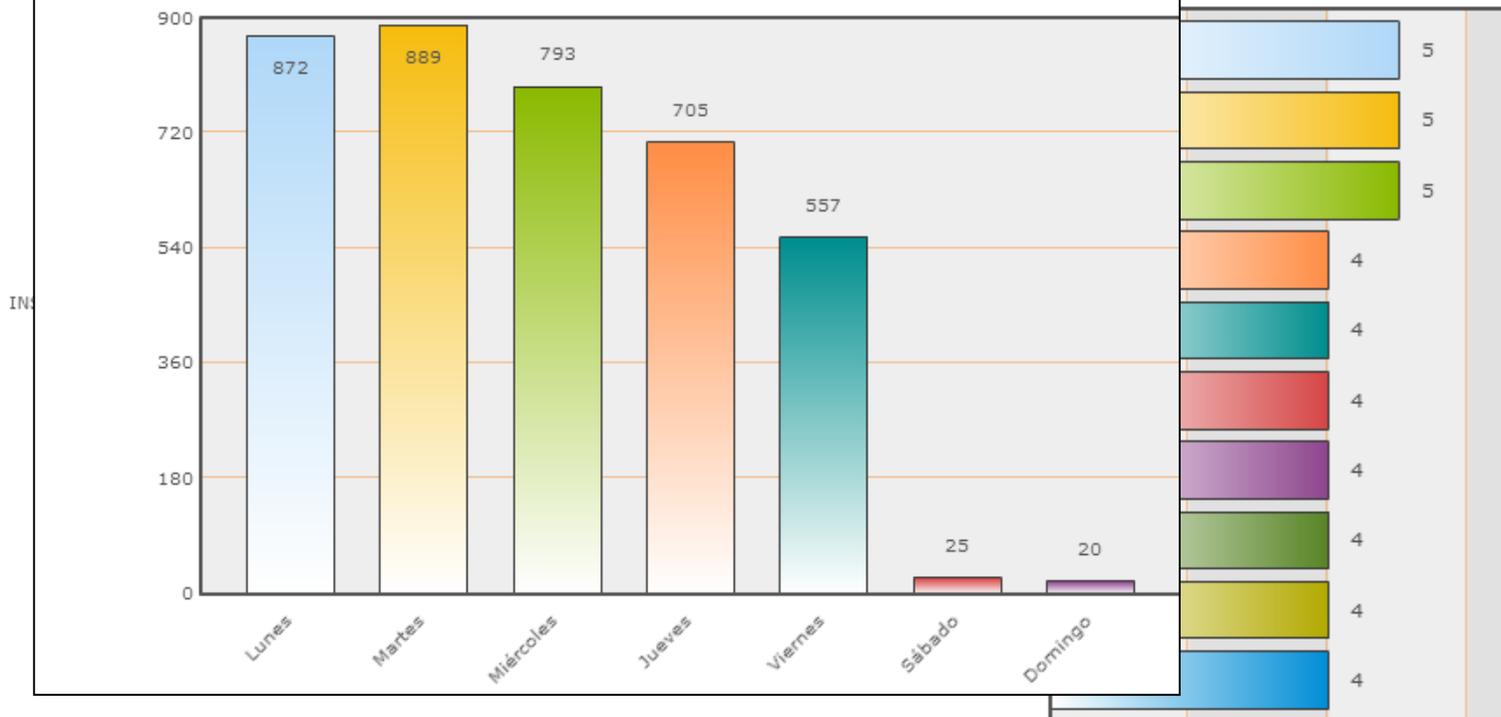
PETICIONES CERRADAS > PETICIÓN DE SERVICIO

Filtro : Año pas

INCIDENCIAS CREADAS

Filtro : Todos los años

Vista : Por día de la semana/Tipo





CRUE

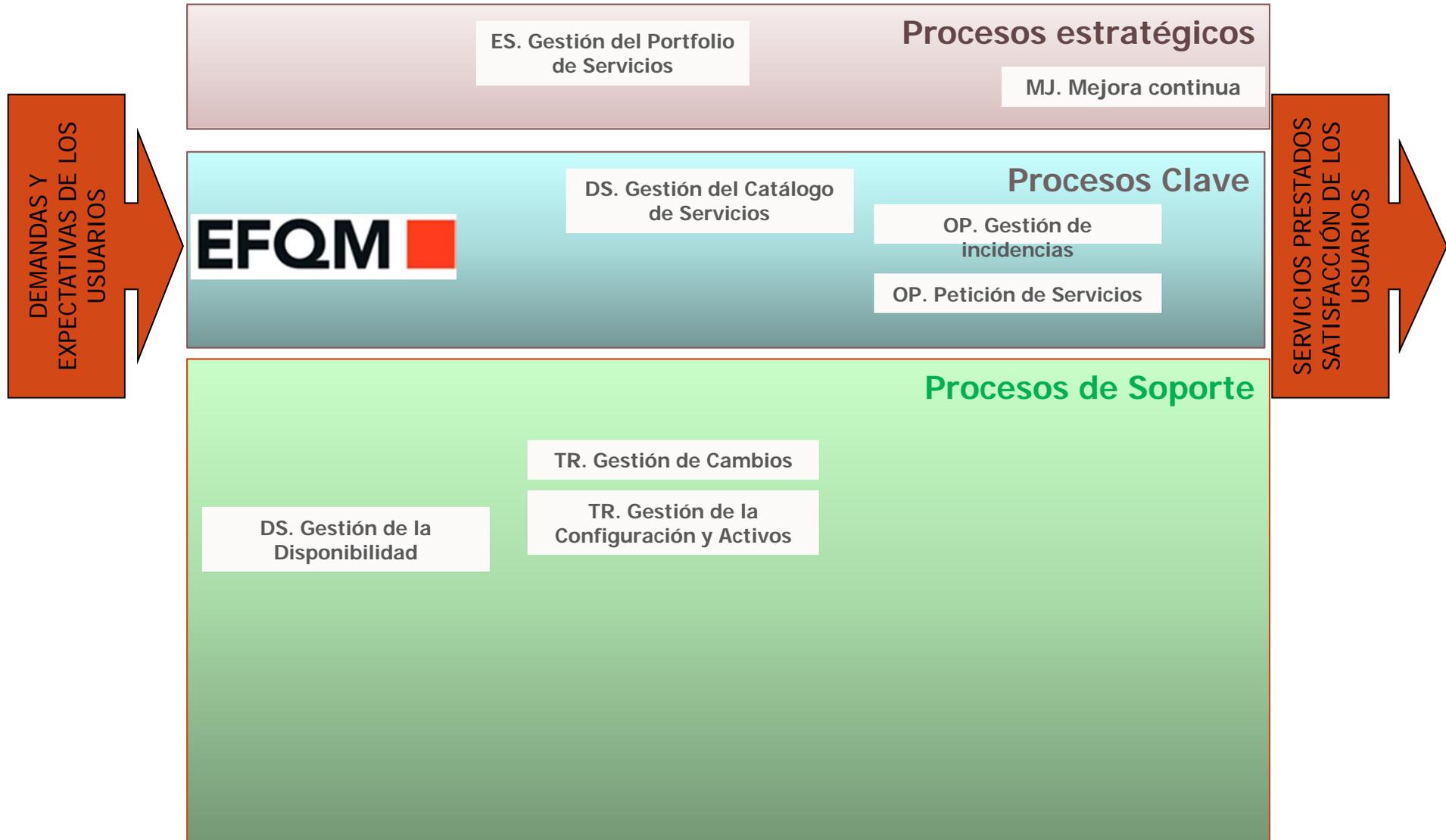
TIC Comisión Sectorial de las Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones

MAPA DE PROCESOS



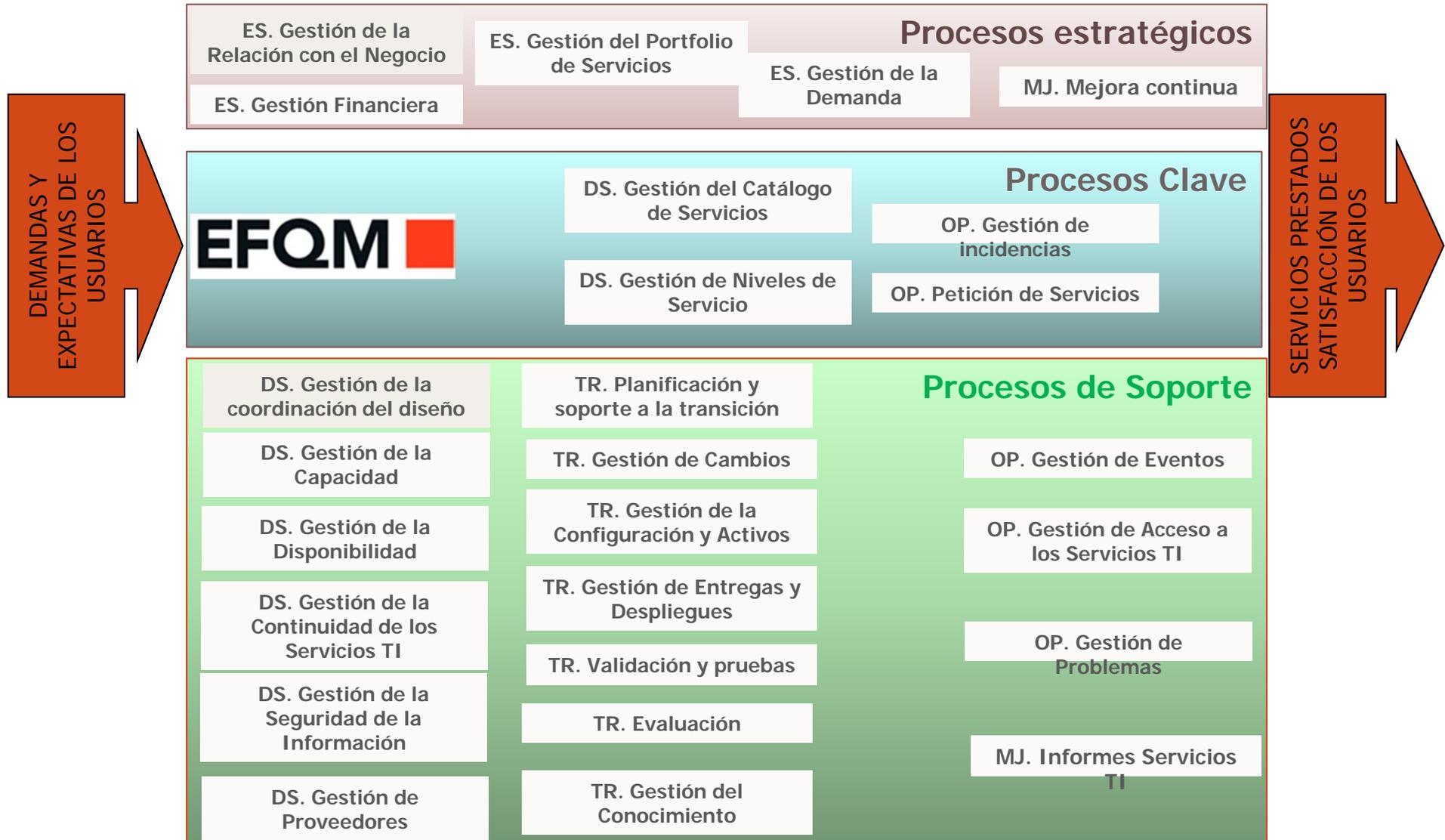


MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA



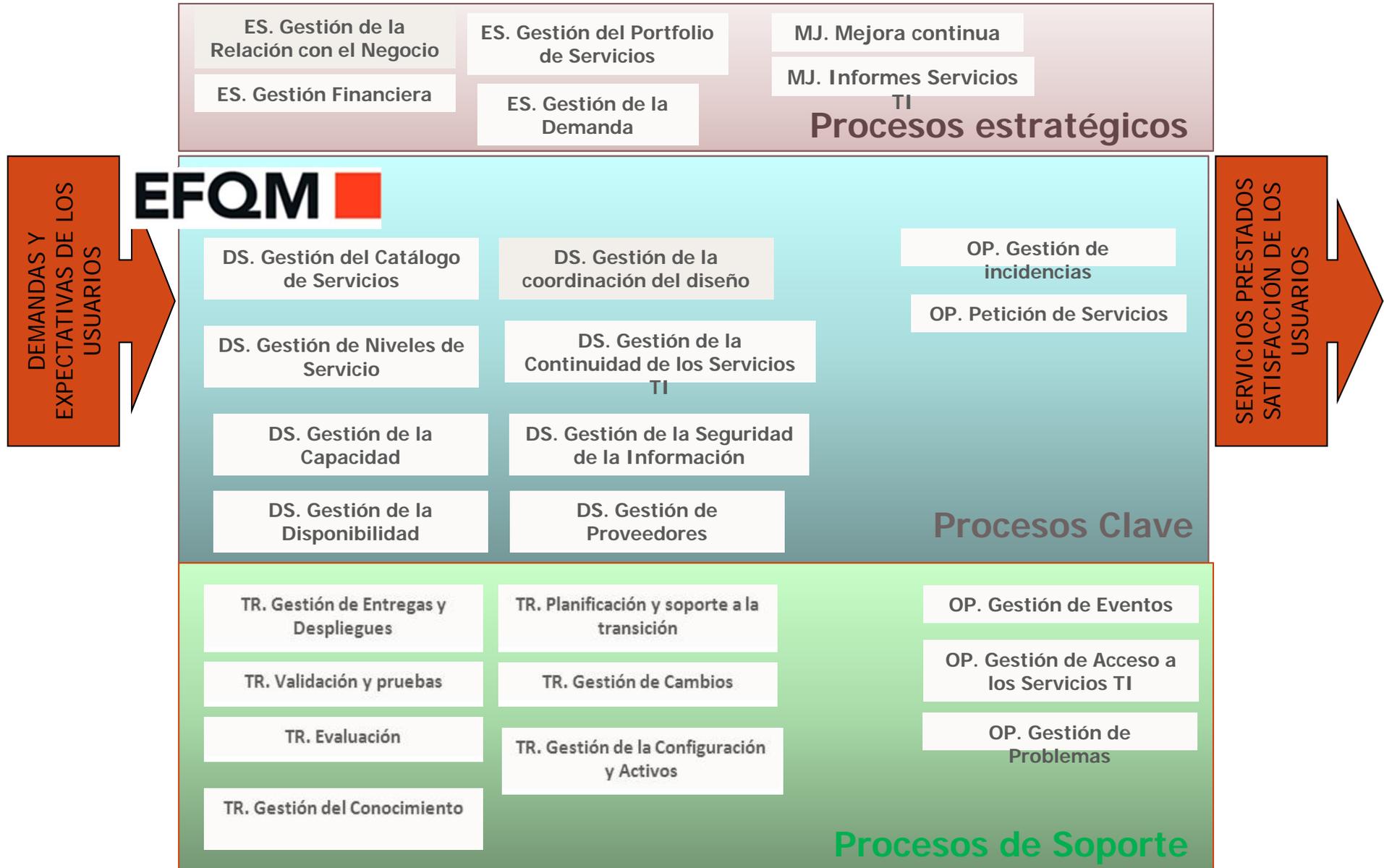


MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA





MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA





CRUE

TIC Comisión Sectorial de las Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones

PRÓXIMOS HITOS

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

Madrid. 4 de abril del 2014



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>