



**Proceso de
Gestión de Aulas TIC**
UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PGATIC-00

Edición: 00

Hoja: 1 de 8

PROCESO DE GESTIÓN DE AULAS TIC

UN08-PGATIC-00

Proceso de Gestión de Aulas TIC

Elaborado: Grupo de Trabajo CdC		Revisado: Grupo de Mejora PCASUS		Aprobado:	
Fecha: Marzo 2010		Fecha: Marzo 2010		Fecha:	
EDICIÓN	00	00			
FECHA					



ÍNDICE

Pág.

1. Definición del proceso	3
2. Destinatarios/clientes	3
3. Objetivos y flujos de salida	4
4. Descripción del proceso	4
5. Representación gráfica	6
6. Indicadores	7
7. Ficha del proceso	8



1. Definición del proceso

Definición funcional de proceso

Ejecutar las actividades técnicas encaminadas al correcto funcionamiento de los recursos informáticos de las Aulas TIC del Centro, para ofrecer al usuario el entorno adecuado para el desarrollo de las actividades establecidas en el Reglamento Interno del Centro de Cálculo.

Límite de entrada

Lista de solicitudes de instalación y configuración de los equipos.
Información de horarios de mantenimiento según lo establecido en la base de datos de reserva de espacios.

Límite de salida

Informe de configuración final del software instalado en los equipos de las Aulas TIC del Centro.
Informe del estado de revisión y mantenimiento periódico de los recursos informáticos.

2. Destinatarios/clientes

Descripción del cliente

Persona, servicio, institución o empresa autorizados a utilizar recursos de las Aulas TIC.

Clientes externos:

Estudiantes matriculados en el Centro.



Empresas e Instituciones que puedan realizar convenios o actividades concretas con la Escuela u otras empresas que utilizan sus servicios o productos.

Clientes internos:

Profesorado y Personal de Administración y Servicios que trabaja en la Universidad de Sevilla.

Necesidades y expectativas

Accesibilidad: Los recursos de las Aulas TIC del Centro pueden ser utilizados según las necesidades de los clientes acreditados, cumpliendo la normativa vigente en esta materia.

Disponibilidad: Se pretende garantizar el funcionamiento continuo de los recursos informáticos durante el periodo de apertura de las Aulas TIC, minimizando el número de incidencias asociadas y sin necesidad de atención explícita del personal técnico.

Eficiencia: La configuración de los recursos TIC es adecuada para cubrir las necesidades de los clientes en materia docente, de investigación y de aprendizaje.

3. Objetivos y flujos de salida

Objetivos del proceso

Mantener el parque de recursos TIC en correcto funcionamiento para el desarrollo de las actividades.



4. Descripción del proceso

Mantener en correcto funcionamiento los recursos informáticos de las Aulas TIC, ofreciendo al usuario el entorno adecuado para el desarrollo de las actividades relacionadas con el aprendizaje, la docencia y la investigación de las titulaciones impartidas en el Centro.

Secuencia de tareas / actividades

Descripción de las tareas del proceso:

1 Operador

Recopilar el listado de solicitudes de instalación software durante el periodo habilitado y configurar el equipo modelo.

2 Operador

Crear las imágenes de instalación en el equipo modelo para su clonación en los recursos de las Aulas TIC y generar el informe con la lista de software disponible.

3 Operador

Consultar la base de datos de reserva de espacios para comprobar el horario de mantenimiento de cada una de las salas.

4 Operador

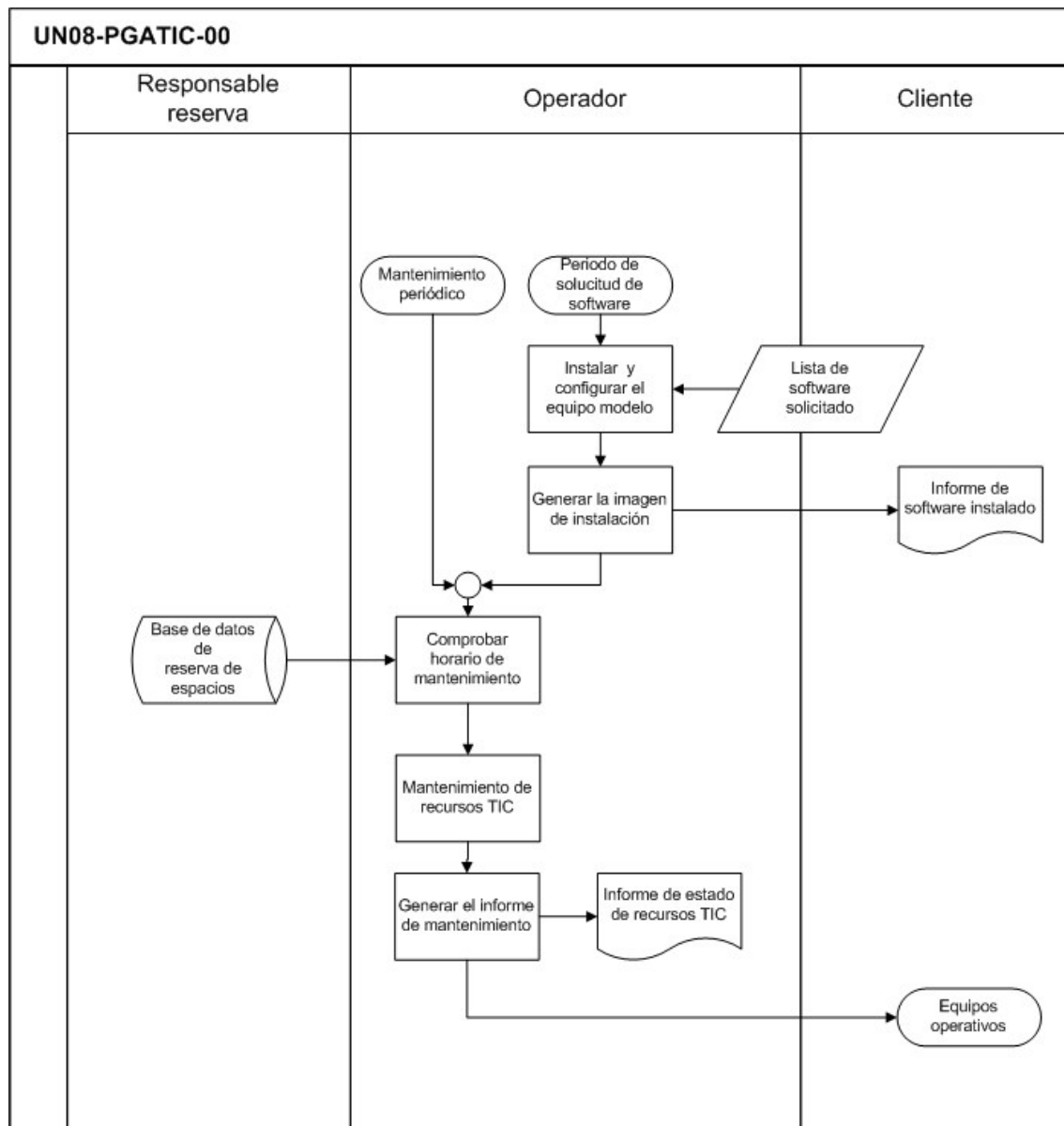
Realizar la revisión física, clonación y mantenimiento de los recursos TIC, durante el horario establecido, para conseguir que los equipos queden en perfecto estado de funcionamiento.

5 Operador

Emitir el informe del estado de los recursos revisados, incluyendo la descripción de las actuaciones realizadas.

5. Representación gráfica

Diagrama de flujo





6. Indicadores

Cumpliendo con los parámetros de calidad, se detectan aspectos del proceso susceptibles de mejora. El siguiente indicador medirá el número de recursos informáticos operativos en las Aulas TIC del Centro, indicando si es útil el proceso para mejorar.

Elaboración de indicadores

- Porcentaje de equipos operativos

FICHA DE INDICADOR					
Código	UN08-I1GATIC-00				
Denominación	Porcentaje de recursos TIC operativos.				
Forma de cálculo	(N° recursos TIC operativos / N° recursos TIC totales) x 100				
Valores	Umbral o Standard		Valor de meta		
	90 %		≥90 %		
Responsables	De medición:	OPERADOR – Francisco Javier Elena Ortega			
	De seguimiento:	RESPONSABLE DE OPERADORES – Mª José Baeza Vázquez			
Fuentes de Información	Informe del estado de mantenimiento de los recursos TIC.				
Periodicidad	Mensual				
Histórico de cambios	Edición:	Fecha:	Cambios:		
	00	Marzo 2010			
	01	Mayo 2010	Periodicidad		



**Proceso de
Gestión de Aulas TIC**
UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PGATIC-00

Edición: 00

Hoja: 8 de 8

7. Ficha del proceso

Nombre de proceso: GESTIÓN DE AULAS TIC		Código: UN08-FGATIC-00			
Definición: Gestionar la instalación y mantenimiento de los recursos TIC de las Aulas del Centro.					
Propietario: Jefe de Sección Centro de Cálculo – Ramón M. Gómez Labrador					
Límites:	De Entrada:		De Salida:		
	Lista de software solicitado. Horario de reserva de mantenimiento.		Informe de software instalado. Informe de estado de recursos TIC.		
Destinatarios/Clientes	Persona, servicio, institución o empresa autorizados a utilizar recursos de las Aulas TIC.				
Indicadores	Porcentaje de recursos TIC operativos.				
Histórico de cambios:	Edición:	Fecha:	Cambios:		
	00	Marzo 2010			