

08

CAMBIAMOS
CONTIGO

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y GESTIÓN DE PROCESOS

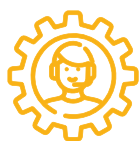


JOSÉ LUIS
GUTIÉRREZ





01
Definiremos y publicaremos los procedimientos más relevantes, **adaptando los procesos a las personas, no las personas a los procesos.**



02
Facilitaremos la interacción con el soporte técnico (SOS), con accesos más intuitivos.



03
Unificaremos en una plataforma para la comunidad universitaria, la información y **actividades más importantes de manera personalizada.**



04
Ofreceremos formación para toda la comunidad universitaria para el aprovechamiento de los **recursos y las nuevas tecnologías.**



05
Mejoraremos las **infraestructuras tecnológicas**, en especial el **acceso WIFI y remoto (VPN).**



06
Analizaremos la **plantilla relacionada con las TIC** y su posible redimensión.



07
Mejoraremos la transparencia en las decisiones utilizando indicadores y cuadros de mandos públicos.



08
Unificaremos los datos institucionales evitando que la información esté obsoleta o duplicada.



09
Cambiamos la manera de **comunicación con el estudiantado** para que sea más eficaz.



10
Avanzaremos en la **cultura de la ciberseguridad**, de manera transversal en la institución.



11
Regularémos pautas para cumplir con el **derecho a la desconexión digital.**



El cambio tecnológico experimentado como sociedad debe reflejarse en nuestra universidad de manera planificada y consensuada, para evitar la creación de aplicaciones inconexas, procedimientos con falta de claridad y transparencia, y datos obsoletos en múltiples plataformas.

La madurez de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) debe propiciar la puesta en marcha de acciones que nos permitirá mejorar significativamente, para que sea la tecnología la que esté al servicio de las personas, y no al revés, siendo necesario repensar nuestros sistemas de información de manera global, los recursos humanos asignados y los procesos.

Vamos a trabajar con la filosofía de diseño centrado en las personas, con las posibilidades que ofrecen las tecnologías de última generación, para que faciliten las tareas ofreciendo una experiencia de usuario útil, ágil y satisfactoria.

Este cambio de filosofía significa implementar nuevas soluciones conscientes de la ciberseguridad, así como el análisis exhaustivo, minucioso y riguroso del mapa de procesos completo de nuestra universidad, teniendo como objetivo que nuestro día a día se aligere de cargas burocráticas.

COMPROMISO 1

Con la optimización de los procesos para que se adapten a las personas, no las personas a los procesos

La Universidad de Sevilla necesita para su funcionamiento ordinario la ejecución de multitud de procesos que han sido definidos en distintos momentos, con distintas tecnologías de base, y para los distintos vicerrectorados. Eso ha derivado en procesos poco ágiles y que no siempre dan respuesta a la demanda actual de nuestra comunidad.

- ▣ **Acción 1:** Desarrollaremos un sistema unificado de aplicaciones identificando las funciones soportadas por las aplicaciones actuales, comenzando por las más comunes, para que sean integradas en una única plataforma, reduciendo las aplicaciones actuales y mejorando la funcionalidad.
- ▣ **Acción 2:** Elaboraremos el mapa de todos los procesos de nuestra universidad, identificando los más relevantes para evaluar la prioridad de cada uno de ellos de cara a su robotización. Este mapa de procesos será público y transparente, y se irá actualizando conforme se vaya consolidando la información desde las distintas áreas.

- ▣ **Acción 3:** Mejoraremos la transparencia: diseñaremos, construiremos y publicaremos cuadros de mando basados en indicadores objetivos definidos sobre la base de un gobierno abierto, que nos ayuden a identificar deficiencias en los procesos y a tomar decisiones informadas de calidad y acordes con un código ético.
- ▣ **Acción 4:** Mejoraremos la forma de comunicar información al estudiantado desarrollando o mejorando las aplicaciones para que sean efectivas e integradas con los datos instituciones, solventando los problemas de funcionamiento que tiene actualmente la aplicación La US en tu Móvil desarrollando una app para estudiantes, PDI y PTGAS.

COMPROMISO 2

Con la mejora de la calidad y transparencia del dato para ayudar a la toma de decisiones

La Universidad de Sevilla maneja gran cantidad de datos, tanto de carácter personal como institucionales, por lo que creemos muy importante realizar acciones que nos garanticen su seguridad, de acuerdo con lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), incluyendo su confidencialidad, su disponibilidad, así como también su integridad en todos los procesos institucionales.

- ▣ **Acción 1:** Definiremos, estableceremos y aplicaremos las políticas de gobierno del dato de la institución, evitando información obsoleta y repetitiva, reduciendo la introducción de datos ya disponibles en los sistemas de información corporativos. Esto se hará asegurando el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la calidad del dato.
- ▣ **Acción 2:** Facilitaremos el acceso al estado de los procedimientos abiertos, reduciendo la incertidumbre y el tiempo invertido para informar de ellos. Esta mejora permitirá, por ejemplo, ofrecer al PTGAS y al PDI información sobre la oferta de plazas en procesos de sustitución y su situación en las bolsas de interinidad.
- ▣ **Acción 3:** Optimizaremos los procesos que utilizan datos de la propia organización gracias a la consolidación de la información a nivel de toda la universidad, ayudando a la extracción de información, como indicadores para la elaboración de informes de seguimiento de proyectos de investigación o elaboración de nuevas propuestas.
- ▣ **Acción 4:** Haremos procesos de contratación más ágiles y transparentes, reduciendo el tiempo de gestión en las baremaciones, tanto de aspirantes, que no necesitarán incluir documentación generada por la institución, como de la comisión evaluadora, que tendrá disponibles evaluaciones anteriores. Las baremaciones serán transparentes, facilitando detecciones de errores y dando seguridad jurídica.

- ▣ **Acción 5:** Haremos más transparente la asignación de recursos, mejorando la comunicación de las decisiones tomadas por las comisiones sobre la base de indicadores conocidos y explicables. Algunos ejemplos son las asignaciones de planes propios o la dotación de plazas a departamentos y centros.
- ▣ **Acción 6:** Dotaremos de mejores soportes tecnológicos para implementar las Política de Gestión de Documentos Electrónicos de manera óptima, ampliando y facilitando la digitalización de archivos incluyendo información contable.

COMPROMISO 3

Con la mejora de la experiencia de las personas en las interacciones digitales

Una importante parte de la actividad que se realiza por parte de la comunidad universitaria requiere el uso de tecnologías de la información. La tecnología debe ser una aliada para facilitar nuestras tareas, pero, a veces, su complejidad y falta de unificación dificulta su buen uso.

- ▣ **Acción 1:** Mejoraremos la interacción con el SOS haciéndolo más fácil y humano ya que la actual gestión de incidencias dentro del SOS puede llegar a ser una tarea muy complicada. Crearemos sistemas conversacionales para reducir los tiempos de respuestas y mejorar la atención a la comunidad universitaria.
- ▣ **Acción 2:** Personalizaremos el acceso a aplicaciones eliminando la altísima heterogeneidad en las aplicaciones. Recientemente se ha empezado a trabajar en la implantación de una ventanilla única para toda la comunidad universitaria. Sin embargo, nosotros proponemos tener una ventanilla personalizada para cada perfil, en un único entorno amigable e intuitivo.
- ▣ **Acción 3:** Mejoraremos la usabilidad de las aplicaciones. El uso de muchas de las aplicaciones actuales es muy complicado y poco intuitivo. Algunos ejemplos: la aplicación para la gestión de las tesis doctorales (RAPI), Universitas XXI-Docencia, o *bareprof*.
- ▣ **Acción 4:** Daremos asistencia a la elaboración de los planes de asignación de profesorado, disponiendo la información de manera usable en relación con la categoría profesional del profesorado y los horarios disponibles, haciendo el proceso mucho más ágil y transparente.
- ▣ **Acción 5:** Usaremos la tecnología como mecanismo de comunicación ágil, definiendo políticas de comunicación de información fiable y trazable para que llegue a las personas interesadas, incluidas las comunicaciones mediante administración electrónica. En

especial, redefiniremos los medios de comunicación con el estudiantado, actualmente alejados de los medios que utilizan.

- ❏ **Acción 6:** Regularemos pautas para cumplir con el derecho a la desconexión digital. El envío de comunicados fuera de horarios de trabajo y en días festivos deberá realizarse únicamente por razones excepcionales.
- ❏ **Acción 8:** Promoveremos la creación de una plataforma de votación electrónica para todas las universidades andaluzas, como ya se hace, por ejemplo, en el Consorcio de Servicios Universitarios de Cataluña.
- ❏ **Acción 9:** Estudiaremos la posibilidad legal de generar certificados digitales propios para funcionarios habilitados para la gestión y su uso en el portafirmas o Géiser.
- ❏ **Acción 10:** Estudiaremos el impacto de sustituir nuestro portal de Enseñanza Virtual por Moodle, la cual tiene un uso más extendido en el resto de las universidades europeas e implicaría un coste menor.

COMPROMISO 4

Con la formación en nuevas tecnologías para la comunidad universitaria

Existen muchas soluciones tecnológicas en el mercado y algunas de ellas han sido adquiridas por la Universidad de Sevilla. Sin embargo, en ocasiones, el personal de nuestra universidad no conoce cómo se usan o no está adecuadamente formado para hacer un uso realmente eficaz de todas sus posibilidades de explotación; es necesario remediar esta situación.

- ❏ **Acción 1:** Daremos formación y asesoraremos a PDI y PTGAS sobre uso y explotación de nuevas aplicaciones de interés, ya disponibles para la comunidad universitaria, como soluciones ofimáticas, inteligencia artificial generativa, desarrollo mediante métodos ágiles, u otras tecnologías emergentes.
- ❏ **Acción 2:** Crearemos un repositorio unificado de software y servicios disponibles en la institución, mejorando los mecanismos de publicidad y asociando un buscador que permita localizarlas y realizar peticiones de formación de aquellas de mayor interés.
- ❏ **Acción 3:** Mejoraremos las competencias digitales de PDI y PTGAS para adaptarlas al marco europeo (*DigComp*) en seguridad, comunicación, resolución de problemas, creación de contenidos y capacidad de usar y entender datos. Evaluaremos las competencias y continuaremos con la formación para alcanzar niveles B2-C1 según las necesidades de los puestos de trabajo.

- ▣ **Acción 4:** Mejoraremos las competencias en ciberseguridad del personal en aspectos relacionados con la reducción de riesgos de potenciales amenazas y vulnerabilidades y promoviendo la cultura de seguridad a todos los niveles para lograr plena concienciación sobre la seguridad de la información.

COMPROMISO 5

Con la dotación de equipamiento humano e infraestructuras TIC

Los medios tecnológicos que se encuentran en los distintos servicios y campus de nuestra universidad pueden ser muy diferentes, muchas veces debido a una infradotación de recursos. Es necesario hacer un análisis profundo de las personas y los recursos, tanto hardware como software, así como del catálogo de servicios que se ofrecen a la comunidad universitaria.

- ▣ **Acción 1:** Para atender nuevas necesidades tecnológicas actualizaremos el equipamiento, asegurando un presupuesto plurianual que permita el mantenimiento de infraestructuras y servicios básicos. También analizaremos la posibilidad de aplicar el plataformado paulatino de los puestos de del PTGAS y entornos de aplicaciones tipo Anywhere, mediante centralización de compras para ahorrar costes.
- ▣ **Acción 2:** Mejoraremos las infraestructuras de comunicación, especialmente el acceso WIFI a través de Eduroam, para que se pueda garantizar la calidad del servicio en las instalaciones de nuestra universidad.
- ▣ **Acción 3:** Definiremos políticas de reutilización de equipos y servicio de préstamos, realizando un estudio en profundidad del material inventariado, mejorando servicios de reutilización y préstamo del material con menos uso, y dando de baja aquellos que ya no se utilizan para reducir el gasto en seguros y liberar espacio de almacenamiento.
- ▣ **Acción 4:** Fomentaremos en el estudiantado el uso remoto de recursos informáticos frente a los recursos locales en aulas informáticas, facilitando los procesos de actualización y mantenimiento del software, junto a la reducción del riesgo de ciberataques.
- ▣ **Acción 5:** Desarrollaremos un plataformado institucional de los puestos de trabajo y conexión remota (VPN) para el teletrabajo, haciendo la infraestructura más segura y mucho más fácil y económica de mantener. Esto facilitará que nuestra universidad siga avanzando en la adopción del ENS.
- ▣ **Acción 6:** Analizaremos la dimensión de los recursos humanos de SIC+UNITIC, que actualmente resultan insuficientes para el volumen de nuestra comunidad universitaria, Reactivaremos el proyecto UNITIC para mejorar los servicios y la especialización,

unificando el personal del SIC y creando unidades centralizadas reforzadas, pero con actividad descentralizada distribuida por campus.

- ▣ **Acción 7:** Cambiaremos las actuales políticas de gobierno para mejorar la planificación de la cartera de proyectos TIC. Plantearemos una dotación presupuestaria plurianual para que los proyectos planteados anualmente sean afrontados de manera organizada y ágil, promoviendo el codiseño con el personal que pueda ser afectado por el resultado de cada proyecto.
- ▣ **Acción 8:** Dotaremos a los centros de salas de conferencia para facilitar los actos *on-line*, tales como las defensas de tesis o realización de pruebas de plazas. Nos comprometemos a dotar a cada centro de, al menos, una sala de estas características.

COMPROMISO 6

Con la mejora de la ciberseguridad en la Universidad de Sevilla

La ciberseguridad es fundamental para proteger a los miembros de la comunidad universitaria, sus datos y los procesos que permiten su funcionamiento diario en docencia, investigación, transferencia y gestión. Las políticas que se deben cumplir en las administraciones públicas están definidas en el ENS, concretamente en su adecuación a las universidades.

- ▣ **Acción 1:** Avanzaremos en la adecuación de la institución al ENS, mejorando el funcionamiento del Comité de Seguridad, dotando de funcionalidad y recursos a la Oficina de Seguridad, para el buen gobierno y gestión de la seguridad y protección de datos, y creando Centros de Operaciones de Ciberseguridad, asignándoles recursos e infraestructura.
- ▣ **Acción 2:** Estableceremos el modelo de gobierno de la seguridad de la información de manera consensuada con el Servicio de Informática y Comunicaciones y otros estamentos de nuestra universidad, creando las estructuras de Gestión de la Seguridad que sean necesarias para ello.
- ▣ **Acción 3:** Definiremos e implantaremos planes de contingencia para datos e infraestructura usando sistemas externos de apoyo, sin perder la soberanía de nuestros datos e infraestructuras, pero reduciendo el tiempo de restablecimiento de los servicios, que en la situación actual quedarían comprometidos.
- ▣ **Acción 4:** Realizaremos un análisis de la infraestructura y sistemas de información para evitar duplicidades y la alta variabilidad de la infraestructura y los sistemas, con el objetivo de reducir la superficie de exposición a ciberataques y así disminuir los riesgos.

- ▣ **Acción 5:** Dotaremos infraestructuras y otros recursos para la mejora del cumplimiento de las políticas de ciberseguridad, para lo cual es fundamental realizar un análisis de riesgo a todos los niveles, con una cobertura lo más amplia posible, disminuyendo así los riesgos y minimizando el impacto de las consecuencias.
- ▣ **Acción 6:** Adoptaremos una nueva filosofía donde la seguridad estará presente desde el principio de los desarrollos de los proyectos TIC, a la vez que aplicaremos metodologías de análisis de riesgos en tiempo real que mantenga los riesgos controlados permanentemente basándonos en una arquitectura *Zero Trust*.
- ▣ **Acción 7:** Desarrollaremos un plan de apoyo y concienciación en ciberseguridad para PDI, PTGAS y estudiantes, mediante acciones específicas para mejorar la concienciación de toda la comunidad universitaria, haciendo ver que la seguridad debe ser parte de su día a día y de los procesos en los que se involucra.