

TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN	Código: PA03.09
	Fecha aprobación: Junio'25
MONITORIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	Versión: 4.0 WEB

RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

MACROPROCESO (Según mapa de procesos de la organización)	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 (Incluir Departamento responsable)	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 (Por qué es importante para el grupo de interés/Cómo se ve beneficiado)	SISTEMA DE SEGUIMIENTO (Qué sistema/indicadores de control se van a utilizar para asegurar su cumplimiento. Ejemplo: Encuestas de satisfacción / Nº de publicaciones)
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 (Qué elementos materiales son necesarios para la realización del proceso)	Equipo Humano (Qué personas son necesarias para la realización del proceso)	Proveedores (Qué departamento entrega)	Elementos de Entrada (Qué entrega)	Elementos de Salida (Cuál es la finalización del proceso)	Destinatarios (Quién lo recibe)
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 (Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)		PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS (Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS (Normativa, legislación aplicable, etc...)
Código A rellenar Calidad	Registro	Código A rellenar Calidad	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:

VALIDACIÓN DEL PROCESO

ELABORA	REVISAR	APRUEBA
ÁREA T&T	VICERRECTORADO DE 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.