

# JORNADA ITSMF EN MURCIA 2015

**EL GOBIERNO DE LAS TIC**  
como ventaja competitiva  
para las organizaciones



## UCAM, primeros pasos hacia ITIL

Miguel Ángel Guillén Navarro – Universidad Católica de Murcia



**UCAM**

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE MURCIA



## Speaker Bio & Company Information

❖ *Ingeniero Técnico de Sistemas (UCAM)*

❖ *Ingeniero en Informática (UM)*

❖ *Experiencia profesional en desarrollo*

*J2EE (SQA) y Business Intelligence (Capgemini).*

❖ *Actualmente profesor y subdirector de la Dirección TIC y Multimedia de la UCAM.*



---

❖ *Fundada en 1996*

❖ *+10.000 alumnos y +1.000 empleados*

❖ *Grados, postgrados, máster y FP.*

❖ *Sedes en todo el mundo.*



**UCAM**  
UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE MURCIA

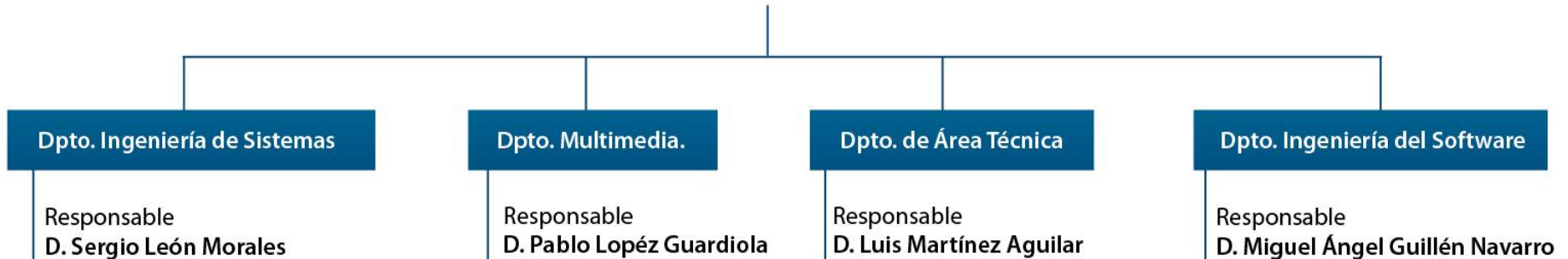
# Dirección TIC y Multimedia

UCAM



Dirección  
TIC & Multimedia

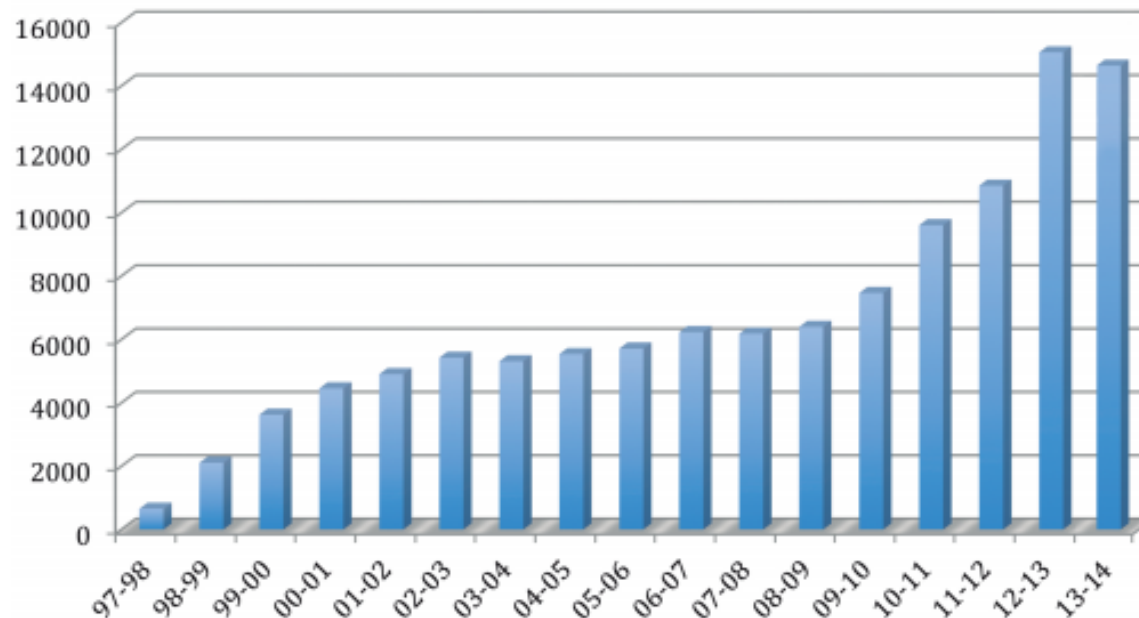
Director **D. Samuel Mendoza García** / Subdirector **D. Miguel Ángel Guillén Navarro**



# Evolución de la UCAM

- ❖ Crecimiento tanto a nivel de espacios como de personal
- ❖ Más de 15.000 demandantes de servicio

## Datos y cifras generales sobre la UCAM



# Premisas fundamentales del proyecto

- ❖ No adaptar UCAM a ITIL.
- ❖ Buscar un socio tecnológico → Inforges.
- ❖ Tres puntos de vista:
  - Definir procesos de trabajo.
  - Equipos de trabajo adecuados a esos procesos.
    - Conocidos en la institución.
  - Utilizar herramientas flexibles y ágiles de implementar.

# Rol de la Dirección TIC y Multimedia

- ❖ Apoyo desde el inicio.
- ❖ Papel activo de la misma:
  - Usuario de los servicios TIC.
  - Parte en los procesos implantados.

# Hoja de ruta, retos y objetivos

- ❖ Gestión de Inventario y Activos TIC
  - Implementación de la CMDB.

# Hoja de ruta, retos y objetivos

- ❖ Gestión de Inventario y Activos TIC
  - Implementación de la CMDB.
- ❖ Gestión de Demandas de Servicios TIC
  - Incidencias, peticiones y consultas.



# Hoja de ruta, retos y objetivos

## ❖ Gestión de Inventario y Activos TIC

- Implementación de la CMDB.

## ❖ Gestión de Demandas de Servicios TIC

- Incidencias, peticiones y consultas.

## ❖ Gestión de eventos

- Integración con el sistema de monitorización.

# Hoja de ruta, retos y objetivos

- ❖ Gestión de Inventario y Activos TIC
  - Implementación de la CMDB.
- ❖ Gestión de Demandas de Servicios TIC
  - Incidencias, peticiones y consultas.
- ❖ Gestión de eventos
  - Integración con el sistema de monitorización.
- ❖ Gestión de Cambios.

# Hoja de ruta, retos y objetivos

- ❖ Gestión de Inventario y Activos TIC
  - Implementación de la CMDB.
- ❖ Gestión de Demandas de Servicios TIC
  - Incidencias, peticiones y consultas.
- ❖ Gestión de eventos
  - Integración con el sistema de monitorización.
- ❖ Gestión de Cambios.
- ❖ Implementación de la ISO 27.000.

# Algunas conclusiones

- ❖ Importancia de la comunicación
  - Correo, cartelería, vídeos, etc.

## Soporte UCAM

¿Tienes problemas con la wifi, campus virtual, contraseñas, etc...?

**Registra tus incidencias en [soporte.ucam.edu](http://soporte.ucam.edu)**

Estamos aquí para ayudarte



# Algunas conclusiones

- ❖ Importancia de la comunicación
  - Correo, cartelería, vídeos, etc.



The image shows a YouTube video player. The video content is a screenshot of the UCAM support portal. The portal header includes 'poli [Media] UCAM | UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MURCIA'. The main content area is titled 'SoporteUCAM' and features a navigation menu with 'Inicio', 'Nueva Incidencia/Solicitud', 'Incidencias', and 'Preguntas Frecuentes'. Below the menu, there is a 'Inicio Self-Service' section with a table of incident statistics and a sidebar with 'Artículos más consultados', 'Artículos recientes', and 'Últimas entradas actualizadas'. A woman with long dark hair, wearing a light-colored blazer over a black top, is positioned in the bottom right corner of the video frame, appearing to be speaking or presenting. The video player controls at the bottom show a progress bar at 0:50 / 2:54.

Incidentes/Solicitudes	Número
Nuevas	0
En curso (pendiente)	2
En curso (placado)	0
En espera	0
Terminado	1
Cerrado	2
Reabierto	2

# Algunas conclusiones

- ❖ Importancia de la comunicación
  - Correo, cartelería, vídeos, etc.
- ❖ Favorecer el “cambio tranquilo”.

# Algunas conclusiones

- ❖ Importancia de la comunicación
  - Correo, cartelería, vídeos, etc.
- ❖ Favorecer el “cambio tranquilo”.
- ❖ Gestionar el rechazo al cambio.
  - Escuchar al equipo y tener en cuenta su perfil.

# Algunas conclusiones

- ❖ Importancia de la comunicación
  - Correo, cartelería, vídeos, etc.
- ❖ Favorecer el “cambio tranquilo”.
- ❖ Gestionar el rechazo al cambio.
  - Escuchar al equipo y tener en cuenta su perfil.
- ❖ Nunca dejar de andar una vez iniciado el proceso.



# JORNADA ITSMF EN MURCIA 2015

**EL GOBIERNO DE LAS TIC**  
como ventaja competitiva  
para las organizaciones



**¡ Muchas gracias !**



**Contact details:**

**Miguel Ángel Guillén Navarro**

•Email: [maguillen@ucam.edu](mailto:maguillen@ucam.edu)

•Twitter: maguillen



**UCAM**

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE MURCIA