UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Servicio de Informática

Método de participación del

Servicio de Informática

en el desarrollo de los

Servicios Universitarios

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Servicio de Informática

Índice

- Definiciones
- Actores de un Servicio
- Desarrollo de un Servicio
- Operativa de un Servicio
- Decálogos de responsabilidades

Definiciones

Servicio

Conjunto de medios o herramientas proporcionados a un grupo concreto de usuarios por el que satisfacen sus necesidades.

Ejemplos:

- El servicio por el que los estudiantes preuniversitarios logran acceder a la universidad.
- El servicio por el que el profesorado realiza la calificación de los estudiantes de sus asignaturas.
- El montaje de unas jornadas científicas dirigido a diferentes miembros de la comunidad universitaria.
- Acondicionamiento de unas dependencias para un grupo de investigación.

Apartado TI del servicio

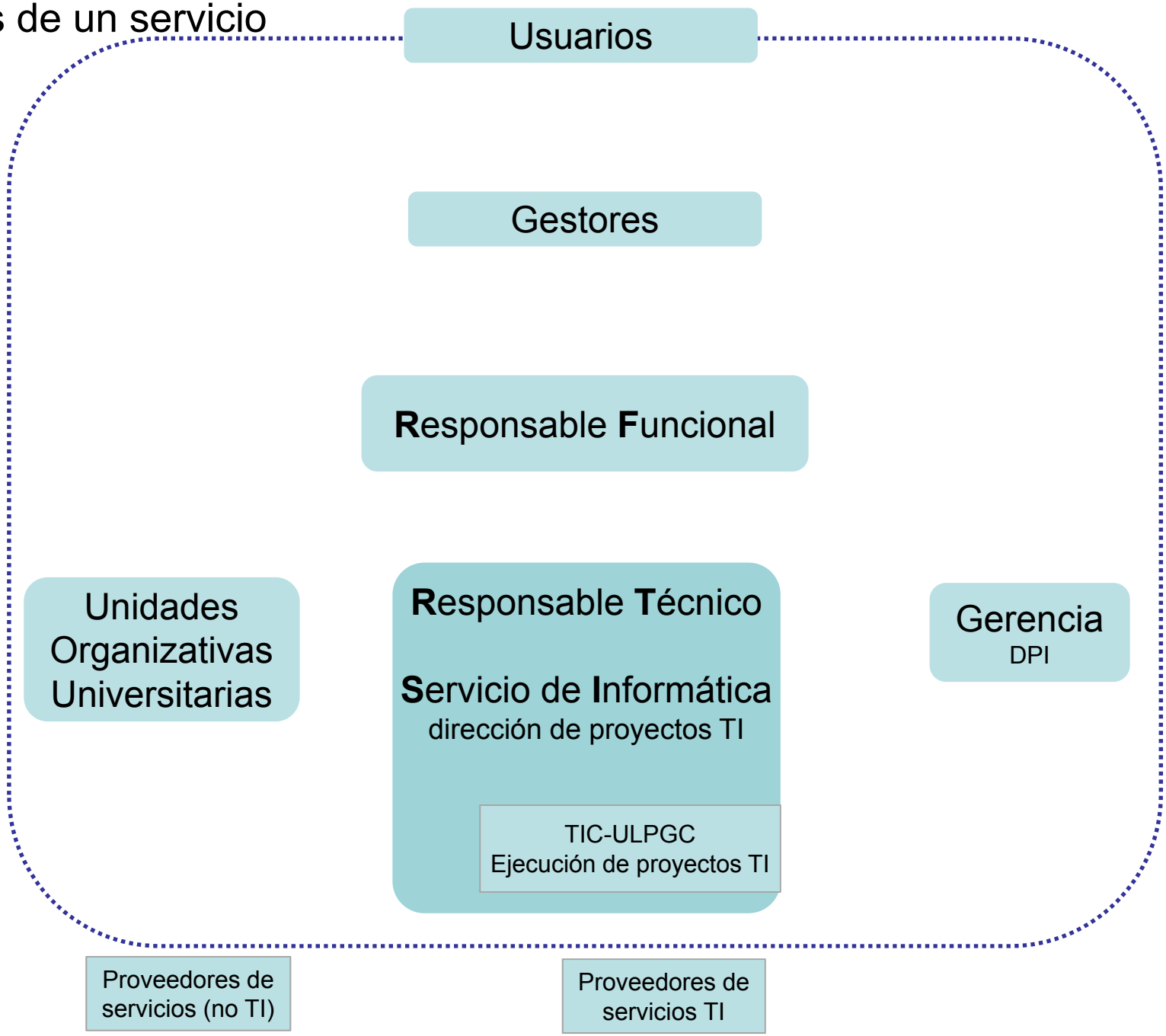
Estos servicios pueden precisar de medios informáticos y de comunicaciones, para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Ejemplos:

- Aplicación informática
- Red wifi
- Creación de cuentas de Correo institucional.

Actores de un servicio

Actores de un servicio



Actores de un servicio

Usuarios

Hola, soy Carolina, Directora del Servicio de Estudiantes.
Soy la responsable de gestionar nuevas becas para los estudiantes ULPGC.
¡Tendrá que ser un ÉXITO!

Responsable **F**uncional

Carolina es la RF de las nuevas becas

Organizativas Universitarias

Responsable Técnico

Servicio de Informática
dirección de proyectos TI

TIC-ULPGC
Ejecución de proyectos TI

Gerencia
DPI

Proveedores de servicios (no TI)

RF (Responsable Funcional): es el responsable del Servicio.

Actores de un servicio

Usuarios

Hola, soy Teresa, estudiante de la ULPGC.
Estoy interesada en solicitar una de las nuevas becas.

Responsable Funcional

Unidades Organizativas Universitarias

Responsable Técnico

Servicio de Informática
dirección de proyectos TI

TIC-ULPGC
Ejecución de proyectos TI

Gerencia
DPI

Proveedores de servicios (no TI)

Usuarios. Personas que hacen uso de un servicio universitario.

Actores de un servicio

Usuarios

Gestores

Hola, soy Paco, personal de la ULPGC.
Me encargo de validar las solicitudes
de becas, revisar que se cumplen los
requisitos…

Unidades
Organizativas
Universitarias

Responsable Técnico

Servicio de Informática
dirección de proyectos TI

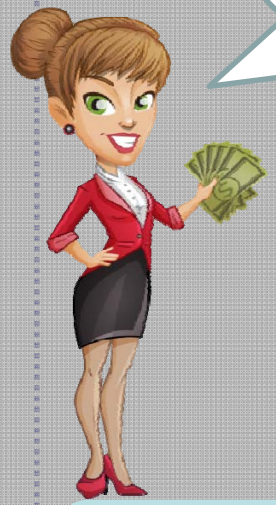
TIC-ULPGC
Ejecución de proyectos TI

Gerencia
DPI

Proveedores de
servicios (no TI)

Gestores: Personas que participan
en la prestación del servicio.

Actores de un servicio



Hola, soy Sonia, Directora del Servicio Económico. Estoy involucrada en el pago de las nuevas becas.

Unidades Organizativas Universitarias

Hola, soy Horacio, Gerente de la ULPGC. ¡¡¡ Este proyecto tiene máxima prioridad !!!

Gerencia
DPI

Hola, soy Juan, Director del Servicio de Obras. Los estudiantes dispondrán de un local con ordenadores para solicitar las nuevas becas.

Estructuras de apoyo a los órganos y unidades de la Universidad.

Actores de un servicio

Hola, somos José, Fernando, Samuel, Carla y Pedro, personal del Servicio de Informática. Vamos a participar en distintos aspectos TI de este proyecto.

Responsable Técnico

Servicio de Informática
dirección de proyectos TI

TIC-ULPGC
Ejecución de proyectos TI

Gerencia
DPI

Servicio de Informática: Unidad de apoyo responsable de las partes TI de los servicios universitarios.

Actores de un servicio

Usuarios

Hola, soy Fernando otra vez, ya me conocen.
Soy el encargado de los aspectos TI del proyecto.
Soy el RT (Responsable Técnico) del mismo.

Responsable Funcional

Fernando es el RT del proyecto TI

Organizativas Universitarias

Responsable **T**écnico

Servicio de **I**nformática
dirección de proyectos TI

TIC-ULPGC
Ejecución de proyectos TI

Gerencia
DPI

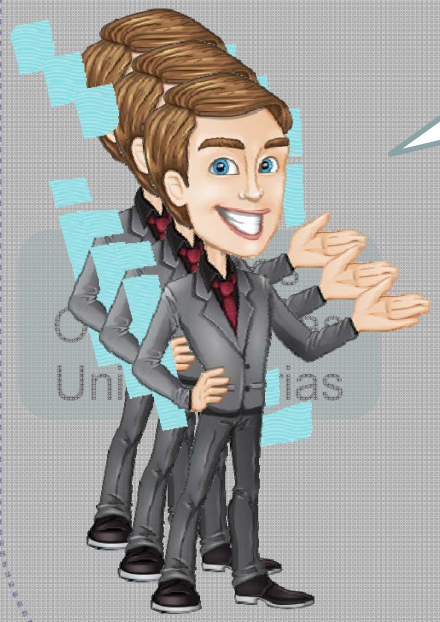
Proveedores de servicios (no TI)

Miembro del Servicio de Informática interlocutor con el RF y responsable de las partes TI del servicio universitario.

Actores de un servicio

Usuarios

Hola. Nosotros somos de la Empresa TIC ULPGC.
Nos vamos a encargar de programar una parte de la aplicación que usarán los estudiantes, atendiendo al encargo realizado por el Servicio de Informática.



Responsable Técnico

Servicio de Informática
dirección de proyectos TI

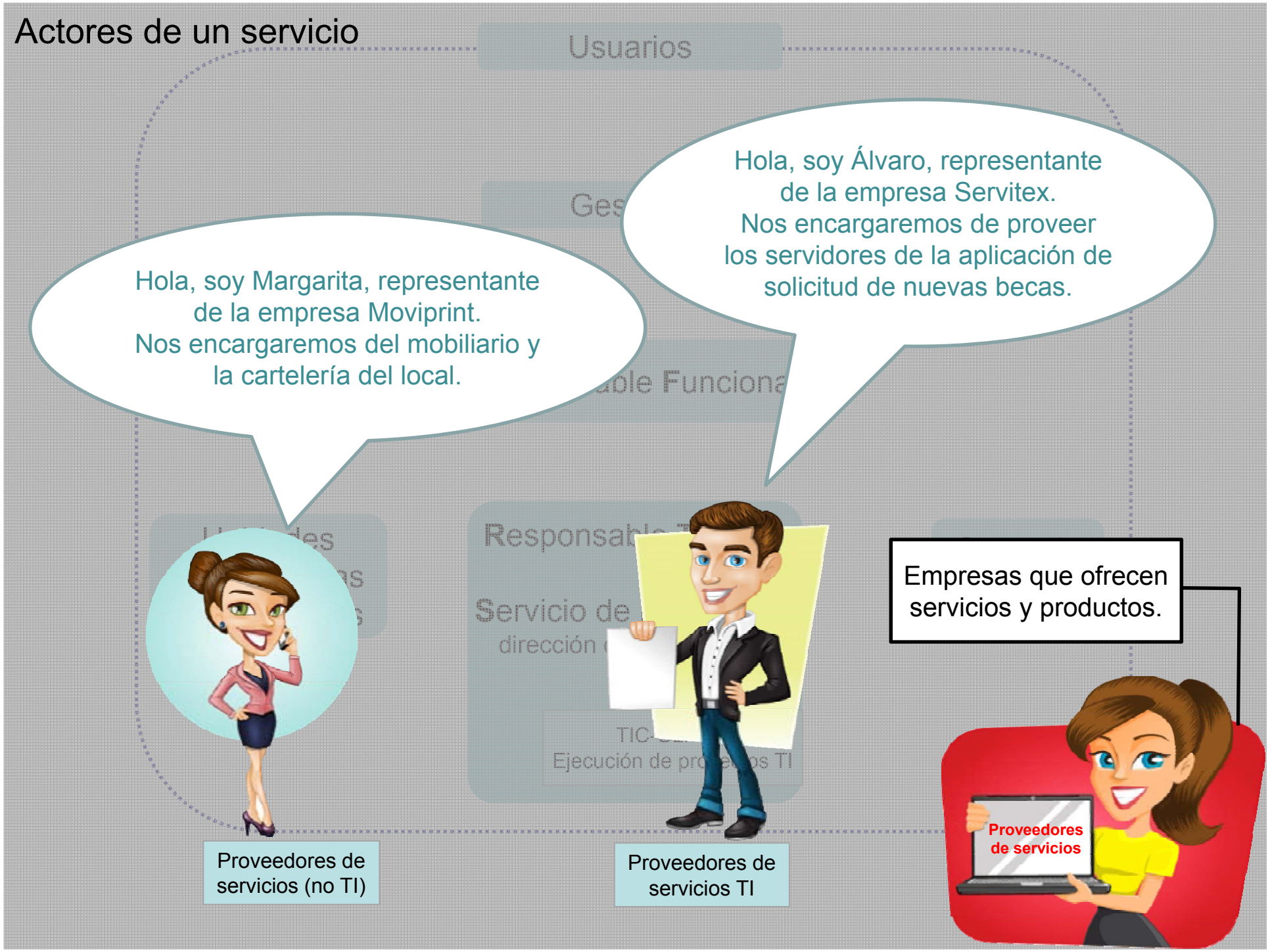
TIC-ULPGC
Ejecución de proyectos TI

Gerencia
DPI

Proveedores de servicios (no TI)

TIC ULPGC: Empresa de servicios TI propiedad de la Universidad y encargada de dar apoyo al Servicio de Informática en sus trabajos.

Actores de un servicio

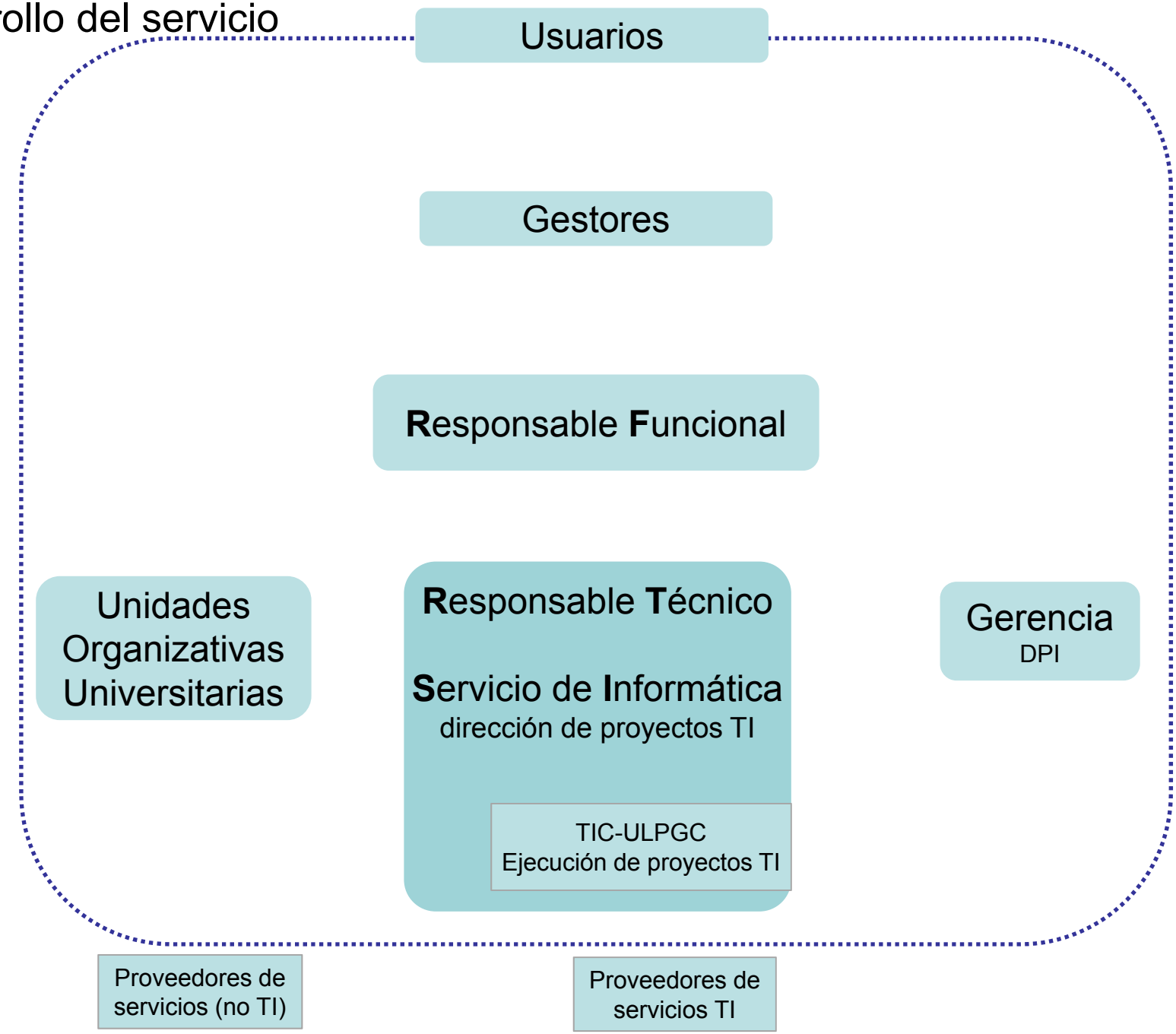


Desarrollo de un servicio

Desarrollo de un servicio

Consiste en realizar el diseño o el rediseño de un servicio, implicando a las personas necesarias para definir las reglas, determinar los elementos materiales necesarios y llevar a cabo todas las tareas necesarias para su puesta en funcionamiento.

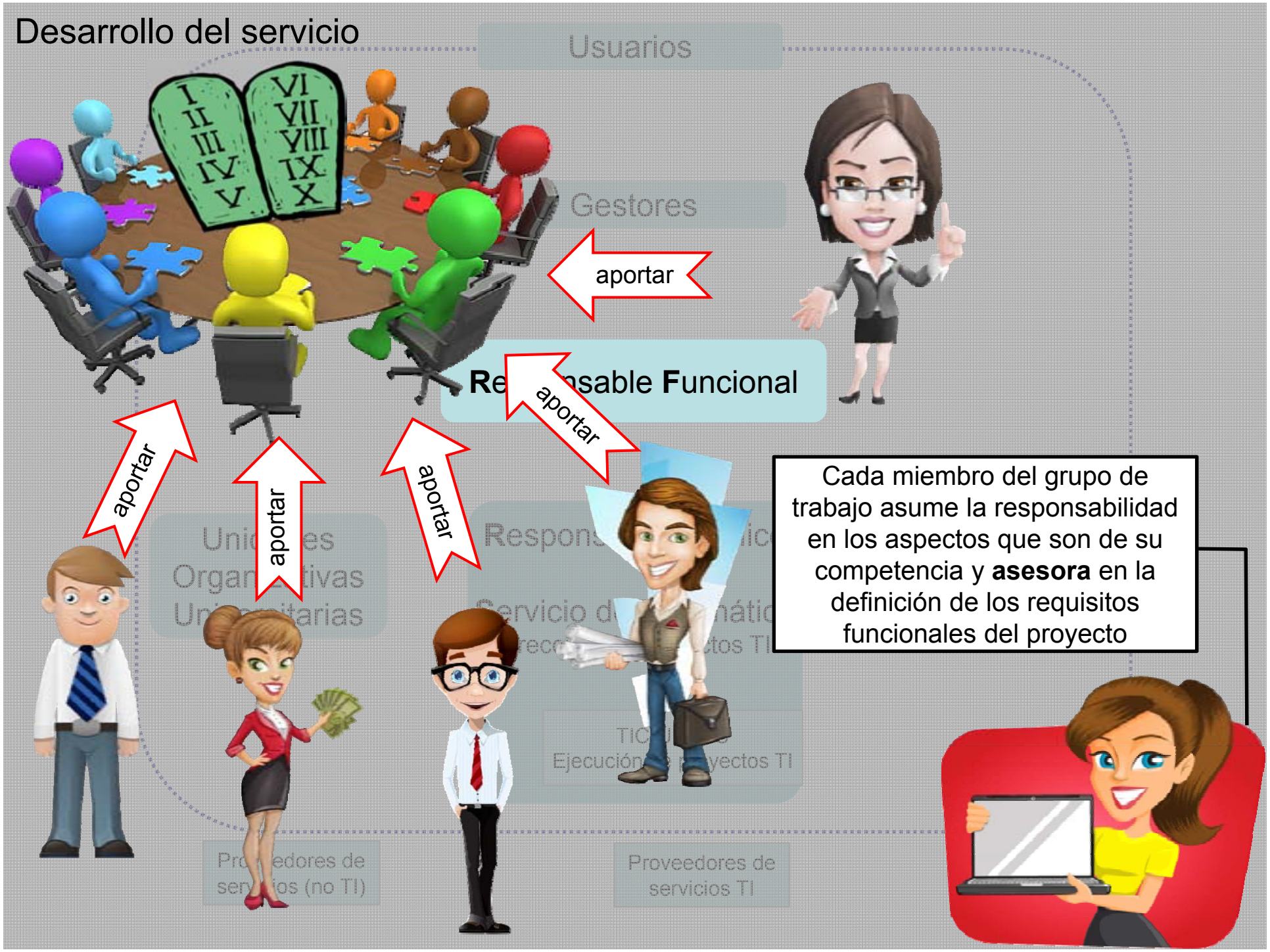
Desarrollo del servicio



Desarrollo del servicio

El RF constituye un **grupo de trabajo** de personas con habilidades y responsabilidades en el desarrollo del servicio universitario.

Desarrollo del servicio



Desarrollo del servicio

Desarrollo del servicio

Desarrollo del servicio

Usuarios

stores

¡Tiene mi máximo apoyo!

Responsable **F**uncional

He sido informada de la Planificación, contactaré con el Gerente para transmitirle que este proyecto tiene máxima urgencia.

Gerencia
DPI

Responsable Técnico

Servicio de Informática
dirección de proyectos TI

TIC-ULPGC
Ejecución de proyectos TI

Proveedores de servicios (no TI)

Las urgencias y requerimientos de dedicación diferentes a los planificados por el RT, se solicitan al Gerente

Desarrollo del servicio

Al SI le competen las tareas tecnológicas de la actividad universitaria:

- Diseñar y gestionar la red corporativa de datos y telefonía.
- Gestionar los servidores corporativos y los sistemas de almacenamiento.
- Diseñar y fabricar programas y adaptar aplicaciones existentes para uso universitario.
- Engranar los medios informáticos para que interoperen y faciliten los procesos y servicios universitarios.
- Facilitar la informatización de los procesos, promoviendo la autosuficiencia de los servicios.
- Integrar y mantener los sistemas de información, posibilitando la generación de informes para la toma de decisiones.
- Prestar servicio de soporte técnico a los usuarios.

Usuarios

Responsable Funcional

Responsable Técnico

Servicio de Informática

dirección de proyectos TI

TIC-ULPGC

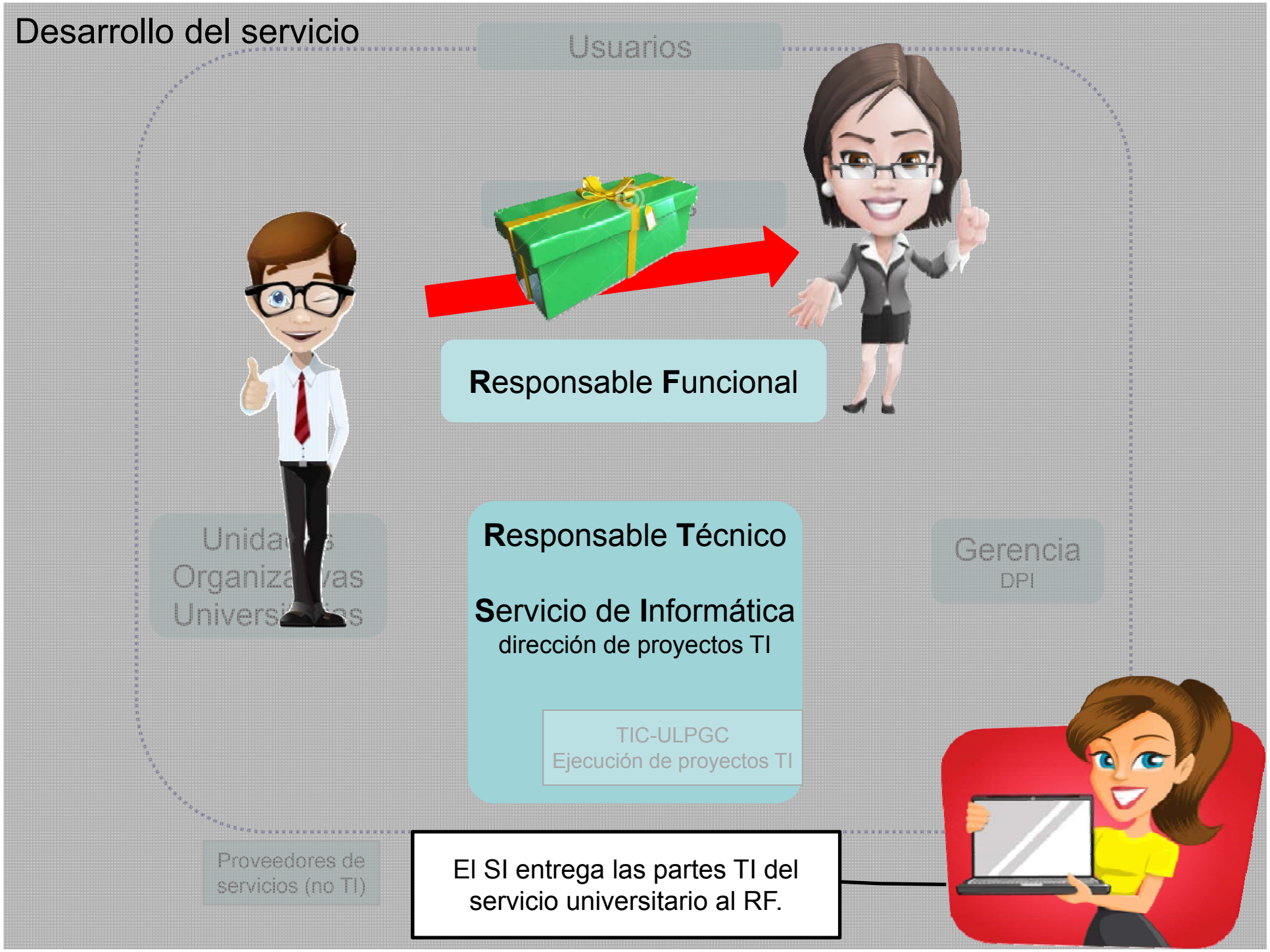
Ejecución de proyectos TI

Gerencia

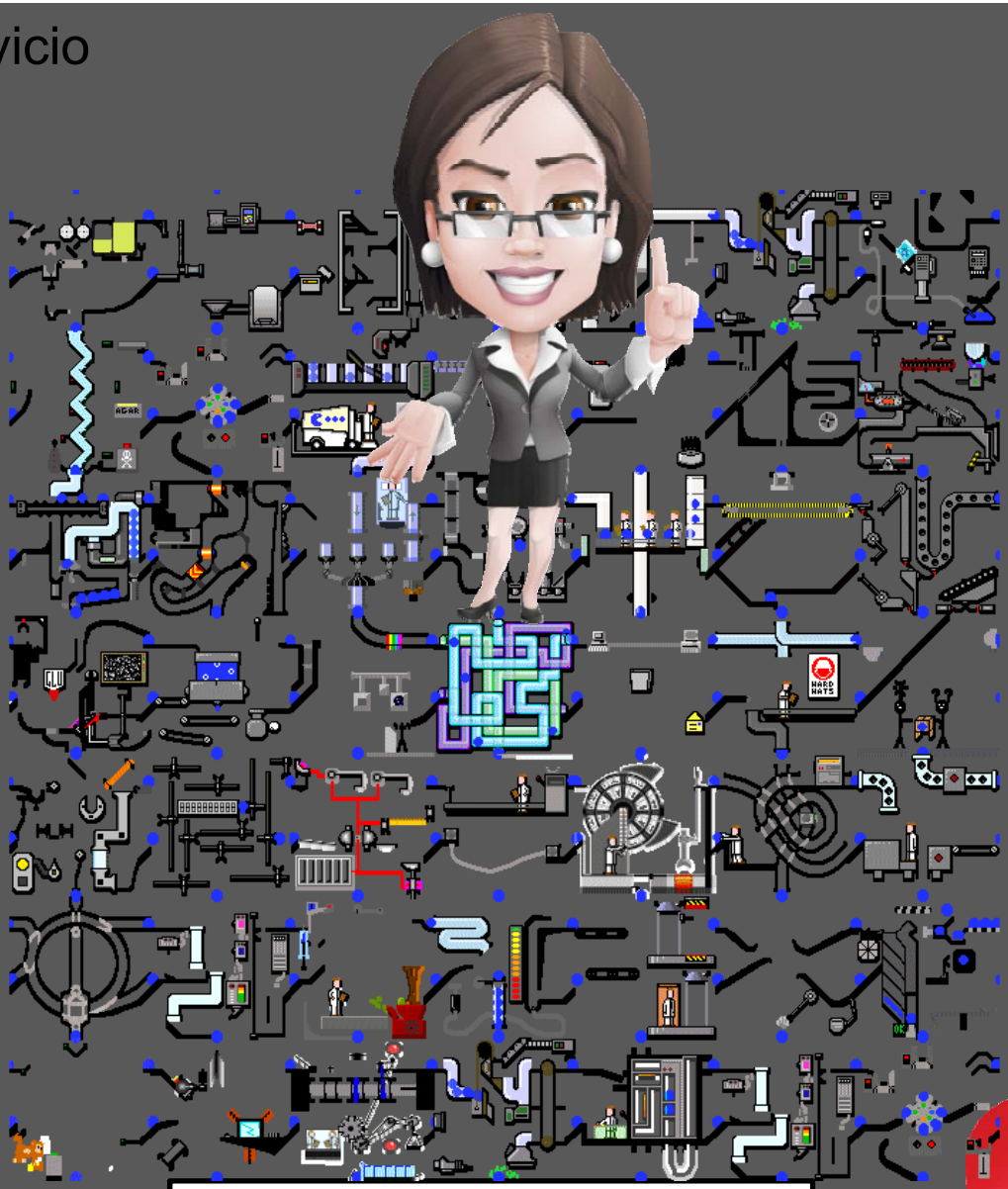
DPI

El SI desarrolla las partes TI del servicio universitario.
Algunas partes se pueden encargar a proveedores.

Desarrollo del servicio



Desarrollo del servicio



El RF integra las partes TI
y las partes NO TI,
y el servicio universitario queda
operativo.

Operativa de un servicio

Operativa del servicio
Usuarios
incidentes
Gestores
Se ha abierto el plazo de solicitud de las becas y tengo problemas para inscribirme.
Responsable Funcional
Unidades Organizativas Universitarias
Responsable Técnico
Servicio de Informática
dirección de proyectos TI
Gerencia
DPI
Los usuarios deben trasladar a los Gestores del servicio los cambios que desean y los incidentes que les surgen en el uso del servicio universitario
Incidencia

Operativa del servicio
Usuarios
Estamos recibiendo llamadas de usuarios con distintos tipos de problemas
Gestores
incidentes
Responsable Funcional
Unidades Organizativas Universitarias
Responsable Técnico
Servicio de Informática
dirección de proyectos TI
Gerencia
DPI
Los Gestores, previa comprobación, deben trasladar al RF los cambios que consideren necesarios y los incidentes que surgen en la gestión del servicio
Incidencia

Operativa del servicio
Usuarios
Gestores
Es necesario realizar algunos cambios. Asignaré cada tarea a quien corresponda
Responsable Funcional
Cambios
Incidentes no TI
Cambios
Incidentes no TI
Cambios
Incidentes TI
Unidades Organizativas Universitarias
Responsable Técnico
Servicio de Informática
Gerencia
DPI
El RF, previa comprobación y análisis, debe trasladar al responsable correspondiente los cambios que desea que se lleven a cabo y los incidentes que necesita que se resuelvan
Cambios
Incidencias
Proveedores de servicios (no TI)

Operativa del servicio

Usuarios

Gestores

El SI trabaja en solucionar los incidentes y en llevar a cabo los cambios solicitados. Algunos se encargan a proveedores

Unidades Organizativas Universitarias

Se ha recibido una petición de un RF referida a su servicio para cambiar su operativa.
Lo asignaré al RT correspondiente

Responsable **T**écnico

Servicio de **I**nformática
dirección de proyectos TI

TIC-ULPGC
Ejecución de proyectos TI

Gerencia
DPI

Cambios, Incidentes

Proveedores de servicios TI

Operativa del servicio
Usuarios
Ya he podido realizar mi petición
Gestores
Ya podemos resolver las becas
Responsable Funcional
Todo ha quedado operativo
Mis felicitaciones al SI
Unidades Organizativas Universitarias
Responsable Técnico
Gerencia
DPI
Todo controlado
Resuelto

Decálogo

Decálogo del Responsable Funcional del Servicio (RF)

- Es el máximo responsable de un servicio. Lidera el proyecto y de su labor va a depender en gran medida el éxito del mismo.
- Define las necesidades que se pretenden cubrir con el proyecto.
- Forma los grupos de trabajo para delimitar los requisitos funcionales del proyecto.
- Convoca y coordina las reuniones de los grupos de trabajo.
- Es el responsable del coste económico y de la planificación temporal del proyecto.
- Valida parcial y finalmente el producto entregado.
- Es el interlocutor válido entre los gestores del proyecto, usuarios finales, y comunidad universitaria actuando de enlace con el Servicio de Informática.
- Realiza la gestión del cambio: Coordina la puesta en producción, difusión a la comunidad universitaria…
- Es responsable de la elaboración de la documentación de uso que sea necesaria..
- Es responsable de la resolución de dudas a los usuarios, es decir, proporcionar el soporte al uso.

Decálogo del Responsable Técnico del Servicio de Informática (RT)

- Es el interlocutor del RF con el Servicio de Informática.
- Asume responsabilidad en el desarrollo del servicio, como cualquier miembro del **grupo de trabajo**.
- Son de su competencia los apartados TI del servicio a desarrollar.
- Desarrolla los apartados TI del servicio en coordinación con el resto del personal del Servicio de Informática.
- Asesora al RF en los aspectos relacionados con el funcionamiento derivados de los apartados TI y su integración con el resto del servicio.

Decálogo del Grupo de Trabajo

Cada uno de sus miembros:

- Asume la responsabilidad en los aspectos que son de su competencia para asegurar el éxito en la consecución del proyecto.
- Asesora al RF en el desarrollo del proyecto.
- Toma decisiones para la resolución de las diferentes tareas que le encargue el RF basándose en su experiencia o mediante el asesoramiento de profesionales o especialistas externos.
- Informa constantemente del desarrollo de las tareas, ya sean propias o de terceros, y de cualquier problema referido a desviaciones presupuestarias o de planificación.

FIN

Gracias por su atención