

Informe de Validación

De:

**SERVICIO DE INFORMÁTICA Y
COMUNICACIONES
(S.I.C.)**

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Informe de Validación

Solicitante:	Servicio de Informática y Comunicaciones (SIC) de la Universidad de Sevilla
Lugar:	Universidad de Sevilla Avda- Reina Mercedes S/N (Edificio Rojo) 41012-Sevilla. Telf. Director del Servicio (D. Carlos León de Mora): 954551115 Correo electrónico Director del Servicio (D. Carlos León de Mora): cleon@us.es
Fecha:	La Validación se realizó el martes 17 de julio de 2007
Participantes:	D. Carlos León Mora (Director del SIC) D. Juan Camarillo Casado (Jefe del Servicio del Área Universidad Digital) D. Emilio Veas López (Director del área de Aplicaciones Corporativas) D. Gustavo Rodríguez Rodríguez (Jefe del área de Comunicaciones) D. Miguel Rueda Barranco (Jefe del área de Apoyo a la Docencia) Además intervinieron en diferentes entrevistas personal integrante de los grupos de las tres acciones de mejora, así como personal del SIC, Personal Docente Investigador (PDI), de Administración y Servicios (PAS), de otros departamentos universitarios y alumnos de Grado y Doctorado de la Universidad de Sevilla.
Validador:	D. José Luis Martínez Rubio Unidad de Calidad Desp. 100. Edif. "A" Campus Universitario C/ Tajo s/n Urbanización "El Bosque" Universidad Europea de Madrid Villaviciosa de Odón 28670-Madrid Teléfono de Contacto: 91 211 5520 Correo electrónico: jluis.martinez@uem.es

1ª Parte – Comentarios generales del Validador

Resumen de los resultados alcanzados por el solicitante con respecto a los criterios de validación, por ejemplo, si la implantación de sus acciones alcanzó el perfil mínimo requerido de acuerdo con la matriz REDER.

El SIC de la Universidad de Sevilla ha realizado un espléndido trabajo en la definición e implantación de un plan de mejora con sus correspondientes tres acciones de mejora. Este plan de acción cumple perfectamente con todos los criterios de validación establecidos en el esquema de reconocimiento EFQM para el “Compromiso con la Excelencia” (+200 puntos).

Las acciones de mejora desarrolladas en su plan de acción fueron:

- Diseño de un Plan de Contingencia para el SIC.
- Sistema de Medición de la Satisfacción del Cliente.
- Sistema de Gestión del Conocimiento.

Visión general de cualquier tema recurrente identificado durante la validación, por ejemplo, Relevancia de las acciones de mejora para la organización, Enfoque sistemático del despliegue, Si las revisiones de progreso se utilizaron de manera efectiva, Medición del impacto o de los beneficios de las acciones de mejora.

Las acciones de mejora desarrolladas obtuvieron una puntuación destacada del resto de acciones en la matriz de priorización. Los criterios de priorización fueron el impacto en la organización y la capacidad para implantar la acción de mejora.

Las tres acciones de mejora desarrolladas en el Plan de Acción tienen un alto impacto no sólo en el propio SIC sino también en toda la comunidad Universitaria. La acción de mejora sobre un “Plan de Contingencia para el SIC” es un modelo a seguir por las universidades españolas. Por este motivo, se plantea la posibilidad de invitar a la Junta de Andalucía a participar en un proyecto más ambicioso en el que entren a formar parte el resto de universidades Andaluzas. Del mismo modo, la acción de mejora sobre un “Sistema de Gestión del Conocimiento” está siendo utilizado por proyectos de investigación con entidades externas a la propia universidad (por ejemplo Telefónica) y se prevé exportarlo al resto de la Universidad de Sevilla.

La documentación presentada y expuesta en las reuniones de cada acción de mejora ha sido exhaustiva y evidencia un despliegue sistemático en cada una de ellas.

Los responsables de las tres acciones de mejora señalaron en repetidas ocasiones la implicación del equipo y su esfuerzo para llevarlas a cabo. En la configuración de los tres equipos que desarrollaron las acciones de mejora estaban representadas todas las unidades funcionales del SIC lo que supuso un mayor flujo de la información con el resto del personal del SIC que no estaban directamente implicados.

Las áreas funcionales del SIC son:

- **Aplicaciones corporativas:** responsable de aplicaciones y sistemas corporativos.
- **Comunicaciones:** responsable de la infraestructura y servicios de comunicación de voz y datos.
- **Apoyo a la docencia:** responsable de la coordinación de las aulas informáticas y la adquisición de material informático.
- **Centro de operaciones y sistemas:** responsable del portal de la Universidad de Sevilla, de la unidad de atención de usuarios (SOS) y del servicio de correo electrónico corporativo.
- **Universidad digital.**

Puntos fuertes clave identificados durante el proceso (Comunicación, Implicación, Planificación, Revisión, etc.)

Se debe señalar la alta implicación de todo el personal del SIC en temas relativos a la Calidad en general y en la obtención del reconocimiento EFQM de "Compromiso con la Excelencia" en particular. Este hecho se constata con la gran asistencia del personal a las reuniones de la visita de validación, sobre todo teniendo en cuenta que se encontraban en un periodo "vacacional".

Puntos fuertes detectados en cada acción de mejora:

- En la acción de mejora sobre el Diseño de un Plan de Contingencia para el SIC: este plan en su conjunto es un plan innovador que puede ser trasladado a otras universidades andaluzas y españolas.
- En la acción de mejora sobre un Sistema de Medición de la Satisfacción del Cliente: la medición de la satisfacción del cliente es un factor fundamental y muy relevante en cualquier sistema de Calidad. El conocimiento de la satisfacción de los clientes ayudará a detectar cuales son las debilidades, de tal manera que, se podrá actuar sobre ellas.
- En la acción de mejora sobre un Sistema de Gestión del Conocimiento: este tipo de sistemas suponen una oportunidad de compartir conocimiento no solo dentro del SIC sino que puede ser "fácilmente" trasladable a otras áreas de la Universidad. Es una oportunidad de ofrecer un servicio más a la comunidad universitaria.

Al finalizar la implantación de las tres acciones de mejora los responsables de cada una de ellas expusieron sus aspectos más relevantes en unas reuniones informativas con el resto de personal SIC.

Áreas de mejora clave en las que podría centrarse el solicitante. (por ejemplo, para hacer más estructurados o sistemáticos sus enfoques, o para fortalecer la relación entre Acción de Mejora y resultados).

Áreas de mejora detectadas en cada acción de mejora:

- La acción de mejora sobre el Diseño de un Plan de Contingencia para el SIC, aunque es muy relevante, no debe quedarse solo en su diseño. En la definición de la acción de mejora debido a su extrema complejidad se consideró oportuno alcanzar el diseño del Plan de contingencia sin llegar a su implantación. Para que esta acción de mejora repercuta en los resultados del SIC en particular y de la Universidad de Sevilla en general, se debe desarrollar un proyecto para su implantación.
- En la acción de mejora sobre un Sistema de Medición de la Satisfacción del Cliente se debería estudiar el modo en el que se puede ampliar el índice de respuesta ya que los primeros resultados muestran que éste es muy limitado. Además, se debería incluir una pregunta abierta en la que los encuestados puedan expresar sus opiniones y sugerencias sobre aspectos que no estén recogidos en el cuestionario. Por este motivo, también sería interesante realizar un análisis piloto de la misma, antes de su publicación en la WEB.
- En esta misma acción de mejora (Sistema de Medición de la Satisfacción del Cliente) sería aconsejable documentar las acciones de mejora que se desprenden de los resultados para que una vez segmentada la información resultante se pueda trasladar a las áreas afectadas. Un método de análisis adecuado para este tipo de información podría ser el establecer grupos de discusión para detallar la información.
- En la acción de mejora sobre un Sistema de Gestión del Conocimiento es necesario hacer un esfuerzo para el cambio de mentalidad y la forma de trabajo de todo el SIC. Por este motivo, debe ir acompañado de acciones de formación y comunicación de todo el personal del SIC.

Recomendación sobre si sería beneficioso para el solicitante solicitar nuevamente el reconocimiento para seguir desarrollando su uso y conocimiento del Modelo, o si, por el contrario, su sistema de gestión está lo suficientemente avanzado como para beneficiarse de solicitar niveles superiores de Reconocimiento.

Se recomienda al SIC de la Universidad de Sevilla a seguir en esta línea de compromiso con la Excelencia, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Consolidar lo alcanzado hasta este momento.
- Seguir con el despliegue de las acciones de mejora identificadas en la autoevaluación y que no han sido desarrolladas en este plan de acción.
- Trabajar en los criterios de EFQM relacionados con las personas.
- Estudiar la posibilidad de una certificación de sistemas de Calidad ISO20000 una vez esté implantado un Plan de Contingencia para el SIC siguiendo las especificaciones de ITIL.

En líneas generales se recomienda seguir en esta línea para la consecución de nuevos retos en el camino de la Excelencia como el reconocimiento del SELLO DE EXCELENCIA EUROPEA +300, que implica la elaboración de una memoria de 51 páginas.

Reconocimiento logrado

SI

Reconocimiento no logrado

2ª Parte- Informe sobre la implantación de las acciones

Acción nº 1: Diseño de un Plan de Contingencia para el SIC

Comentarios	
Enfoque	<p>La documentación presentada sobre el enfoque es clara y detallada explicitándose los criterios de priorización, su documentación y su relevancia.</p> <p>Como beneficios se expresan la recuperación de sistemas ante un desastre (evento que afecta a un servicio o sistema para el que es necesario un gran esfuerzo para restaurar el nivel de rendimiento original) y la minimización de la interrupción de las actividades</p> <p>Esta acción de mejora aborda de forma clara las necesidades identificadas en la autoevaluación del SIC (establecer protocolos de actuación en caso de contingencias graves que aseguren que el servicio prestado por el SIC esté disponible 24 horas, los 7 días de la semana, con cumplimiento de la obligación legal de custodia de datos) siendo transversal a todas las áreas del servicio.</p>
Despliegue	<p>La acción de mejora está implantada en las áreas predefinidas. Se definió un equipo de trabajo con los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consultores de la empresa "Sun Microsystems". - Un coordinador de la Universidad de Sevilla. - Interlocutores de las diferentes áreas del SIC: <ul style="list-style-type: none"> o Aplicaciones corporativas. o Comunicaciones. o Apoyo a la docencia. o Centro de operaciones y sistemas. o Universidad digital. <p>La comunicación entre los diferentes miembros del grupo se realizó a través de listas de distribución creadas para este fin, un entorno de trabajo WEB y la definición de herramientas de control (diagramas GANTT) donde se especificaba la evolución de la acción de mejora.</p> <p>La documentación presentada evidencia un despliegue implantado de forma sistemática incluyendo un análisis de la normativa y metodología aplicable ITIL/ISO 20000, la metodología BCS y un análisis del Impacto (BIA). En este análisis se determinaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los procesos críticos. - El impacto de una parada prolongada. - La determinación de los RTO (tiempo de parada admisible) y RPO (pérdida de datos admisible). - Los sistemas de información asociados. - Un procedimiento informático lógico para el análisis de riesgos (PILAR) a través de la metodología MAGERIT (metodología de análisis y gestión de riesgos de los sistemas de información).

<p>Evaluación y Revisión</p>	<p>El despliegue de esta acción de mejora se ha medido con reuniones que se evidencian a través de los diagramas GANTT. En este diagrama aparecen descritas cada una de las reuniones establecidas (fechas, tareas, asistentes y duración). Además existe un desglose de los temas tratados en cada una de ellas. En este mismo diagrama de GANTT se puede ir observando la evolución temporal de la acción de mejora.</p> <p>Se podría considerar que la información documentada sobre el inventario de procesos, aplicaciones y sistemas asociados, de comunicaciones y el volumen de negocio, unidades y usuarios de cada servicio así como el plan de entrevistas con interlocutores de cada área, ha servido para determinar su alcance.</p> <p>No aparecen evidencias claras de cómo se han ido realizando las acciones correctoras en relación al enfoque y al despliegue.</p>
<p>Resultados</p>	<p>Se presenta el documento definitivo con la definición del contenido del Plan de Contingencia como evidencia clara de los resultados de la acción de mejora. En este documento se presentan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las medidas para la reducción de riesgos: recomendaciones generales (creación de BBDD de gestión de la configuración, política de copias de seguridad, control de accesos, alimentación eléctrica, embalajes de equipos y comunicaciones y puntos únicos de fallo). - Información de ayuda (invocación, dependencias, equipo de recuperación y listas de control). - Procedimientos de recuperación frente a desastres (de invocación, de recuperación de servicios/sistemas, de comunicaciones, de áreas de usuarios y el estudio de un centro de respaldo).
<p>Comentarios Generales</p>	<p>Las evidencias mostradas en la visita de validación muestran que la acción de mejora se ha implantado con éxito y satisface los requisitos establecidos en la matriz de validación.</p> <p>Este plan de contingencia es innovador y supone un paso adelante en las universidades andaluzas. En septiembre de 2007, se empezarán los trámites para el desarrollo de este plan en la Universidad de Sevilla con la posibilidad de colaboración con la junta de Andalucía para la creación de un centro de respaldo común para todas las universidades andaluzas).</p>

Perfil Mínimo Alcanzado

SI

Perfil Mínimo No Alcanzado

2ª Parte- Informe sobre la implantación de las acciones

Acción nº 2: Sistema de Medición de la Satisfacción del Cliente

Comentarios	
Enfoque	<p>La documentación presentada sobre el enfoque es clara y detallada explicitándose los criterios de priorización, su documentación y su relevancia.</p> <p>Validar la eficacia y la calidad del SIC es un punto clave identificado en la misión del servicio (“fomentar el desarrollo y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, atendiendo las necesidades de apoyo informático a las tareas de docencia, investigación y gestión de todos los miembros de la comunidad universitaria”). Para validar esta eficacia y calidad se considera que es fundamental conocer el grado de satisfacción de los clientes destinatarios de sus productos y servicios.</p> <p>Esta acción de mejora aborda de forma clara las necesidades identificadas en la autoevaluación del SIC. En concreto, se considera que es importante conocer la percepción del cliente sobre el SIC, detectando posibles actuaciones que precisen mejoras y que pueden afectar transversalmente a diferentes áreas del SIC. Además, esta medición de la satisfacción del cliente se pretende tomar como indicador para detectar las necesidades del usuario.</p> <p>Antes de la implantación de esta acción de mejora se medía la satisfacción de los usuarios del SIC a través del SOS (soporte de operaciones y sistemas) después de cada una de sus intervenciones.</p>
Despliegue	<p>La acción de mejora está implantada en las áreas definidas. Se definió un equipo de trabajo con componentes de las áreas del SIC (aplicaciones corporativas, comunicaciones, apoyo a la docencia, centro de operaciones y sistemas y Universidad digital). Se considera que podría haber sido interesante incluir a clientes del servicio en este equipo de trabajo.</p> <p>Entre los miembros del grupo, la comunicación se realizó a través del correo electrónico. Además, se estableció un control de la evolución del área de mejora a través de diagramas GANTT.</p> <p>La documentación presentada evidencia un despliegue implantado. La acción de mejora se despegó en las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Constitución del grupo de trabajo. - Revisión de prácticas realizadas. - Estudio de modelos de medición de satisfacción del cliente. - Ejecución. - Evaluación de resultados. - Revisión de actuaciones. <p>El modelo elegido para la medición de la satisfacción del cliente fue SERVQUAL (Parasuman, Zeitahml y Berry, 1985).</p>

<p>Evaluación y Revisión</p>	<p>El despliegue de esta acción de mejora se ha medido con reuniones que se evidencian a través de los diagramas GANTT. En este diagrama aparecen descritas cada una de las reuniones establecidas y los temas tratados en cada una de ellas. En este mismo diagrama de GANTT se puede ir observando la evolución temporal de la acción de mejora.</p> <p>El modelo SERVQUAL evalúa independientemente las expectativas previas y las percepciones posteriores para comparar ambas. Las dimensiones evaluadas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente. - Fiabilidad. - Profesionalidad. - Capacidad de respuesta. - Tangibilidad. <p>La encuesta se realizó en formato WEB (herramienta OPINA de la Universidad de Sevilla). Se envió un correo masivo a toda la comunidad universitaria identificando el colectivo (PDI, PAS y Alumnos) y centro. La encuesta estuvo activa durante 20 días y tan solo se recogieron 250 respuestas. No se han documentado evidencias de cómo se han ido realizando las acciones correctoras en relación al enfoque y al despliegue. Por ejemplo, no se tomaron acciones correctoras para incidir en el índice de respuesta.</p>
<p>Resultados</p>	<p>Se presentan evidencias de los resultados de la encuesta. Estos resultados se encuadran en diferentes análisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una descripción de los datos. - Correlaciones entre valores expectativas y valores percibidos. - Análisis por centros y colectivos. - Valoración global. <p>No se han encontrado evidencias de las acciones de mejora que se desprenden del análisis de los resultados de la encuesta.</p>
<p>Comentarios Generales</p>	<p>Las evidencias mostradas en la visita de validación muestran que la acción de mejora se ha implantado con éxito y satisface los requisitos establecidos en la matriz de validación.</p> <p>Aunque el responsable de la acción de mejora ha tenido que ausentarse por motivos de salud, D^a Elisa Berbel ha tomado el liderazgo de la misma obteniendo resultados muy relevantes.</p> <p>Algunos puntos en los que se podría hacer especial hincapié para, de este modo, continuar en el camino de la mejora serían:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introducir en la encuesta una pregunta cualitativa. - Realizar una encuesta piloto para verificar la adecuación de cada pregunta así como de los temas abordados. - Establecer grupos de discusión para un análisis más detallado de los aspectos peor valorados en la encuesta.

Perfil Mínimo Alcanzado

SI

Perfil Mínimo No Alcanzado

2ª Parte- Informe sobre la implantación de las acciones

Acción nº 3: Sistema de Gestión del Conocimiento

Comentarios	
Enfoque	<p>La documentación presentada sobre el enfoque es clara y detallada explicitándose los criterios de priorización, su documentación y su relevancia.</p> <p>Esta acción de mejora aborda de forma clara las necesidades identificadas en la autoevaluación del SIC. El SIC se toma como un servicio basado en el conocimiento, por lo que se considera fundamental gestionar el conocimiento del personal que lo integra, ya que se aprovechan los recursos disponibles en todas las áreas y se mejora el grado de desempeño en su puesto de todo el personal del SIC.</p> <p>Además, la gestión del conocimiento es una de las cinco líneas estratégicas que la Junta de Andalucía ha articulado en su "Estrategia de modernización de los Servicios Públicos 2006-2010".</p> <p>Con esta acción de mejora se pretende una evolución de los sistemas actuales para dotar de una plataforma común de comunicación y colaboración entre sus miembros, que permita la integración de los servicios y contenidos ya existentes.</p>
Despliegue	<p>La acción de mejora se implantó de acuerdo con el plan de acción establecido. Se definió un equipo de trabajo con componentes de las áreas del SIC (aplicaciones corporativas, comunicaciones, apoyo a la docencia, centro de operaciones y sistemas y Universidad digital). Se controló la evolución del área de mejora a través de diagramas GANTT.</p> <p>El despliegue de esta acción de mejora se detalla en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procesos de la Gestión del Conocimiento (almacenamiento, recuperación, creación, colaboración, seguridad, archivado, distribución, flujos de trabajo y administración de metadatos. - Organización. - Clasificación de la información (por el uso, contenidos, formalidad del documento, ciclo de vida del documento, visión global y por la confidencialidad). - Tecnología (ELGG y Alfresco). - Cultura de la organización. <p>Se evidencia que las tres áreas de mejora se encuentran descritas en la herramienta Alfresco. Con esta herramienta todo el personal del SIC puede acceder a la información de las tres acciones de mejora.</p> <p>Existe otros proyectos que utilizan esta herramienta Alfresco para su gestión, tanto para la comunicación entre los diferentes miembros de los equipos, como para la gestión de documentos, workflows, coordinación de grupos de trabajo, etc.</p>

Evaluación y Revisión	<p>El despliegue de esta acción de mejora se ha medido con reuniones que se evidencian a través de los diagramas GANTT. Además, aparecen evidencias de las actas de las reuniones con fechas, asistentes y orden del día.</p> <p>No aparecen evidencias claras de cómo se han ido realizando las acciones correctoras en relación al enfoque y al despliegue.</p> <p>Se han establecido reuniones formales con todo el personal del SIC, donde se expuso el desarrollo de la acción de mejora. Además, fue una de las plataformas tecnológicas seleccionadas en esta acción de mejora la que se utilizó para difundir el material e información relevante de cada una de las tres acciones de mejora del SIC.</p>
Resultados	<p>La implantación de la acción de mejora cumple con el cronograma previsto en su plan de acción. La plataforma Alfresco ya está siendo utilizada como una herramienta de gestión del conocimiento en algunos proyectos (Proyecto de tramitación electrónica).</p> <p>Una vez que ya se han establecidos los procesos de la gestión del conocimiento, su organización, el modo en el que se clasifica la información y la plataforma tecnológica donde se apoya se deben acometer acciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de comunicación (presentación de la acción de mejora y cambio cultural). - Plan de formación (guías de uso de las herramientas, curso de autoformación en la plataforma y seminarios). - Plan de incentivos (complemento de calidad). - Soporte de la implantación (creación de la comunidad en plataforma ELGG gestionada por el grupo de mejora). - Liderazgo. <p>Estas acciones aunque se encuentran incluidas dentro de la acción de mejora no se han podido evidenciar ya que dentro del propio cronograma se desarrollan después de la visita de validación.</p>
Comentarios Generales	<p>Las evidencias mostradas en la visita de validación muestran que la acción de mejora se ha implantado con éxito y satisface los requisitos establecidos en la matriz de validación.</p> <p>Esta acción de mejora tiene muchas posibilidades aunque necesita de un esfuerzo para un cambio de mentalidad y de forma de trabajo de todo el SIC. Por este motivo, es fundamental que se lleven a cabo los cursos de formación sobre la plataforma previstos para septiembre de este mismo año.</p>

Perfil Mínimo Alcanzado

SI

Perfil Mínimo No Alcanzado