



**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL
SERVICIO DE INFORMÁTICA Y
COMUNICACIONES DE LA ULPGC**

Las Palmas de Gran Canaria

Julio 2003

INDICE

PRESENTACIÓN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	5
CRITERIO 1. Política y Estrategia.....	12
CRITERIO 2. Gestión de las personas.....	16
CRITERIO 3. Alianzas y Recursos.....	20
CRITERIO 4. Liderazgo.....	29
CRITERIO 5. Procesos.....	34
CRITERIO 6. Resultados en los clientes.....	38
CRITERIO 7. Resultados en las personas.....	45
CRITERIO 8. Resultados en la sociedad.....	52
CRITERIO 9. Resultados clave.....	54
ANEXO 1: Tablas Procesos.....	57
ANEXO 2: Tabla Resumen propuestas de mejora.....	72

PRESENTACIÓN

En el marco del II Plan de Calidad de las Universidades la ULPGC ha iniciado en el 2002 el proceso de evaluación del Servicio de Informática y Comunicaciones con el objeto de detectar sus puntos fuertes y débiles y desarrollar programas de mejora continua en los servicios que presta.

El proceso ha sido desarrollado por un Comité Interno de Evaluación (CIE) conformado por personal y usuarios del Servicio Informática y Comunicaciones (SIC), de modo que fuera lo más heterogéneo posible y estuvieran presentes los distintos agentes relacionados con el servicio. Con el objetivo de unificar criterios de actuación, en diciembre de 2002 se llevó a cabo una actividad formativa sobre la metodología y el modelo a aplicar en la evaluación.

El CIE lo constituyen personas pertenecientes a tres colectivos. Personal del servicio de Informática y Comunicaciones, representantes de los usuarios y técnicos de apoyo. A continuación se detallan los miembros según el colectivo de pertenencia.

- Personal del Servicio
 - D. Jacques Bulchand Gidumal (Presidente del CIE), director de Política Informática
 - D. Carlos Mena Mesa, director del Servicio de Informática y Comunicaciones
 - D. Diego Suárez Hernández, analista del SIC
 - D. Francisco Pérez Rosales, gestor de subcampus de Tafira II
 - D. Juan Francisco Añor Arencibia, operador de ordenador
 - D. Marcos Rodríguez Jorge, técnico especialista del subcampus del Obelisco
- Representantes de los usuarios
 - D. Sergio Hernández Dévora: Subdirector de Tesorería (PAS)
 - D. Rafael Robaina Romero: Profesor del Departamento de Biología y Director de Coordinación de Acceso de la ULPGC
 - D. Pablo González León: Estudiante de la ULPGC

- Técnicos de apoyo pertenecientes al Vicerrectorado de Planificación y Calidad, que colaboran en el cumplimiento de la metodología adoptada por el Consejo de Coordinación Universitaria.

Constituido el CIE y efectuada la actividad formativa, el proceso de autoevaluación se ha desarrollado distribuyendo los nueve criterios que establecía la Guía entre distintos miembros del CIE, de manera que cada miembro se encargara de recopilar información relacionada con el criterio asignado:

- Criterio 1 (Política y estrategia): Diego Suárez Hernández
- Criterio 2 (Gestión de las personas): Francisco Pérez Rosales
- Criterio 3 (Alianzas y Recursos): Jacques Bulchand Gidumal
- Criterio 4 (Liderazgo): Diego Suárez Hernández
- Criterio 5 (Procesos): Carlos Mena Mesa y Juan Francisco Añor Arencibia
- Criterio 6 (Resultados en los clientes): Jacques Bulchand Gidumal
- Criterio 7 (Resultados en las personas): Francisco Pérez Rosales
- Criterio 8 (Resultados en la sociedad): Marcos Rodríguez Jorge
- Criterio 9 (Resultados claves): Marcos Rodríguez Jorge

Las medidas de percepción referentes a los clientes del SIC se obtuvieron mediante los siguientes elementos:

- Grupos de discusión. Cinco grupos, celebrados con personal de administración y servicios, docentes y estudiantes.
- Entrevistas en profundidad. Veinte entrevistas realizadas a miembros del equipo rectoral y directores de centros, departamentos e institutos universitarios.
- Método Delphi. Llevado a cabo con veintidós expertos, once de la ULPGC y once externos. Entre ellos, directores de servicios de informática de universidades españolas, expertos en sistemas y tecnologías de la ULPGC, proveedores universitarios y miembros del gobierno regional.

- Cuestionario. Enviado a toda la Comunidad Universitaria y abierto a la participación externa mediante su publicación en la página web de la institución.

Los resultados alcanzados en estos elementos de análisis y recogida de datos se muestran como parte del criterio 6 del informe, el correspondiente a los resultados en los clientes. Por otro lado, se realizó una encuesta al personal del SIC de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria. Se recogieron 27 respuestas de un total de 58 personas que pertenecen al servicio (46,5%). Los resultados se adjuntan en el informe, como parte del criterio 7, resultados en las personas.

Recogida la información y valorada por el CIE, los responsables de cada criterio han desarrollado un primer borrador detectando los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora relacionadas con el criterio asignado.

Los informes de cada criterio han sido analizados y debatidos por el CIE decidiéndose la realización de algunos cambios. A las propuestas de mejora de los diferentes criterios les fueron asignadas unas prioridades en función de la importancia de la ejecución, responsables y plazos de la implantación de la acción. Estas prioridades fueron codificadas como 1(Alta), 2 (Media) y 3 (Baja).

La siguiente fase del proceso consistió en la valoración del informe por los representantes de los usuarios del CIE. Una vez estudiadas sus aportaciones se procedió a enviar el informe al personal del SIC e incorporar sus sugerencias. Elaborado el informe fue enviado por correo electrónico a los miembros de la comunidad universitaria (PDI, PAS, estudiantes) para que pudieran realizar las aportaciones oportunas. Finalmente se publicó en la página web institucional con el fin de dar al Informe de Autoevaluación la mayor difusión posible.

Por último, se procederá a remitir al Comité Externo el Informe de Autoevaluación para que realice el proceso de evaluación externa, tal y como indica el protocolo de evaluación de los Servicios.

INTRODUCCIÓN

Desde principios del siglo XVII surge en las Islas el deseo de establecer estudios superiores que permitieran a sus habitantes adquirir una formación a nivel superior sin tener que desplazarse a la Península. Existen una serie de colegios conventuales y estudios de gramática, financiados por los Consejos y el Cabildo catedralicio, y tanto Tenerife como Gran Canaria intentan conseguir el apoyo de la Corona para crear una universidad. La suerte se inclina hacia Tenerife, y en 1744 se inician los primeros estudios universitarios dirigidos por los agustinos de La Laguna. Gran Canaria sigue aspirando a establecer una universidad y por ello mueve las influencias en la Corte, siendo especialmente interesante el intento de la Sociedad Económica de Amigos del País, que en 1784 plantea en Madrid la creación en Las Palmas de una serie de cátedras dependientes de la Universidad de Sevilla, y propone como fuente de financiación los bienes de los recién expulsados jesuitas. Pero más apoyo y mejor suerte tienen los estudios de La Laguna que, aunque con intermitencias debidas en parte a los avatares políticos y en gran medida a una constante falta de recursos económicos, subsisten hasta que en 1845 el Plan Pidal reduce a diez las universidades españolas. Gran Canaria sigue insistiendo en la necesidad de contar con centros de estudio y al fin el 29 de agosto de 1853 se crea la Escuela Normal Elemental de Instrucción Primaria, precursora de la actual Facultad de Formación del Profesorado que se instala en el Colegio de San Agustín del barrio de Vegueta. Hasta 1918 la Escuela sólo admite alumnos varones, teniendo las mujeres que examinarse por libre.

En el marco del movimiento regeneracionista de principios del siglo XX, que pretendía formar técnicos de grado medio, se crea en Las Palmas la Escuela Superior Industrial (17-IX-1901), precursora de la Escuela Universitaria Politécnica. Sin embargo, no existen en la Isla los estudios elementales previos para ingresar en la Escuela Superior y los alumnos se ven obligados a viajar a Tenerife o a la Península hasta que en 1902 el Ministerio de Instrucción Pública y Bellas Artes regula los estudios elementales, haciéndose cargo de los mismos la Escuela Normal y la Escuela Superior Industrial.

En 1927 con la nueva división territorial, Tenerife consigue la exclusividad de la Universidad regional y desde ese momento la falta de un desarrollo dirigido, planificado y generoso de los estudios en el conjunto de las Islas provoca un descontento de la población de Gran Canaria, que empieza a ponerse de manifiesto en los últimos años de la Dictadura. Como resultado de la fuerte presión popular de 1979 se crea la Comisión Gestora de la Universidad Politécnica de Las Palmas, años después Politécnica de Canarias, de ámbito regional, que integra los estudios de carácter técnico: en la ciudad de Las Palmas la Escuela Técnica Superior de Arquitectura, la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales, la Escuela Universitaria Politécnica y la Escuela Universitaria de Informática y en La Laguna la Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Agrícola y la Escuela de Arquitectura Técnica.

En 1982 los estudios universitarios se amplían con la creación del Centro Superior de Ciencias del Mar y posteriormente la Facultad de Informática. El desarrollo es imparable: el 12 de diciembre de 1986 tiene lugar el traspaso de funciones y servicios a la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de Universidades (BOE de 24 de febrero de 1987), y en 1989 el Parlamento de Canarias aprueba la Ley de Reorganización Universitaria de Canarias, que contempla la creación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la readscripción de los Centros por provincias según su ubicación (Ley 5/1989 de 4 de mayo de Reorganización Universitaria de Canarias). En 1991 se aprueban los primeros Estatutos de la Universidad (94/1991 de 29 de abril, BOC de 23 de mayo de 1991). Con esta ley se adscriben a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria los estudios de Derecho, Medicina, Filología, Geografía e Historia y Formación del Profesorado, hasta la fecha dependientes de la Universidad de La Laguna.

En el ámbito de las tecnologías, el Servicio de Informática de la actual ULPGC nace a finales del año 1986. En esa época se dota al Servicio con una máquina del fabricante DEC de la gama MicroVax y se realiza la contratación de un programador para poner en marcha el Servicio. Además, se ponen en marcha algunas aplicaciones de gestión traídas de diversas universidades (Politécnica

de Cataluña y Córdoba) para ámbitos concretos de la Gestión Financiera y de las Pruebas de Acceso a la Universidad. Entre 1988 y 1989 se suman al Servicio otros 3 técnicos superiores y se comienzan a desarrollar las primeras aplicaciones desarrolladas por el personal propio en el entorno MicroVax (PAU, Títulos) y en el posterior IBM (Becas, Personal, PAU, ...). También se intenta por parte de la Universidad la implantación de diversas aplicaciones traídas de otras universidades (Alumnado, Personal) con escaso resultado satisfactorio.

En 1992 se lleva a cabo el primer gran proyecto de Informatización de la ULPGC. Se cambia de máquina (a un modelo IBM de la familia 9000) y se contrata a la empresa Andersen Consulting la implantación del aplicativo ARKHE que habían desarrollado con anterioridad para la Universidad del País Vasco. Este aplicativo contemplaba las tres grandes áreas de gestión en la ULPGC, es decir, académica, económica y personal, y comenzó a funcionar entre 1992 y 1994. Simultáneamente, se procede a una ampliación importante de la plantilla, apareciendo las figuras de analistas, programadores y operadores.

En la segunda mitad de los años 90 se empiezan a desarrollar las primeras aplicaciones con interfaz gráfica (Inventario, Servicio de Deportes, etc...). Después de más de cinco años de mantenimiento constante de la aplicación ARKHE, se evidencia que el entorno y las herramientas de desarrollo no son nada productivas, suponiendo esfuerzos demasiado grandes cualquier cambio en las aplicaciones. Se evidencia la necesidad de un cambio en las aplicaciones de gestión.

Durante el año 1999 se toma la decisión de optar por desarrollo interno de aplicaciones dado que todas aquellas que se habían traído desde fuera (desde otras universidades o de empresas externas) habían tenido resultados poco satisfactorios. Por el contrario, la experiencia de desarrollo e implantación interna parecía bastante exitosa. Esta decisión se lleva a la práctica con el desarrollo durante 2000 y 2001 de la aplicación ULPGes, que entró en funcionamiento en el último trimestre de 2001 y primero de 2002. A pesar de ello, durante 2001 se continuaron examinando algunos paquetes desarrollados

disponibles en el mercado (por ejemplo, SAP), sin que al final se decidiera optar por su adquisición.

Adicionalmente, en el año 2000 se crea la figura de Director de Política Informática, inicialmente dependiente de la Gerencia (hasta 2002) y posteriormente, a partir de la creación del Vicerrectorado de Desarrollo Institucional y Nuevas Tecnologías, de éste último. Dicha dirección tiene como objetivo la gestión de la relación entre el Servicio de Informática y Comunicaciones y el personal docente e investigador y los estudiantes de la Comunidad Universitaria, además de realizar las labores de planificación de implantación de los sistemas y tecnologías en el entorno universitario.

Por su parte, las funciones asignadas al Servicio de Informática y Comunicaciones figuran descritas en el documento elaborado por la Gerencia “Características administrativas y perfiles/funciones del personal de administración y servicios de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria”. En el mismo se describen las características organizativas, administrativas, profesionales y relacionales en cuanto a las decisiones y el trabajo, responsabilidad y funciones de los componentes del Servicio. El Comité considera necesario revisar este documento para proceder a su oportuna actualización.

De acuerdo con los Estatutos y el documento citado, las funciones encomendadas al Servicio de Informática y Comunicaciones se pueden resumir en:

- Atención del funcionamiento y desarrollo de la Red Corporativa ULPNet.
- Atención al funcionamiento del sistema de gestión y administración de la ULPGC mediante el módulo ULPGes, coordinando la implantación del software de gestión que existe y verificando que se utiliza del modo más conveniente para atención a los usuarios de los diferentes servicios.
- Desarrollo de las aplicaciones necesarias que afecten al sistema informático de gestión.

- Generación de la información institucional de la ULPGC tanto para distribución pública como para uso interno.

Un hito muy importante en la historia de los sistemas y tecnologías de la ULPGC lo marca el Plan de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2003-2006 (Plan STIC), elaborado en el año 2002 y aprobado por el Consejo de Gobierno el 11 de Febrero de 2003. Este plan marca las directrices a seguir por el Servicio de Informática y Comunicaciones y por el resto de unidades que desempeñan labores relacionadas con los sistemas y tecnologías en los próximos años y se configura como la herramienta fundamental de planificación estratégica en este ámbito.

TABLA 1.- Datos generales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

	1998	1999	2000	2001	2002
Número de centros de enseñanza	18	18	18	18	18
Número de Departamentos	35	35	36	36	36
Número de Institutos de Investigación	1	2	2	3	4
Número de Servicios Universitarios	22	22	22	22	22
Total estudiantes en titulaciones de ciclo corto	9.764	9.578	9.676	9.522	9.199
Total estudiantes en titulaciones de ciclo largo	12.762	12.496	12.125	12.101	11.810
Total estudiantes en titulaciones de 2º ciclo	337	383	375	329	388
Total estudiantes de doctorado	916	1437	702	842	640
Total Personal Académico	1.466	1.511	1.540	1.541	1555
Total Personas de Administración y Servicios	703	723	729	764	781
Total de superficie construida de la Universidad (m ²)	199.098	242.711	242.711	242.711	242.711
Presupuesto de Ingresos de la Universidad (miles de euros)	94.323	98.707	95.137	100.912	105.599

TABLA 2.- Datos generales del Servicio de Informática y Comunicaciones

Unidades del Servicio	1998	1999	2000	2001	2002
Nº de subunidades	2	4	5	5	5
Nº de puntos de servicio	1	1	17	17	17
Personal del Servicio	1998	1999	2000	2001	2002
Funcionarios	2	2	2	2	2
Laborales		23	40	40	42
Otros (especificar)				-	-
Coste del Personal del Servicio (Euros)				1.600	1.626
Presupuesto (miles de euros)	1998	1999	2000	2001	2002
Fondos propios				1.010	1.165
Fondos FEDER				900	900

Nota: Durante 2000 se produjo la integración de los servicios descentralizados en el Servicio de Informática y Comunicaciones, lo cual justifica el aumento de puntos de servicio, unidades (se ha considerado el área descentralizada como una unidad y el aumento de personal).

Criterio 1: POLÍTICA Y ESTRATEGIA

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de la evaluación de este criterio es analizar cómo el Servicio de Informática y Comunicaciones (SIC) desarrolla su misión y su visión y las pone en práctica a través de una estrategia orientada hacia los distintos agentes y personas con quienes interactúa. Asimismo se trata de determinar si la estrategia y planificación se basa en hechos y datos generalizados y fiables, y si la formulación estratégica se desarrolla según planes operativos realistas y factibles.

Para el análisis de este criterio hay que tener en cuenta que el SIC se encuentra en un punto de inflexión. Hasta la fecha no se han desarrollado planes a medio o largo plazo que definieran estrategias para el servicio. Sin embargo a comienzos del 2003 se ha aprobado el Plan de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la ULPGC. Por tanto no ha habido tiempo suficiente para determinar el grado de implantación de dicho plan.

El análisis de desglosa en los siguientes subcriterios:

1a. La política y estrategia del servicio están basadas en las necesidades presentes y futuras y en las expectativas de los colectivos y personas involucrados, orientándose hacia sus clientes y usuarios en el marco de la política y estrategia global de la universidad.

Hasta el momento nunca se han establecido expresamente quienes son los usuarios del SIC ni cuales son sus necesidades y expectativas. Sin embargo este servicio siempre ha estado implicado en dar soporte a los servicios y unidades de la ULPGC, todo ello marcado siempre por las directrices recibidas del equipo de gobierno.

La identificación de los clientes y usuarios se ha basado en la atención de las necesidades o peticiones expuestas por las unidades implicadas en el servicio

a los usuarios de la Universidad y las expresadas por el equipo de gobierno. En cuanto a la inclusión en la política y estrategia global de la Universidad, al estar todas las acciones del servicio inspiradas por el equipo de gobierno se deduce que el servicio ha servido a los objetivos globales de la universidad aunque no se haya plasmado de forma explícita en un plan.

En cuanto las expectativas de los usuarios, todo el esfuerzo se ha centrado en resolver los problemas presentes y su implicación en el futuro, nunca se ha hecho un estudio formal de sus necesidades y expectativas.

En el proceso de diseño del Plan de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se hicieron reuniones con grupos de usuarios, estando representados en estos trabajos toda la comunidad universitaria, tanto por estamentos (PDI, estudiantes y PAS) como por organizaciones (Departamentos, Centros, Unidades de Gestión y Órganos de Gobierno). También se pidieron informes a técnicos del propio servicio. Con todo ello se hizo un análisis DAFO del servicio y se elaboró el mencionado PSTIC en el cual quedan recogidos los principales usuarios, cuales son las expectativas detectadas y se ha establecido un plan para satisfacerlas.

1b. La política y estrategia del servicio están basadas en información obtenida por evaluación del rendimiento y a través de las actividades relacionadas con la investigación y la creatividad

Hasta el momento no se ha establecido un sistema de indicadores internos con el fin de concretar políticas y estrategias y comparativas con otros servicios, si bien en el PSITIC aparecen reflejados algunos mismos.

Por su parte, el servicio siempre se ha tenido en cuenta la legislación que afecta como la LORTAD o la LOPD. No así otra legislación menos imperativa como la que tiene que ver con el medio ambiente o la de riesgos laborales. En este caso, tampoco el PSTIC hace referencia a la legislación que afecta al servicio ni hay ninguna acción u objetivo establecido al respecto.

1c. La política y estrategia del servicio se desarrollan, evalúan, revisan y mejoran

Al no haber habido hasta ahora un plan estratégico, no ha habido evaluación ni revisión. Sí hay un interés general por mejorar el servicio desde el punto de vista de cada subdirección implicada (producción, comunicaciones, desarrollo, documentación) aplicando todas las mejoras posibles al alcance de cada área. No obstante, este proceso nunca se ha hecho de forma sistemática ni organizada y mucho menos dentro de un plan estratégico global del servicio o de la propia Universidad. Por lo que respecta al PSTIC, se prevé revisarlo cada año.

1d. La política y estrategia del servicio se comunican

Los miembros del SIC no tienen conocimiento de la política y estrategia de la Universidad ni de la del Servicio. Sí conocen, en cambio, cuáles son las tareas y prioridades de su unidad, estableciéndose para ello pequeñas planificaciones

Hasta el momento, la política y estrategia no forman parte de los planes de formación del SIC. Por lo que respecta al PSTIC, muy recientemente se ha enviado una copia del mismo a los miembros del SIC así como a los usuarios. También se ha publicado en la Web de la ULPGC haciéndolo así accesible a toda la sociedad y especialmente a la comunidad universitaria, y se ha presentado el mismo a los miembros del servicio de Informática y Comunicaciones.

PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA**PUNTOS FUERTES**

- Existencia de un Plan de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Existencia de un Plan Estratégico de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

PUNTOS DÉBILES

- Desconocimiento de los planes estratégicos de la Universidad y del Servicio por parte de las personas del SIC.
- Fases iniciales de la difusión del PSTIC.
- No implementación del PSTIC.
- Falta de formación del personal en lo que a política y estrategia se refiere.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Hacer conocer el PSTIC entre todas las personas y clientes del Servicio.
- Identificar las acciones que se han de desarrollar, establecer sus prioridades y asignar responsables a cada una.
- Hacer saber a las personas implicadas cómo deben organizar el día a día para que incluya el PSTIC.
- Establecer los indicadores que medirán si el plan y sus acciones están teniendo éxito y cuando deben ser tomadas esas mediciones

Criterio 2: PERSONAS

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general es describir cómo desarrolla, conduce e impulsa el Servicio el pleno potencial de las personas de forma individual o en equipo, con el fin de contribuir a su eficaz y eficiente gestión. Es decir, se trata de examinar cómo desarrolla el Servicio y hace participar a todos sus miembros en el logro de resultados y mejoras dentro de la organización. Se aborda aquí la selección del personal adecuado y el desarrollo de sus capacidades con el fin de alcanzar los objetivos planteados y garantizar que éste sea capaz de hacer frente a las necesidades en continuo cambio y prosperar.

2a. Planificación y mejora del personal del servicio

La planificación de las necesidades de personal requerido en el SIC de la Universidad está contemplada en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT). La adscripción en el 2001 del personal de los servicios de informática descentralizada produjo un incremento de personal en el servicio de 18 a 42 personas. El servicio necesita además de la participación de becarios, contratados por la Fundación Universidad de Las Palmas, y alumnos en los últimos cursos de los estudios universitarios de Informática y Telecomunicación a través de la Junior Empresa. Las incorporaciones de estos últimos se deben a la necesidad de atender a edificios que no disponen de suficiente personal para cubrir las necesidades de atención al usuario. Debido a la escasa duración (6 meses) que dan servicio estos alumnos es necesario realizar un esfuerzo de enseñanza hasta que realmente pueden resolver problemas.

En lo referente al diseño de los perfiles de las plazas, en la actualidad no se ajusta a la evolución tecnológica y los nuevos procesos que requiere el servicio. Es necesario realizar una revisión de los perfiles de las plazas.

En lo tocante a la motivación del personal, está condicionada por dos factores: una el reconocimiento de los cargos por el sobreesfuerzo que se realiza en determinadas ocasiones y otra por las consideraciones monetarias.

Con respecto al personal contratado, 2 de 13 personas han abandonado la prestación del servicio por consideraciones de contrato de media calidad y poca estabilidad, y este personal está a la expectativa de nuevas posibilidades de trabajo.

Por último, y en referencia a la infraestructura de ordenadores y comunicaciones para poder realizar las funciones que se le encomiendan al servicio, recientemente ésta ha mejorado sustancialmente.

2b. Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal del servicio

El plan de formación debe ser revisado en base al avance tecnológico así como a las nuevas necesidades de formación que requiere el personal del servicio para desarrollar sus funciones; Además, su desarrollo tiene significativas deficiencias.

Actualmente no existe una autoevaluación del desempeño, ni la definición de procesos para poder evaluarlos. Las fórmulas, criterios o baremos de selección de personal son exclusivamente los que estipulan el convenio de personal laboral. Por su parte, las oportunidades para mejorar la capacitación académica son realizadas a través de la matrícula gratuita en cualquier carrera impartida en la propia Universidad y en la UNED.

2c. Delegación de funciones a las personas y comunicación

La delegación de funciones no es estructuralmente equilibrada, existen personas que tienen y desarrollan sus funciones perfectamente y por ello se le encomiendan mas funciones, mientras que personas que realizan las funciones encomendadas no tan bien como debieran se le descargan funciones.

No existe un intercambio de experiencias de personas y de grupos con el fin de mejorar sus capacidades profesionales; este modelo se ha intentado realizar pero ha terminado fracasando.

La comunicación de las decisiones y actuaciones funcionan a través de reuniones o por correo electrónico, enviando solicitudes directas de trabajo. Actualmente se ha creado una lista de correo propia del servicio, y posiblemente este sea el canal de comunicación para tener informado a todo el personal del servicio.

El usuario en la atención demanda que su interlocutor sea único, así que será necesario un buen canal de comunicación entre la persona que atiende por primera vez al usuario y el técnico que le solucione su problema.

2d. Atención y reconocimiento a las personas

Los sistemas de reconocimiento del desempeño son acometidos directamente por los responsables del SIC. La rigidez que impone el convenio colectivo del personal laboral hace que existan muy pocas vías posibles para un reconocimiento o una estructuración en función de la carga de trabajo.

En cualquier caso, el nivel de abandono laboral en este caso por excedencia voluntaria ha sido 1 en 43 personas (2,32%), y fue debido al no reconocimiento de su trabajo en la universidad. Y este bajo nivel debe ser considerado como positivo en cuanto al grado de integración de las personas del SIC en base a la estabilidad laboral.

PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

PUNTOS FUERTES

- Los responsables del área centralizada realizan reuniones periódicas.
- Autogestión para el desarrollo del trabajo
- Utilización de otros modelos de contratación para ir cubriendo las necesidades
- Existe un esfuerzo de autoformación para mantenerse en los niveles de conocimientos necesarios.

PUNTOS DÉBILES

- Inflexibilidad de la RPT para poder adaptarlo a las necesidades reales del servicio, además del excesivo tiempo que tarda en cubrirse las plazas vacantes.
- La asimilación en el servicio de 21 personas de área descentralizada sin estructuración jerárquica.
- Las personas no ven reconocido su trabajo por el equipo de gobierno.
- La participación en equipos de mejora debido a la estructura jerárquica que existía no funcionaba pero las condiciones actuales han cambiado.
- Algunas áreas de informática importantes recaen sobre becarios.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Esfuerzo de coordinación entre el personal del SIC
- Búsqueda de alternativas para resolver las compensaciones.
- Posibilidad de resolver que los puestos dentro de la RPT, se consideren no a nivel general sino de puestos específicos con complementos asociados.
- Prestar un servicio 24h 365 días, que es lo que demandan los usuarios.
- Definición de un plan de formación anual de acuerdo a las necesidades de la institución, con su correspondiente ejecución.
- Establecer mecanismos de aceptación de sugerencias por escrito, ideas de mejora de áreas y que éstas sean contestadas por los responsables de cada área.
- Crear grupos de mejora.
- Puesta en marcha de un canal de comunicación de todos los proyectos actualmente abiertos con presentación de objetivos, e informando del estado en que se encuentran.

CRITERIO 3. ALIANZAS Y RECURSOS

OBJETIVO GENERAL

En este informe se trata de analizar cómo el Servicio de Informática y Comunicaciones de la ULPGC gestiona sus recursos internos (espacios, equipos, financieros, materiales, de información, de conocimientos, tecnológicos, etc.) y también los externos (vinculación con proveedores, con otros servicios universitarios, con otras entidades), con el fin de apoyar la eficiente y eficaz gestión del mismo.

3a. Gestión de los recursos financieros del servicio

La gestión de los recursos financieros del Servicio de Informática y Comunicaciones de la ULPGC resulta de extrema importancia, pues el Servicio se encarga de gestionar buena parte de las adquisiciones tecnológicas para la Comunidad Universitaria.

En concreto, todo el equipamiento informático del personal de administración y servicios no perteneciente a los departamentos docentes y el del equipo rectoral se adquiere a través del servicio, al igual que el relativo a las aulas de libre disposición para los estudiantes. Por otra parte, en las aulas destinadas a docencia, dependiendo de los centros, se realiza y financia la gestión completa; o se realiza la gestión, pero cofinanciada con el centro. Por último, en general, no se interviene en las compras de equipamiento para los docentes, que son llevadas a cabo directamente por los departamentos y por los centros, caso este último de los cargos docentes de los propios centros.

Tratándose, además, de un área como es la tecnológica, en la cual los cambios en el equipamiento son muy frecuentes, es muy necesario seguir de forma constante las tendencias, de cara a que el equipamiento a adquirir sea siempre de última generación cuando la tecnología correspondiente tenga visos de continuar en el mercado. También es imprescindible lograr reducir al máximo los tiempos de contratación y pago, para evitar en la medida de lo posible la

obsolescencia del equipamiento y el interés de los proveedores por servir a la ULPGC.

Analizaremos en primer lugar las compras de hardware, distinguiendo, en este caso, cuatro ámbitos de actuación distintos: las compras para el propio servicio, para el PAS, para los estudiantes y, por último, las destinadas a los docentes.

a) Compras internas del servicio

En este caso, en referencia a los PCs se ha utilizado el *Plan Renove*, que se describirá en el siguiente apartado, habiendo renovado la mayoría de los equipos en el año 2002. En cuanto a los servidores y resto de equipamiento, se han ido adquiriendo aquellos elementos que se consideraban más necesarios, en concreto 7 servidores durante 2002 que serán completados con un número semejante en 2003.

En este aspecto, merece ser destacada, por su especial relevancia, la existencia de una subvención debida a fondos FEDER europeos, que han permitido renovar completamente la red de comunicaciones destinada a investigación con la que cuenta la ULPGC.

b) PAS

Desde 1999 hasta 2002 ha estado vigente el denominado *Plan Renove*, contrato plurianual para el suministro de equipamiento destinado al PAS de la ULPGC. Debido a la existencia de este contrato ha quedado un escaso margen de maniobra para modificar aquello que no resultara óptimo. En general, los resultados del anterior *Plan Renove*, tal y como fue concebido (como contrato plurianual) deben ser considerados como poco adecuados. Por ello, son preferibles los concursos anuales que aunque aumentan las gestiones a realizar, permiten una mayor flexibilidad, cuestión fundamental cuando se trata de gestionar compras de tecnología.

A continuación, incluimos una tabla con la evolución económica y de equipos del *Plan Renove*. Es necesario considerar que es un plan que prevé no

simultaneidad de los pagos y las entregas de equipos, de forma que en los primeros años se pagan cantidades pequeñas recibiendo gran cantidad de equipos y en los últimos años esta tendencia se invierte.

Año	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Pagos (000 euros)	100.2	125.3	148.9	161.7	84.7	47.6	15.3
PCs	195	85	75	37	-	-	-
Impresoras	85	70	60	23	-	-	-

c) Estudiantes

Las compras necesarias para las aulas de libre disposición para los estudiantes se llevan a cabo mediante el denominado *Plan Reequipe*, a través del cual se adquieren anualmente unos 250 ordenadores, que se distribuyen en función de las necesidades más perentorias (hasta el año 2002, en el cual se consiguió completar una dotación mínima en todos los edificios de la ULPGC) o de las de renovación del equipamiento ya existente (a partir de 2003).

En principio, y de cara a cumplir con los mandatos recogidos en el PSITIC está dinámica resulta adecuada. En la redacción del concurso anual y en el informe técnico del mismo participan tanto la dirección como el área de producción del Servicio. Igualmente, durante todo el año se recogen, aunque de forma no sistemática, las impresiones que los distintos responsables de subcampus tienen del resultado del concurso del año anterior y de si desean incluir en el propio concurso algún elemento adicional (cables de red, concentradores, etc.).

Este concurso se suele comenzar a gestionar en mayo de cada año, de cara a que los equipos estén disponibles en septiembre, antes de comenzar el nuevo curso. Aunque estos plazos son suficientes, se está buscando la forma de reducir el plazo total de contratación. En concreto, los equipos adquiridos y la previsión para los próximos años es la siguiente:

Año	2001	2002	2003	2004
Equipos	235	254	255	255

d) Docentes

Como se indicaba anteriormente, la gestión de las compras del equipamiento para docentes queda de parte de los departamentos, si bien, dadas las numerosas quejas recibidas en la elaboración del PSITIC hay que considerar que posiblemente esta dinámica no esté siendo la más adecuada, quedando pendiente realizar un estudio para mejorar esta situación. En efecto, también hay que considerar que los docentes coinciden en señalar que son los propios departamentos quienes mejor conocen las necesidades de los docentes del propio departamento.

Por último en referencia a la gestión del inventario, este se mantiene correctamente actualizado. Normalmente los equipos se inventarían inicialmente en el Servicio de Informática y Comunicaciones y posteriormente son transferidos a la unidad de destino que simplemente cambia el correspondiente inventario.

En cuanto a la gestión de las compras de software, en este caso lo que se busca es la compra de aquellos elementos que sean utilizables por toda la comunidad universitaria (sistemas operativos y programas de ofimática de Microsoft, antivirus, programas estadísticos, etc), dejando de cada unidad de gasto la compra de los elementos específicos. En este último caso, en caso de haber más de un centro o departamento interesado, se intenta realizar una gestión con el proveedor de cara a mejorar las condiciones.

Por último, mencionar que a partir de este año 2003, con la puesta en marcha del PSITIC es de esperar que la gestión financiera comience a alinearse con los objetivos y estrategias marcados por la ULPGC para su área de sistemas y tecnologías. En concreto, la acción IV.1.2 de dicho plan se denomina "Crear y extender una central de compras hardware y software, con el objetivo de

ahorrar costes y estandarizar" y la acción IV.3.2., "Mejorar la gestión interna de las compras de TIC".

Finalizamos el apartado con un cuadro en el que presentamos la evolución del presupuesto asignado al servicio desde 2001, momento en el cual comienza a figurar en los presupuestos de la Universidad un apartado específicamente destinado a este concepto. Distinguimos tres partidas principales: los gastos de personal (capítulo 1), las inversiones y gastos derivadas de fondos propios de la ULPGC (capítulos 2, 4 y 6) y las inversiones realizadas a través de fondos FEDER (capítulo 6), subvenciones recibidas para proyectos concretos y siendo cantidades no consolidadas.

Concepto	2001	2002	2003
Personal	1.600	1.626	1.677
Fondos propios	1.010	1.165	1.211
Fondos FEDER	900	900	Pendiente

Datos en miles de euros

3b. Gestión de la información y el conocimiento

Sin duda alguna, la gestión de la información y el conocimiento resulta fundamental en un departamento como el Servicio de Informática y Comunicaciones, dada la cantidad de conocimiento técnico altamente especializado que se maneja. A pesar de ello, hasta ahora no se han realizado procesos encaminados a lograr que el conocimiento disponible por cada uno de los miembros del servicio esté disponible para los demás. De esta forma, es habitual encontrar situaciones en las cuales miembros del Servicio dedican tiempo a tareas que ya han sido resueltas previamente por otro miembro del Servicio. Debido a ello, la acción III.4.2 del PSITIC se denomina "Mejorar la gestión del SIC, tratando de aprovechar los recursos disponibles utilizando proyectos de Gestión del Conocimiento técnico".

En cuanto a las relaciones con el resto de la ULPGC, el Servicio de Informática y Comunicaciones tiene un cometido muy importante, pues al tener el acceso a todas las bases de datos, se configura, a través de su Subdirección de Documentación como el punto de contacto de los usuarios de la comunidad universitaria con los datos de la ULPGC. En este sentido, en los últimos años se ha realizado una importante labor de sistematización de todas las peticiones que se reciben, de cara a automatizar su generación mediante el uso de herramientas de data warehouse. Desgraciadamente, en este ámbito la ULPGC está en contacto con numerosas fuentes y clientes que cambian con mucha frecuencia tanto el formato de los datos que entregan a la ULPGC como el formato de los datos que demandan a la misma, haciendo compleja la labor de sistematización antes mencionada. El PSITIC dedica el objetivo 2 del eje estratégico IV a este aspecto, incluyendo el concreto cinco acciones destinadas a identificar las bases de datos existentes, integrar las mismas, estudiar en profundidad las herramientas de minería y los data warehouses, generar los indicadores estadísticos necesarios y permitir su acceso a toda la comunidad universitaria.

Por otro lado, la recientemente finalizada auditoría de adecuación a la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) debe permitir adecuar en gran medida estas gestiones en función de lo exigido por la ley.

Por último, se hace poco en relación con la recogida y uso de las demandas de las posibles mejoras a implementar, siendo necesaria una mayor sistematización de este aspecto. Tanto es así que el PSITIC indica en su accesión IV.1.1. "Crear comités de usuario de alto y bajo nivel y comités técnicos".

3c. Gestión de inmuebles, equipos, tecnología y materiales del Servicio

De nuevo nos encontramos con un punto fundamental dado el servicio objeto de análisis. En efecto, los planes de seguridad son fundamentales, puesto que en los inmuebles y equipos del Servicio se encuentran los datos referentes a todas las actividades de la Universidad. Igualmente, buena parte de las

políticas de ahorro y reciclaje de residuos informáticos de la ULPGC deberán ser impulsadas desde este servicio.

Actualmente, no se dispone de un Plan de Seguridad, ni físico (para el acceso a las instalaciones) ni lógico (para el uso de las redes de comunicaciones de la ULPGC). No obstante, recientemente se ha finalizado el proyecto relativo a la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), en el cual se concluyen una serie de recomendaciones que deberían mejorar esta situación en gran medida. Igualmente en el PSITIC se recoge en la acción IV.1.5. la elaboración del Plan de Seguridad Informático. En cuanto al reciclaje de residuos, de nuevo el PSITIC recoge en la acción IV.1.8. este aspecto.

Creemos conveniente mencionar en este apartado la situación actual del Servicio de Informática y Comunicaciones, tanto de su área central como de algunas de sus áreas periféricas (en especial, las del subcampus de San Cristóbal, o Ingenierías). En la referente a servicios centrales, la actual ubicación es muy deficiente, con espacios insuficientes y sin posibilidades de ampliación en función de las actuales demandas, estando previsto un traslado a otras instalaciones durante 2003. Por su parte, en distintos subcampus se observa que los miembros del Servicio de Informática y Comunicaciones tienen ubicación al lado de las aulas de informática de los edificios, intentando con ello que el personal técnico haga simultáneamente labores de vigilancia, las cuales están fuera de las labores que deben ser realizadas.

3d. Gestión de los recursos externos, incluidas las alianzas

De nuevo en este caso, al tratarse de un servicio que gestiona una importante cantidad de recursos económicos de la Universidad (aproximadamente, entre un 3 y 4% del presupuesto total de la misma) la gestión que se realice con proveedores y la optimización de la gestión de las compras resulta de vital importancia.

En este sentido, el servicio no tiene formalmente establecidas relaciones de vinculación con proveedores. No obstante, sí que existía una cierta vinculación

con DINSA en función de ser el proveedor ganador del *Plan Renove* antes citado, habiendo renovado para 2003 el mantenimiento de los PCs del PAS. Igualmente, en el caso de los concursos de comunicaciones de 2001 y 2002 se han adjudicado a empresas que proponían la inclusión de personal de la propia organización adjudicataria para que durante periodos comprendidos entre uno y dos años prestaran sus servicios en la ULPGC.

De resto, y considerando que la gran mayoría de las compras que hace el Servicio superan ampliamente la cantidad de 12.000 euros, es obligatorio someter la misma a concursos públicos, por lo que, en principio, los acuerdos con los proveedores quedan claramente limitados por esta circunstancia. A pesar de ello, en el PSITIC se recogen acciones tanto para mejorar la gestión con proveedores (acción IV.3.1., "Incrementar los recursos externos a disposición de las TIC") como para crear las centrales de compras hardware y software ya mencionadas anteriormente.

PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

PUNTOS FUERTES

- Existencia de un *Plan Reequipe* para las compras de equipamiento destinado a los estudiantes.
- Compras de software centralizadas de los programas más demandados por la comunidad universitaria.
- Existencia de un área de Documentación, dedicada a servir a los agentes externos al Servicio de Informática y Comunicaciones los datos en el formato que lo requieren.
- Uso de herramientas de data warehouse tanto para almacenar datos históricos de la ULPGC como para servir los mismos a los distintos agentes.
- Acuerdos de mantenimiento del equipamiento y de seguimiento y monitorización del proceso de implantación del nuevo equipamiento de red.

PUNTOS DÉBILES

- Formato del *Plan Renove* plurianual que permitía, hasta 2002, una escasa flexibilidad en las compras de equipamiento para el PAS.
- Falta de proyectos de gestión del conocimiento técnico de que disponen los miembros del servicio.
- Ubicación poco adecuada para el desempeño de las tareas que realizan los miembros del servicio, tanto en el área central como en algunos subcampus.
- Inexistencia de un Plan de Seguridad física para el acceso a las instalaciones del Servicio de Informática y Comunicaciones, ni en el área central ni en las áreas periféricas.
- Inexistencia de un Plan de Seguridad Informática para el acceso y uso de las redes de comunicaciones de la ULPGC.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Intentar adherir la ULPGC al catálogo de Patrimonio del Estado de cara a mejorar la gestión de las compras; alternatively, gestionar la existencia de un catálogo propio de hardware y software, creando las centrales de compras de hardware y software (PSITIC acción IV.1.2.).
- Proyectos de gestión del conocimiento técnico de cara a mejorar la creación, difusión y aplicación del mismo (PSITIC acción III.4.2).
- Realizar el traslado del Servicio de Informática y Comunicaciones durante 2003 y tratar de localizar espacios adecuados en los distintos subcampus.
- Realizar las recomendaciones que se recogen en el documento resultado de la Auditoría de adecuación a la LOPD.
- Realizar el Plan de Seguridad Informática (PSITIC acción IV.1.5)
- Llevar a cabo un plan para el reciclaje de los equipos obsoletos (PSITIC acción IV.1.8)

Criterio 4: LIDERAZGO**OBJETIVOS GENERALES**

El objetivo general de este criterio es analizar cómo se desarrollan y se ponen en práctica la cultura y los valores del servicio necesarios para el éxito a largo plazo, mediante adecuados comportamientos y acciones de sus responsables actuando como líderes. El liderazgo abarca diversos conceptos fundamentales que se analizan en los siguientes subcriterios:

4a. Los responsables del servicio demuestran visiblemente su compromiso con una cultura de excelencia en la gestión

El que en los dos últimos años se haya elaborado el Plan Estratégico de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y en el marco de éste se haya diseñado el Plan de Sistemas y Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones y el estar inmersos en la evaluación de la calidad dentro del II Plan de la Calidad de las Universidades, deja bien claro el compromiso de los responsables de la Universidad y del Servicio con la cultura de excelencia en la gestión. No obstante, estos trabajos han finalizado recientemente por lo que los mismos aún no se han difundido entre la comunidad universitaria ni entre las personas del servicio.

Por lo comentado en el párrafo anterior, no se han realizado acciones concretas para impulsar los valores y directrices recogidos en la política y estrategia. No se han establecido grupos de mejora concretos dentro del servicio ni hay acciones en marcha para fomentar la innovación y la creatividad en las personas.

4.b Los responsables trabajan activamente con personas de la universidad o de fuera, para promover y desarrollar los intereses de todas las partes involucradas y satisfacer sus expectativas

Dentro de los trabajos realizados por la formulación del Plan de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se hicieron reuniones con grupos de usuarios potenciales, estando representados en estos trabajos toda la comunidad universitaria, tanto por estamentos (PDI, estudiantes y PAS) como por organizaciones (Departamentos, Centros, Unidades de Gestión y Órganos de Gobierno). También se pidieron informes a técnicos del propio servicio. Con todo ello se hizo un análisis DAFO del servicio y se elaboró el mencionado PSTIC. De esto se deduce que realmente se ha hecho un esfuerzo por conocer a los clientes e identificar sus necesidades.

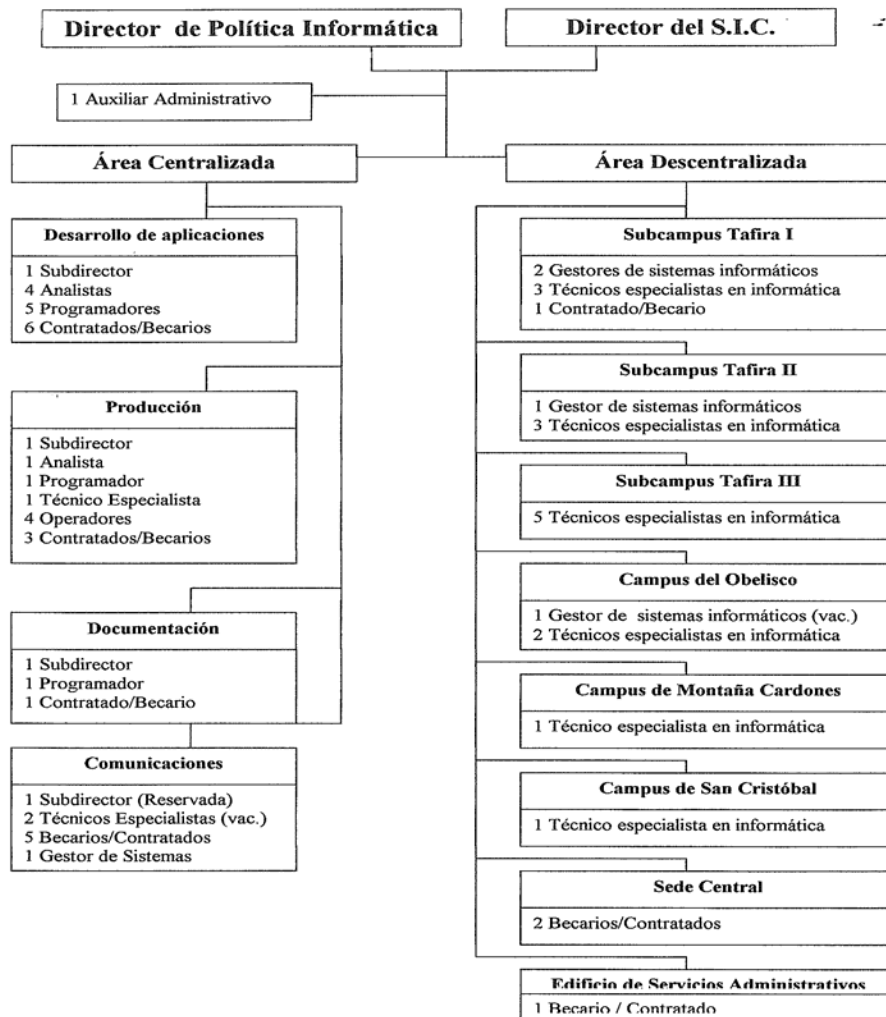
En cuanto a los proveedores no se ha hecho una identificación sistemática ni se ha llegado a acuerdos que mejoren la eficacia y la eficiencia. En lo referente a proveedores en el PSTIC se propone la creación de una central de compras de hardware y software con el fin de desarrollar economías de escala, permitiendo así obtener licencias de software corporativas más económicas que las adquiridas por separado y, en el caso del hardware, obtener mejores precios y una heterogeneidad de modelos y marcas.

No se hace una política proactiva de asistencia a jornadas o congresos destinados a ampliar conocimientos. La política de formación del servicio es dar los cursos que se consideren necesarios para las funciones que realice cada trabajador y en el momento que se necesiten. Por último, no se reconocen de forma concreta a las personas del servicio los esfuerzos realizados.

4c. los responsables garantizan que la estructura del servicio está desarrollada para sustentar la eficaz y eficiente aplicación de la política y estrategia, en armonía con los valores del mismo y de la universidad

Hasta el momento no se han identificado los procesos clave para la consecución de la política y estrategia ni para alcanzar la visión y misión del servicio establecidas en el PSTIC. No obstante, aunque no de manera sistemática, el equipo de gobierno de la universidad siempre ha establecido las áreas clave de actuación del servicio así como ha diseñado su estructura

según las conveniencias del momento. Es de esperar que con la entrada en funcionamiento del PSTIC se realice la reestructuración necesaria (si fuera el caso) para sustentar la aplicación de la política y estrategia. A continuación se presenta el Organigrama del Servicio de Informática y Comunicaciones:



4d. Los responsables del servicio garantizan que los procesos del servicio se gestionan y se mejoran sistemáticamente

Hasta el momento no se ha desarrollado una gestión de procesos con el fin de mejorarlos sistemáticamente. No se aplican estándares-objetivos en la gestión de procesos ni se han establecido acciones encaminadas a impulsar la participación de todos los implicados y difundir las mejoras a toda la comunidad.

PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA**PUNTOS FUERTES**

- Existencia de un plan estratégico del servicio.
- Identificación clara de los usuarios y sus necesidades y expectativas.
- Buena política de proveedores.

PUNTOS DÉBILES

- No se han realizado las acciones necesarias para impulsar los valores y directrices recogidos en la política y estrategia.
- Inexistencia de grupos de mejora dentro del servicio.
- Inexistencia de acciones conducentes a fomentar la innovación y la creatividad.
- No se reconocen los esfuerzos de las personas.
- No se han identificado los procesos clave para la consecución de la política y estrategia del servicio.
- No hay una estrategia de mejora sistemática de los procesos.
- No se impulsa la participación de todos los implicados.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Difundir el PSTIC entre toda la comunidad universitaria, especialmente entre las personas del Servicio de Informática y Comunicaciones.
- Promover acciones para impulsar los valores y directrices en él recogidos, así como la participación de todos los implicados.

- Crear grupos de mejora dentro del servicio que trabajen en la innovación y en la mejora sistemática de los procesos.
- Establecer los procesos clave y sus prioridades para la consecución de la política y estrategia del servicio y la de la Universidad.

Criterio 5: PROCESOS**OBJETIVOS GENERALES****5a. Se identifican las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios del servicio**

El servicio fomenta la información y la participación de los usuarios en el diseño, desarrollo y mejora de prestaciones dependiendo del tipo de servicio y de los responsables del mismo. Aquellos servicios que utilizan un número reducido de usuarios, con un responsable bien definido, como las aplicaciones de desarrollo propio son continuamente adaptados a los cambios de necesidades. Aquellos otros que son de uso general, o adquiridos como productos se realimentan menos. Se utiliza la información del personal como fuente principal para determinar necesidades y expectativas. Esta información siempre viene originada por los usuarios. Pocas son las prestaciones o cambios en las mismas, que el servicio comunica a los usuarios de forma metodológica, Más bien funciona la difusión boca a boca.

Por último, mencionar que se presta una atención desigual a los potenciales clientes, en función del personal responsable de cada servicio. No hay seguimiento ni control. Se descuidan muchas llamadas telefónicas. No hay control sobre las peticiones que llegan vía la herramienta informática de incidencias.

5b. Se diseñan y se desarrollan los procesos de las prestaciones que ofrece el servicio

En el plan STIC se han utilizado datos procedentes de la investigación sobre necesidades y expectativas de los usuarios y el personal para el estudio y diseño de las prestaciones futuras.

En contados casos se producen instrumentos de apoyo al desarrollo de los procesos. En el caso de las aplicaciones, se intenta que se desarrollen ayudas

“en línea”. En el resto de los servicios, la ayuda se limita al soporte vía teléfono. El servicio de informática no recibe soporte habitual de otros servicios de forma específica.

En general no existe descripción sobre el mapa de procesos. Tácitamente se conocen en la mayoría de los casos los responsables y en general no hay un seguimiento jerárquico, de plazos o con baremo para los resultados.

En los casos en que el servicio se detecta insuficiente, defectuoso o susceptible de una gran mejora, se desarrollan actividades complementarias para reforzarlo. No se aplica en ningún caso un sistema de medición de calidad estandarizado.

5c. Se evalúan y mejoran los procesos de las prestaciones que ofrece el servicio

Los planes de mejora se hacen en base a la percepción de la satisfacción que producen los servicios en los usuarios, revisando los procesos implicados. Los cambios de las estructuras organizativas son mucho más difíciles de provocar.

En general no se realizan encuestas ni otras formas de recogida estructurada de datos. Se trabaja en base a las sugerencias recibidas en el trabajo diario. No hay procedimientos externos de evaluación, salvo la presente evaluación mixta.

Se diseñan y desarrollan acciones correctivas sobre la base de errores en los servicios, las sugerencias o los cambios en los requisitos de los mismos. En pocos casos se diseñan y desarrollan procesos complementarios, alternativos o sustitutivos, y suelen ser muy costosos en tiempo y recursos materiales.

5d. Se cultivan y mejoran las relaciones con los clientes y usuarios del servicio

El contacto con los usuarios es principalmente a través de llamadas y solicitudes. No se gestiona de forma eficaz, pues en general no hay planes ni plazos. Esfuerzos según las personas y según los usuarios. No hay un plan de interacción periódica con los usuarios, limitándose esta a las incidencias que aquellos presentan.

Hay un plan de formación de la ULPGC para su personal, donde se incluyen cursos específicos para el servicio. También un plan a través del ICAP, formación interna (fundación, extensión universitaria...), formación específica en los proveedores que se necesite. Subvención a la formación por cuenta del personal. Incentivo de horario a la formación en general.

PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA**PUNTOS FUERTES**

- División de las tareas bien definida en grupos de trabajo
- Alta formación del personal

PUNTOS DÉBILES

- Nula documentación
- Inexistencia de una carta de servicios al usuario
- Inexistencia de una relación de procesos
- Inexistencia de un procedimiento de seguimiento de sugerencias
- Inexistencia de procedimientos escritos para cada proceso

PROPUESTAS DE MEJORA

- Elaborar una carta de servicios
- Elaborar una relación de procesos
- Elaborar procedimientos para cada proceso
- Elaborar procedimiento de atención, control y evaluación de incidencias y sugerencias

Criterio 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES

OBJETIVO GENERAL

En este informe se trata de analizar qué está consiguiendo el Servicio de Informática y Comunicaciones de la ULPGC en relación a sus clientes y usuarios. Para el desarrollo de este punto, se utilizarán básicamente los resultados conseguidos en la elaboración del *Plan de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones* (PSITIC) de la ULPGC y un informe solicitado a la Secretaría Técnica de Organización acerca de las quejas recibidas en dicho servicio.

6a. Medidas de percepción

Las medidas de percepción se obtuvieron mediante los siguientes elementos:

- Grupos de discusión. Cinco grupos, celebrados con personal de administración y servicios, docentes y estudiantes.
- Entrevistas en profundidad. Veinte entrevistas realizadas a miembros del equipo rectoral y directores de centros, departamentos e institutos universitarios.
- Método Delphi. Llevado a cabo con veintidós expertos, once de la ULPGC y once externos. Entre ellos, directores de servicios de informática de universidades españolas, expertos en sistemas y tecnologías de la ULPGC, proveedores universitarios y miembros del gobierno regional.
- Cuestionario. Enviado a toda la Comunidad Universitaria y abierto a la participación externa mediante su publicación en la página web de la institución.
- Informe de la Secretaría Técnica de Organización acerca de las quejas recibidas acerca del Servicio de Informática y Comunicaciones.

También se realizaron estudios de planes de sistemas y tecnologías de otras universidades, además de una observación de la documentación y los

procesos del servicio y se contó con informes de gestión de los cuatro subdirectores del Servicio.

Todos estos elementos permitieron obtener una serie de medidas de percepción, matizadas a continuación en función de los cambios que se hayan producido en cada caso desde el momento de su recogida hasta la situación actual.

La primera conclusión que se obtiene es que las expectativas generadas entre la Comunidad Universitaria por las tecnologías son muy grandes. En efecto, el hecho de que sea una Universidad joven, al igual que la edad media de sus miembros, ha generado un gran interés por la tecnología.

En general, se detecta una importante carencia en cuanto a la información que llega a los distintos sectores de la Comunidad Universitaria, de forma que se desconoce quién es el responsable de cada proceso, qué software existe institucionalmente, qué proyectos se están desarrollando, la inversión que se realiza, etc.

Debido a un amplio desconocimiento de las funciones que se realizan y de las tareas que debe realizar el Servicio de Informática y Comunicaciones, en general hay un cierto grado de disconformidad con los resultados recibidos. Además, se detecta un importante grado de desconfianza hacia la estabilidad de la tecnología, en especial en referencia a los continuos problemas en la conectividad a Internet de la ULPGC. Debemos hacer la consideración que todos los elementos de investigación social antes mencionados fueron realizados en una época de graves problemas por parte del proveedor de servicios de acceso a Internet de la ULPGC.

En cuanto a la disponibilidad del servicio, si bien se considera adecuada por parte del PAS y no recibe valoración de los estudiantes, probablemente porque desconocen si tienen derecho a recibir servicio, por parte de los docentes hay

importantes quejas, pues solicitan asistencia técnica por las tardes, noches y fines de semana.

En el aspecto de prestaciones del servicio, a los usuarios les es difícil valorar adecuadamente este concepto, puesto que no disponen de un catálogo claro de los servicios que deben ser prestados.

En general, existen quejas en cuanto a la sensibilidad en la atención a los clientes, tanto en la parte de desarrollo de programas, en la cual se suelen quejar de que los informáticos no entienden sus demandas. En cambio se destaca positivamente que, en general, en casos de necesidad, la actitud del personal del Servicio de Informática y Comunicaciones suele ser muy positiva hacia las necesidades de los usuarios.

También hay problemas en el aspecto de identificar el personal clave para resolver las consultas y en cuanto a la facilidad para acceder al mismo, habiendo quejas respecto a teléfonos que comunican constantemente o que no son respondidos. En los aspectos estrictamente humanos, en cambio, la percepción es buena, siendo el trato recibido adecuado y amable.

Igualmente los usuarios valoran positivamente los procedimientos de solicitud de trámites administrativos (de cuentas de correo, de altas en la aplicación, etc.), especialmente la posibilidad de cumplimentar algunos de ellos directamente en la web.

En cuanto a las quejas y sugerencias, los usuarios demandan un sistema de este tipo. Desgraciadamente, hace algún tiempo se puso en marcha una cuenta de correo para la recepción de quejas y sugerencias, pero fue dada de baja ante la gran cantidad de correos que se recibían que poco o nada tenían que ver con el objeto de la cuenta.

En concreto, el cuestionario enviado da los siguientes resultados:

Enunciado	PDI		PAS		Estudiantes		Total	
	M	σ	M	σ	M	σ	M	σ
Formación								
Hay falta de formación en TIC entre el personal de administración y servicios.	3,5	1,1	3,7	1,1	NP	NP	3,6	1,1
Para solucionar las posibles carencias formativas, son necesarios más cursos de formación en TIC para el personal de administración y servicios.	4,0	1,0	4,2	1,0	NP	NP	4,1	1,0
Hay falta de formación en TIC entre los docentes.	3,1	1,1					3,1	1,1
Para solucionar las posibles carencias formativas, son necesarios más cursos de formación en TIC para los docentes.	3,9	1,1					3,9	1,1
Hay falta de formación en TIC entre los estudiantes.	3,3	1,2			3,6	1,1	3,5	1,2
Para solucionar las posibles carencias formativas, son necesarios más cursos de formación en TIC para los estudiantes.	3,9	1,1			3,8	1,2	3,9	1,1
Inversión y gasto en TIC								
La planificación de la inversión en TIC en la ULPGC es adecuada.	2,2	1,1	2,5	1,3	1,9	0,8	2,2	1,1
Para aumentar los niveles de eficiencia y competitividad, es necesario aumentar el gasto en TIC en la ULPGC (aun cuando también pueda ser necesario planificar y organizar mejor el gasto actual).	4,2	1,1	4,1	1,1	4,1	1,1	4,1	1,1
Estaría de acuerdo en que el aumento del gasto en TIC fuera a costa de moderadas reducciones en algunas otras áreas.	2,9	1,4	2,9	1,6	2,5	1,4	2,8	1,4
La cantidad de equipamiento informático con que cuenta la ULPGC es suficiente.	2,2	1,1	2,8	1,2	1,8	1,1	2,2	1,1
El equipamiento informático con que cuenta la ULPGC está actualizado.	2,4	1,1	3,0	1,2	2,2	1,1	2,5	1,2
Aplicaciones y software								
Es preferible desarrollar las aplicaciones de gestión internamente en la ULPGC a comprar paquetes en el mercado desarrollados externamente.			4,1	1,2			4,1	1,2
Con más frecuencia de la que sería deseable, se han puesto en marcha aplicaciones informáticas de forma precipitada, obligando a posteriores revisiones costosas.	3,9	1,1	4,2	1,1			4,0	1,1

La comunicación con el personal informático de la ULPGC es fluida.	2,8	1,3	3,1	1,3			2,9	1,3
En la mayoría de las ocasiones, se consigue transmitir adecuadamente a los informáticos de la ULPGC las necesidades que se tienen.	2,8	1,2	3,0	1,2			2,9	1,2
Cuando en las aplicaciones de gestión faltan los manuales de usuario, esto constituye una importante dificultad para su uso.			4,0	1,2			4,0	1,2
Tener distintas claves de entrada a los distintos sistemas de la ULPGC dificulta mucho el trabajo diario.	3,6	1,3	3,7	1,3			3,7	1,3
Es habitual el uso de software sin licencia en los ordenadores de la ULPGC.	3,9	1,3	4,0	1,3	2,9	1,4	3,7	1,4
Comunicaciones								
En la ULPGC hay graves problemas en el acceso a Internet (disponibilidad, velocidad, etc.).	3,8	1,3	3,5	1,4	3,6	1,4	3,7	1,3
Cuando intento conectarme a los servidores de la ULPGC desde el exterior (para ver el correo o la página Web) siempre tengo problemas.	3,5	1,1			3,2	1,4	3,4	1,2
La posibilidad de poder acceder remotamente al correo electrónico (desde casa o cualquier otro punto del mundo) de forma sencilla es fundamental.	4,7	0,8	4,3	1,2	4,5	0,9	4,5	0,9
La posibilidad de poder acceder remotamente al software instalado en los equipos de la ULPGC es fundamental.	4,3	1,0	3,8	1,3	4,3	0,9	4,2	1,1
Web								
Los contenidos de la página Web de la ULPGC me resultan útiles.	3,7	1,0	3,7	1,1	3,4	1,2	3,6	1,1
Es muy importante que la página Web de la Universidad esté en varios idiomas.	4,0	1,1	3,6	1,3	3,7	1,2	3,8	1,2
Utilizo habitualmente o he intentado utilizar la Web como apoyo a la docencia en el aula.	3,1	1,6					3,1	1,6
Cuando he intentado hacerlo, he tenido problemas técnicos para introducir mis contenidos en la Web.	3,0	1,9					3,0	1,9
Cuando he intentado hacerlo, he tenido problemas de conocimiento de los procedimientos a seguir para introducir mis contenidos en la Web.	3,1	1,5					3,1	1,5
Las direcciones Web de las asignaturas son muy largas.	4,0	1,2					4,0	1,2
En mi servicio, ha habido dificultades para crear la			3,4	1,5			3,4	1,5

página web del mismo por falta de conocimientos técnicos.								
Recursos humanos								
La plantilla actual de informáticos es suficiente.	2,3	1,3	2,3	1,3	2,1	1,1	2,3	1,2
Los informáticos de la ULPGC que dan asistencia técnica a los usuarios siempre son capaces de resolver los problemas técnicos que se les presentan en un plazo de tiempo adecuado.	2,8	1,3	3,2	1,2			2,8	1,3
Hay muchos problemas de descoordinación entre los informáticos de servicios centrales y los que dan asistencia técnica a los usuarios en los edificios.	3,6	1,3	3,4	1,4			3,5	1,4
La opción de usar becarios y junior como complemento al personal de plantilla es muy apropiada.	3,2	1,4	2,3	1,5			2,8	1,5
Asistencia técnica								
Conocimiento del SOS2000	2,1	1,0	3,9	1,0			2,8	1,0
En caso de conocerlo, utilizo habitualmente el SOS2000.	2,8	1,4	3,5	1,5			3,3	1,5
Las veces que lo he utilizado, he quedado satisfecho con el resultado obtenido en el uso del SOS2000.	2,9	1,4	3,7	1,2			3,5	1,3
La asistencia técnica que prestan los informáticos de la ULPGC a los usuarios es aceptable.	3,1	1,2	3,5	1,2	2,4	1,1	3,1	1,2
La asistencia técnica es muy necesaria por las tardes, noches y fines de semana.	3,5	1,1			3,7	1,3	3,6	1,2
Los usuarios deben tener capacidad de resolver pequeños problemas sin acudir a un informático (cambio de toner en la impresora, crear la propia página web, etc.).	4,3	1,0	4,4	0,9			4,3	1,0
Virus								
Frecuentemente, tengo problemas con los virus informáticos.	2,6	1,3	2,7	1,4	2,2	1,3	2,5	1,3
Tengo un antivirus instalado	4,5	0,3	4,4	0,3			4,5	0,3
En caso de tener un antivirus instalado en mi equipo, ahora mismo está actualizado.	4,0	1,4	4,1	1,4			4,0	1,4
Estudiantes								
Es necesario invertir más recursos en aulas informáticas de docencia y de libre disposición para los alumnos.	4,4	0,9					4,4	0,9
Son necesarias aulas informáticas disponibles las 24 horas.	4,2	1,1			4,6	0,8	4,4	1,1
Tengo un PC en casa con conexión a Internet o lo tendré					4,5	1,2	4,5	1,2

dentro de poco.								
En caso de no tener un PC o no tenerlo conectado a Internet, es principalmente por problemas económicos.					3,8	1,7	3,8	1,7
Creo que es muy importante que los estudiantes dispongan de un correo electrónico en la universidad y que se creen listas de distribución por clases.	4,4	1,0					4,4	1,0
Me gustaría disponer de una dirección de correo electrónico de la Universidad.					4,1	1,3	4,1	1,3
En las aulas de informática, es fácil encontrar un PC libre cuando lo necesito.					1,9	1,0	1,9	1,0
Servicios a la comunidad universitaria								
Serían deseables las compras de hardware centralizadas.	3,8	1,5	3,9	1,4			3,8	1,4
Sería deseable la compra de software centralizada.	4,3	1,2					4,3	1,2
Teleformación								
El que la ULPGC entre en la teleformación resultará vital para su futuro.	4,3	1,0	4,3	1,0	4,4	1,0	4,4	1,0
La teleformación en la ULPGC debe ser solo un complemento a la docencia.	3,2	1,4	2,7	1,4	3,1	1,4	3,0	1,4
La teleformación en la ULPGC debe ser una alternativa a la enseñanza presencial, aun cuando ambas coexistan.	3,7	1,3	4,1	1,1	4,0	1,3	3,9	1,3
La teleformación en la ULPGC debe tener como público objetivo solo el de Canarias.	1,6	0,9	1,9	1,2	1,8	1,2	1,7	1,1
La teleformación en la ULPGC debe tener como público objetivo todo el mundo.	4,4	1,0	3,6	1,6	3,4	1,8	3,9	1,5
Nuevos proyectos								
La implantación de la firma electrónica en la ULPGC es muy urgente.	3,9	1,2	3,6	1,2	3,6	1,3	3,7	1,2

Hacemos mención, por último a las quejas recibidas acerca del Servicio en la Secretaría Técnica de Organización entre 1999 y 2002. El total de quejas es de 182, siendo la mayoría de ellas (más del 70%) relativas a la aplicación de automatrícula, si bien es cierto que tratándose de una operación que involucra a casi 21.000 estudiantes, se debe considerar bajo el nivel de quejas.

El resto de quejas hacen referencia a problemas en la obtención del carné inteligente, incidencias en los equipos informáticos y los horarios de apertura del aula de informática, hasta un total de 51 quejas en 4 años.

6b. Indicadores de rendimiento

En general, no hay indicadores definidos para ninguno de los procesos y actividades realizadas habitualmente por el Servicio, al menos de forma sistemática y directa.

PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

PUNTOS FUERTES

- Buena actitud de receptividad e intento de comprender las necesidades del usuario.
- Procedimientos de solicitud adecuados y con tiempos de respuesta igualmente adecuados.

PUNTOS DÉBILES

- Carencia de información acerca de la mayoría de los procesos llevados a cabo y de las funciones desempeñadas por el Servicio de Informática y Comunicaciones.
- No hay disponibilidad de servicio por las tardes, noches y fines de semana.
- Dificultad de hacer entender las necesidades al personal informático.
- Inexistencia de un catálogo de servicios.
- Carencia de un sistema de sugerencias y quejas referentes al servicio recibido por el usuario.

- Inexistencia de un sistema de indicadores de gestión.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Definir quien es el responsable de la resolución de cada tipo de problemas (PSITIC acción III.4.4., III.4.5. y III.4.7.).
- Definir un sistema de sugerencias y quejas.
- Definir y publicar las responsabilidades del personal del SIC en materia de asistencia técnica (PSITIC acción III.4.4.).
- Estudiar las posibilidades de garantizar ciertos servicios en tardes, noches y fines de semana (PSITIC acción III.4.3.).
- Estudiar posibles indicadores de gestión, consensuarlos y recogerlos periódicamente. Estos indicadores deben ser realistas, sencillos de lograr y fácilmente actualizables (en cierto sentido, PSITIC acción III.1.2., referido a monitorizar el uso que se hace de los servicios ofrecidos).

Criterio 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

OBJETIVOS GENERALES

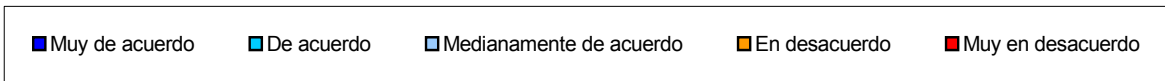
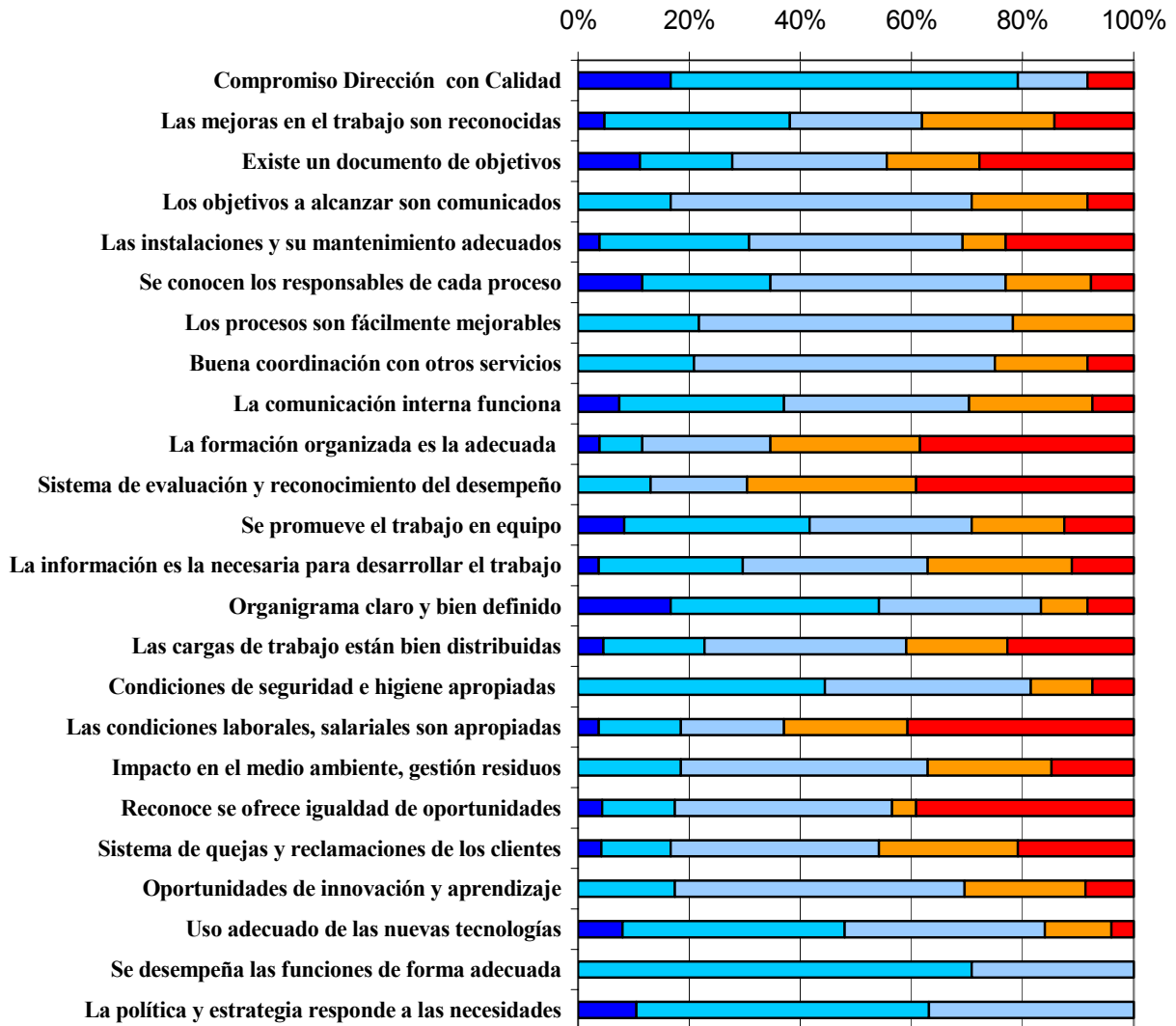
Analizar lo que está consiguiendo el Servicio en relación con el desarrollo de las personas, examinando las tendencias y niveles de satisfacción de todas las personas del servicio. Se procura conocer tanto la percepción del personal como las medidas y resultados que permitirán prever o influir sobre su satisfacción.

7.1 Medidas de percepción

Se ha realizado una encuesta de satisfacción al personal del servicio de informática y comunicaciones de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria. En respuesta a dicha encuesta han respondido 27 personas (46,5%) de un total de 58 que pertenecen al servicio, dicha estadística se adjuntará al final del informe.

A continuación se muestran los resultados alcanzados para cada uno de los ítems planteados en la encuesta:

ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIO INFORMÁTICA ULPGC



Respecto al compromiso de la dirección en la mejora de la calidad de los servicios que presta el Servicio de Informática y Comunicaciones el 63% están muy de acuerdo y de acuerdo, por tanto el personal está percibiendo un mayor compromiso por la mejora.

En cuanto a si las mejoras desarrolladas en el trabajo son reconocidas por la Dirección del Servicio un 44 % está medianamente de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo. Sobre la existencia de un documento donde constan los objetivos cuantificados mediante indicadores un 48% está muy de acuerdo o medianamente de acuerdo.

Los objetivos a alcanzar por los miembros del SIC si son comunicados correctamente, un 52% están medianamente de acuerdo respecto a esta afirmación. Con respecto a si las instalaciones del servicio y el mantenimiento son las adecuadas, tan solo el 30% están de muy de acuerdo y de acuerdo, frente al 30% que están en desacuerdo o muy en desacuerdo, y el 37% están medianamente de acuerdo.

Sobre si se conocen los responsables de cada proceso que desarrolla el servicio el 67% de los encuestados están entre muy de acuerdo y medianamente de acuerdo, frente al 20% que están en desacuerdo. Con respecto a la mejora de los procesos el 69% opinó que estar de acuerdo o medianamente de acuerdo, lo que indica que son susceptibles de mejorar los procesos desarrollados en el Servicio.

Hay una buena coordinación con otros servicios y unidades de la Universidad que intervienen en los mismos procesos, un 75% reconoce que están de acuerdo o medianamente de acuerdo. La comunicación interna del servicio funciona correctamente, un 68% está entre muy de acuerdo y medianamente de acuerdo.

La formación organizada por el servicio es adecuada el 57% del personal no está de acuerdo con la formación, debiendo este punto ser mejorado sustancialmente. Ante la existencia de un buen sistema de evaluación y reconocimiento del desempeño de las funciones el 61% de los encuestados afirma que no existe un buen sistema.

Al respecto de si se promueve el trabajo en equipo en el servicio, el 70% está entre muy de acuerdo y medianamente de acuerdo. Con respecto a si se recibe la información necesaria para desarrollar correctamente el trabajo, un 57% indica estar muy de acuerdo o medianamente de acuerdo.

Si el Servicio dispone de un organigrama claro y bien definido, el 69% están entre el muy de acuerdo y el medianamente de acuerdo, pero creo que este aspecto se solventará una vez elaborado el organigrama y que se incluye en este informe de autoevaluación.

Si las cargas de trabajo de las personas están bien distribuidas, tan solo el 59% están entre muy de acuerdo y medianamente de acuerdo, reflejando que el reparto de las tareas se debe de mejorar sustancialmente.

Existen en el lugar de trabajo las condiciones de seguridad e higiene apropiadas, ante esto el 82% están entre un de acuerdo y un medianamente de acuerdo, considerando positiva dicha cuestión.

Frente a las condiciones laborales, salariales y beneficios son apropiados al trabajo que desarrolla el 62% están en desacuerdo o muy en desacuerdo. Respecto a si se tiene en cuenta criterios de ahorro de energía, materiales vírgenes y reciclados, reducción, eliminación de residuos y embalajes así como el impacto en el medio ambiente, el 55% consideran estar entre de acuerdo y medianamente de acuerdo, considerando que este aspecto se debe de intentar mejorar.

En cuanto a si el servicio se le reconoce ofrecer igualdad de oportunidades a sus miembros el 50% considera estar entre el muy de acuerdo y el medianamente de acuerdo frente al 38% que plantea el desacuerdo y en muy en desacuerdo. Existe un buen sistema de quejas y reclamaciones de los clientes del servicio, tan solo un 47% consideran estar entre muy de acuerdo y medianamente de acuerdo, con lo que se considera que este punto ha que mejorarse.

Aprovecha el servicio las oportunidades de innovación y aprendizaje, el 64% si consideran estar entre de acuerdo y medianamente de acuerdo, frente a un 30% que plantean estar entre desacuerdo y muy en desacuerdo, indicando que el servicio aprovecha dichas oportunidades. Posee el Servicio un uso adecuado de las nuevas tecnologías, el 74% consideran estar entre muy de acuerdo y medianamente de acuerdo, frente a un 15% que consideran estar en desacuerdo y muy en desacuerdo.

El servicio desempeña sus funciones de forma adecuada a lo que se esperaba, el 75% consideran estar entre de acuerdo y medianamente de acuerdo, frente al 25% que no responde. La política y estrategia del servicio responde a las necesidades de la Universidad, el 70% está entre muy de acuerdo y el medianamente de acuerdo el resto no contestaron.

7.2 Indicadores de rendimiento

Actualmente los únicos indicadores de rendimiento son los relacionados con el control de presencia. Con respecto del grado de absentismo, esta medida por ahora se considera de muy baja escala para realizar alguna valoración.

PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

PUNTOS FUERTES

- Objetivos a alcanzar

- Conocimiento de los responsables de procesos
- Mejora en los procesos
- Buena coordinación con otros servicios
- Trabajo en equipo
- Organigrama claro
- Condiciones de seguridad e higiene en el lugar de trabajo
- Ofrecer igualdad de oportunidades
- Oportunidades de innovación y aprendizaje
- Uso adecuado de nuevas tecnologías
- Ahorro de energía y residuos.
- Información necesaria para desarrollar correctamente el trabajo
- Desempeño de las funciones esperadas
- La política y estrategia responde a las necesidades
- Instalaciones del servicio y mantenimiento
- Comunicación interna

PUNTOS DÉBILES

- Documento de objetivos
- Sistema de evaluación y reconocimiento del desempeño de las funciones.
- Reparto de cargas de trabajo
- Condiciones laborales, salariales
- Formación adecuada
- Sistema de quejas y reclamaciones de los clientes del servicio.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Documento de objetivos
- Instalaciones del servicio y mantenimiento
- Comunicación interna
- Sistema de evaluación y reconocimiento del desempeño de las funciones.
- Información necesaria para desarrollar correctamente el trabajo

- Reparto de cargas de trabajo
- Condiciones laborales, salariales
- Formación adecuada
- Ahorro de energía, y residuos.
- Sistema de quejas y reclamaciones de los clientes del servicio.

Criterio 8: IMPACTO EN LA SOCIEDAD

OBJETIVOS GENERALES

Qué logros se están alcanzando con relación a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad local, nacional e internacional en general (según sea apropiado), etc.

8.1 Medidas de percepción e indicadores de rendimiento

El servicio colabora en la mejora de problemas sociales mediante el Plan de Sistemas y Tecnologías de la Información y las comunicaciones de la ULPGC, que incluye el compromiso de adaptar las tecnologías a colectivos especiales (personas con minusvalías, zurdos) pero que se encuentra actualmente en fase de desarrollo.

El servicio participa en proyectos con el Gobierno de Canarias, y recientemente ha colaborado en actividades culturales como la organización de las I Jornadas de Software Libre de la ULPGC.

No existe un programa de optimización de los recursos, ni existen campañas de reducción y gestión de residuos, pero se marca una línea en este aspecto en el Plan de Sistemas y Tecnologías de la Información y la Comunicación de la ULPGC. También, aunque a nivel individual, se potencia el reciclado de papel y tóner para impresoras y la mensajería electrónica.

No existen estudios o mediciones sobre la imagen o percepción del servicio en la sociedad ni propuestas de promoción de la imagen. No oferta servicios directos a la sociedad; en cambio, los servicios que ofrece a la comunidad universitaria son numerosos.

PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

PUNTOS FUERTES

- El Plan de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la ULPGC prevee garantizar la accesibilidad a los recursos tecnológicos a todos los colectivos sociales y personas con necesidades especiales, las comunicaciones y el acceso a Internet.

PUNTOS DÉBILES

- Exceptuando la relación con la entidad financiera que gestiona el pago de las matrículas y la nómina, no se fomenta la relación o cooperación del servicio con otras entidades o proyectos sociales o culturales externos al entorno universitario.
- No existe un estudio oficial sobre de la imagen del servicio.
- No existe un programa definido de optimización de los recursos en cuanto a ahorro de energía, material reciclable y consumo de papel.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Realizar estudios sobre la imagen y grado de satisfacción del servicio desde dentro y fuera del entorno universitario para mejorar aun más las relaciones y servicios que presta.
- Colaborar en proyectos externos al entorno universitario para el desarrollo de las TIC y promover la imagen de la ULPGC.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE**OBJETIVOS GENERALES**

Qué logros se están alcanzando en relación a los objetivos empresariales planificados y a la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos aquellos que tengan intereses, económicos o de otro tipo, en la organización.

9.1 Medidas de percepción e indicadores de rendimiento

No se tiene noticia de quejas o reclamaciones por los servicios prestados. El servicio no ofrece ningún tipo de certificación ni se tiene constancia de distinciones, premios, reconocimientos o cobertura en medios de comunicación.

Existen relaciones de colaboración/formación del servicio con su equivalente en otras universidades en forma de reuniones de directores de los servicios de informática de las universidades, a nivel nacional, y se realiza de forma indirecta algún tipo de comparación con ellos. También existen contactos con una entidad financiera para la gestión del carnet identificativo/financiero de la comunidad universitaria. No se tiene noticia de la realización de algún estudio de mercado sobre la mejora de la calidad de su gestión y de sus recursos.

Los aspectos económicos de este servicio podemos resumirlos con un cuadro en el que presentamos la evolución del presupuesto asignado al servicio desde 2001, momento en el cual comienza a figurar en los presupuestos de la Universidad un apartado específicamente destinado a este concepto. Distinguimos tres partidas principales: los gastos de personal (capítulo 1), las inversiones y gastos derivadas de fondos propios de la ULPGC (capítulos 2, 4 y 6) y las inversiones realizadas a través de fondos FEDER (capítulo 6), subvenciones recibidas para proyectos concretos y siendo cantidades no consolidadas.

Concepto	2001	2002	2003
Personal	1.600	1.626	1.677
Fondos propios	1.010	1.165	1.211
Fondos FEDER	900	900	Pendiente

(Datos en miles de euros)

No existen estudios que analicen la gestión económica, así como mecanismos de detección de necesidades y la relación y comunicación con los clientes.

Existe un estancamiento en el número de contrataciones de personal dentro del servicio. De 10 plazas ofertadas entre 2001 y 2002 solo se han cubierto 4. Existen alumnos becarios en el servicio, realizando labores de asistencia técnica a los usuarios y colaboración en el desarrollo de aplicaciones, así como alumnos contratados que forman parte de una empresa gestionada por ellos mismos (Junior empresa) que presta servicios de apoyo y colaboración con el servicio.

No existe un reglamento de régimen interno puesto que ya existe uno a nivel del servicio de personal.

Existe un área de atención al cliente, mediante teléfono y mediante internet (SOS2000), y con ella se comunican básicamente los empleados del servicio, los cuales canalizan las peticiones de los clientes desde sus respectivos edificios, aunque también se reciben peticiones directas de los clientes.

PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

PUNTOS FUERTES

- La evolución económica ha sido progresiva de año en año.

- El Plan de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la ULPGC prevee mejorar la gestión general del servicio a lo largo de este año 2003 mediante una serie de proyectos y acciones en cuanto a la docencia, investigación, gestión y servicios y la optimización de las tecnologías y recursos disponibles.
- Espectacular desarrollo de aplicaciones y servicios a la comunidad universitaria en pocos años.
- Muy bajo nivel de incidencias y quejas de los usuarios.

PUNTOS DÉBILES

- No está claramente definida la tramitación de las incidencias, quejas y sugerencias por parte de los clientes.
- El proceso para cubrir las plazas vacantes está estancado por el momento, pero se esperan cubrir a lo largo de este año. No existe un estudio de las actuales funciones y perfiles de los puestos de trabajo.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Conviene mejorar la gestión interna de las compras, incrementar los recursos externos, etc. Aunque ya viene recogido en el Plan de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la ULPGC.
- Es preciso crear un procedimiento sencillo y rápido para la canalización de las incidencias, quejas y sugerencias así como para el servicio de atención al cliente.
- Debido al crecimiento de los proyectos y tareas del servicio es preciso realizar un estudio de las funciones y perfiles de los puestos de trabajo dentro de cada área, para organizar y asignar adecuadamente las tareas del servicio y mejorar sus condiciones de trabajo y su permanente actualización, formación y soporte técnico.

ANEXOS: RELACIÓN DE PROCESOS

Servicio de Informática y Comunicaciones

El servicio de informática y comunicaciones se estructura en cinco áreas. Cuatro de ellas corresponden a la parte centralizada y son dirigidas por un responsable de área. La quinta comprende al personal disperso y por el momento no cuenta con un responsable asignado.

Las denominaciones de las distintas áreas son las siguientes:

1. Área de comunicaciones
2. Área de producción
3. Área de desarrollo
4. Área de documentación
5. Área de atención al usuario

1. Área de comunicaciones

Se encarga de proveer los servicios relacionados con la telefonía (comunicaciones de voz) y el acceso a la red de datos e Internet, tanto a nivel de infraestructura (cableado estructurado y elementos hardware) como a nivel de gestión de los equipos de comunicaciones.

Los procesos se pueden clasificar en dos bloques, a saber, los relativos al servicio de datos y los relativos al servicio de voz.

PROCESOS RELATIVOS AL SERVICIO DE DATOS

Proceso de conexión a la red de datos

Este proceso se inicia cuando se realiza una petición vía SOS2000 procedente de un docente o PAS para dar servicio de red a un punto de datos. Si ese punto de datos no existe, se solicita al Área de Redes y Comunicaciones (en adelante ARC) ese nuevo punto de datos. El ARC se encarga de contactar con

una empresa externa que, previa aprobación de un presupuesto, coloca ese punto de datos. Posteriormente el informático de zona conecta el punto de datos a la electrónica de red mediante el correspondiente latiguillo de par trenzado. Asimismo, el informático de zona se encarga de asignar el puerto del equipo de red a la VLAN correspondiente y dar de alta, si es necesario, el nuevo equipo de usuario en la aplicación de gestión de DNS/DHCP.

Proceso de gestión de electrónica de red

Este proceso implica todos los subprocesos relativos a la gestión y mantenimiento de la electrónica de red. Dentro de estos subprocesos se incluye la compra de nuevos equipos y configuración de los mismos, para posibles ampliaciones a la electrónica ya existente. También se incluyen la creación de VLANs, creación de nuevas redes en el router, mantenimiento de tabla de rutas, resolución de incidencias, etc.

Proceso de gestión de las instalaciones de cableado estructurado

Este proceso se encarga de gestionar las instalaciones de cableado estructurado ya existentes en la ULPGC. Normalmente las incidencias son relativas al suministro de latiguillos de cableado estructurado a los diferentes administradores de zona, así como comprobación de puntos de datos potencialmente defectuosos con las herramientas adecuadas.

Proceso de realización de nuevas instalaciones

Este proceso se realiza con una frecuencia menor al resto, ya que se produce únicamente cuando se necesita dar servicio de comunicaciones en un edificio completo o se va a realizar una reestructuración del mismo en una instalación ya existente. Esto implica que el ARC debe ponerse en contacto con los futuros usuarios de las instalaciones para recabar información relativa a las necesidades de conectividad tanto de voz como de datos, así como con el director, jefe de obra o personal de la Unidad Técnica de la ULPGC para obtener los planos de las instalaciones. Con esos planos el personal de la ARC se encarga de realizar un anteproyecto de instalación de cableado estructurado, ubicando las futuras rosetas de datos así como posibles

localizaciones de armarios. Ese anteproyecto se le pasa a una empresa de cableado para que realice un proyecto y la correspondiente valoración económica. Con las necesidades de los usuarios, se hace también un anteproyecto de instalación de dispositivos de red y equipamiento de telefonía. Estos anteproyectos se les pasa a las empresas suministradoras correspondientes, que se realizan el correspondiente proyecto y valoración económica. El proceso se cierra cuando una vez se han aprobado todos los presupuestos, se hace la instalación.

Proceso de gestión de incidencias de seguridad

Proceso destinado a resolver las incidencias de seguridad reportadas por agentes externos (CERTs, etc.) o internos. Normalmente se recibe en el ARC una incidencia con una dirección IP que está generando algún tipo de problema de seguridad (gusanos, virus, ataques DoS, etc.), debiendo localizar esa IP, monitorizar el tráfico, localizar el puerto del dispositivo al que está conectado y eventualmente bloquear el acceso a la red.

Proceso de monitorización de tráfico en equipos de red

Este proceso implica la monitorización continua del tráfico generado desde y hacia la red de la ULPGC. De forma periódica se analiza este tráfico mediante una serie de gráficas, que permiten tener una valoración real del uso de la red, así como comprobar si existe algún tipo de problema en la misma.

PROCESOS RELATIVOS AL SERVICIO DE VOZ

Proceso de instalación de una nueva extensión telefónica

Este proceso implica la puesta en servicio de una nueva extensión telefónica, cuya solicitud debe ir acompañada de la correspondiente autorización de la Subdirección de Calidad e Inspección de Servicios. Esta solicitud llega a la ARC en donde se verifica la disponibilidad de numeración libre en la centralita en cuestión. En caso de existencia de numeración, se hacen los puentes de cableado correspondientes. En caso contrario, se solicita al comercial de telefónica el dar de alta la nueva numeración.

Proceso de solución de averías en las líneas telefónicas

Las averías relacionadas con las líneas telefónicas son básicamente de tres tipos:

- Avería del aparato telefónico: Se constata mediante el informático de zona que el aparato telefónico está defectuoso y se le envía por correo interno al usuario uno nuevo para su sustitución a la vez que este envía por el mismo medio el aparato defectuoso.

- Retención o bloqueo de extensión: Se constata mediante el programa de gestión de las centralitas (Ibercom Manager) el bloqueo o retención de la línea. En caso de que se encuentre retenida por la centralita, se abre una incidencia con Telefónica que es quien soluciona la avería. En caso de que se encuentre bloqueada o retenida por la red interior del edificio en cuestión, es necesario el desplazamiento por parte de los técnicos de la ARC para solventar la avería.

Modificación de prestaciones de la extensión

Aquí se engloban una variedad de opciones diferentes, en función de lo que se pida. Las diferentes prestaciones son:

- Cambio de categoría
- Cambio de línea analógica a digital
- Cambio de ubicación
- Activación de desvío a número externo (móvil, teléfono, etc.)
- Activación de código de bloqueo a extensión

2. Área de producción

El área de producción se encarga del mantenimiento y verificación del funcionamiento de los servidores y los servicios informáticos que estos prestan tanto al resto de las áreas del servicio como al usuario final de los mismos. También se encarga de la seguridad y las bases de datos de dichos servidores.

Los procesos más destacados que se llevan a cabo son los siguientes:

ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y SERVICIOS

- Verificación del funcionamiento de los sistemas
- Instalación de software de sistema y aplicación, de parches de seguridad y actualización de los sistemas operativos y software de utilidad
- Mantenimiento de usuarios, permisos, espacio en disco, etc.
- Monitorización de la disponibilidad y el rendimiento de los servidores y los servicios
- Mantenimiento hardware y software
- Establecer los estándares y los procedimientos de funcionamiento de los equipos
- Copias de seguridad

IMPRESIÓN

Control de las impresoras del Servicio, tanto en el mantenimiento del material fungible como el correcto funcionamiento de las mismas.

ACONDICIONAMIENTO DE SALA

Verificación del funcionamiento de los dispositivos necesarios para el buen funcionamiento del servicio (UPS, anti-incendios, temperatura de funcionamiento), contactando con los responsables técnicos en caso de anomalías en el funcionamiento de los mismos.

MANTENIMIENTO DE ORDENADORES PERSONALES

Gestión del mantenimiento de los ordenadores personales de los usuarios que acceden a los servicios que se ofrecen.

NUEVOS PROYECTOS

Coordinación de la producción con el área de desarrollo y documentación, y nuevos proyectos y su implantación.

ALMACÉN

Control del almacén del Servicio, así como realización de inventarios de existencias, registro de entrada y salida de material informático y fungible del servicio.

IMPLANTACIÓN, CONFIGURACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD

Configuración y administración de la seguridad de los datos que este servicio almacena y suministra a otros miembros de la comunidad universitaria.

DISTRIBUCIÓN DEL SOFTWARE CORPORATIVO QUE LA UNIVERSIDAD TIENE CONTRATADO

Realización de copias para su distribución y comprobación del pago de los mismos en caso necesario por parte de los usuarios que lo soliciten.

GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS DE CONECTIVIDAD

Tales como el servicio de resolución de nombres de Internet o la asignación automática de los parámetros de direccionamiento.

SISTEMA DE ALERTAS

Sistema que alerta sobre la parada o mal funcionamiento de algún servicio o dispositivo de red

CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO

- Gestión de usuarios de correo electrónico y atención a los usuarios de las incidencias que tengan con el mismo.
- Gestionar los servidores de entrada de correo electrónico de la Universidad.
- Verificar la conectividad con otros servidores de correo.

ATENCIÓN A LOS USUARIOS

Vía telefónica o a través del SOS2000 por posibles problemas con las distintas aplicaciones informáticas y servicios que prestamos a los distintos miembros de la Comunidad Universitaria

3. Área de Desarrollo

El área de desarrollo se encarga de construir programas o adaptar los que ya existen para permitir una gestión adecuada en los servicios que lo requieren. Los procesos genéricos más importantes que se desarrollan son:

ESTUDIO DE VIABILIDAD

Se realizan entrevistas con los usuarios interesados en el desarrollo y/o implantación de nuevas aplicaciones. En ellas se detectan las funcionalidades que las mismas van a tener y cómo van a afectar en la organización del trabajo. Se toma una decisión de poner en marcha o no el proyecto en base a condicionantes económicas, técnicas y de disponibilidad de recursos humanos.

DESARROLLO DE APLICACIONES

Una vez se decide acometer un proyecto se llevan a cabo las fases típicas del desarrollo de todo proyecto. Durante la fase de análisis se realizan la mayor parte de las reuniones de trabajo con los usuarios de la futura aplicación. Después se entra en la fase de programación y finalmente se cuenta con los usuarios para que realicen las pruebas de validación finales antes del pase a explotación.

RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Cuando los programas están en explotación se generan incidencias variadas. Las mismas son comunicadas a través de SOS 2000 y se asignan al analista responsable de la aplicación afectada. La resolución de la misma puede implicar que se grabaron mal algunos datos o bien que el programa tenía algún error no controlado. Se procede a subsanarlo y se comunica la resolución al usuario también a través de SOS 2000.

MANTENIMIENTO NORMATIVO

Otras modificaciones que se realizan en las aplicaciones provienen de cambios en las normas o leyes que regulan los procedimientos administrativos y/o de gestión. Normalmente estos cambios son solicitados por los usuarios de las aplicaciones que se ponen en contacto con nuestra subdirección y suelen requerir de alguna reunión de trabajo para clarificar los cambios.

CURSOS DE ADIESTRAMIENTO DE USUARIOS

Cuando se concluye un nuevo módulo de la aplicación se realizan cursos de adiestramiento para los usuarios del mismo. El formato y duración dependen tanto de la complejidad como del número potencial de usuarios. Módulos como el de Tramitación de documentos contables en el que están implicados cerca de 100 usuarios se realizan en varias tandas y en una sala con cañón de proyección. Módulos como el de Concurso de traslados de funcionarios que están dirigidos a un pequeñísimo número de usuarios se puede realizar directamente en el puesto de trabajo de uno de ellos acompañado de varias sillas.

EVALUACIÓN DE HERRAMIENTAS DE DESARROLLO

De vez en cuando nos planteamos cambiar de herramientas de desarrollo. Varios pueden ser los motivos: actualizaciones de las herramientas que ya usamos (P.ej.: pasar de Delphi 5 a Delphi 7), nuevas herramientas que se incorporan a nuestro trabajo cotidiano (SQL Navigator, Microsoft Project,...), nuevas herramientas o lenguajes de programación debidos a cambios tecnológicos (herramientas para desarrollo Web, etc.). En estos casos lo normal es que un miembro del equipo de desarrollo evalúe la herramienta y posteriormente mediante charlas se comuniquen los aspectos más relevantes al resto de compañeros.

4. Área de documentación

Se encarga de obtener resultados sobre los datos almacenados, que permitan la toma de decisiones. Dos tipos de procesos:

TRATAMIENTO Y ENTREGA DE INFORMACIÓN

Tareas de tratamiento y entrega de información a cualquier usuario de la comunidad universitaria e incluso usuarios ajenos a la ULPGC (cabildos, ayuntamientos, consejo de universidades, gobierno de canarias, fundación etc.)

Discrecionales

Generalmente peticiones de los usuarios (por SOS, teléfono, correo, e-mail etc.), identificando que es lo que solicita, buscarlo en la Base de Datos, darle un formato y entregarlo.

Periódicas

ULPGC en Cifras

Documento anual con los “números de la Universidad” al cual se da el soporte, manteniendo los datos actualizados, para realizar el documento.

Control presupuestario

Consiste en comunicar a los responsables de las UGAS de la evolución del gasto en su UGA en el año actual. Esto se realiza cada primero de mes, con un programa que hemos realizado que envía dicho informe por correo electrónico.

Datos de matrícula

Entrega de los datos de matrícula y graduados de nuestra universidad al Consejo de Universidades, en un formato determinado por ellos.

Datos diversos vía Web

Suministrar a través de Web de diversos datos ON LINE (Económicos, Académicos, Recursos Humanos, Documentación de la BBDD)

Estadísticas

Realizar estadísticas de aquellos departamentos y titulaciones que se van a evaluar en el Plan de Calidad Univeritaria.

TAREAS DE PROGRAMACIÓN, DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DE ANÁLISIS

Para dar soporte a todas las tareas anteriores de una forma óptima

Dónde están los datos

Buscar con la ayuda de la Subdirección de Desarrollo, en que esquema, tabla, campo están los datos que nos solicitan. Documentar esta información para evitar más consultas.

Cómo explotarlos

Cómo se traduce ese campo, significado de los valores, que condiciones tiene cumplir.

Creación de un Datawarehouse

Creación de un repositorio que sea capaz de responder la mayoría de las consultas de una forma óptima y sencilla a los usuarios.

Realizar procedimientos, programas y funciones a medida según sea el peticionario

Cómo hacer disponible la información

Estudiar y diseñar formas de presentación de datos para los usuarios.

Identificación de información necesaria y que no tenemos.

Que información se requiere y no la tenemos informatizada.

Coordinación con la subdirección de Desarrollo

Para tener controlados todos los posibles cambios que se produzcan en la BBDD.

5. Área de atención al usuario

El área de atención al usuario se encarga de engranar los sistemas y servicios para que el usuario pueda hacer uso de los mismos con la mayor productividad posible.

Entre los procesos más importantes, cabe resaltar los siguientes:

ASISTENCIA TÉCNICA DEL SERVICIO TELEFÓNICO

Asistencia técnica en la instalación de nuevas conexiones

El proceso se inicia con la solicitud de una nueva conexión telefónica por parte del usuario por correo electrónico o por teléfono. Se localiza la ubicación donde instalar la conexión. Se contrasta en la documentación la conexión de telefonía que corresponde al número de teléfono solicitado. Se realiza la conexión física en el armario que le corresponda. En caso de no existir tal número de teléfono se solicita al área de comunicaciones para que lo habiliten. Se comprueba que la conexión tiene línea y se le comunica al usuario la finalización del proceso.

Asistencia técnica a las incidencias en la telefonía

El proceso se inicia con el aviso principalmente por correo electrónico. Se procede a acotar el problema, comprobando si es exclusivo del usuario, o afecta a un grupo. Si el problema es de un grupo de usuarios se notifica al área de comunicaciones. Si el problema es de un usuario se comprueba el teléfono y la conexión en el armario. Si el problema persiste se notifica al área de comunicaciones.

ASISTENCIA TÉCNICA A ORDENADORES PERSONALES

Se atienden las solicitudes que llegan a través del SOS, desplazando un técnico al equipo del usuario, resolviendo la solicitud y cerrando la incidencia en el SOS. Las principales solicitudes son sobre:

Instalación de equipo

Se instala el sistema operativo y los programas más comunes. Se conecta el equipo a la red.

Conexión a la red

Si no existe roseta de red disponible, se solicita una al área de comunicaciones a través del SOS y se espera a que envíen al operador de la empresa subcontratada para indicarle el lugar donde instalarla. En el armario de datos

se conecta el latiguillo a la electrónica, se configura el puerto adecuadamente, se da de alta el equipo en el servicio DHCP y se comprueba la conectividad.

Averías de hardware

Si hay garantía por parte de una empresa, se toma nota del número de serie del equipo y se notifica a la misma, anotándose el nº de incidencia.

Averías de programas

Comprende recuperación de archivos eliminados accidentalmente, instalación de sistema operativo....

Eliminación de virus

El proceso se inicia con el aviso por correo electrónico o teléfono. Si es necesario se solicita la desconexión del equipo de la red. Se acota el problema con el usuario. Si es necesario se comunica a la empresa contratada para antivirus y se aplica la solución propuesta. Se procede a la limpieza del ordenador. Si es necesario se instala el sistema operativo. Se instala la última versión del antivirus. Se comprueba con el usuario que el problema está solucionado. Se devuelve la conexión a la red.

Averías de red

Se acota el problema, comprueban los cables, el registro en el servidor DHCP, y el TCPIP del sistema. Sistemas de impresión compartidos. En algunos casos hay que informar al área de comunicaciones.

Instalación de periféricos y programas

Se instala el periférico, su controlador y los programas asociados.

Aplicaciones corporativas

El proceso se inicia con la solicitud de instalación por correo electrónico o teléfono. Se procede a instalar el programa solicitado en el ordenador del usuario. Se comprueba que el programa funciona.

SOPORTE AL SERVICIO DE SALAS INFORMÁTICAS Y DE PROYECTO

Mantenimiento del equipamiento

Se revisan los equipos buscando deficiencias. Si se observa algún periférico (teclado, ratón...) defectuoso, si el material está en periodo de garantía, se procede a notificar a la empresa suministradora, si no, se reemplaza el componente si se tiene en depósito o se manda a pedir en caso contrario.

Mantenimiento de las aplicaciones

Se diseña y se decide el tipo de servicios que debe ofrecer el aula de acuerdo con los responsables docentes. Se instalan los sistemas operativos solicitados en un ordenador. Se instalan los programas necesarios y útiles para el buen desarrollo del aula. Se buscan sistemas de control y seguridad en los equipos. Tras un período prudencia de prueba, se clonan mediante imágenes y se pone en funcionamiento.

Ante deficiencias en algún equipo se instala de nuevo desde la imagen, y para añadir alguna aplicación o cambiar la configuración de las instaladas se procede a realizar una nueva imagen y a volver a instalarla en todos los equipos.

Gestión del uso de las salas

Gestión de cambios en el documento de registro de uso de la ocupación de la sala y gestión de acceso al aula en caso de restricciones para alumnos de proyecto u otros.

SOPORTE A LA DOCENCIA

Configuración de cañones de videos

Apoyo para la instalación y configuración de cañones a los profesores y ordenanzas

Préstamo a PDI / PAS de programas

El PDI o PAS solicita el programa original, si se dispone se le presta con un día máximo de un día o fin de semana, controlando la recuperación de dicho software

SOPORTE AL CORREO ELECTRÓNICO

Mantenimiento del servicio en los equipos actuales mientras se traspasan al correo corporativo.

SOPORTE A OTROS SERVIDORES**Servicio de archivos**

Gestión que comprende alta de usuarios (PAS, PDI, alumnos de proyecto, otros alumnos), configuración de permisos y mantenimiento del sistema operativo y de las aplicaciones en cuanto a actualizaciones y seguridad

Servicio web a los usuarios

Proceso que comprende decidir el tipo de servidor web. Se busca y se descarga alguno gratuito que funcione sobre el soporte elegido. Se instala, se configura, se actualizan los parches y se ajusta la seguridad. Se abren cuentas de usuario con acceso a publicar a quien lo solicita.

Servicio de ssh/ftp a los usuarios

Proceso que incluye decidir el tipo de servidor ftp. Se busca y se descarga alguno gratuito que funcione sobre el soporte elegido. Se instala, se configura, se actualizan los parches y se ajusta la seguridad.

Servicio de impresión

Soporte a la impresión en red y a través de los servicios de reprografía

COMPRAS

El proceso de compras tiene el siguiente procedimiento:

- Se informa de la necesidad a la unidad de gasto correspondiente y se espera la aprobación.

- Se solicitan las ofertas a los proveedores y se elige la empresa en función de la relación precio/prestaciones.
- Se entregan los presupuestos al administrativo de la UGA correspondiente y se espera que llegue el aviso a la empresa adjudicataria.
- Se controla la entrega de material y el buen estado del mismo o el servicio prestado.
- Se instala si es el caso y se informa a la unidad de gasto.
- Se pegan las etiquetas de número de inventario si procede

ANEXO II: RESUMEN DE PROPUESTAS DE MEJORA

CÓDIGO	PROPUESTAS DE MEJORA	CRITERIO	RESPONSABLE	PÁGINA DEL INFORME	PRIORIZACIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN o PERIODICIDAD
1	Difundir el Plan de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al personal y usuarios del SIC	1	VPC	15	1	6
2	Identificar anualmente las acciones a implantar en el marco del PSTIC y realizar un seguimiento del grado de ejecución del mismo a través de indicadores	1	VPC VDINT	15	1	Anual
3	Establecer mecanismos que incrementen la coordinación y comunicación entre los miembros del Servicio	2	DSIC	19	1	18
4	Fomentar la creación de grupos de mejora que potencien la gestión de la innovación y el conocimiento	2, 4	DSIC	19, 32	3	12
5	Introducir la dirección por objetivos como herramienta de apoyo a la gestión y definir un cuadro de indicadores que permitan analizar los rendimientos de las personas	2	DPI DSIC	19	1	Anual
6	Utilizar el resultado de la evaluación del rendimiento planteado en el punto anterior y proponer a Gerencia la creación de mecanismos que permitan reconocer la labor realizada por el personal.	2, 8	VRH DPI	19, 53	2	Anual
7	Definir un plan de formación acorde a las necesidades del Servicio y desarrollo profesional del personal	2	VPC VRH DPI STO	19	3	12
8	Intentar adherir la ULPGC al catálogo de Patrimonio del Estado de cara a mejorar la gestión de las compras; alternatively, gestionar la existencia de un catálogo propio de hardware y software, creando las centrales de compras de hardware y software (PSTIC acción IV.1.2)	3, 9	DPI	28, 56	1	12
9	Proyectos de gestión del conocimiento técnico de cara a mejorar la creación, difusión y aplicación del mismo (PSTIC acción III.4.2)	3	DPI DSIC	28	2	18
10	Realizar el traslado del Servicio de Informática y Comunicaciones durante 2003 y tratar	3	DSIC STO	28	1	6

	de localizar espacios adecuados en los distintos subcampus					
11	Realizar las recomendaciones que se recogen en el documento resultado de la Auditoria de adecuación de la LOPD	3	GERENTE SUB.DOC.	28	2	18
12	Realizar el Plan de Seguridad Informática (PSTIC acción IV.1.5)	3	DPI	28	2	24
13	Llevar a cabo un plan para el reciclaje de los equipos obsoletos (PSTIC acción IV.1.8)	3	DPI	28	2	24
14	Articular mecanismos de difusión al alcance del Servicio para hacer llegar a la comunidad todo lo que en materia de calidad se está realizando actualmente.	4	DPI DSIC	32	3	24
15	Elaborar un manual de procedimiento del Servicio que recoja y documente todos los procesos que realiza el Servicio.	5	DPI DSIC	37	1	24
16	Elaboración de una Carta de Servicios	5	VPC DPI DSIC	37	2	18
17	Definir quien es el responsable de la resolución de cada tipo de problema (PSTIC acción III.4.4, III.4.5. y III.4.7.)	6	DPI DSIC	44	2	36
18	Definir un sistema de recogida y tratamiento de quejas y sugerencias de los usuarios	5, 6, 7, 8	DPI	37, 44, 51, 53	3	24
19	Definir y publicar las responsabilidades del personal del SIC en materia de asistencia técnica (PSTIC acción III.4.3.)	6	DPI DSIC	44	2	24
20	Estudiar la posibilidad de prestar determinados servicios 24 horas, 365 días al año (PSTIC acción III.4.3.)	6	VRH DPI DSIC	44	2	24
21	Estudiar posibles indicadores de gestión, consensuarlos y recogerlos periódicamente. Estos indicadores deben ser realistas, sencillos de lograr y fácilmente actualizables (en cierto sentido, PSTIC acción III.1.2., referido a monitorizar el uso que se hace de los servicios ofrecidos)	6	DPI DSIC	44	3	36
22	Fomentar una política que fomente el ahorro de energía y recogida de residuos	7	DSIC	51	3	24
23	Establecer un sistema de recogida de opinión sobre las expectativas personales y profesionales del personal que trabaja en el Servicio.	7	DSIC	51	3	Bianual

24	Desarrollar acciones encaminadas a fomentar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la comunidad universitaria	8	DPI	53	3	24
25	Establecer relaciones de cooperación con otras instituciones para el intercambio de conocimientos	8	DPI DSIC	53	2	Semestral

Abreviaturas:

VPC: Vicerrectorado de Planificación y Calidad

VDINT: Vicerrectorado de Desarrollo Institucional y Nuevas Tecnologías

DPI: Director de Política Informática

DSIC: Director del Servicio de Informática y Comunicaciones

VRH: Vicegerencia de Recursos Humanos

STO: Secretaría Técnica de Organización

SUB.DOC.: Subdirección de Documentación