

# **RESUMEN DE PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES**

<b>CRITERIO</b>	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>
<p><b>EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación al servicio</li> <li>- Esquema organizativo claro.</li> <li>- Trabajo constante sobre un buen nivel, mucha dedicación personal y esfuerzo de los empleados.</li> <li>- Se realizan proyectos pioneros y emblemáticos</li> <li>- Actualmente en implantación de la metodología ITIL de calidad orientada al servicio y a las T.I.</li> <li>- Personal con gran capacidad de adaptación al cambio.</li> <li>- La externalización del CAU, posibilita la asimilación de nuevos proyectos para los trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconocimiento por los usuarios de los servicios que realiza y puede realizar el CIC. Falta de información.</li> <li>- Falta de adaptación al continuo crecimiento de usuarios y de incidencias.</li> </ul>

<b>CRITERIO</b>	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>
<b>LIDERAZGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento del C.A.U; seguimiento del service Desk continuo por el jefe de soporte y periódico por responsables de área y Director.</li> <li>- Implantación de un sistema de Calidad basado en ITIL</li> <li>- Presencia importante en foros de decisión autonómicos y nacionales (AUPA-TIC, CRUE, etc..)</li> <li>- Los servicios ofrecidos están establecidos claramente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los usuarios se quejan de excesiva burocratización y poca flexibilidad. No se ha dado publicidad al esquema de gestión que se sigue (ITIL). Que trata de atender las demandas con más calidad.</li> <li>- Falta de comunicación.</li> <li>- Falta de adecuación de los nuevos Responsables de Gestión a la metodología ITIL debido a la excesiva carga de trabajo que impide que abandonen sus tareas actuales.</li> <li>- El Service Desk no está implantado por completo, se ha de seguir avanzando en su implementación y en la mejora de los procedimientos inicialmente establecidos y que actualmente está en fase de implantación.</li> </ul>

<b>CRITERIO</b>	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>
<b>POLÍTICA Y ESTRATEGIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad en cuanto a tiempo y dedicación al desarrollo de las tareas del personal del CIC para el seguimiento de las líneas y programas del Plan Estratégico de la UPO 2005-2010.</li> <li>- Desplazamientos a otras Universidades y acuerdos con la Junta de Andalucía, para la planificación, coordinación e implantación de servicios para el desarrollo del Plan Estratégico de la UPO 2005-2010</li> <li>- Capacidad técnica para cubrir las líneas de trabajo que se marcan desde el Plan Estratégico.</li> <li>- Se deja clara la necesidad de inversión en tecnología, por ser la base de todo el sistema de funcionamiento de la Universidad</li> <li>- Existencia de documento de funciones de empleado.</li> <li>- Existencia de planes de renovación de equipamiento e infraestructuras.</li> <li>- Informes de seguimiento del Service Desk.</li> <li>- Planificación de la Gestión Financiera y Gastos relacionado con el C.I.C. (Mantenimiento e Inversiones).</li> <li>- Buena planificación de los cambios producidos por las nuevas obras e infraestructuras en la UPO.</li> <li>- Recopilación de información para la resolución de problemas existentes y futuros.</li> <li>- Seguimiento Plan Estratégico UPO 2005-2010.</li> <li>- Capacidad para adelantarse a las necesidades de los usuarios por parte del CIC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de la implantación de una herramienta de gestión de la base de datos de los elementos de la Configuración (CMBD), que permita realizar informes fiables, en concordancia con la realidad.</li> <li>- La información fluye bien de arriba a abajo, pero no entre los técnicos.</li> <li>- Desconocimiento de las tareas que se llevan a cabo en el CIC, e incluso de que ciertas tareas se estén llevando a cabo.</li> <li>- La incorporación de personal es demasiado lenta para las necesidades que se nos imponen.</li> <li>- A pesar de la existencia de planes de renovación de equipamiento e infraestructuras, a veces no llegan con la rapidez deseada y es lenta su aprobación, por lo que afecta negativamente al servicio.</li> <li>- En ocasiones las urgencias impiden la planificación.</li> </ul>

<b>CRITERIO</b>	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>
<b>PERSONAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal capacitado, con facilidad de adaptación y disposición al trabajo.</li> <li>- Autonomía en el aprendizaje de cada una de las tareas y el apoyo entre compañeros.</li> <li>- Pese a la carencia de personal, y la gran cantidad de proyectos que se asumen, todos los componentes de C.I.C. ha demostrado desde sus orígenes un compromiso y empeño muy claro en su trabajo, mostrando gran dedicación, entusiasmo, y esfuerzo en el desempeño del mismo.</li> <li>- La no división en áreas, y la asignación del personal a proyectos de muy diversa temática con responsables distintos, es causa de que no se puedan organizar ni planificar los temas, áreas o servicios adecuadamente, debido a que la prioridad a un técnico puede venir de varias fuentes. Actualmente esta división en áreas se está cambiando y se pretende desde la dirección del centro que el personal tenga funciones y responsabilidades bien definidas, con lo que se está totalmente de acuerdo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escaso reconocimiento entre pares, por desconocimiento general del trabajo de los compañeros</li> <li>- Falta de formación dirigida.</li> <li>- El esfuerzo que continuamente realiza el personal del C.I.C no siempre es reconocido.</li> <li>- El personal de CIC está en período de reestructuración.</li> <li>- Falta de conocimiento del volumen de trabajo y del esfuerzo que realiza el personal.</li> </ul>

<b>CRITERIO</b>	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>
<b>ALIANZAS Y RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tratamiento de tecnologías avanzadas y de última generación.</li> <li>- Esfuerzo por complementar el trabajo diario entre la empresa de externalización y el CIC.</li> <li>- Se permanece en contacto con el mercado para ver las mejoras y nuevas aplicaciones que pueden servir para mejorar la prestación de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escaso conocimiento general de toda la infraestructura por parte de los usuarios y los propios trabajadores</li> <li>- A veces el trabajo se ve afectado por la dependencia de las empresas externas.</li> <li>- Falta de coordinación con otros Áreas de la Universidad.</li> </ul>

<b>CRITERIO</b>	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>
<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El gran número de servicios que soporta el CIC para la comunidad Universitaria.</li> <li>- Integración entre los servicios internos que el CIC va implementando y los servicios externos que tenemos que acometer desde la AUPA y dirección UPO.</li> <li>- Seguimiento del Soporte a usuarios que está externalizado. (reuniones semanales, documentación de la gestión de los procesos y procedimientos a seguir).</li> <li>- ITIL, y sus derivados está apoyado por una importante base teórica y está siendo apoyado por importantes organizaciones de Tecnología de la Información.</li> <li>- Beneficios futuros de la implantación total de ITIL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de la herramienta para la gestión de la CMDB</li> <li>- La implantación de metodología ITIL es lenta, además tiene que ser asumida por la comunidad Universitaria.</li> <li>- Falta documentar los procesos, procedimientos, actividades, para informar a la comunidad Universitaria del proceso de adaptación de la metodología ITIL en que el Centro está inmerso.</li> <li>- ITIL provoca recelos, en general, ya que es difícil alinear intereses profesionales y personales en una estructura volátil..</li> <li>- Dificultad de implantación de ITIL, debido a distintos factores: falta de personal, metodología compleja, requisitos de implantación con grado de implicación elevado, etc.</li> </ul>

<b>CRITERIO</b>	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>
<b>RESULTADOS EN LOS CLIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preocupación permanente por la calidad de servicio que se presta a los usuarios.</li> <li>- Seguimiento semanal de la calidad de servicio y atención a los usuarios.</li> <li>- Coordinación entre el Service Desk (externalizado) y el Jefe de Soporte e Incidencias, ,</li> <li>- Seguimiento semanal entre el Service Desk (externalizado) y el Coordinador de Soporte, junto con los técnicos que trabajan en esta área</li> <li>- La sistematización de la recogida de quejas, siempre que derive en un informe y se hagan estudios posteriores de mejora</li> <li>- La disponibilidad de encuestas para que el usuario pueda valorar el servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta sistematizar el método de análisis de los resultados de las encuestas para el estudio de calidad de los servicios, que ahora es una labor muy manual.</li> <li>- No se hace partícipe del resultado de las encuestas a todo el personal del CIC.</li> <li>- La única encuesta que existe se dirige únicamente a usuarios que acaban de recibir un servicio de asistencia, lo que puede proporcionar una visión o muy buena o muy mala del servicio, y por tanto desvirtuar los resultados finales</li> <li>- El proceso de análisis es lento y complicado y ha pasado por varias fases, que aún se están perfilando.</li> </ul>



<b>CRITERIO</b>	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>
<b>RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptación de la R.P.T. para conseguir los objetivos de la implementación de la metodología ITIL.</li> <li>- Reuniones periódicas con el personal del C.I.C. para ver estado de satisfacción en cuantos a las tareas y funciones de los puestos de trabajo.</li> <li>- Reubicación de personal en otras áreas por necesidades del servicio, siempre con el visto bueno de los Coordinadores de áreas , el director del C.I.C. y las personas implicadas en estos cambios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No está definido un procedimiento de difusión y uso de los resultados de las encuestas de satisfacción, ni de su medición sistemática.</li> <li>- La promoción personal no esta regularizada.</li> </ul>

<b>CRITERIO</b>	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>
<b>RESULTADOS EN LA SOCIEDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocemos el entorno en el que esta situado el CIC y las posibilidades de interactuar con la sociedad.</li> <li>- El CIC, participa y ayuda en las acciones sociales que realiza la universidad</li> <li>- Muchas de los proyectos realizados por el CIC contribuyen a enlazar a la sociedad con la tecnología.</li> <li>- Orientación a la participación activa en distintos ámbitos públicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se puede disponer del material para insertarlo en la sociedad, a pesar de que ha sido demandado.</li> <li>- No se tienen planes de reciclaje ni estudios de planes de impacto en el medio ambiente.</li> <li>- Falta de aprovechamiento de los equipos obsoletos de la UPO.</li> </ul>

<b>CRITERIO</b>	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>
<b>RESULTADOS CLAVE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de SLA con la empresa de Service Desk.</li> <li>- Implementando metodología de gestión ITIL.</li> <li>- Seguimiento del servicio a través de reuniones semanales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de difusión de los resultados obtenidos.</li> <li>- No existen indicadores para obtener resultados de los procesos de soporte.</li> </ul>