



Grupo de Trabajo Catálogo de Servicios TIC

I. Objeto

El objetivo de este documento es describir los objetivos y el ámbito de actuación del conjunto de universidades que componen el Grupo de Trabajo para la generación de una propuesta de Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC) en el Sistema Universitario Español (en adelante SUE).

II. Antecedentes

En el marco de la Sectorial TIC de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (en adelante CRUE-TIC), se viene trabajando y discutiendo desde hace años en los aspectos organizativos de los servicios basados en TIC en las universidades. En este sentido, el establecimiento de indicadores estratégicos ha sido un gran paso en compartir una visión conjunta de la actividad en materia TIC en las universidades, habiendo servido de referencia para el desarrollo tecnológico de las mismas.

El crecimiento de las necesidades de servicios TIC en las universidades, no sólo en cuanto a cantidad sino también en cuanto a calidad, especialmente en lo que respecta a disponibilidad y seguridad, ha sido exponencial en los últimos años. Este continuo crecimiento ha orientado la gestión de los servicios TIC hacia objetivos a corto plazo, centrados en el soporte y mantenimiento, u objetivos vinculados a compromisos de gobierno medidos en clave de legislatura. A esta situación de crecimiento de demanda se ha de sumar la compleja situación socioeconómica que afrontamos a corto y medio plazo, lo que dificulta, más si cabe esta gestión con unos recursos económicos limitados y unas estructuras de recursos humanos dimensionadas hace años con otra situación bien diferente.

Esta situación ha sido debatida en el marco de la sectorial CRUE-TIC donde se ha puesto de manifiesto la complejidad de la gestión TIC en el nuevo entorno que debemos afrontar. Los responsables profesionales de la prestación de servicios TIC han mostrado su preocupación frecuentemente ante un nuevo reto que, en este momento no es técnico, sino organizativo y, más aún, cultural.

Ante esta situación, este grupo de universidades propone la creación de un marco de referencia de Servicios TIC ofertados en el SUE. Este marco de referencia debería servir como modelo estructurado de servicios, en el que cada universidad podría utilizar para la organización de sus recursos, la gestión de sus servicios ofertados, la comparación con el resto del SUE. De forma adicional, este modelo serviría de herramienta para identificar proyectos abordables de forma conjunta por la totalidad o una parte de universidades en el marco del SUE.

III. Descripción Básica del Modelo

Estándares

La propuesta del marco de Referencia debe estar basada en los modelos de buenas prácticas existentes en el sector, desde marcos de buenas prácticas como ITIL hasta modelos como CoBIT y normas de estandarización internacionales como ISO 38500.

Articulación del Marco de Referencia

El marco de referencia debe estar sustentado, al menos, por diferentes bloques, alineados con los propuestos por las normas y modelos de referencia internacionales.

Reglamento de la Prestación de Servicios TIC

El marco de referencia propuesto debe estar gobernado por un Reglamento que defina al menos, la estructura, el ámbito y régimen de funcionamiento necesario para la prestación de los servicios TIC en la universidad. Este documento ha de estar estrechamente relacionado con la Relación de Puestos de Trabajo de la universidad, pero su alcance excede a un documento de estructuración de Recursos Humanos. El objetivo final es disponer de un marco de referencia de los servicios que sea asumido en la institución, tanto a nivel de usuario de servicio como de prestador del mismo y que defina el ámbito, la estructura y el régimen de funcionamiento.

Como caso de ejemplo, en la Universidad de La Laguna, según se define en el art.203 de sus estatutos, todos los Servicios Universitarios *"se dotarán de un reglamento de organización y funcionamiento aprobado por el Consejo de Gobierno que precisará como mínimo, estructura, ámbito y régimen de funcionamiento del servicio, los niveles, grados de responsabilidad y categorías del personal al que se encomienda su gestión y el régimen económico. Cuando la asignación del personal implique modificación en la Relación de Puestos de Trabajo se requerirá el informe previo de los órganos de representación del personal afectado"*.

Carta de Servicios

La Carta de Servicios debe ser el elemento clave en la oferta de servicios TIC en las universidades. En este sentido, se plantea la generación de cartas de servicio compatibles con la norma "UNE 93200:2008. Cartas de Servicios. Requisitos"

La carta de servicios debe exponer de forma estructurada la misión y visión de la universidad sobre los servicios TIC ofertados en las universidades, su tipología, las formas de acceso a los mismos y los compromisos mínimos garantizados sobre ellos en referencia a unos indicadores estructurados y bien definidos.

Catálogo de Servicios

El Catálogo de Servicios es la aplicación del concepto definido en ITILv3, donde se detallan todos los aspectos relacionados con los servicios TIC ofertados en la organización. La propuesta contempla la estructuración del catálogo en varios niveles de detalle y su definición en base a 2 conceptos diferentes, la "Ficha de Servicio" y la "Normativa de Uso" del servicio.

Es necesario que el modelo propuesto contemple la vinculación entre la Carta de Servicios y el Catálogo de Servicios. En este sentido, se propone una vinculación con la carta de servicios a nivel de clasificación de "Tipo de Servicio".

Ficha de Servicio

La Ficha de Servicio debe ser el elemento clave aglutinador de todo lo necesario para la gestión del servicio desde el punto de vista del área TIC. En este sentido, debe contemplar la documentación de los recursos necesarios para soportar el servicio, protocolos técnicos y la dependencia con otros servicios.

Normativa de Uso del Servicio

La Normativa de Uso del servicio debe ser el elemento que regularice el uso de cada uno de los servicios TIC ofertados en la universidad, estableciendo sus características y normativas técnicas, con el objetivo de definir los límites y el ámbito de prestación del servicio al usuario. Deberá ser el elemento clave de acuerdo entre el área TIC y sus usuarios (clientes), identificados en el caso de las universidades en la Gerencia y el Vicerrectorado TIC u organismo competente en esta materia.

Mapa de procesos

Los diferentes marcos de referencia mencionados anteriormente basan la prestación de los servicios en un mapa de procesos de la organización. Se considera ámbito de exploración de este grupo de trabajo la identificación y posible normalización de un mapa de procesos universitarios que soporten la prestación de los servicios TIC objeto de la catalogación propuesta.

IV. Objetivos del Grupo de Trabajo

Los objetivos del grupo de trabajo han de estar alineados con el modelo de referencia a desarrollar en el grupo. En este sentido, se identifican varias líneas de actuación que serán lideradas cada una de ellas por una de las universidades participantes.

ID	Nombre	Descripción	Líder	Objetivos 2012
0	Reglamento Servicios TIC	Propuesta de estructuración y contenidos a incluir en un Reglamento de Servicios TIC universitarios	ULL Javier Quijada	Documento con propuesta de estructura y contenidos necesarios. Ejemplo de aplicación.
1	Carta de Servicios	Propuesta de estructuración y contenidos a incluir en una Carta de Servicios TIC universitarios	ULL José Carlos González	Documento con propuesta de estructura y contenidos necesarios. Ejemplo de aplicación.
2	Catálogo de Servicios	Propuesta de estructuración y clasificación de los Servicios TIC universitarios	UCLM José Antonio Iglesias	Propuesta de clasificación de servicios en 2 niveles de agrupación
3	Ficha de Servicio	Propuesta de estructuración de una Ficha descriptiva de los Servicios TIC universitarios	UMH Elisa Ramírez	Documento con propuesta de estructura y contenidos necesarios. Ejemplo de aplicación.
4	Mapa de Procesos	Identificación de los procesos soporte de los Servicios TIC universitarios	UJA Adelaida Cabrero	Identificación casos de referencia
5	Herramientas software	Identificación de herramientas software que faciliten la gestión de la carta de servicios su mantenimiento y la publicación de indicadores	ULE Vicente Matellán	Identificación de herramientas utilizadas actualmente en el SUE
6	Relaciones Externas	Identificación de los resultados aplicables en otros Grupos de Trabajo de CRUE-TIC	UCLM Andrés Prado	Identificación de posibles relación con informe UNIVERSITIC



V. Modelo de participación en el Grupo de Trabajo

El grupo de trabajo se constituye desde una perspectiva abierta y pragmática. Esto implica que la participación está garantizada a cualquier universidad del SUE y que, de cara a facilitar la evolución continua de los trabajos, la incorporación a la actividad productiva del grupo debe estar basada en la asunción de responsabilidades y tareas en los trabajos acordados. Se establece, por tanto, un modelo de participación estructurado en tres niveles:

Participación en el resultado

El grupo de trabajo presentará resultados en las diferentes líneas de actividad de forma periódica a la Sectorial TIC de la CRUE. CRUE-TIC establecerá los medios para poner a disposición de todas las universidades interesadas en estos resultados la información generada por el grupo de trabajo. De forma complementaria a lo anterior, el propio grupo pondrá a disposición de las universidades interesadas un espacio web compartido donde consultar los diferentes resultados a medida que estos se vayan produciendo.

Participación en la revisión

El grupo de trabajo mantendrá un espacio web compartido donde se irán publicando los diferentes borradores generados en las distintas áreas de trabajo. Se considera que es fundamental contar con universidades que permitan validar los documentos de trabajo en fases de borrador avanzada, incluyendo comentarios o incorporándose puntualmente al desarrollo y revisión de un tema en concreto.

Participación en la generación

El grupo de trabajo contará con un número limitado de universidades que con carácter permanente durante la vida del grupo en CRUE-TIC tendrán la responsabilidad de avanzar de forma proactiva en las diferentes líneas de trabajo y fomentar la participación en el mismo. La incorporación de universidades a este grupo deberá estar vinculada a una revisión de la documentación ya generada y la asunción de responsabilidades tanto en alguna línea de trabajo en concreto como en las reuniones de coordinación y puesta en común que este grupo realizará mediante videoconferencia.

VI. Anexos

Espacios de colaboración

El grupo de trabajo contará con unos espacios de colaboración proporcionados por alguna de sus universidades:

Coordinación y Gestión documental

La coordinación del grupo de trabajo, incluyendo la gestión documental y el calendario de actividades, se realizará mediante un espacio web colaborativo aportado por la UCLM en la URL https://espacioscompartidos.uclm.es/area_tic/gt/servicios/

Para solicitar acceso al espacio compartido basta con remitir un correo a la dirección andres.prado@uclm.es

Para solventar cualquier incidencia relacionada con las credenciales de acceso la UCLM pone a disposición de los usuarios sus herramientas de auto-recuperación en <http://mis.tic.uclm.es/credenciales/>

Para solventar cualquier incidencia relacionada con el acceso al espacio compartido o con las credenciales asignadas, la UCLM facilita la dirección de su centro de atención al usuario: <https://cau.uclm.es>

Red Social

El grupo de trabajo de direcciones de servicios de informática mantiene un espacio en la red social LinkedIn en la URL <http://www.linkedin.com/groups?gid=1842546&trk> El Grupo de Trabajo valorará la idoneidad de mantener un subgrupo como foro dedicado a la gestión de servicios TIC universitarios.

Videoconferencia

Las reuniones de coordinación se establecerán con carácter periódico mensual mediante sistema de videoconferencia utilizando la MCU de la UCLM.