



**COMILLAS**  
UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

# Guía de Usuario (operador)



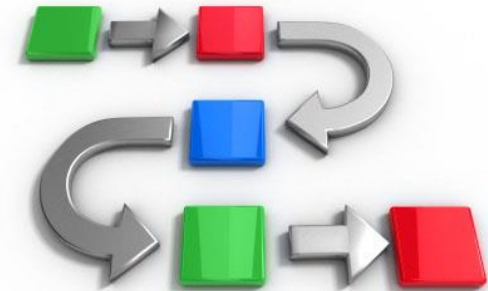
*Herramienta de buenas practicas de gestión TIC basada en  
ITIL*

**comillas.edu**

# 1.-¿Qué son buenas prácticas e ITIL?



- FRAMEWORK
- BUENAS PRÁCTICAS
- MARCO REFERENCIA



METODOLOGÍA

## Information Technology Infrastructure Library

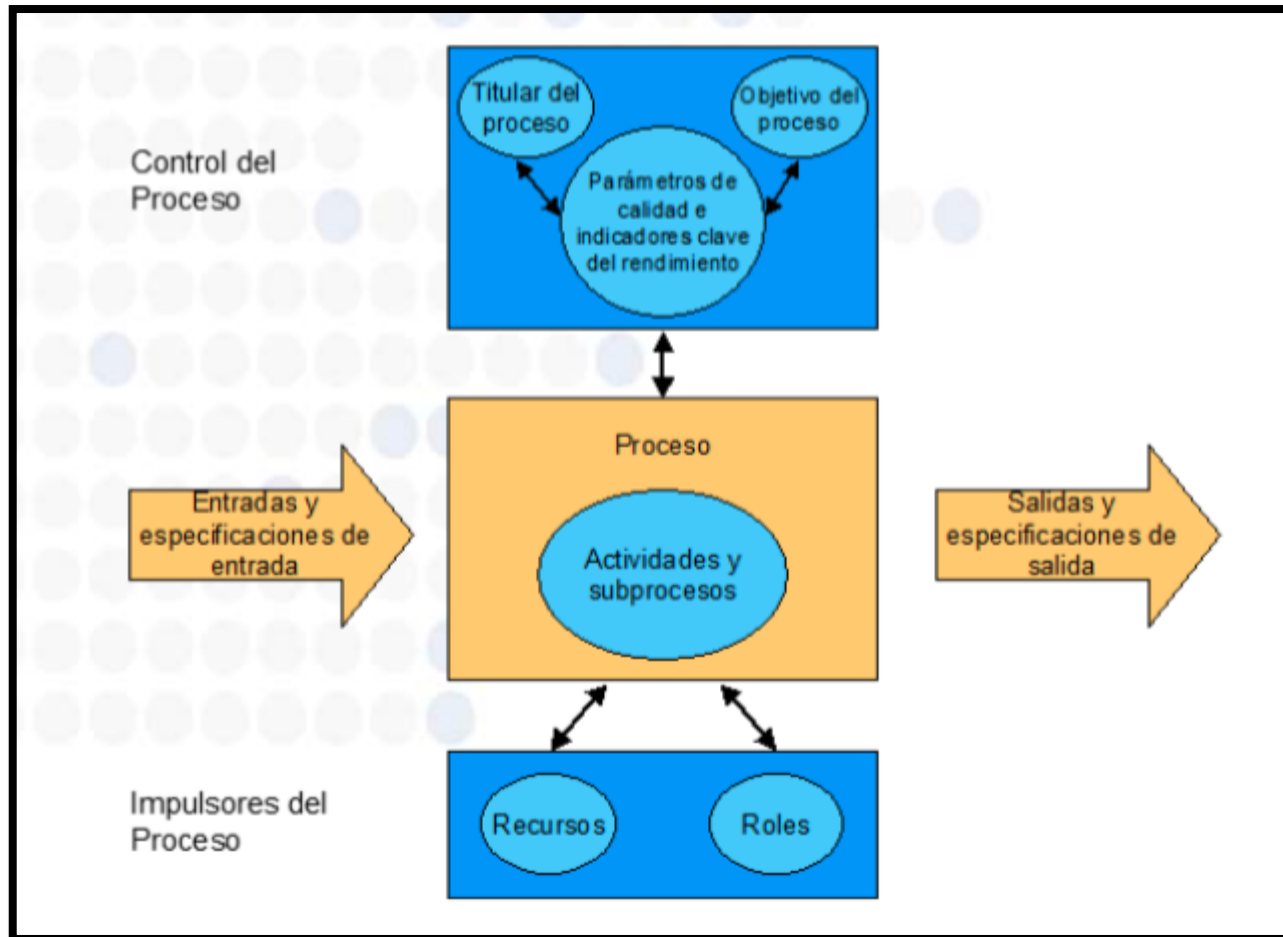
*«Estábamos tan preocupados por el día a día, que no teníamos tiempo de gobernar».*

*Margaret Thatcher*

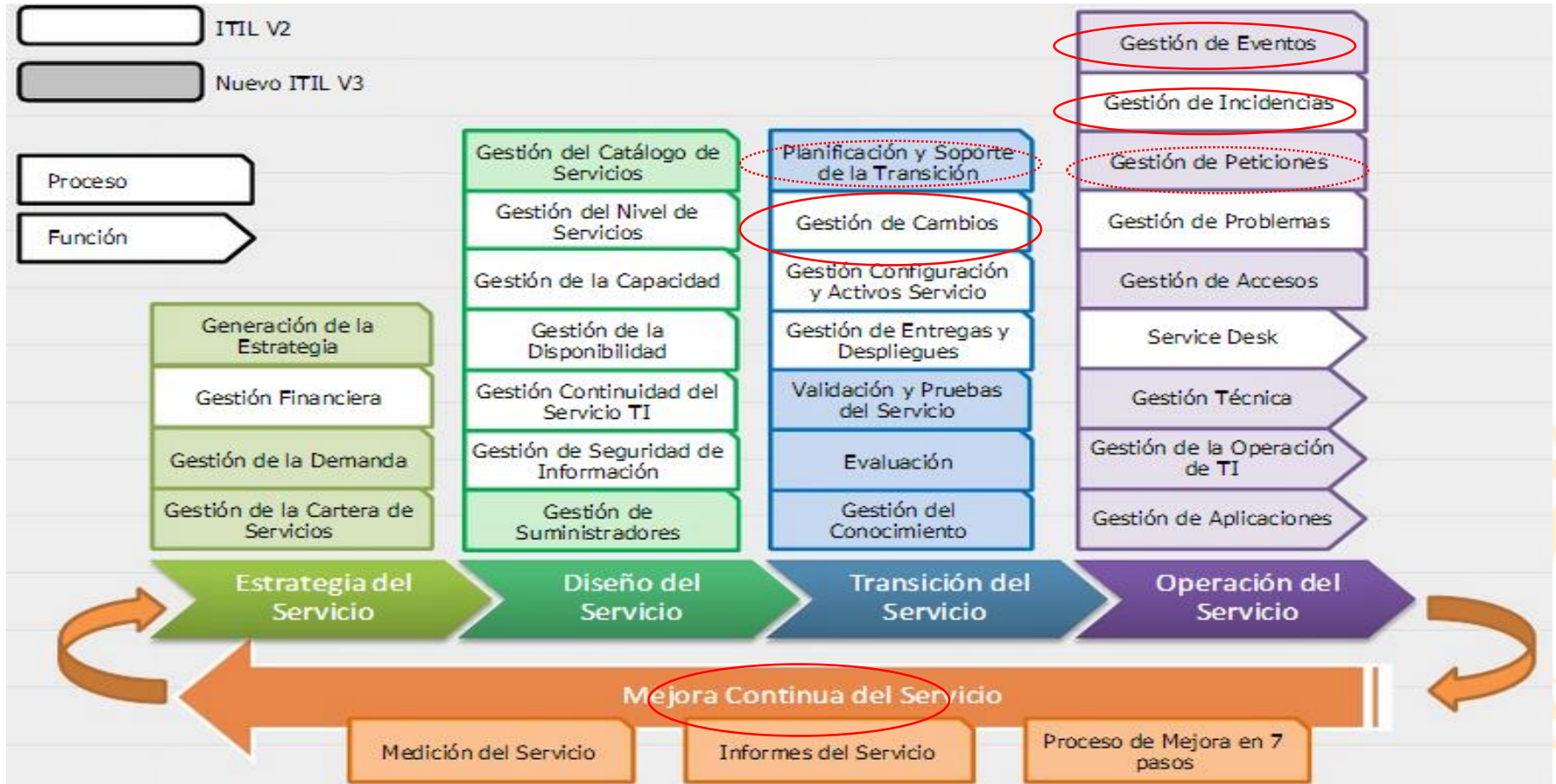
# 1.1.- Mejora Continua, Ciclo de Deming o PDCA



## 2.-Orientarse a Procesos



# 2.2.-Procesos Principales ITIL





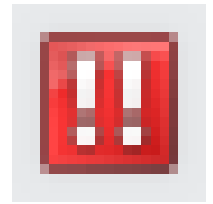
# -Proceso de INCIDENCIAS



La Gestión de Incidencias se encarga de **resolver**, de la manera más **rápida** y **eficaz** posible (no necesariamente eficiente), cualquier incidente que cause una **interrupción** en el servicio no planificada o una **reducción** de calidad de un Servicio.

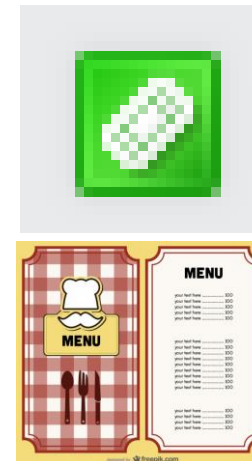
- El fallo de un elemento de configuración que no haya afectado **todavía** al Servicio se considera una Incidencia (*¿parcheados /backups/m.preventivo?*).

# -Proceso de PROBLEMAS



La Gestión de Problemas incluye todas las actividades necesarias para **diagnosticar** la causa *subyacente* de incidencias , encontrar una **solución** a esos Problemas y **minimizar** el impacto en el Servicio causados por errores *inherentes* a la infraestructura.

# - Proceso de PETICIONES

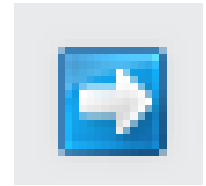


También llamado “Solicitud de Servicio” o “Cambio pre-autorizado”.

- Procesar peticiones de los usuarios/clientes, reduciendo la burocracia, automatizando el registro y facilitando el seguimiento.
- Poner a disposición de los usuarios un canal a través del cual puedan solicitar y recibir Servicios, junto con su correspondiente canal de aprobación, seguimiento y satisfacción.
- Ejemplos: solicitud de información, asesoramiento, modificación estándar en un aplicativo o web, cambio de contraseña, la instalación de una aplicación en PC...

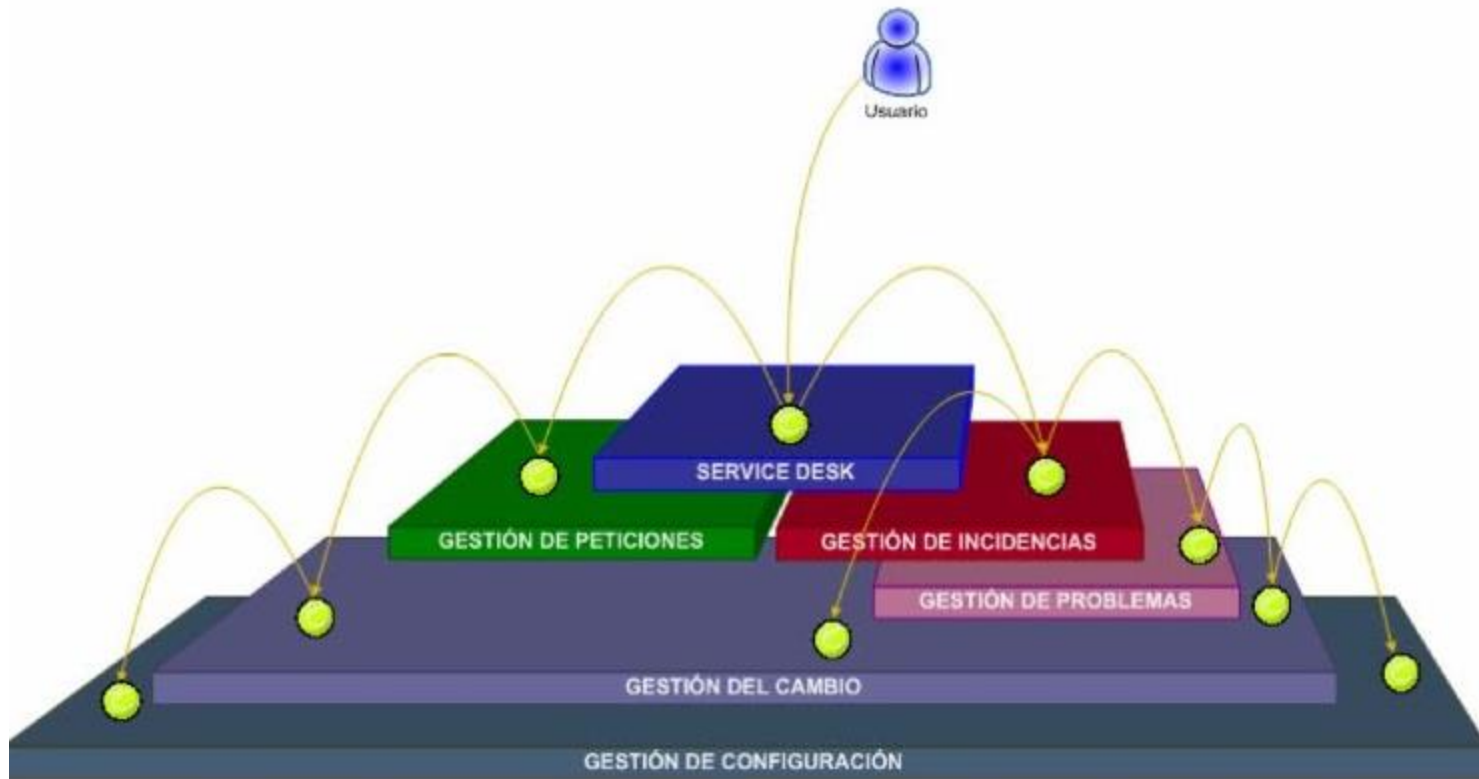


# - Proceso de CAMBIOS



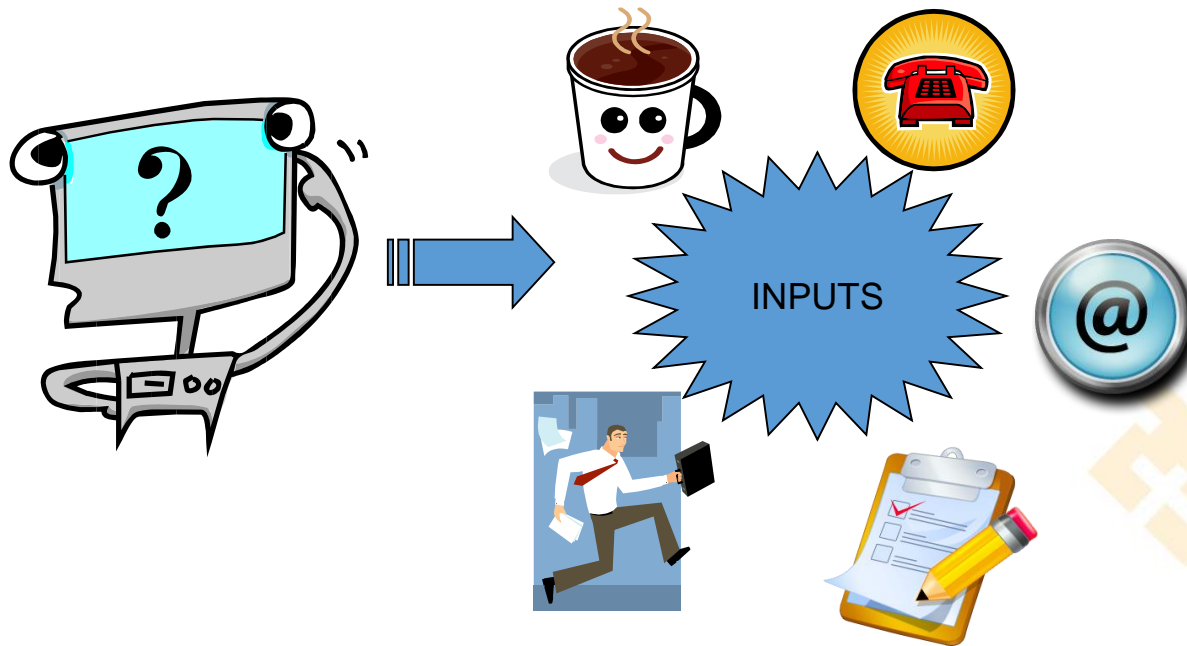
- Un cambio es la **adición, modificación** o **eliminación** de un Servicio, o un componente de un Servicio, **autorizado, planificado** y **documentado**.
- El Proceso de Gestión de Cambios se encarga de **garantizar** que los cambios sean **registrados** y posteriormente **evaluados, autorizados, priorizados, planificados, probados, implementados, documentados** y **aceptados** de una forma controlada.

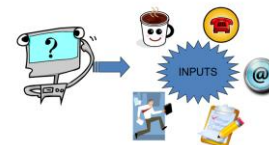
# 3.-Visión global de los procesos principales y su interrelación:



# 3.1.-Service Desk / CAU

ANTES





Para operar con la herramienta debéis entrar en el portal web [www.comillas.edu/CAU](http://www.comillas.edu/CAU) (la palabra elegida CAU hace referencia a las siglas de Centro de Atención a Usuarios) o en la Intranet de Comillas y pinchar en el icono



Acceso Usuarios

<https://www.comillas.edu/es/intranet-comillas>



## INTRANET DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS



### Profesores

Orientaciones básicas para desarrollar temporalmente las asignaturas en formato no presencial.



### Alumnos

Orientaciones básicas para desarrollar temporalmente las asignaturas en formato no presencial.



### ¿Cómo trabajar en Remoto?

Herramientas TIC en general



### Intranet.comillas.edu

Las aplicaciones de la Universidad Pontificia Comillas: iPDI 2.0, Información Académica, Bolsa de Trabajo y Prácticas,...



### Campusvirtual.comillas.edu

La herramienta elearning de la Universidad Pontificia Comillas.



### Portal.office.com

Los servicios office 365: Exchange (correo), OneDrive (disco), Skype (reuniones), Yammer (red social), Office Pro Plus, Teams.



### CAU.comillas.edu

Desde este portal podrá realizar solicitudes o peticiones, o comunicar incidencias a los Servicios de la Universidad.

### Usuario para validarse (Ejemplos)

PAS/PDI: [jpmgarcia@comillas.edu](mailto:jpmgarcia@comillas.edu)  
Alumnos: [20159999@alu.comillas.edu](mailto:20159999@alu.comillas.edu)

### Si no recuerda su usuario y/o contraseña:

Si es usted Alumno o Antiguo Alumno: [Pinche aquí](#).  
Si es usted PAS o PDI: [Pinche aquí](#).

### Enlaces de ayuda

[Guías y Manuales](#)  
[Condiciones de uso](#)



### APP Comillas

Descárgate la app de Comillas.



## Centro de Atención a Usuarios (Servicios Comillas)

Desde este portal podrá realizar solicitudes o peticiones, o comunicar incidencias a los Servicios de la Universidad.

<b>STIC</b> 	<b>Asesoría Jurídica</b> 	<b>Eventos</b> 
<b>Buzón de Innovación y de mejora</b> 	<b>Oficialía</b> 	<b>Oficina de Comunicación</b> 
<b>Relaciones Institucionales y Protocolo</b> 	<b>Web</b> 	<b>Traducciones</b> 
<b>Oficina de Organización y Personas</b>	<b>Unidad de diseño gráfico</b>	<b>Biblioteca</b>

# 4.-Acceso Operador

<https://SOPORTE.comillas.es>

Para usar la herramienta es necesario validarse con el usuario y contraseña de Comillas.

Más info sobre su usuario/contraseña [aquí](#).

## Iniciar sesión

Nombre de usuario

Contraseña

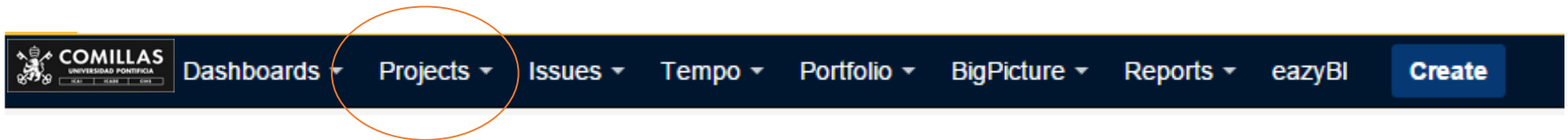
**Iniciar sesión**

Mantener iniciada la sesión

[Olvidó su contraseña?](#)

# 4.-Ver Mis Tickets

Asegurarnos que estamos en nuestro Servicio pinchando en PROJECTS



Lo primero que vemos es la COLA de tickets en distintas vistas o filtros precreados que podremos modificar o añadir nuevos.

Asignados a mí	1	• Asignadas a mí: En esta cola aparecerán todas mis peticiones que no estén cerradas
Sin asignar	0	• Sin asignar: Son peticiones que están activas, pero sin asignar
Solicitudes abiertas	1	• Solicitudes abiertas: En esta cola aparecerán todas las peticiones que no están cerradas, independientemente de quien las tenga
Solicitudes cerradas	0	• Solicitudes cerradas: Son peticiones que ya están cerradas



# 5.-Crear/editar Ticket



Project\*

Issue Type\*  ?

En asignado ponemos la persona que va a encargarse de la solicitud, podemos escribir el correo o el nombre, al rato aparece para seleccionar la persona, tarda unos segundos

En informador ponemos la persona que ha pedido la solicitud, podemos escribir el correo o el nombre, al rato aparece para seleccionar la persona, tarda unos segundos

Assignee

Assign to me

Reporter

Start typing to get a list of possible matches.








En resumen, ponemos una breve descripción de lo que tenemos que hacer, igual que en un correo

En descripción ponemos en detalle lo que tenemos que hacer, igual que en un correo

Summary\*

Description

Style ▾ | B | I | U | A ▾ | ~~A~~ ▾ |  ▾ |  ▾ |  |  |  ▾ | + ▾ | ≡

En centro Facultad o servicio ponemos el departamento al que pertenece el informador

En origen ponemos como nos ha llegado la solicitud


En adjunto subimos documentos si es necesario


En fecha de entrega ponemos la fecha estimada de entrega si es necesario

Centro Facultad  ▾ Servicio  ▾

Origen  ▾

Attachment 

 Drop files to attach, or browse.

Due Date  

Pueden existir otro campos extendidos....






Default Wifi Invitados AltaBajaModifica Usuarios DatosInformatizados ComprasHW Eventos


Cuando estamos trabajando con una solicitud podemos **comentar**, atención que se puede mandar según configuración un correo al cliente, también podemos poner comentarios internos y que otro compañero pueda ver cosas importantes que nosotros dejemos reflejadas o ver el bitácora de todos los comentarios.

**Actividad**

Todo **Comentarios** **Bitácora de Trabajo** Histórico de Cambios Actividad Transitions

Todavía no hay comentarios en esta incidencia.

Estilo **B** *I* U A <sup>²</sup>A      + >>

 |




[vista previa](#) · [ayuda de sintaxis](#)

**Compartir con el cliente** **Comentar internamente** Cancelar



Para registrar **tiempos**, en la parte central de la solicitud, pinchando en Registrar trabajo nos aparecerá la ventana para imputar tiempo a nuestra solicitud

Editar Comentar **Registro de trabajo** Más Pausar Cancelar Resolver Administración

**Detalles**



Tipo:	 Incidencia	Estado:	<b>ACTIVO</b> (Ver Flujo de Trabajo)
Prioridad:	 Medium	Resolución:	Sin resolver
Componente(s):	Ninguno		
Etiquetas:	Ninguno 		

**Tempo**

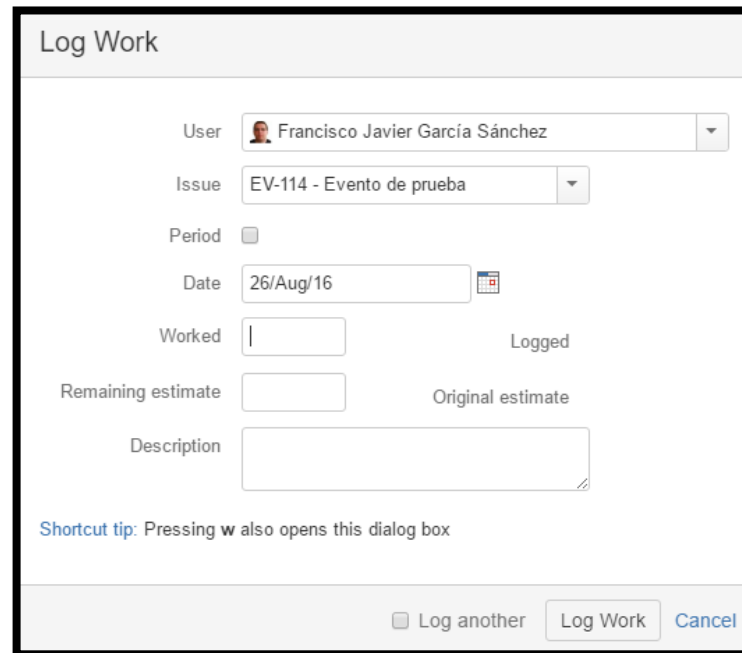
01/Feb/16 - 29/Feb/16 ◀ Current ▶ Report   Log Work

Date	Description	Worked
------	-------------	--------


**ANS**

**-15:26**  Time to resolution dentro de 8 h 

- En la ventana que nos aparece ya nos cubre nuestro usuario, y la solicitud sobre la que estamos trabajando.
- La fecha por defecto aparece el día de hoy, podemos cambiarlo
- En trabajado ponemos el tiempo que hemos trabajado, el formato es muy sencillo, 1d significa un día, que es una jornada laboral de 8 horas, 5h son cinco horas, 2m son dos minutos, podemos cambiarlo como queramos, 2h 3m, 1d 2h, siempre hace falta dejar un espacio entre medidas de tiempo.
- En descripción ponemos una breve descripción de lo trabajado. Pinchamos en registrar trabajo para que guarde lo introducido .




Log Work

User  Francisco Javier García Sánchez

Issue EV-114 - Evento de prueba

Period

Date 26/Aug/16 

Worked  Logged

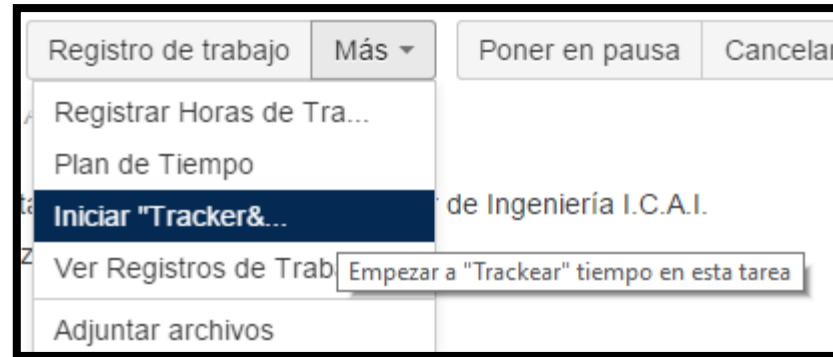
Remaining estimate  Original estimate

Description

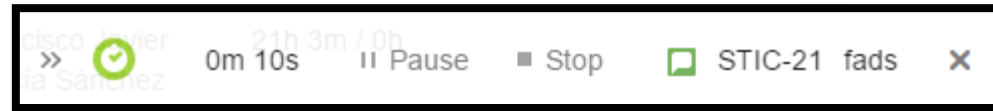
Shortcut tip: Pressing w also opens this dialog box

Log another

Otra forma de registrar el tiempo es en el botón de Más, Iniciar **"Tracker"**, es un reloj que aparecerá en la parte inferior derecha



El reloj podemos pausarlo y ponerlo en marcha con este menú:



Cuando le das al stop aparece una ventana que nos rellenará automáticamente el tiempo y la incidencia, podemos cambiarlo si queremos ajustar algo, pero es una forma cómoda de registrar tiempos.





Prioridad ↑ **Medium** ?

## ^ Cálculo de prioridad

Especifique el modo en que se establecerá la prioridad de un incidente, según la urgencia y el impacto asignados por el operador.

		Impacto		
		Baja	Media	Alta
Urgencia	1-Baja	1 <b>Baja</b>	1 <b>Baja</b>	2 <b>Media</b>
	2-Media	1 <b>Baja</b>	2 <b>Media</b>	3 <b>Alta</b>
	3-Alta	2 <b>Media</b>	3 <b>Alta</b>	4 <b>Crítica</b>

Tenemos que acordar los mismos criterios para todos, para saber cuando es baja-media-alta (la urgencia o impacto)

# Propuesta Impacto



## ➤ **IMPACTO** : Medida del efecto de la incidencia en el negocio

- N° y tipo de usuarios afectados
- Nivel de degradación del servicio

Nº USUARIOS AFECTADOS	¿SERVICIO DEGRADADO?	¿SERVICIO INDISPONIBLE?
1 Usuario	1-BAJO	1-BAJO
Grupo Usuarios Internos (PDI / PAS)	2-MEDIO	2-MEDIO
Grupos Usuarios Externos (Alumnos) O Servicio afecta a Negocio	2-MEDIO	3-ALTO

# Propuesta Urgencia



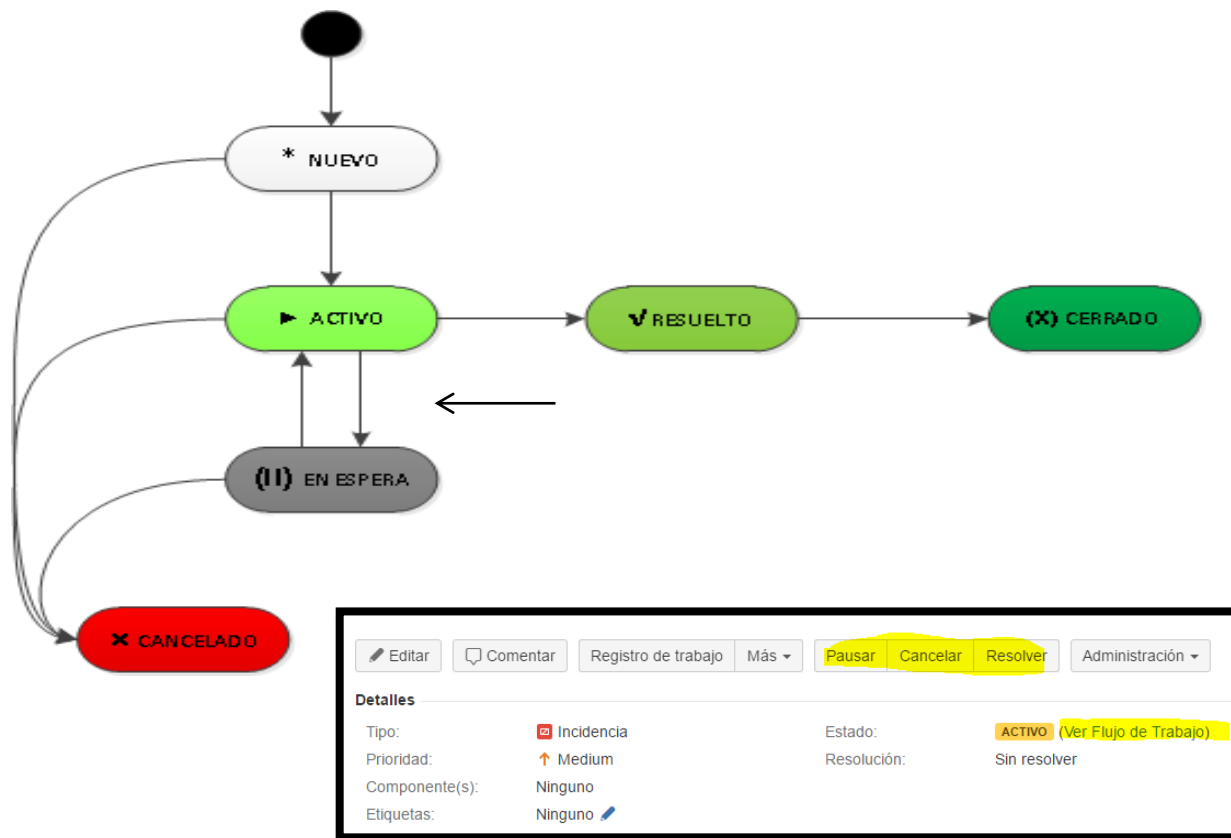
➤ **URGENCIA:** Rapidez con la que negocio necesita una resolución de la incidencia.  
Cuánto tiempo puede esperar hasta que se genere un impacto significativo en el negocio.

- Tiempo de espera
- Usuario VIP

ALTERNATIVA	URGENCIA
Si existe alternativa por lo que la resolución puede esperar.	1-BAJA
Si existe alternativa aunque la resolución no debería esperar. O puede esperar pero es Usuario VIP	2-MEDIA
No existe alternativa por lo que la resolución no puede esperar.	3-ALTA

## 6.-Estados de Ticket

En Jira todas las solicitudes tienen un flujo de trabajo, que no es más que los distintos estados en los que una solicitud puede estar, cuando pasamos de un estado a otro definimos ese proceso como transición, vamos a detallar los distintos estados en los que podemos tener una solicitud:



**Activo:** Según se crea una solicitud entra en estado de Activo, en este estado es el normal sobre el cual trabajamos hasta que todo está finalizado

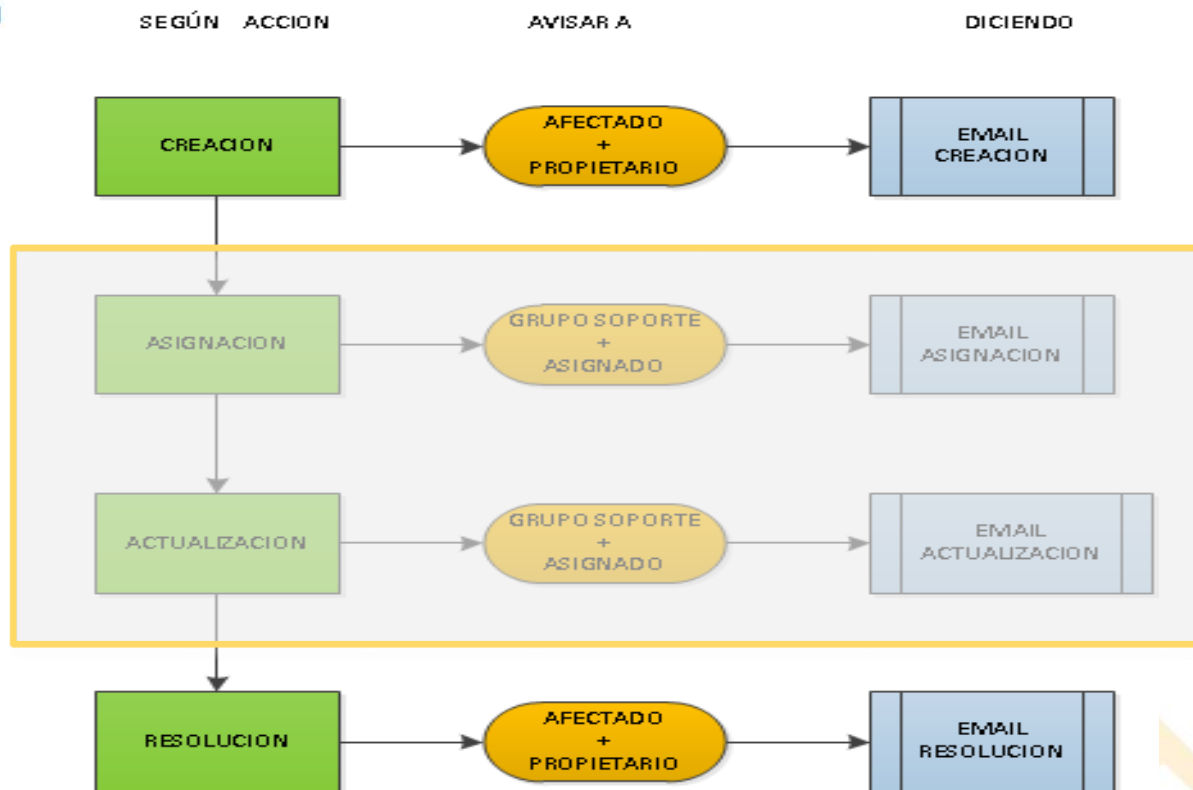
**En espera:** Este estado se puede pasar cuando hace falta pausar la petición por algún motivo, normalmente a la espera de que alguien nos dé una respuesta sobre la petición

**Cancelado:** Cuando hemos creado una petición, pero la cancelamos porque no se va a hacer por algún motivo

**Resuelto:** cuando hemos terminado el trabajo

**Cerrado:** Pasados 7 días la tarea se da por cerrada

# 7.-Notificación vía Email



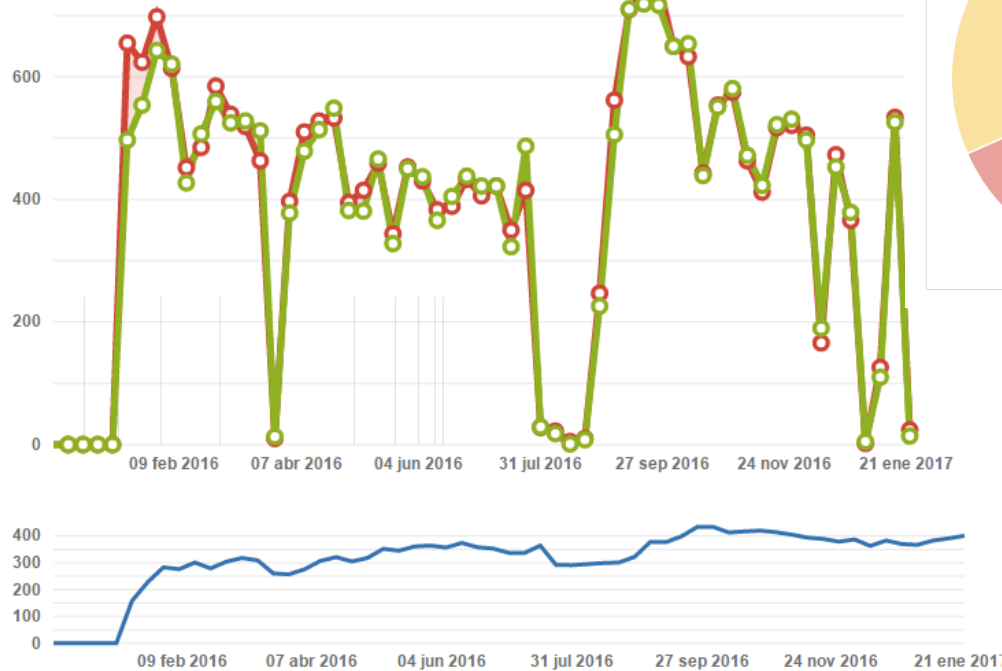
Si se ve necesario se puede activar esta parte



El portal de Usuarios también general emails.

# 8.-Proceso de INFORMES

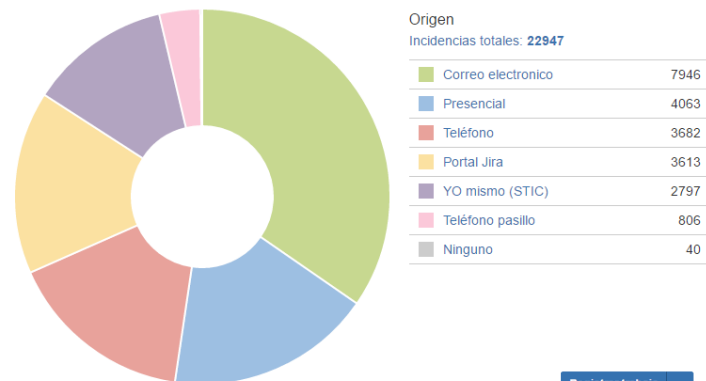
Gráfico de Creados contra Resueltos: STIC



Incidencias en los últimos 400 días (agrupadas semanalmente) [Ver en el navegador de incidencias](#)

- Incidencias creadas (22947)
- Incidencias resueltas (22546)

Gráfico de tarta: STIC



Registrar trabajo										
08 D	09 L	10 M	11 M	12 J	13 V	14 S	15 D	16 L		
	8,17	8			8					
		6,75	6,92	3,67	3,08					
	0,67	8,42		1,67						
	2,42	6,08	5	3,75	0,5				7,25	
		1,17	3,25	5,25						
	20,25	10,08	5,25	6,75					3	
	7,72	7,75	7,75	7,67	5,25					
	8,5	7	7,5	6						
	7,25	7,25	7,25	7,25	7,25					
	7,5	7,5		7,5	7,5					
	4,42	5,08	5,25	4,67	2,92				0,67	
	0,17		6	0,17	0,08					
	6,5	6,5	9,92	6,5	6,5	4,17				
	7,83	7,25	7,92	7,58	3,5					
	81,38	88,83	72	68,42	44,58	4,17			10,92	
						359,38			10,92	



# Glosario extra

Para entender Jira es importante tener en cuenta algunos términos:

- **Proyecto** (no es proyecto de SW, es la palabra que usan para decir Departamento, Servicio, Grupo...): Pueden existir un número ilimitado. Engloban usuarios, incidencias... todo lo necesario para hacer un seguimiento. Nosotros hemos decidido hacer un proyecto por departamento, luego subdividimos dentro del proyecto en las áreas que tenemos.
- **Panel de control:** Además de la vista normal de las incidencias tenemos el panel de control. Es totalmente personalizable, cada uno puede crearse los suyos, por defecto hemos creado uno general y uno por área. Igual que los filtros se pueden compartir, pero podéis crearos los vuestros.
- **Incidencia:** Para Jira una incidencia es cualquier tipo de solicitud, ya sea lo que nosotros conocemos como solicitud, incidencia, cambio ... que nosotros conocemos de ITIL. En este caso la forma que tiene de trabajar es permitiéndote crear incidencias con cualquier nombre, lo que hemos hecho es crear dos tipos de momento, solicitud e incidencia, iremos añadiendo según necesidad. Una cosa que nos servirá es que Jira permite cambiar de un tipo de incidencia a otra desde la misma incidencia, por lo que si nos llega algo que no es podemos cambiar el tipo.
- **Flujo de trabajo:** Todas las incidencias tienen que tener un flujo asociado, este flujo define una serie de estados: abierto, en pausa, cancelado, resuelto, cerrado... a medida que vamos trabajando con nuestra incidencia tendremos que ir cambiándola de estado según sea necesario.

# Glosario extra

- **Filtros** (como las vistas): Los filtros en Jira son muy fáciles de usar, tienen dos formas de uso:
  - en modo básico, que nos aparecerán unos desplegables pudiendo hacer consultas como en si fuese SQL. Esos filtros una vez los guardamos podemos usarlos en otros sitios, como en gráficos, complementos...
  - en modo avanzado, que usa un lenguaje que se llama JQL. Es una especie de SQL pero más simple, permite hacer algunas cosas que no se pueden hacer desde el filtro básico, un ejemplo sería esto "project = STIC AND status in (Activo, "EN ESPERA") AND assignee in (membersOf(jira\_ad\_stic\_gc))", los filtros pueden ser compartidos con otras personas para que no haga falta que cada uno tenga que crear una copia, actualmente hemos puesto unos básicos compartidos con todos que filtran por área, solo incidencias abiertas...
- **Pizarras**: Las pizarras seguramente sólo las usaran algunas personas. Te permite crear pizarras Kanban y Scrum, cada pizarra te permite asignarle un filtro, de tal forma que puedes llegar a crear un Kanban por ejemplo de un área, tipo de solicitud... hemos creado en las incidencias un campo que se llama Añadir a Pizarra, para facilitar el tema de los filtros, por defecto está a no añadir, pero podemos cambiarlo a uno de los dos tipos.
- **SLA (ANS)**: Jira dentro del SLA tiene dos cosas: tiempo para **primera respuesta** que consiste en que una vez que asignamos una incidencia a un técnico o hacemos un comentario este reloj se para; y el segundo **tiempo es de resolución**, que nos marca el tiempo que tenemos para resolver la incidencia dentro de los SLA acordados.
- **Responsable**: Es el técnico encargado/asignado de resolver una incidencia.
- **Informador**: Es el cliente/usuario/peticionario que nos ha reportado la incidencia.
- **Observador**: Jira permite observar incidencias, nosotros activamente podemos marcarnos como observadores o alguien puede marcarnos como tal, nos informará del estado por correo y la incidencia en cuestión aparecerá dentro de nuestras incidencias observadas, bastante útil para los coordinadores .
- **Complementos**: Jira tiene una gran cantidad de complementos, permite hacer casi cualquier cosa, nosotros tenemos instalado uno que nos permite gestionar el tiempo introducido en incidencias.