

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

Las Palmas de Gran Canaria

Marzo de 2004

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	1
INTRODUCCIÓN	5
Criterio 1: POLÍTICA Y ESTRATEGIA	10
Criterio 2: PERSONAS	14
Criterio 3: ALIANZAS Y RECURSOS.....	18
Criterio 4: LIDERAZGO	27
Criterio 5: PROCESOS	32
Criterio 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES	36
Criterio 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	41
Criterio 8: IMPACTO EN LA SOCIEDAD	46
Criterio 9: RESULTADOS CLAVE	48
ANEXO I: RELACIÓN DE PROCESOS DEL SIC	51
ANEXO II. PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL COMITÉ EXTERNO AL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	66
ANEXO III. RESUMEN DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA	69

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 (en adelante, SIC) 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 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 SIC, 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 SIC
- 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 60 personas que pertenecen al servicio (45%). 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 y a incorporar sus sugerencias al informe.

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 SIC 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 resultado poco 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 SIC 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 SIC 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 SIC 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 (PI@n 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 SIC 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
Estudiantes en titulaciones de ciclo corto	9.764	9.578	9.676	9.522	9.199
Estudiantes en titulaciones de ciclo largo	12.762	12.496	12.125	12.101	11.810
Estudiantes en titulaciones de 2º ciclo	337	383	375	329	388
Estudiantes de doctorado	916	1437	702	842	640
Personal Académico	1.466	1.511	1.540	1.541	1555
Personal de Administración y Servicios	703	723	729	764	781
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 SIC

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 (contratados y becarios)				14	16
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 SIC, 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 SIC desarrolla su misión y su visión y las pone en práctica a través de una clara 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 PI@n STIC de la ULPGC. Por tanto no ha habido tiempo suficiente para determinar el grado de implantación de dicho plan.

El análisis se 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 PI@n STIC 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 PI@n STIC 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.

Por su parte, el servicio siempre ha tenido en cuenta la legislación que le 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.

Tampoco dentro del PI@n STIC se hace referencia a la legislación que nos afecta ni hay ninguna acción u objetivo establecido al respecto. Sí hay en cambio una serie de indicadores que ayudarán en el futuro a concretar las políticas y estrategias establecidas en él.

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 (sistemas, 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 PI@n STIC, 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 cuales 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 PI@n STIC, debido a su reciente aprobación aún no se ha iniciado la tarea de difusión pero se tiene previsto enviar copia a los miembros del SIC así como a los usuarios. También se va a publicar en el sitio Web de la ULPGC haciéndolo así accesible a toda la sociedad y especialmente a la comunidad universitaria

Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora

Puntos fuertes

- F.1.1. Existencia de un Plan de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- F.1.2. Existencia de un Plan Estratégico de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Puntos débiles

- D.1.1. Desconocimiento de los planes estratégicos de la Universidad y del Servicio por parte de las personas del SIC.
- D.1.2. No implementación del PI@n STIC.
- D.1.3. Falta de formación del personal en lo que a política y estrategia se refiere.

Propuestas de mejora

- M.1.1. Hacer conocer el PI@n STIC entre todas las personas y clientes del SIC.

- M.1.2. Proceder a implantar el PI@n STIC, identificando las acciones que se han de desarrollar, establecer sus prioridades y asignar responsables a cada una.

- M.1.3. Formar al personal en temas de política y estrategia.

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 formal del personal de los servicios de informática descentralizada produjo un incremento de personal en el servicio de 18 a 42 personas se realizó en el 2001. 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.

Con respecto a la formación denotar la existencia de un plan de formación de la ULPGC para su personal, donde se incluyen cursos específicos para los miembros del servicio. También un plan a través del ICAP, formación interna (fundación, extensión universitaria..), formación específica en los proveedores que se necesite. La Universidad subvenciona económicamente la formación que a título personal cada miembro decida recibir. También incentiva dicha formación con días de permiso.

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 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

- F.2.1. Los responsables del área centralizada realizan reuniones periódicas.
- F.2.2. Autogestión para el desarrollo del trabajo.
- F.2.3. Utilización de otros modelos de contratación para ir cubriendo las necesidades.
- F.2.4. Existe un esfuerzo de autoformación para mantenerse en los niveles de conocimientos necesarios.

Puntos débiles

- D.2.1. Excesivo tiempo que tarda en cubrirse las plazas vacantes.

- D.2.2. Asimilación en el servicio de 21 personas de área descentralizada sin un responsable directo.
- D.2.3. Las personas no ven reconocido su trabajo por el equipo de gobierno.
- D.2.4. Deficiente plan de formación.
- D.2.5. Algunas áreas de informática importantes recaen sobre becarios.
- D.2.6. Inexistencia de un canal de quejas y sugerencias.
- D.2.7. Falta de reuniones de coordinación del servicio.

Propuestas de mejora

- M.2.1. Intentar que el Servicio de Personal de la ULPGC agilice la cobertura de las vacantes del servicio lo antes posible.
- M.2.2. Definición de un responsable directo sobre el personal del área descentralizada.
- M.2.3. Desarrollar reconocimientos al trabajo realizado.
- M.2.4. Definir cursos específicos de acuerdo a las necesidades del servicio.
- M.2.5. Reorganizar el servicio para evitar que la responsabilidad de tareas críticas recaiga sobre becarios.
- M.2.6. Establecer mecanismos de aceptación de sugerencias por escrito, ideas de mejora de áreas y que éstas sean contestadas por los responsables de cada área.
- M.2.7. Puesta en marcha de un canal de comunicación de 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 SIC 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 SIC 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.

Tabla 3. Plan Renove contratado por concurso

Unidades del Servicio	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Pagos (000 euros)	100.2	125.3	14839.	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 PI@n STIC esta 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:

Tabla 4. Equipos adquiridos con el Plan Reequipe

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 PI@n STIC 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 SIC 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 PI@n STIC 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.

Tabla 5. Fondos del SIC

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

Datos en miles en 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 SIC, 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 PI@n STIC 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 SIC 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 PI@n STIC 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 PI@n STIC indica en su acción 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 PI@n STIC se recoge en la acción IV.1.5. la elaboración del Plan de Seguridad Informático. En cuanto al reciclaje de residuos, de nuevo el PI@n STIC recoge en la acción IV.1.8. este aspecto.

Creemos conveniente mencionar en este apartado la situación actual del SIC, 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 los cometidos adecuados.

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 PI@n STIC 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

- F.3.1. Existencia de un Plan Reequipe para las compras de equipamiento destinado a los estudiantes.
- F.3.2. Compras de software centralizadas de los programas más demandados por la comunidad universitaria.
- F.3.3. Existencia de un área de Documentación, dedicada a servir a los agentes externos al SIC los datos en el formato que lo requieren.
- F.3.4. Uso de herramientas de data warehouse tanto para almacenar datos históricos de la ULPGC como para servir los mismos a los distintos agentes.
- F.3.5. Acuerdos de mantenimiento del equipamiento y de seguimiento y monitorización del proceso de implantación del nuevo equipamiento de red.

Puntos débiles

- D.3.1. Formato del Plan Renove plurianual que permitía, hasta 2002, una escasa flexibilidad en las compras de equipamiento para el PAS.
- D.3.2. Falta de proyectos de gestión del conocimiento técnico de que disponen los miembros del servicio.
- D.3.3. Ubicación poco adecuada para el desempeño de las tareas que realizan los miembros del servicio, tanto en el área central como en algunos subcampus.
- D.3.4. Inexistencia de un Plan de Seguridad física para el acceso a las instalaciones del SIC, ni en el área central ni en las áreas periféricas al igual que de un Plan de Seguridad Informática para el acceso y uso de las redes de comunicaciones de la ULPGC.
- D.3.5. Inexistencia de un plan para el reciclaje de equipos obsoletos.

Propuestas de mejora

- M.3.1. 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 (PI@n STIC acción IV.1.2.).
- M.3.2. Proyectos de gestión del conocimiento técnico de cara a mejorar la creación, difusión y aplicación del mismo (PI@n STIC acción III.4.2).
- M.3.3. Realizar el traslado del SIC durante 2003 y tratar de localizar espacios adecuados en los distintos subcampus.
- M.3.4. Realizar las recomendaciones que se recogen en el documento resultado de la Auditoría de adecuación a la LOPD y realizar el Plan de Seguridad Informática (PI@n STIC acción IV.1.5).

M.3.5. Desarrollar de manera formal un plan para el reciclaje de los equipos obsoletos (Pl@n STIC 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, en el marco de éste se haya diseñado el PI@n STIC 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.

No hay ninguna acción 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 PI@n STIC 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 PI@n STIC. 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 PI@n STIC 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 homogeneidad de modelos y marcas.

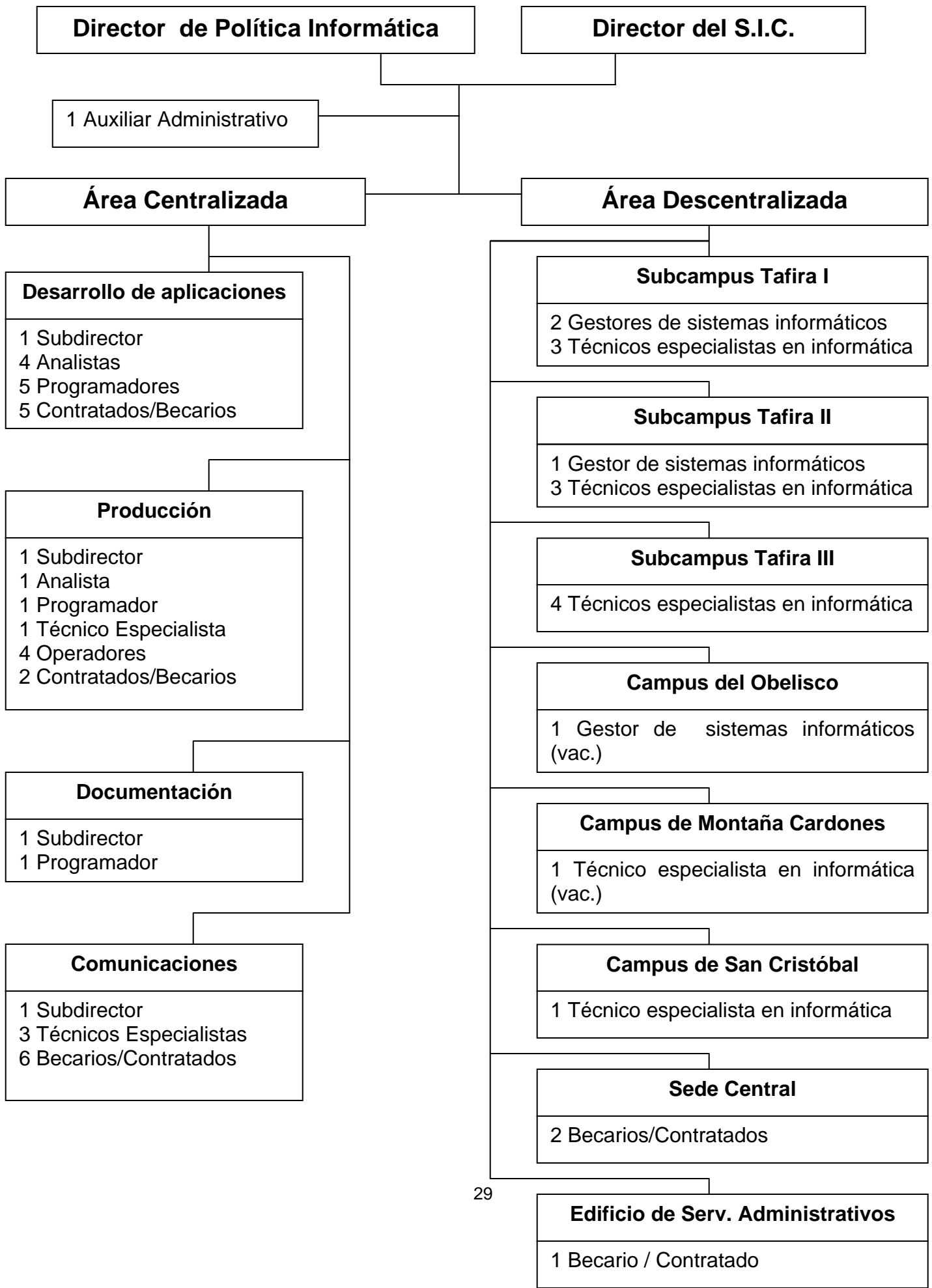
No se hace una política proactiva de asistencia a jornadas o congresos destinados a ampliar conocimientos. La política de formación del servicio es dar los cursos que se consideren necesarios para las funciones que realice cada trabajador y en el momento que se necesiten.

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 PI@n STIC. 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 PI@n STIC 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 SIC:



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.

No 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

- F.4.1. Existencia de un plan estratégico del servicio.
- F.4.2. Identificación clara de los usuarios y sus necesidades y expectativas.
- F.4.3. Buena política de proveedores.

Puntos débiles

- D.4.1. No se han realizado las acciones necesarias para impulsar los valores y directrices recogidos en la política y estrategia.
- D.4.2. No se reconocen los esfuerzos de las personas.
- D.4.3. No se han identificado los procesos clave para la consecución de la política y estrategia del servicio.
- D.4.4. No hay una estrategia de mejora sistemática de los procesos.
- D.4.5. No se impulsa la participación de todos los implicados.

Propuestas de mejora

- M.4.1. Promover acciones para impulsar los valores y directrices recogidos en el PI@n STIC.
- M.4.2. Establecer políticas de reconocimiento de los esfuerzos y logros de los miembros del servicio.
- M.4.3. Establecer los procesos clave y sus prioridades para la consecución de la política y estrategia del servicio y la de la Universidad.
- M.4.4. Establecer una política de mejora constante de los procesos del servicio conducente a la obtención de la excelencia en el servicio.
- M.4.5. Promover la participación de todo el personal en los procesos de cambio y mejora.

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 algunas llamadas telefónicas. No hay control sobre el retraso o la satisfacción de 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 PI@n 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 SIC 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. No existen mediciones, baremo o indicadores para la calidad de la respuesta y el tiempo empleado en satisfacerla.

Las aplicaciones necesarias se llevan a cabo con desarrollo propio prácticamente en la totalidad de los casos. La realidad de ser región ultra periférica dificulta grandemente encontrar alternativas eficaces.

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. Los esfuerzos se realizan 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.

Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora

Puntos fuertes

F.5.1. División de las tareas bien definida en grupos de trabajo.

F.5.2. Alta formación del personal.

Puntos débiles

D.5.1. Escasa y dispersa documentación.

D.5.2. Carencia de una carta de servicios al usuario que adjunte indicadores.

D.5.3. Carencia de una relación de procesos y de procedimientos escritos para cada proceso.

D.5.4. Carencia de un procedimiento de seguimiento de incidencias y sugerencias.

Propuestas de mejora

M.5.1. Concentrar la documentación y facilitar su acceso y actualización.

M.5.2. Elaborar una carta de servicios con indicadores de calidad, tiempo de respuesta y costos asociados.

M.5.3. Elaborar una relación de procesos y de los procedimientos de cada proceso.

M.5.4. Elaborar un 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 SIC 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 PI@n STIC 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. Se informó del mismo a los docentes y PAS a través de un correo electrónico y a los estudiantes mediante carteles en las aulas de informática y mediante un icono en la página principal de ULPGC.es.
- Informe de la Secretaría Técnica de Organización acerca de las quejas recibidas acerca del SIC.

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 SIC, 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 SIC 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.

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

- F.6.1. Buena actitud de receptividad e intento de comprender las necesidades del usuario.
- F.6.2. Procedimientos de solicitud adecuados y con tiempos de respuesta igualmente adecuados.

Puntos débiles

- D.6.1. Carencia de información acerca de la mayoría de los procesos llevados a cabo y de las funciones desempeñadas por el SIC.
- D.6.2. No hay disponibilidad de servicio por las tardes, noches y fines de semana.
- D.6.3. Inexistencia de un catálogo de servicios.
- D.6.4. Carencia de un sistema de sugerencias y quejas referentes al servicio recibido por el usuario.
- D.6.5. Inexistencia de un sistema de indicadores de gestión.

Propuestas de mejora

- M.6.1. Definir y publicar quien es el responsable de la resolución de cada tipo de problemas (PI@n STIC acción III.4.7.).
- M.6.2. Estudiar las posibilidades de garantizar ciertos servicios en tardes, noches y fines de semana (PI@n STIC acción III.4.3.).
- M.6.3. Crear un catálogo de servicios (PI@n STIC acción III.4.4., III.4.5. y III.4.7.).
- M.6.4. Definir un sistema de sugerencias y quejas.

M.6.5. Estudiar posibles indicadores de gestión, consensuarlos y recogerlos periódicamente. Estos indicadores deben ser realistas, sencillos de lograr y fácilmente actualizables (en cierto sentido, PI@n STIC 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.

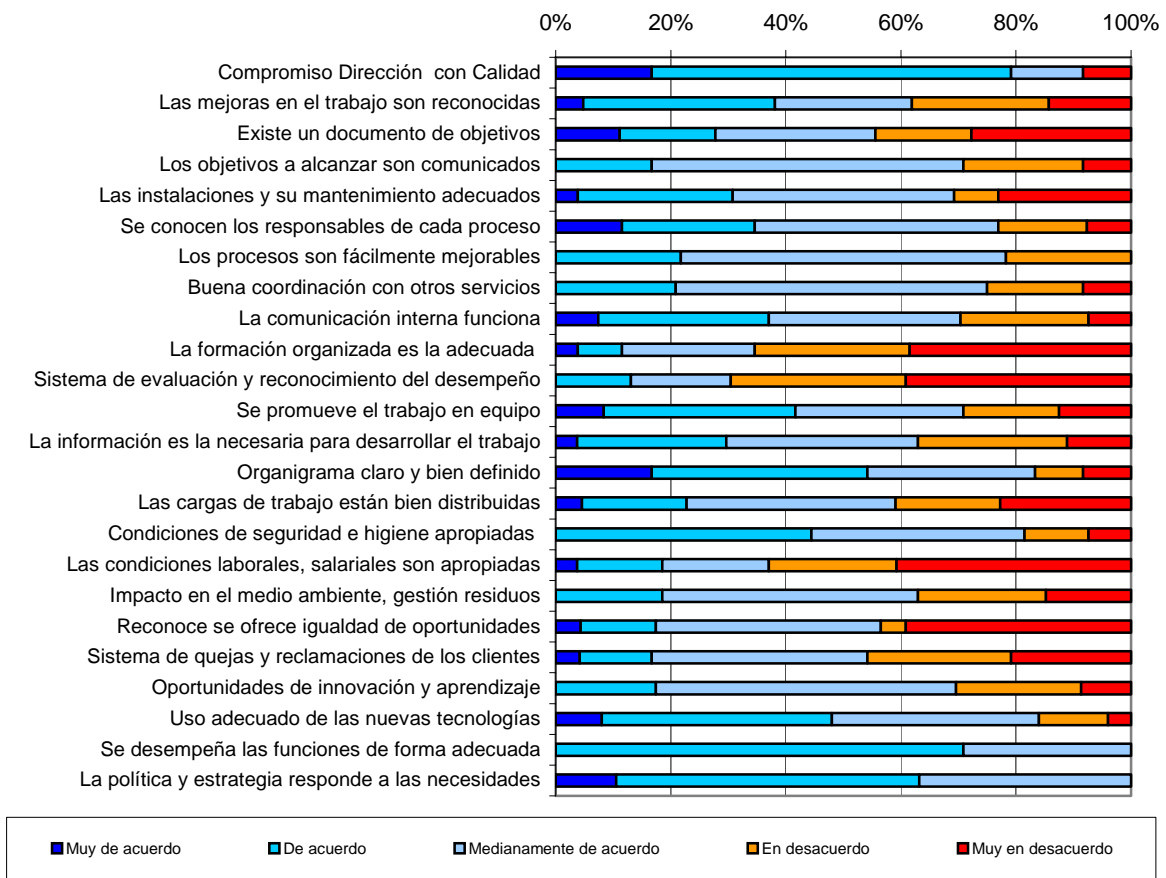
7a. Medidas de percepción

Se ha realizado una encuesta de satisfacción al personal del SIC de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria. La encuesta fue enviada por correo electrónico a todos los componentes del servicio el día 9 de abril del 2003. En dicha encuesta se han unificado preguntas de diferentes criterios que se detallarán posteriormente. En respuesta a dicha encuesta han respondido un 45%. Aunque no es esta una participación que podamos considerar baja hubo dos circunstancias que seguramente contribuyeron a disminuir la participación del personal:

- La encuesta no fue anónima, ya que el envío y recepción de los cuestionarios se efectuó por correo electrónico.
- La encuesta se efectuó poco después de que se retirara el suplemento salarial vespertino al personal del SIC que no hacía el correspondiente horario de tardes (este suplemento se había estado pagando a todo el personal del SIC durante mucho tiempo como forma de aumentar el sueldo por encima de lo que permitía el convenio colectivo). Parte del personal del SIC decidió no responder la encuesta como medida de protesta ante esta decisión.

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

ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIO INFORMATICA ULPGC



A la vista de los resultados obtenidos en la encuesta las preguntas que obtienen mejor puntuación son las siguientes:

- Compromiso de la Dirección con la Calidad
- Se desempeñan las funciones de la forma adecuada
- La política y estrategia responde a las necesidades

Y las que obtienen peor puntuación son:

- La formación organizada es la adecuada
- Sistema de evaluación y reconocimiento del desempeño
- Las condiciones laborales y salariales son apropiadas
- Reconocimiento de que se ofrecen igualdad de oportunidades
- Sistema de quejas y reclamaciones de los clientes

Vamos a comentar a continuación cada una de estas preguntas con detalle:

- Compromiso de la Dirección con la Calidad (78% De acuerdo o Muy de acuerdo): Esta pregunta corresponde al criterio 4 (Liderazgo).
- Se desempeñan las funciones de la forma adecuada (70% De acuerdo): Esta pregunta correspondería más bien al criterio 5 (Procesos). Resulta curioso que, aunque esta pregunta no obtiene ninguna valoración negativa ('En desacuerdo' o 'Muy en desacuerdo'), tampoco obtiene ninguna valoración muy positiva (no hay ninguna respuesta 'Muy de acuerdo').
- La política y estrategia responde a las necesidades (65% De acuerdo o Muy de acuerdo): Esta pregunta corresponde al criterio 1 (Política y Estrategia).
- La formación organizada es la adecuada (65% En desacuerdo o Muy en desacuerdo): La formación deficiente se incluye como Punto Débil y como Propuesta de Mejora en este criterio. Esta pregunta corresponde al Criterio 2.
- Sistema de evaluación y reconocimiento del desempeño (70% En desacuerdo o Muy en desacuerdo): El sistema de evaluación y reconocimiento del desempeño, que actualmente se reduce a un simple control de presencia, se encuentra recogido entre los Puntos Débiles y las Propuestas de Mejora. Para su implantación sería conveniente establecer políticas y mecanismos de evaluación y reconocimiento de la productividad sobre bases imparciales y objetivas, asegurándose de que sean comprendidos y aceptados por el personal del Servicio. De lo contrario

pueden tener un efecto contraproducente ya que se pueden crear envidias y recelos entre compañeros.

- Las condiciones laborales, salariales son apropiadas (65% En desacuerdo o Muy en desacuerdo): Teniendo en cuenta el contexto en el que se realizó la encuesta era de esperar que esta pregunta obtuviera una valoración negativa por parte de la mayoría del personal.
- Reconoce se ofrece igualdad de oportunidades (40% Muy en desacuerdo): El elevado número de respuestas 'Muy en desacuerdo' obtenidas a esta afirmación refleja un Punto Débil en este aspecto y requeriría un análisis y reflexión en profundidad sobre la política de asignación de puestos y promoción de personal del SIC.
- Sistema de quejas y reclamaciones de los clientes (45% En desacuerdo o Muy en desacuerdo). Esta pregunta corresponde al criterio 6 (Resultados en los Clientes).

7b. 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

- F.7.1. Objetivos a alcanzar.
- F.7.2. Conocimiento de los responsables de procesos
- F.7.3. Mejora en los procesos
- F.7.4. Buena coordinación con otros servicios
- F.7.5. Trabajo en equipo

- F.7.6. Organigrama claro
- F.7.7. Condiciones de seguridad e higiene en el lugar de trabajo.
- F.7.8. Oportunidades de innovación y aprendizaje.
- F.7.9. Uso adecuado de nuevas tecnologías.
- F.7.10. Desempeño de las funciones esperadas.
- F.7.11. La política y estrategia responde a las necesidades

Puntos débiles

- D.7.1. No existe un documento de objetivos
- D.7.2. Inexistencia de un sistema de reconocimiento del desempeño de las funciones.
- D.7.3. Durante mucho tiempo se han mantenido las mismas condiciones laborales.
- D.7.4. La formación no es la adecuada

Propuestas de mejora

- M.7.1. Elaborar un documento de objetivos.
- M.7.2. Diseñar un sistema de reconocimiento del desempeño de las funciones.
- M.7.3. Mejora de las condiciones laborales.
- M.7.4. Realizar un Plan de Formación adecuado a las necesidades del servicio.

Criterio 8: IMPACTO EN LA SOCIEDAD

OBJETIVOS GENERALES

El objetivo de este criterio es analizar 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).

8a. Medidas de percepción e indicadores de rendimiento

El servicio colabora en la mejora de problemas sociales mediante el PI@n STIC 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 PI@n STIC de la ULPGC. También, aunque a nivel individual, se potencia el reciclado de papel y tóner para impresoras y la mensajería electrónica.

Como parte del Plan Renove, se pretende elaborar un procedimiento para la distribución del material informático obsoleto de la ULPGC entre colectivos sin ánimo de lucro, centros educativos o proyectos de solidaridad como el Proyecto Sáhara.

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

- F.8.1. El PI@n STIC de la ULPGC prevé 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

- D.8.1. 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.
- D.8.2. No existe un estudio oficial sobre de la imagen del servicio.
- D.8.3. 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

- M.8.1. Fomentar relaciones y cooperar con entidades y proyectos sociales y culturales externos al entorno universitario.
- M.8.2. 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.
- M.8.3. Desarrollar programas para la optimización de los recursos en cuanto a ahorro de energía, material reciclable y consumo de papel.

Criterio 9: RESULTADOS CLAVE

OBTETIVOS GENERALES

El objetivo de este criterio es analizar 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.

9a. 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 carné 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	900

(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 usuario, 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 usuarios.

Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora

Puntos fuertes

- F.9.1. La evolución económica ha sido progresiva de año en año.
- F.9.2. El PI@n STIC de la ULPGC prevé 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.
- F.9.3. Espectacular desarrollo de aplicaciones y servicios a la comunidad universitaria en pocos años.
- F.9.4. Muy bajo nivel de incidencias y quejas de los usuarios.

Puntos débiles

- D.9.1. La compra del equipamiento de las distintas unidades de la ULPGC no se realiza de forma centralizada.

- D.9.2. No está claramente definida la tramitación de las incidencias, quejas y sugerencias por parte de los clientes.
- D.9.3. 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

- M.9.1. Mejorar la gestión interna de las compras, incrementar los recursos externos, etc. (PI@n STIC, acción IV.3.2)
- M.9.2. Crear un procedimiento sencillo y rápido para la canalización de las incidencias, quejas y sugerencias así como para el servicio de atención al cliente.
- M.9.3. 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 (PI@n STIC, objetivo III.4, en general y, en concreto, acción III.4.1 y acción III.4.2)

ANEXO I: RELACIÓN DE PROCESOS DEL SIC

El SIC 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 pasan a las empresas suministradoras correspondientes, que 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 interfaz 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 dos 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 de las empresas proveedoras 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 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 Universitaria.

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 y 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. PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL COMITÉ EXTERNO AL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

Fortalezas

A juicio del CEE las principales fortalezas del SIC de la ULPGC son las siguientes:

- F.E.1. Servicio bien organizado y con un funcionamiento eficiente.
- F.E.2. Equipo técnico competente, estable y con experiencia. Conocedor de la Universidad y su problemática.
- F.E.3. Buena relación y coordinación del personal. Efectivo y provechoso régimen de becarios.
- F.E.4. Equipo de dirección bien cohesionado y con claro liderazgo.
- F.E.5. Nueva estructura del SIC en la que se ha potenciado el área de atención al cliente.
- F.E.6. Instalaciones adecuadas e infraestructuras modernas.
- F.E.7. Existencia de un catálogo de servicios (Anexo I).
- F.E.8. Buena opinión sobre el servicio del equipo de gobierno y los usuarios (PAS y PDI). Sólido apoyo institucional.
- F.E.9. Existencia de un Plan Estratégico sobre Nuevas Tecnologías.

Debilidades

Resumimos a continuación las principales debilidades que hemos detectado:

- D.E.1. Ausencia de un mecanismo formal que permita una comunicación fluida y regular entre el SIC y los usuarios.

- D.E.2. Escasa visibilidad del SIC desde el punto de vista de los usuarios.
- D.E.3. Dependencia casi exclusiva de los recursos propios para el desarrollo e implantación de aplicaciones informáticas de gestión.
- D.E.4. Ausencia de indicadores en los procesos. Escasa cultura de medición de la calidad.
- D.E.5. Pocas oportunidades de formación y participación del personal en cursos, jornadas, conferencias, etc. Escaso intercambio de experiencias con otras universidades.
- D.E.6. Escasa formación del equipo dirigente en habilidades directivas.
- D.E.7. Catálogo de procesos existente (Anexo I del autoinforme) pero no publicado.

Propuestas de mejora

En este apartado se agrupan las principales Propuestas de Mejora sugeridas por el CEE. Cada una de ellas intenta responder a la correspondiente Debilidad recogida en el apartado anterior. No repetimos las propuestas de mejora que ya han sido recogidas en el autoinforme. El número de orden no pretende indicar la prioridad.

- M.E.1. Crear la Comisión, Consejo, Comité, etc. de Informática. Presidida por el Vicerrector competente y con participación del Dtor. de Política Informática o el Director del SIC. Con un representante por Dpto o por Centro. Serviría para presentar, revisar, debatir y acordar las principales líneas estratégicas de las TIC en la ULPGC. El Plan estratégico sería un buen punto de partida.
- M.E.2. Adoptar medidas para la promoción del SIC entre los usuarios. Desarrollar labor de marketing, el SIC tiene un nivel notable, es bueno que se sepa. Crear una mini-guía de servicios del SIC para PAS, PDI y alumnos. Presentarla en los Consejos de Departamento y Juntas de Centro. Publicar y distribuir una memoria anual de actividades.

- M.E.3. Probar a subcontratar algunos desarrollos con empresas externas con el objeto de poder responder de manera flexible a las demandas de la Universidad.
- M.E.4. Formar al personal del SIC en técnicas básicas de calidad y mejora continua en los procesos y la atención a usuarios. Desarrollar una cultura de calidad basada en la realización de encuestas periódicas, recogida y revisión periódica de indicadores, etc.
- M.E.5. Potenciar y promover la participación del personal en cursos, jornadas, conferencias, etc. Establecer vínculos con otras universidades, especialmente con las más próximas.
- M.E.6. Formar al equipo de dirección del SIC en funciones directivas: gestión de personas, dirección de proyectos, gestión del tiempo, manejo de conflictos, planificación operativa, tratamiento de quejas, etc.
- M.E.7. Publicar el catálogo de servicios (Anexo I) añadiendo responsables e indicadores de frecuencia y calidad del servicio ofrecido.

ANEXO III. RESUMEN DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA

Nº		Enunciado	Origen	PSITIC	Responsable	Plazo ejecución	Acciones prácticas
1	1	Difundir el PI@n STIC	M.1.1		DPI	04	<ul style="list-style-type: none"> Entregar PI@n STIC Charla sobre cumplimiento
2	1	Implantar el PI@n STIC	M.1.2 M.4.1		DPI	04 05	
3	1	Formación en temas de política y estrategia	M.1.3		DPI DSIC	04 05 06	<ul style="list-style-type: none"> Charla DPI en jornadas Programar charlas de Vicerrectores (Calidad y Nuevas Tecnologías)
4		Intentar que el Servicio de Personal de la ULPGC agilice la cobertura de las vacantes del servicio lo antes posible.	M.2.1		SP	04 05	
5		Definición de un responsable directo sobre el personal del área descentralizada.	M.2.2		DSIC	04	
6		Desarrollar reconocimientos al trabajo realizado.	M.2.3 M.4.2 M.7.2		DSIC	04 05 06	<ul style="list-style-type: none"> Felicitaciones por correo
7		Definir cursos específicos de acuerdo a las necesidades del servicio.	M.2.4 M.7.4 M.E.5		SP DSIC	04 05 06	<ul style="list-style-type: none"> Cursos según proyectos Charlas de formación interna Jornadas de coordinación Visitas a eventos y presentaciones
8	1	Reorganizar el servicio para evitar que la responsabilidad de tareas críticas recaiga sobre becarios.	M.2.5		DSIC	04	
9		Establecer mecanismos de aceptación de sugerencias y de ideas de mejora	M.2.6 M.5.4 M.6.4 M.9.2		DPI DSIC	04 05	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas con director SIC Reuniones por áreas Cuenta sic@ulpgc.es Aplicación de control de solicitudes
10		Puesta en marcha de un canal de comunicación de los proyectos actualmente abiertos con presentación de objetivos, e informando del estado en que se encuentran.	M.2.7		DSIC	04	<ul style="list-style-type: none"> Jornadas coordinación
11		Mejorar la gestión de las compras adhiriendo la ULPGC al catálogo de Patrimonio e incrementar los recursos externos	M.3.1 M.9.1	IV.1.2	DPI	04 05	<ul style="list-style-type: none"> Convenios colaboración
12		Proyectos de gestión del conocimiento técnico	M.3.2	III.4.2	DSIC	04 05 06	<ul style="list-style-type: none"> Documentación en Atenas Aplicación de incidencias
13		Traslado del SIC	M.3.3 M.7.3		DSIC	04	<ul style="list-style-type: none"> Traslado del área de sistemas y la sala de servidores Adecuación de una sala y traslado del área de soporte

14		Adaptación a la LOPD y Plan de Seguridad Informática	M.3.4	IV.1.5	DPI DSIC	04 05	
15		Plan para el reciclaje de los equipos obsoletos	M.3.5	IV.1.8	DPI	04 05 06	
16	1	Establecer los procesos clave y sus prioridades para la consecución de la política y estrategia del servicio y de la ULPGC	M.4.3		DPI	04 05 06	<ul style="list-style-type: none"> • Pl@n STIC y revisiones
17	1	Establecer una política de mejora continua de los procesos del servicio conducente a la excelencia en el servicio	M.4.4		DPI DSIC	04 05 06	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria de gestión • Plan de trabajo anual
18		Promover la participación de todo el personal en los procesos de cambio y mejora	M.4.5		DPI DSIC	04 05 06	<ul style="list-style-type: none"> • Autoinforme de calidad • Pl@n STIC • Proceso de definición de indicadores
19		Concentrar la documentación y facilitar su acceso y actualización	M.5.1		DSIC	04 05	<ul style="list-style-type: none"> • Servidor de documentos ATENAS
20		Elaborar una carta o catálogo de servicios y una memoria de gestión de cara a promocionar el SIC	M.5.2 M.6.3 M.E.2 M.E.7	III.4.4, III.4.5, III.4.7.	DPI DSIC	04 05 06	
21		Elaborar una relación de procesos internos	M.5.3		DSIC	06	
22		Definir y publicar quien es el responsable de la resolución de cada tipo de problemas	M.6.1	III.4.7	DPI DSIC	05 06	
23		Estudiar las posibilidades de garantizar ciertos servicios en tardes, noches y fines de semana	M.6.2	III.4.3	DSIC	04	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar la organización de turnos de disponibilidad
24		Establecer un sistema de indicadores de gestión	M.6.5		DSIC	04 05	
25		Elaborar un documento de objetivos.	M.7.1		DPI	04 05 06	<ul style="list-style-type: none"> • Pl@n STIC y revisiones
26		Fomentar la cooperación con entidades y proyectos sociales y culturales	M.8.1		DPI	04 05 06	<ul style="list-style-type: none"> • Toshiba • Equipos reciclados
27		Realizar estudios sobre imagen y grado de satisfacción	M.8.2		DPI DSIC	06	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta global y administraciones y servicios • Encuestas tras incidentes (herramienta) • Revisión Pl@n STIC
28		Desarrollar programas para la optimización de los recursos en cuanto a ahorro de energía, material reciclable y consumo de papel	M.8.3		DSIC	06	
29		Realizar un estudio de funciones y perfiles de los puestos de trabajo de cara a adaptar el SIC a las necesidades de la C.U.	M.9.3	Objetivo III.4	DPI DSIC	04 05 06	
30		Crear el comité de usuarios TIC	M.E.1		DPI	04	
31		Pruebas de subcontratación de desarrollos	M.E.3		DSIC	04 05 06	
32		Formación en atención al usuario	M.E.4		DSIC	04	
33		Formación en habilidades directivas	M.E.6		SP	04	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos impartidos por gerencia