

PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO	PROPUESTA DE MEJORA	PRIORIDAD
EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - Previsión del crecimiento continuo de los usuarios. - Mayor documentación de los servicios en la página web. 	

CRITERIO	PROPUESTA DE MEJORA	PRIORIDAD
LIDERAZGO	<ul style="list-style-type: none"> - Informar que el CIC está en proceso de adaptación de ITIL y publicar resúmenes de ITIL para información de los usuarios. - Modificación de la R.P.T. del C.I.C. para la adecuación a la metodología ITIL. (Objetivo estratégico 15). - Diseñar planes de formación para el personal del C.I.C. (Potenciación de los liderazgos de las nuevas jefaturas). (Objetivo estratégico 13). - Crear Servicio de Nuevas Tecnologías integrado dentro de los servicios ya ofrecidos por el Centro de Informática y Comunicaciones, con definición de tareas a realizar. 	

CRITERIO	PROPUESTA DE MEJORA	PRIORIDAD
POLÍTICA Y ESTRATEGIA	<ul style="list-style-type: none"> - Publicar los objetivos externos para que sean conocidos por los usuarios. - Mejorar la comunicación horizontal. 	

CRITERIO	PROPUESTA DE MEJORA	PRIORIDAD
PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> - Informar a todos los empleados de todo lo que se realiza, ya que pueden haber rotaciones y el personal que queda no es capaz de asumir las tareas que se dejan. - Formación homologable para todas las áreas del CIC. - Definir una política clara de ampliación de plantilla, en función de convocatoria de oposiciones periódicas, etc. 	

CRITERIO	PROPUESTA DE MEJORA	PRIORIDAD
ALIANZAS Y RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor y mejor difusión de las funciones del CIC. - Equilibrar la carga de trabajo. - Fomentar la coordinación con otras Áreas. 	

CRITERIO	PROPUESTA DE MEJORA	PRIORIDAD
PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> - Compra de herramienta para gestionar CMDB. - Redacción de documentos, flujogramas, etc. - Coordinación interna en la definición de ITIL y su implementación - Formación adecuada a las nuevas metodologías, sobre todo en el caso de ITIL que es totalmente abstracto. 	

CRITERIO	PROPUESTA DE MEJORA	PRIORIDAD
RESULTADOS EN LOS CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio para que sea más fluido la participación de los usuarios en las encuestas de satisfacción del servicio. - Más información a los clientes en cuanto a cambios que están produciendo en la Universidad a nivel TIC. - Encuestas sobre todo usuario (PAS y PDI) que recibe atención por parte del CIC. - Publicar encuestas en pagina web y realizar revisiones periódicas y análisis de datos para plantear mejoras y necesidad de actuaciones. 	

CRITERIO	PROPUESTA DE MEJORA	PRIORIDAD
RESULTADOS EN LAS PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de encuestas periódicas al personal del Centro. 	

CRITERIO	PROPUESTA DE MEJORA	PRIORIDAD
RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Difusión de la obtención del certificado y firma electrónica. - Impulsar la entrega de equipos obsoletos a entidades varias. 	

CRITERIO	PROPUESTA DE MEJORA	PRIORIDAD
RESULTADOS CLAVE	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la difusión entre los usuarios de los resultados obtenidos. - Elaborar indicadores de seguimiento de los procesos de soporte. 	