

TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN	Código: PA03.09
Monitorización y Evaluación del Rendimiento	Fecha aprobación: Junio 25
	Versión: 4.0 WEB

RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

MACROPROCESO <i>(Según mapa de procesos de la organización)</i>	PA03 TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN		
PROCESO	PA03.09 MONITORIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	ALCANCE	Titulaciones Oficiales y Formación Permanente
SUBPROCESOS	PA03.09.01 Gestión de la Monitorización y evaluación del rendimiento.		
RESPONSABLE <i>(Incluir Departamento responsable)</i>	Infraestructura T&T		

OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO Garantizar la disponibilidad de los Servicios de la Universidad.

OBJETIVOS OPERATIVOS DEL PROCESO O RESULTADOS ESPERADOS			ALINEACIÓN CON ODS <i>A rellenar Calidad</i>	ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO <i>A rellenar Calidad</i>	
Nº	Descripción del Objetivo/resultado esperado del proceso	Nº	Objetivo Desarrollo Sostenible	Nº	Objetivo relacionado del Plan Estratégico
1	Monitorizar la disponibilidad del servicio y elaborar los informes de seguimiento correspondientes / Informe de disponibilidad IT. Propuesta de ajustes y acciones de mejora				
2	Elaborar un plan de capacidad IT servicios propios.				
3	Asegurar que el rendimiento de la infraestructura de IT se adecúa a los requisitos de los ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) / Propuesta de acciones correctivas				

GRUPOS DE INTERÉS	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES <i>(Por qué es importante para el grupo de interés/Cómo se ve beneficiado)</i>	SISTEMA DE SEGUIMIENTO <i>(Qué sistema/indicadores de control se van a utilizar para asegurar su cumplimiento. Ejemplo: Encuestas de satisfacción / Nº de publicaciones)</i>
Toda la comunidad universitaria	Disponibilidad del servicio en el momento de su uso	Seguimiento del cumplimiento de % UPTIME

TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN	Código: PA03.09
	Fecha aprobación: Junio 25
Monitorización y Evaluación del Rendimiento	
	Versión: 4.0 WEB

RECURSOS Y REQUISITOS NECESARIOS

RECURSOS NECESARIOS		REQUISITOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO			
Recursos Materiales <i>(Qué elementos materiales son necesarios para la realización del proceso)</i>	Equipo Humano <i>(Qué personas son necesarias para la realización del proceso)</i>	Proveedores <i>(Qué departamento entrega)</i>	Elementos de Entrada <i>(Qué entrega)</i>	Elementos de Salida <i>(Cuál es la finalización del proceso)</i>	Destinatarios <i>(Quién lo recibe)</i>
Herramienta de monitorización (interno)/Servicios Cloud mediante ANS	T&T	T&T	Catálogo de servicios	Plan de disponibilidad IT Plan de capacidad IT para servicios propios.	T&T

REQUISITOS NORMATIVOS

SISCAL		ISO 9001:2015	
No aplica		Cláusula	7. Apoyo
		Subcláusula	7.1. Recursos 7.1.3. Infraestructuras

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

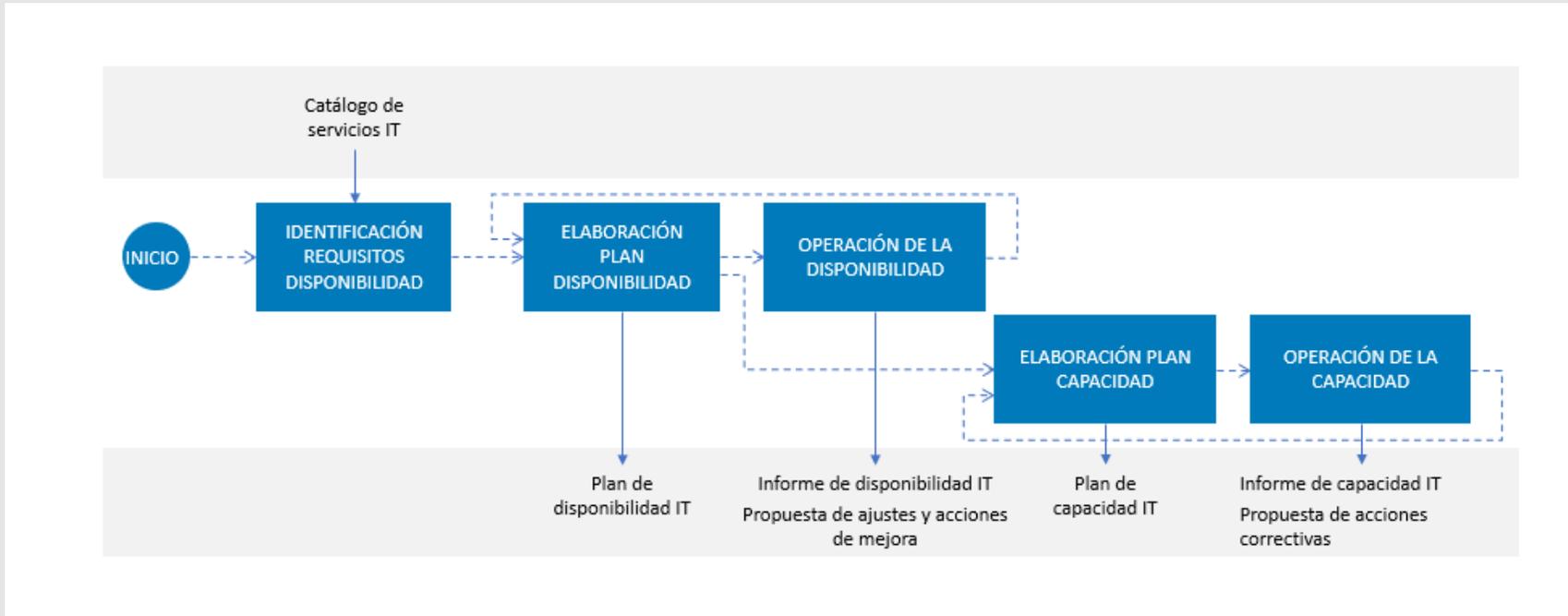
REGISTROS <i>(Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)</i>		PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS <i>(Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)</i>		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS <i>(Normativa, legislación aplicable, etc...)</i>
Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro	Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro	
N/A	Catálogo de servicios críticos	PA04.01.01	Proceso de solicitud de compras y tramitación de pedidos.	
N/A	Plan de Disponibilidad IT	PE01.03	Presupuestación y control presupuestario.	
N/A	Plan de Capacidad IT (Interno)			
N/A	Informe de disponibilidad de servicios críticos			
N/A	Informe de Capacidad IT (interno)			
N/A	Informe de propuestas			
N/A	Acta de propuestas aprobadas.			
N/A	Informe de propuestas			

TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN	Código: PA03.09
	Fecha aprobación: Junio 25
Monitorización y Evaluación del Rendimiento	
	Versión: 4.0 WEB

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

ANEXO: DIAGRAMA DE FLUJO

DIAGRAMA DE FLUJO



TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN	Código: PA03.09
	Fecha aprobación: Junio 25
Monitorización y Evaluación del Rendimiento	
	Versión: 4.0 WEB

VALIDACIÓN DEL PROCESO

ELABORA	REVISAR	APRUEBA
ÁREA T&T	VR ESTUDIOS Y CALIDAD	COMITÉ EJECUTIVO

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS
01	Marzo'23	Edición inicial del documento.
02	Abril'24	Actualización del formato y requisitos ISO
03	Febrero'25	Revisión de indicadores: inclusión de indicadores de rendimiento además de los de satisfacción
04	Junio'25	El Objetivo operativo 1 se redacta en infinitivo. Se ajustan los nombres de los registros.