

**PLAN ANDALUZ DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES
UNIDAD PARA LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS**



**PROTOCOLO PARA LA REDACCIÓN DEL
INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA**

SERVICIO DE: Centro de Informática y Comunicaciones

DE LA UNIVERSIDAD DE: Pablo de Olavide, Sevilla

Lugar y fecha: Sevilla, Diciembre 2006; Barcelona, Enero y Febrero 2007

Índice

- 1. Introducción**
 - 1.1. Identificación del Servicio universitario evaluado y de la convocatoria de evaluación**
 - 1.2. Composición y nombramiento del CEE**
 - 1.3. Programa de la visita, asistencia a las Audiencias e Incidencias**
 - 2. Valoración del proceso de evaluación interna**
 - 3. Evaluación de los criterios**
 - 3.0. Criterio 0. Evolución y Contexto Actual del Servicio**
 - 3.1. Criterio 1. Liderazgo**
 - 3.2. Criterio 2. Política y Estrategia**
 - 3.3. Criterio 3. Personas**
 - 3.4. Criterio 4. Alianzas y Recursos**
 - 3.5. Criterio 5. Procesos**
 - 3.6. Criterio 6. Resultados en los Clientes**
 - 3.7. Criterio 7. Resultados en las Personas**
 - 3.8. Criterio 8. Resultados en la Sociedad**
 - 3.9. Criterio 9. Resultados Clave**
 - 4. Síntesis de la evaluación externa**
 - 4.1. Valoración semicuantitativa del Servicio**
 - 4.2. Perfil de calidad del Servicio**
 - 4.3. Matriz de madurez del Servicio**
 - 4.4. Valoración cualitativa y Plan de Mejora**
 - 5. Valoración del proceso de evaluación externa**
- Anexo: Documentación adicional aportada y utilizada en la evaluación externa**

1. Introducción

1.1. Identificación del Servicio universitario evaluado y de la convocatoria de evaluación.

El Servicio universitario evaluado es el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) de la Universidad Pablo de Olavide (UPO) de Sevilla. La evaluación se enmarca en el Plan Andaluz de Calidad de las Universidades (PACU), en su convocatoria de 2005, dentro del cual la Universidad Pablo de Olavide ha emprendido la evaluación de todos sus servicios, en consonancia con el objetivo 13 de su Plan Estratégico, y mediante el soporte técnico de su Gabinete de Análisis y Calidad.

El presente documento es el Informe de Evaluación Externa que ha elaborado el Comité de Evaluación Externa (CEE), a partir del Informe de Autoevaluación realizado por el Comité de Autoevaluación (CA) y de la visita realizada a la UPO por el CEE durante los días 14 y 15 de Diciembre de 2006. La decisión de evaluar por tanto surge de la política de evaluación adoptada por la UPO e impulsada por su equipo rectoral. Este Informe, de carácter confidencial, está dirigido al CA, quien, según el proceso definido en la correspondiente Guía, podrá replicar alguna parte si le parece conveniente, y que deberá utilizar junto su Informe de Autoevaluación en la redacción del Informe Final a remitir a la UCUA (Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, actualmente integrada en la Agencia Andaluza de Evaluación).

1.2. Composición y nombramiento del CEE

En fecha de 20 de septiembre de 2006, la UCUA envió la propuesta de formación del CEE, y una vez recibida la aceptación de todos sus miembros, Don Elías Fereres Castiel, Director de la UCUA, en fecha de 9 de Octubre de 2006, comunicaba al CEE su nombramiento, con la siguiente composición:

- Presidente: **Pere Botella López**, Catedrático de la Universitat Politècnica de Catalunya
- Vocal Profesional: **Rogelio Montañana Pérez**, Analista del Servicio de Informática de la Universidad de Valencia
- Experto EFQM: **Joan Bravo Pijoan**, Secretario de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Catalunya

Los perfiles de los miembros del CEE se corresponden con los indicados en la "Guía para la evaluación externa de servicios universitarios" publicada por la UCUA, disponiendo de amplia experiencia en procesos y evaluaciones de la calidad en el ámbito universitario y, concretamente, en evaluación de servicios de informática.

1.3. Programa de la visita, asistencia a las Audiencias e Incidencias

Previamente a la visita, el CEE coordinó sus actividades y la agenda con D. Manuel Álvarez-Ossorio, Director del Gabinete de Análisis y Calidad de la UPO, a quien el CEE quiere agradecer sus múltiples atenciones, su buen hacer y su excelente coordinación, junto a la dirección del CIC, de las actividades de la visita, que tuvo lugar en los días 14 y 15 de Diciembre de 2006, con la siguiente agenda (se omiten las pausas y comidas):

Jueves 14/12

9:00 – 9:45 Recepción y reunión preparatoria del CEE

9:45 – 11:00 Reunión con el CA del CIC

11:30 – 12:45	Reunión con usuarios PAS del CIC
12:45 – 14:00	Reunión con el equipo rectoral
16:00 – 17:00	Reunión con proveedores del CIC
17:00 – 18:00	Reunión con alumnos
19:00 – 19:30	Visita a las instalaciones
	Cena institucional

Viernes 15/12

8:30 – 9:30	Reunión con el personal del CIC, excepto equipo directivo
9:30 – 10:30	Reunión con el equipo de dirección del CIC
11:00 – 12:00	Reunión con usuarios PDI del CIC
12:00 – 13:00	Audiencia pública
13:00 – 13:30	Reunión del CEE
13:30 – 14:30	Informe preliminar oral al CA del CIC

Todas las reuniones se celebraron en una sala adecuada, en el propio CIC, excepto la reunión con el equipo rectoral, para la que el CEE se desplazó al Rectorado. En cuanto a incidencias, la única destacable fue una avería del sistema calefactor en la sala de reuniones durante todo el jueves por la mañana, por lo que muy amablemente en Rectorado nos reservaron una sala para la tarde, pero que finalmente no se precisó, dado que la avería se reparó y por la tarde pudimos trabajar en condiciones en la sala original. La sala disponía de conexión a la red.

Pasamos a una breve descripción de las diferentes audiencias:

- CA del CIC. Asisten José Luis Pavón (Presidente y Director del CIC desde enero de 2006), Fátima Romero, M^a del Carmen Contreras, Jacob Hodar, Jesús Martín, Fco. Javier Díaz y Fco. Javier Rodríguez. Asiste también Carlos García Pardo en substitución de la miembro del CA María Rodríguez, y se excusa Antonio Prado por encontrarse de viaje.
- Usuarios PAS del CIC. Asisten todos los grupos usuarios PAS del CIC, en concreto: dos personas del servicio de infraestructuras, 3 personas de contratación y patrimonio, una persona de gestión económica, una persona de relaciones internacionales y cooperación y 2 personas del área de bibliotecas.
- Reunión con el equipo rectoral. Nos reciben en rectorado Andrés Garzón, director general de nuevas tecnologías y bibliotecas, y Miguel Ángel Hinojosa, director general de equipamiento. Les acompañaba Manuel Álvarez-Ossorio, director del gabinete de análisis y calidad.
- Reunión con proveedores del CIC. Asisten todos los convocados: Manuel López y Loles Ortega de Informática El Corte Inglés, Manuel Barrera de Telecor (telecomunicaciones El Corte Inglés), y Manuel Ojeda de Siemens
- Reunión con alumnos. Asisten dos estudiantes de Ingeniería Técnica Informática y una estudiante de Derecho. En los tres casos han sido convocados directamente por el CIC, aunque se ha hecho una llamada a la participación mas amplia, para asegurar la audiencia. Son buenos conocedores del CIC, ya que uno es becario y otro monitor de una aula informática.
- Visita a las instalaciones. Se visita rápidamente el CIC (ya que hemos estado todo el día en él), para visitar luego la biblioteca, el CPD en donde se alojan servidores y dispositivos de red, las infraestructuras de

comunicación subterráneas y las aulas informáticas.

- Reunión con personal del CIC. Asisten 20 personas, la práctica totalidad del personal.
- Reunión con el equipo de dirección del CIC. Asisten José Luís Pavón (director), Fátima Romero y Víctor J. Hernández.
- Reunión con usuarios PDI del CIC. Asisten tres profesores (Derecho, Química y Sociología) convocados directamente por el CIC entre sus usuarios (por motivo similar al de los estudiantes).
- Audiencia pública. Sin asistencia, fue aprovechada por el CEE para preparar el informe preliminar y empezar a dibujar conclusiones. No es de extrañar la no asistencia, ya que en las audiencias previas pudieron asistir todos los colectivos implicados. Es algo que suele suceder en este tipo de evaluaciones, sobretodo cuando no hay situaciones de conflicto grave.

Todas las reuniones se desarrollaron en un excelente clima de colaboración y cordialidad, sin ningún tipo de incidencia.

Sin embargo este comité quiere señalar un hecho que le sorprendió: el no haber tenido contacto alguno con el rector o con alguno de sus vicerrectores. No desmerecemos para nada la presencia de los directores generales en la reunión en el rectorado, al contrario, el “feed-back” aportado fue muy sustancioso, pero la experiencia previa de los tres miembros del CEE, en todas las evaluaciones universitarias realizadas, es que siempre, en algún momento, hay contacto con el rector o con vicerrectores. Podemos entender que la ejecución casi simultánea de diversos procesos evaluadores llega a sobrecargar las agendas caso de asistir a todos, pero este CEE no puede evitar un cierto desasosiego por este hecho, del que quiere dejar constancia.

2. Valoración del proceso de evaluación interna

En este apartado, el CEE valorará:

- 1) *en la tabla adjunta, los diferentes apartados consignados a la luz de la información obtenida del Autoinforme, de las audiencias, de las observaciones directas y de la documentación adicional utilizada.*
- 2) *en el cuadro adjunto, y de forma integrada, los principales apartados señalados en la tabla desde una perspectiva cualitativa.*

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA:							
1: Ausencia o Muy deficiente							
2: Deficiente							
3: Suficiente							
4: Satisfactorio							
5: Muy satisfactorio							
NE: Sin evidencias o no procede (al valorar esta opción tomará el valor uno)	1	2	3	4	5	Media	Suficiencia/ Insuficiencia
ASPECTOS PREVIOS						3,75	Suficiente
Valoración del IA	0	0	1	3	0		
¿Es el IA suficientemente integral, analítico y crítico? ¿Existen ausencias significativas?				4			
¿Es claro? ¿Está basado en evidencias y opiniones fiables?				4			
¿Plantea fortalezas, debilidades y propuestas de mejora coherentes?				4			

¿Incorpora las diversas perspectivas: alumnado, profesorado, equipo directivo, personal y graduados, entorno ...?			3				
ASPECTOS DE CARÁCTER GENERAL	0	1	2	8	8	4,21	Suficiente
a) Estructura, composición, funcionamiento del Comité de autoevaluación e implicación institucional	0	1	0	3	3	4,14	Suficiente
Composición del Comité							
Criterios de elección / nombramiento de sus miembros				4			
Composición del Comité: representatividad de los colectivos				4			
Criterios de liderazgo					5		
Distribución de tareas					5		
Niveles de implicación institucional							
Grado de implicación institucional: Rectorado, Equipo de Dirección, etc.		2					
Importancia de la evaluación de titulaciones, departamentos y servicios en el Plan General de la Universidad				4			
Nivel de apoyo técnico para la evaluación					5		
b) Sobre el proceso de elaboración del IA	0	0	2	4	3	4,11	Suficiente
Los mecanismos de publicidad y participación							
Presentación a la comunidad del SU del procedimiento de actuación.					5		
Grado de difusión institucional de la experiencia			3				
¿Se han promovido acciones para fomentar el diálogo sobre el informe de autoevaluación?				4			
¿Se han obtenido sugerencias desde la comunidad del SU al IA?					5		
Las fuentes de la evidencia							
Existencia de procedimientos sistemáticos de recogida de información			3				
Niveles de evidencia: información cuantitativa o cualitativa utilizada				4			
Nivel de respuesta de las tablas solicitadas en la guía de autoevaluación				4			
Información documentada basada en opiniones de los agentes internos					5		
Juicios de valor apoyados por información o datos documentales				4			
c) Sobre la estructura del IA	0	0	0	1	2	4,67	Suficiente
Presencias y ausencias							
Apartados tratados y no tratados según la guía de autoevaluación; en el caso de ausencias, analizar las razones en el					5		

apartado de Comentarios					
Grado de incorporación de los indicadores en la tabla correspondiente				4	
Indicación explícita de las fortalezas, debilidades y propuestas de mejora					5

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

El **Informe de Autoevaluación (IA)**, o autoinforme, elaborado por el CA, tiene una considerable extensión, está bien redactado y con mucho detalle. Incluye además una serie de anexos con documentación que han sido muy bien recibidos y valorados por este CEE. El IA contiene aspectos analíticos y críticos, y el CEE no ha detectado ausencias relevantes. Dejando de lado algún error de escritura menor, el CEE valora el esfuerzo dedicado por el CA en el documento, valora muy positivamente la realización de encuestas durante el proceso y considera el documento muy completo (en la reunión final de informe preliminar, el CEE felicitó al CA por no haber encontrado defectos en el documento).

En todo caso, un par de observaciones de detalle:

- Faltan los datos relativos a 2004 en la Tabla 3 de "Tablas de la Administración"
- Sería conveniente incluir al final del informe un glosario de siglas y acrónimos utilizados a lo largo del informe

La **estructura y composición del CA** también nos ha parecido adecuada, y su funcionamiento, por lo que se deduce de las entrevistas, ha sido correcto y no ha generado descontento. El CEE ha detectado un liderazgo fuerte y bien aceptado, y una buena distribución de tareas. No hay dudas sobre la **implicación** del equipo directivo del CIC y del gabinete de análisis y calidad de la UPO, pero hemos valorado bajo este aspecto en la tabla por los motivos expuestos en el último párrafo del apdo. 1.3

En cuanto al **proceso de elaboración**, si bien ha habido una gran implicación del CIC y su personal, quizás el grado de difusión (o su impacto) ha sido menor. La recogida de información se ha realizado mediante encuestas específicas, entrevistas y conocimiento directo. Y en cuanto a la **estructura del IA** no hay deficiencias relevantes ni carencias, es muy completo.

3. VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS

En los siguientes apartados, el CEE valorará:

- 1) en la tabla adjunta, los diferentes apartados consignados a la luz de la información obtenida del Autoinforme, de las audiencias, de las observaciones directas y de la documentación adicional utilizada.
- 2) en el cuadro siguiente, y de forma integrada, los principales apartados señalados en la tabla desde una perspectiva cualitativa.
- 3) en el cuadro final, las fortalezas, debilidades y acciones de mejora no contempladas por el CEE, fruto del proceso de evaluación externa.

3.0. CRITERIO: 0) EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO

3.0.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA:							
1: Ausencia o Muy deficiente							
2: Deficiente							
3: Suficiente							
4: Satisfactorio							
5: Muy satisfactorio							
NE: Sin evidencias o no procede (al valorar con esta opción tomará el valor 1)	1	2	3	4	5	Media	Suficiencia/ Insuficiencia
Criterio: 0) Evolución y Contexto actual del Servicio	0	1	3	8	1	3,69	Suficiente
Subcriterio 1. Acontecimientos y cambios importantes	0	0	0	6	0	4,00	Suficiente
0.1.1. ¿La sucesión de acontecimientos ocurridos en el Servicio han influido de una forma favorable en la evolución del mismo?				4			
0.1.2 ¿Cómo se pueden valorar los acontecimientos más recientes?				4			
* Se han realizado cambios favorables en la estructura del Servicio				4			
* Se han realizado cambios favorables en los equipos directivos de la institución o del Servicio				4			
* Se han realizado cambios favorables en los objetivos y responsabilidades				4			
* Se han realizado cambios favorables en los sistemas de gestión				4			
Subcriterio 2. Política y situación actual	0	1	3	2	1	3,43	Suficiente
0.2.1. ¿Cómo son, en términos generales, la política y la situación actual del Servicio?			3				
0.2.2 ¿Cómo se pueden valorar, en términos generales, las líneas de actuación del equipo directivo del Servicio?					5		
* El Servicio tiene bien establecida su estrategia (objetivos, misión, visión, planes estratégicos)			3				

* El Servicio tiene bien establecida su política de atención al usuario				4	
* El Servicio tiene bien establecida su política de comunicación		2			
* El Servicio da respuestas adecuadas ante las influencias del exterior			3		
* El Servicio tiene bien establecida su política de relaciones con otras unidades o centros				4	

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

No es preciso repetir aquí la evolución del CIC, que ya se explica en detalle en el IA. En todo caso destacar el cambio de dirección producido en Enero de 2006, momento en que se incorpora José Luís Pavón, el actual director del CIC (el CA se había constituido en octubre de 2005). Es un cambio producido por una situación normal (cambio de trabajo del anterior director), y bien aceptado por su personal.

La evolución del CIC responde a un patrón tipo de los servicios informáticos universitarios: crecimiento por ampliación progresiva de funciones, puntos a servir, número de usuarios, crecimiento de la red, etc., pero crecimiento insuficiente ante la presión creciente de necesidades. Además, en el caso del CIC de la UPO se ha iniciado una línea de participación, y liderazgo en algún caso, de proyectos comunes de las universidades andaluzas. Por ello la sensación de los trabajadores del CIC es de un cierto agobio y de no poder atender como desearían todo aquello para lo que se les requiere. Esta presión del día a día tiene como consecuencia que algunos aspectos no prioritarios queden en segundo término, sobretudo la política de comunicación o la definición de estrategias. Uno de los cambios recientes mas relevantes es la adopción (en proceso) de la metodología ITIL, orientada a la gestión de servicios de TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones). Muchas de las respuestas de este CEE contenidas en este informe, se basan en la inclusión del aspecto correspondiente en ITIL. Precisamente aspectos bien valorados, como la atención al usuario o las relaciones, forman parte de componentes de ITIL ya implementados.

Algunos aspectos de la evolución actual y de la política del CIC que el CEE valora especialmente son:

- La ya citada adopción progresiva de la metodología ITIL, y el esfuerzo y grado de complicidad detectados en este tema
- La existencia de un plan de crecimiento de la plantilla
- La adopción de nuevos servicios (Wi-Fi, WebCT, etc.)

Un tema que el CEE desea destacar, dada su especial significación, es la necesidad de que el CIC sea considerado como un Servicio técnico, y no se deba regir por los parámetros que definen la política de los servicios administrativos. Ello tendría consecuencias inmediatas en temas de rigidez horaria y de formación. Por otra parte, el CIC requiere de un mayor espacio para poder desarrollar su actividad a pleno rendimiento.

3.1.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

Criterio: 0) EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEE)	Pertinencia	
		Sí	No
Orientación al servicio		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esquema organizativo claro		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabajo constante sobre un buen nivel, mucha dedicación personal y esfuerzo de los empleados	Actualmente es un punto fuerte, pero su mantenimiento como tal en el futuro puede verse dificultado de no reconsiderarse su tratamiento como servicio administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proyectos pioneros y emblemáticos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Implantación (en proceso) de la metodología ITIL, de gestión de la calidad orientada al servicio y a las T.I.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal con gran capacidad de orientación al cambio		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La externalización del CAU (Atención al usuario) posibilita la asunción de nuevos proyectos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
La incorporación de nuevos servicios (Wi-fi, WebCT, etc.)			
La existencia de un plan para el crecimiento de la plantilla			
Puntos Débiles (según Autoinforme):		Pertinencia	
Desconocimiento por los usuarios de los servicios que realiza y puede realizar el CIC. Falta de información Falta de adaptación al continuo crecimiento de usuarios e incidencias		Sí	No
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Débiles (según CEE):		Pertinencia	
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rigidez horaria. Progresiva reducción horaria 2006-2007 (40-37,5-35 horas) con correspondiente reducción en el complemento de productividad, aplicada con carácter general a todo el personal. Imposibilidad de dar una respuesta adecuada a incidentes no previstos, así como de planificar actividades que deben realizarse fuera del horario normal por suponer cortes de servicios críticos. Imposibilidad			

Criterio: 0) EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO						
de contemplar el pago de horas extras en estos casos.						
El CIC debería ser considerado por lo que es, un Servicio Técnico (al igual que otros, como el servicio de infraestructuras), y no como servicio administrativo, y por tanto, disponer de políticas específicas (este es un tema importante, que afecta a otros temas como los horarios o la formación)						
Espacio físico escaso y sin perspectivas claras de solución						
Propuestas de Mejora (según Autoinforme):	Pertinencia		Priorización			Observaciones
	Sí	No	Alta	Media	Baja	
Previsión del crecimiento continuo de los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mayor documentación de los servicios en la página web	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Propuestas de Mejora (según CEE)	Pertinencia		Priorización			Observaciones
			Alta	Media	Baja	
Mejora de los procesos de información y comunicación, tanto hacia el cliente/usuario, como internamente			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Status de Servicio técnico, con política específica de horarios (flexibles) y formación (reconocimiento en la promoción de la formación técnica)			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Depende de rectorado, no del CIC
Mejoras de espacio			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Marcamos media, no por no ser importante, sino por el hecho de que es muy difícil a corto plazo
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3.1. CRITERIO 1) LIDERAZGO

3.1.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA:							
1: Ausencia o Muy deficiente							
2: Deficiente							
3: Suficiente							
4: Satisfactorio							
5: Muy satisfactorio							
NE: Sin evidencias o no procede (al valorar con esta opción tomará el valor 1)	1	2	3	4	5	Media	Suficiencia/Insuficiencia
Criterio: 1) Liderazgo	8	4	11	6	3	2,75	Insuficiente
Subcriterio 1. Definición de la Estrategia del Servicio	0	2	3	1	1	3,14	Suficiente
Actividad de gestión 1.1. Implicación de los Líderes							
1.1.1. ¿Se han implicado de forma significativa los máximos responsables en el establecimiento de objetivos de mejora de calidad del Servicio?			3				
1.1.2. ¿Existen medidas adecuadas para favorecer las actitudes positivas hacia el cambio?		2					
* Se ha definido la misión y visión del Servicio y se han propuesto como guía para la mejora permanente		2					
* Los líderes se involucran personalmente en actividades de mejora y, en general, con la gestión de la calidad de su Unidad					5		
* Se potencian los objetivos dirigidos hacia la satisfacción del cliente, según los propósitos de la unidad administrativa de la que forma parte			3				
* Se fomentan y generan actitudes y comportamientos entre el personal que ayuden a promover la mejora			3				
* Los líderes han proporcionado los recursos y ayudas adecuados para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión del Servicio.				4			
Subcriterio 2. Actividades de mejora de la Calidad	3	1	4	2	2	2,92	Insuficiente
Actividades de gestión 2.1. Recogida de propuestas, valoración y definición de mejoras							
2.1.1. ¿Los responsables del Servicio han tenido un papel relevante en la recogida de propuestas de mejora elaboradas por el personal?					5		
2.1.2. ¿Existen y son adecuados los procedimientos que se han sugerido en la valoración de las propuestas de mejora del Servicio?			3				
2.1.3. ¿Existen y son adecuados los criterios que se han utilizado para valorar y priorizar las propuestas?	1						
2.1.4. ¿Han contribuido significativamente los responsables del Servicio a la definición de las propuestas de mejora?					5		
2.1.5. ¿Se han traducido operacionalmente estas definiciones de mejora?			3				

2.1.6. ¿Se realiza el proceso de recogida, valoración y definición de mejoras con la frecuencia adecuada?		2					
2.1.7. ¿Se tiene definido quién revisa y cómo este procedimiento, para conocer su eficacia?	1						
* Se ha creado e implantado un procedimiento que permita medir, revisar y aumentar los resultados clave				4			
* Se planifican actividades para recoger sugerencias entre el personal			3				
* Se definen prioridades de trabajo y defenderlas ante el propio personal y ante otras instancias responsables				4			
* Se comprende y da respuesta a las necesidades y expectativas del personal, los usuarios y otros grupos de personas implicadas			3				
* Se Impulsa la mejora continua partiendo de la autoevaluación	1						
Subcriterio 3. Reconocimiento de los esfuerzos del personal para la mejora	5	0	1	1	0	1,71	Insuficiente
Actividades de gestión 3.1. Procedimiento							
3.1.1. ¿Tiene establecido el Servicio procedimientos para el reconocimiento de esfuerzos en la consecución de mejoras?	1						
3.1.2. ¿Se aplica este procedimiento con la frecuencia debida?	1						
3.1.3. ¿Está definido quién revisa y cómo este procedimiento, para conocer su eficacia?	1						
* Se anima y permite a las personas participar en acciones de mejora			3				
* Se reconoce oportuna y adecuadamente a los esfuerzos de individuos y equipos de todos los niveles del Servicio por su contribución a los resultados, por su fidelidad, etc.	1						
* Se incrementa la autonomía y responsabilidad del personal mediante la delegación, en reconocimiento a su esfuerzo				4			
* Se utilizan como recompensas, no sólo beneficios de corte económico, sino también sociales, culturales y laborales	1						
Subcriterio 4. Comunicación con diversos grupos de interés	0	1	3	2	0	3,17	Suficiente
Actividades de Gestión 4.1. Sistemas de comunicación							
4.1.1. ¿Promueve el equipo directivo la comunicación con los diferentes grupos de interés: personal profesional del Servicio, grupos de usuarios, proveedores del Servicio, autoridades universitarias, otros grupos de interés?			3				
4.1.2. ¿Es efectiva la comunicación?		2					
* Se crean documentos informativos en los que se presentan y defienden las estrategias del Servicio			3				
* Se solicita a todo el personal que identifique a sus clientes y proveedores			3				
* Se conocen y mantienen relaciones continuas con los clientes y proveedores, dar respuesta a sus necesidades y				4			

solucionar los defectos de la colaboración					
* Se informa a clientes y proveedores de los cauces de que disponen para manifestar quejas y sugerencias				4	

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

La dirección del CIC, junto al equipo de responsables, cada uno en sus niveles de responsabilidades y competencias, están muy implicados en la estrategia del servicio y en la implantación de ITIL.

Hay actividades de mejora de la calidad, sobretodo desde el inicio del proceso de autoevaluación, aunque siempre ha existido por lo que se detecta una fuerte preocupación por la mejora de los servicios. Sin embargo, los procedimientos para la mejora de la calidad están poco protocolizados y formalizados, de ahí alguna baja valoración.

En cuanto al reconocimiento de los esfuerzos del personal para la mejora, el cuestionario se centra solo en la existencia de procedimientos (aspecto muy insuficiente) y en la comunicación (suficiente pero a mejorar). Sin embargo sí que hay internamente una implicación en los objetivos de mejora y un reconocimiento interno de esa implicación.

3.1.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO 1 : LIDERAZGO			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
Seguimiento del CAU; seguimiento del Service Desk continuo por el jefe de soporte y periódico por responsables de área y Director		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Implantación de un sistema de calidad basado en ITIL	Punto muy relevante	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presencia importante en foros de decisión autonómicos y nacionales (AUPA-TIC, CRUE, etc....)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los servicios ofrecidos están establecidos claramente		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Fuertes (según CEE) Liderazgo claro y reconocido en el CIC, y alta implicación de los líderes en la implantación de la metodología ITIL		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puntos Débiles (según Autoinforme):		Pertinencia	
Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEI)		Sí	No
Quejas de usuarios por exceso de burocratización y poca flexibilidad (falta de publicidad del esquema de gestión y calidad que contiene ITIL)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falta de comunicación		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falta de adecuación de los nuevos Responsables de Gestión a la metodología ITIL debido a la excesiva carga de trabajo que les impide abandonar sus tareas actuales	Se percibe como punto débil algo que es natural en el período transitorio de implantación de una nueva metodología	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
El Service Desk no está implantado por completo...	Lógico, no es un punto débil, es un estado transitorio	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Débiles (según CEE):		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.2. CRITERIO: 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA

3.2.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA:							
1: Ausencia o Muy deficiente							
2: Deficiente							
3: Suficiente							
4: Satisfactorio							
5: Muy satisfactorio							
NE: Sin evidencias o no procede (al valorar esta opción tomará el valor 1)	1	2	3	4	5	Media	Suficiencia/Insuficiencia
Criterio: 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA (POL+EST)	2	2	18	29	5	3,59	Suficiente
Subcriterio 1. Recogida de Información relevante	0	1	2	5	0	3,50	Suficiente
Actividades de gestión 1.1. Procedimientos							
1.1.1. ¿Están establecidos y son adecuados los procedimientos para la recogida de información sobre las siguientes cuestiones: rendimiento de los procesos y actividades internas, rendimiento del personal, opinión de los usuarios, información comparativa de otros servicios y universidades?			3				
1.1.2. ¿Existen y son adecuados los procedimientos para recoger información sobre otras cuestiones de interés?		2					
1.1.3. ¿Se aplican los procedimientos de recogida de información con la frecuencia debida?			3				
1.1.4. ¿Se analiza y utiliza esta información a la hora de planificar y tomar decisiones estratégicas?				4			
* Se reúne y estudia la información relevante en la definición de usuarios potenciales, tanto actuales como futuros				4			
* Se comprenden y anticipan las necesidades y expectativas de usuarios, personal, proveedores, colegas, equipo de gobierno y sociedad en general, según convenga, en orden a integrarlos en la definición de la política y estrategia				4			
* Se comprenden y anticipan los avances que se producen en el área de los Servicios de Administración, incorporando las actividades que desempeñen otras unidades o la competencia				4			
* Se valoran las tendencias y demandas que se producen en el entorno de la organización, con el fin de adaptarse a las mismas y corregir posibles influencias negativas				4			
Subcriterio 2. Planificación de los objetivos de mejora	1	0	1	9	3	3,93	Suficiente

Actividad de gestión 2.1. Procedimientos	1	0	0	3	3	4,00	Suficiente
2.1.1 ¿Tiene el Servicio establecido un procedimiento de planificación de objetivos de mejora haciendo hincapié en: el rol de los responsables, el componente profesional del personal, los procedimientos de actuación en las reuniones, el resultado esperado?	1						
2.1.2 ¿Se han planificado objetivos de mejora?				4			
* Se conjugan, en la planificación y estrategia, las necesidades y expectativas de todos los distintos grupos que compongan o tengan relaciones con el Servicio				4			
* Se equilibran las presiones y requisitos a corto y largo plazo				4			
* Se cuenta con la participación y el consenso con los empleados para la formulación del plan de calidad					5		
* Se definen escenarios alternativos y planes de contingencia para abordar lo riesgos que puedan ocurrir					5		
* Se adapta la organización del Servicio para introducir prácticas de gestión acordes con el modelo de excelencia					5		
Actividad de gestión 2.2. Objetivos y criterios de calidad	0	0	1	6	0	3,86	Suficiente
2.2.1 ¿Existen documentos de planificación de objetivos de calidad a corto, medio y largo plazo?				4			
2.2.2 ¿Existen criterios de calidad para cada proceso y puesto de trabajo en relación con los objetivos planificados?				4			
2.2.3 ¿Son adecuados estos criterios de calidad en relación con los objetivos planificados?				4			
* Se ha definido el esquema de procesos clave necesarios para llevar a efecto la política y estrategia			3				
* Se distribuyen las responsabilidades de cada estrategia dentro de la Unidad				4			
* El plan de calidad está incorporado dentro de la planificación anual del Servicio				4			
* El plan de calidad está fijado en documentos e instrucciones prácticas de trabajo comprensibles para todos				4			
Subcriterio 3. Aseguramiento o garantía del logro de los objetivos de calidad	1	1	9	9	1	3,38	Suficiente
Actividades de gestión 3.1. Procedimientos	0	1	6	3	0	3,20	Suficiente
3.1.1 ¿Existen métodos para garantizar la consecución de los planes y objetivos estratégicos del Servicio?				4			

3.1.2 ¿Son adecuados los métodos que se utilizan para garantizar la consecución de los planes y objetivos estratégicos del Servicio?				4			
3.1.3 ¿Se comunica y se implanta la planificación y la estrategia?				4			
3.1.4 ¿Se realiza el seguimiento de los planes estratégicos con una frecuencia adecuada?			3				
3.1.5 ¿Se actualiza y mejora periódicamente la planificación y la estrategia?			3				
* Se revisa y actualiza la política y estrategia			3				
* Se evalúa la importancia, eficacia e impacto de la planificación			3				
* Se valora la efectividad y utilidad de los canales de comunicación con los grupos de interés		2					
* Se comprueba la efectividad del esquema de procesos clave a la hora de llevar a efecto la política y estrategia			3				
* Se valora el grado de integración de los procesos de planificación, comunicación, evaluación, etc., en las rutinas del Servicio			3				
Actividades de gestión 3.2. Difusión de los objetivos de mejora del personal	0	0	3	2	0	3,4	Suficiente
3.2.1. ¿Hay establecidos procedimientos para que todo el personal reciba información específica sobre los criterios de calidad?				4			
3.2.2. ¿Hay establecidos procedimientos para que el personal conozca los objetivos de mejora de los servicios que prestan?			3				
3.2.3. ¿Hay establecidos procedimientos para detectar si estos criterios han sido incorporados por cada persona?			3				
* Se establecen prioridades, y se acuerdan y comunican planes, metas y objetivos			3				
* Se comunica en cascada la política y estrategia, según sea apropiado				4			
Actividades de gestión 3.3. Participación del personal en los objetivos de mejora	1	0	0	4	1	3,67	Suficiente
3.3.1. ¿Existen procedimientos para promover la participación del personal en la consecución de los objetivos de mejora?				4			
3.3.2. ¿Es adecuado el grado de motivación o disposición interna a participar?					5		
* Se implica al personal en la elaboración de planes de acción				4			
* Se analizan junto al personal los problemas que surgen al poner en práctica los planes generales del Servicio y específicos de cada puesto				4			

* Se valora el nivel de sensibilización del personal con respecto a la política y estrategia				4			
* Se adecua la formación a los programas de actuación	1						
Subcriterio 4. Recursos Disponibles	0	0	2	5	1	3,88	Suficiente
Actividades de gestión 4.1. Procedimientos para garantizar que todo el personal dispone de medios para lograr la mejora							
4.1.1 ¿Existen procedimientos para garantizar que cada persona dispone de recursos para realizar su trabajo según los criterios de calidad establecidos para él?				4			
4.1.2 ¿Dispone cada persona de competencia para gestionar estos recursos?					5		
4.1.3 ¿Se revisa con la frecuencia adecuada que cada persona dispone de los recursos necesarios?				4			
4.1.4 ¿Se revisa la eficacia de este procedimiento?			3				
* La estructura del Servicio se adapta para poner en práctica con éxito la planificación y la estrategia				4			
* Se conocen las necesidades de recursos que tiene el personal				4			
* Se definen criterios y prioridades que racionalicen los recursos en función de los planes de mejora			3				
* Se asignan los recursos disponibles según las necesidades de los planes previstos				4			
Subcriterio 5. Coordinación entre el Servicio y la Estrategia General de la Universidad	0	0	4	1	0	3,20	Suficiente
Actividad de Gestión 5.1. Procedimientos para asegurar la coordinación							
5.1.1. ¿Existen procedimientos adecuados para garantizar que los objetivos del Servicio se desarrollan de forma coherente con la estrategia general de la Universidad?			3				
5.1.2. ¿Existen procedimientos adecuados para coordinar la estrategia del Servicio con la que hayan definido otros Servicios relacionados?				4			
* Se desarrolla la política y estrategia en conexión lógica con la misión, visión y valores globales del centro			3				
* Se mantiene una relación fluida con los órganos de gobierno universitarios y con los demás Servicios de la institución			3				
* Se crean grupos de trabajo Inter departamentales para coordinar los objetivos y acciones de mejora			3				

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

De forma general, y en este criterio en particular, el CIC puede ser bien valorado en cuanto a los objetivos y criterios de mejora, pero cuando la pregunta se refiere a si existen procedimientos documentados o formalizados, la valoración es siempre baja: es un servicio que ha iniciado recientemente la implantación (a través de ITIL) de todos esos procedimientos, que en consecuencia, suelen estar en situación incipiente. Se recoge la información relevante y se fomentan las actividades para ello, aún en ausencia de procedimientos.

Existen objetivos de mejora y hay implicación en los procesos de garantía de la calidad, si bien hay una baja valoración en el aspecto de formación.

Es necesario revisar la adecuación de los recursos para el trabajo a las necesidades, dado que se ha podido observar un cierto desbordamiento que quizá podrá solventarse con la ampliación prevista de la plantilla.

Puede ser conveniente fortalecer la coordinación con la estrategia general de la universidad, en especial en lo que puede afectar a la prestación de algunos servicios de docencia al alumnado y al apoyo, como se ha indicado, a las necesidades informáticas del profesorado en sus actividades de investigación.

Existe una buena, alineación con su Plan estratégico.

Además el CIC participa en proyectos, liderando alguno de ellos, del conjunto de universidades andaluzas, como política que emana del rectorado para cuyo objetivo se mantiene una relación a través del director general de nueva tecnologías y bibliotecas.

3.2.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO 2 : POLÍTICA Y ESTRATEGIA			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
Capacidad técnica y disponibilidad del personal del CIC para el desarrollo del Plan Estratégico	Fusión de los puntos 1 y 3 del CA	X	
Seguimiento del Plan Estratégico UPO 2005-2010 y acuerdos con la Junta de Andalucía para su desarrollo (desplazamientos a otras universidades)	Fusión de los puntos 2 y 11 del CA	X	
El Plan deja clara la inversión en tecnología, como base del funcionamiento de la universidad		X	
Existencia del documento de funciones de empleado		X	
Existencia de planes de renovación de equipamiento e infraestructuras		X	
Informes de seguimiento del Service Desk		X	
Planificación de la gestión financiera y gastos relacionado con el CIC		X	
Buena planificación de los cambios producidos por las nuevas obras e infraestructuras de la UPO		X	
Recopilación de información para la resolución de problemas existentes y futuros		X	
Capacidad para adelantarse a las necesidades de los usuarios por parte del CIC		X	
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
Puntos Débiles (según Autoinforme):			
Necesidad de implantación de una herramienta CMBD (base de datos de elementos de configuración) para la confección de informes con datos fiables y concordantes con la realidad	En todo caso, la ausencia de herramientas CMBD suele ser habitual en servicios tipo CIC, de modo que es un punto débil muy general	X	
La información fluye bien de arriba abajo, pero no entre técnicos		X	
Desconocimiento de las tareas que se llevan a cabo en el CIC, incluso de que ciertas tareas se llevan a cabo		X	
Ritmo de incorporación de personal lento en relación al crecimiento de necesidades		X	

CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA		
Hay planes de renovación de equipos e infraestructuras, pero la lentitud de la burocracia afecta negativamente al CIC	También es un punto débil recurrente en este tipo de servicios	X
En ocasiones las urgencias impiden la planificación		X
Otros Puntos Débiles (según CEE):		

	Pertinencia		Priorización			Observaciones
	Sí	No	Alta	Media	Baja	
Propuestas de Mejora (según Autoinforme):						
Publicar los objetivos externos para que sean conocidos por los usuarios	X		X			
Mejorar la comunicación horizontal	X		X			
Propuestas de Mejora (según CEE):						
Implantar una herramienta CMBD			X			
Definición de un plan de crecimiento de la plantilla a corto, medio y largo plazo			X			

3.3. CRITERIO 3) PERSONAS

3.3.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: Ausencia o Muy deficiente 2: Deficiente 3: Suficiente 4: Satisfactorio 5: Muy satisfactorio NE: Sin evidencias o no procede (al valorar con esta opción tomará el valor 1)	1	2	3	4	5	Media	Suficiencia/ Insuficiencia
CRITERIO : 3) GESTIÓN DEL PERSONAL	3	10	11	15	6	3,24	Suficiente
Subcriterio 1. Planificación de la gestión del personal	3	10	9	6	2	2,80	Insuficiente
Cuestiones Generales	0	2	0	0	0		
* Se implica al personal y a sus representantes en el desarrollo de las políticas, estrategias y planes de Recursos Humanos		2					
* Los planes de Recursos Humanos se alinean con la política y estrategia, la estructura de la organización y el esquema general de procesos clave		2					
Actividades de gestión 1.1. Procedimiento y criterios de selección del personal	0	0	1	2	1		
1.1.1. ¿Se establecen criterios adecuados en función de las necesidades del Servicio a la hora de seleccionar al personal?				4			
1.1.2. ¿Se inspiran los criterios de selección en los objetivos generales de la Universidad?				4			
1.1.3. ¿Se sigue un procedimiento para el diseño y ejecución de un proceso de selección típico?			3				
* Se garantiza la honestidad e imparcialidad en todo lo relacionado con el acceso al puesto de trabajo, incluida la igualdad de oportunidades					5		
Actividades de gestión 1.2. Procedimiento y criterios de formación del personal	2	4	0	3	0		
1.2.1. ¿Se han seguido unos criterios cuando se ha llevado a cabo un proceso de selección del personal?				4			
1.2.2. ¿Existen unos criterios inspirados directamente en los objetivos generales de la Universidad y criterios elaborados en función de las necesidades puntuales del Servicio?				4			

1.2.3. ¿Se sigue un procedimiento para el diseño y ejecución del plan de formación del personal?		2			
1.2.4. ¿Es renovado con frecuencia el plan de formación del personal?	1				
1.2.5. ¿El plan de formación incluye temas de calidad?	1				
* Se identifica, clasifica y adecua el conocimiento y las competencias de las personas a las necesidades del trabajo				4	
* Se crean planes de formación y desarrollo que contribuyan a garantizar el ajuste del personal a las capacidades actuales y futuras de la organización		2			
* Se facilita la incorporación a procesos formativos en consonancia con las deficiencias personales detectadas y los requerimientos del trabajo		2			
* Se averigua y tiene en cuenta la opinión del personal sobre sus necesidades formativas		2			
Actividades de gestión 1.3. Procedimiento y criterio de desarrollo del personal	0	4	2	1	1
1.3.1. ¿Se han seguido unos criterios cuando se ha llevado a cabo un proceso de desarrollo del personal?			3		
1.3.2. ¿Existen unos criterios inspirados directamente en los objetivos generales de la Universidad y criterios elaborados en función de las necesidades puntuales del Servicio?			3		
1.3.3. ¿Se sigue un procedimiento para el diseño y ejecución del plan de formación del personal?		2			
1.3.4. ¿Es renovado con frecuencia el plan de desarrollo del personal?		2			
* Se apoya la actualización profesional potenciando los perfiles laborales existentes		2			
* Se favorece el enriquecimiento continuo de los puestos, potenciando la incorporación de nuevas funciones, técnicas o sistemas de trabajo				4	
* Se fomenta el trabajo en equipo a través del desarrollo de las actitudes personales necesarias para la creación de un ambiente laboral cooperativo					5
* Se analizan las necesidades de desarrollo del personal en colaboración con los interesados		2			
Actividades de gestión 1.4. Procedimiento y criterio de evaluación del personal	1	0	6	0	0
1.4.1. ¿Se han seguido unos criterios cuando se ha llevado a cabo un proceso de evaluación del personal?			3		

1.4.2. ¿Existen unos criterios inspirados directamente en los objetivos generales de la Universidad y criterios elaborados en función de las necesidades puntuales del Servicio?			3				
1.4.3. ¿Se sigue un procedimiento para el diseño y ejecución del plan de evaluación del personal?			3				
1.4.4. ¿Es renovado con frecuencia el plan de evaluación del personal?			3				
* Se relacionan los resultados de la evaluación con la participación en planes de formación, desarrollo o promoción	1						
* Se consensua con el personal los criterios para la evaluación del desempeño y el rendimiento			3				
* Se coordina la evaluación del personal con los criterios de evaluación del rendimiento de procesos			3				
Subcriterio 2. Implicación y asignación de responsabilidades	0	0	1	6	3	4,20	Suficiente
Actividades de gestión 2.1. Procedimiento	0	0	0	3	3		
2.1.1 ¿Hay definido un procedimiento para la asignación de responsabilidades entre los miembros del personal?				4			
2.1.2 ¿Se utiliza de forma eficaz dicho procedimiento?					5		
* La asignación de responsabilidades se efectúa de acuerdo con los objetivos previstos					5		
* Se faculta a las personas para emprender acciones con autonomía					5		
* Se delega en las personas la competencia para modificar cuestiones no sustanciales de los procesos cuando se detectan defectos de funcionamiento				4			
* Se llega a acuerdos pactados de responsabilidad, según grado de autonomía				4			
Actividades de gestión 2.2. Nivel de Autonomía y responsabilidad del personal	0	0	1	3	0		
2.2.1 ¿Tiene el personal un nivel suficiente de autonomía y responsabilidad, no incluidas en la cadena de mando, a la hora de realizar su trabajo?				4			
* Se fomenta y apoya la participación individual y de los equipos en las actividades de mejora				4			
* Se reconoce a los empleados por su trabajo, manteniendo su nivel de implicación y asunción de responsabilidades			3				
* Se favorece la participación del personal en las decisiones sobre el funcionamiento del Servicio				4			

Subcriterio 3. Comunicación entre el equipo directivo y el personal	0	0	1	3	1	4,00	Suficiente
Actividades de gestión 3.1. Procedimiento							
3.1.1 ¿Hay definido un procedimiento para la comunicación interna de responsabilidades entre el equipo directivo y los miembros del personal?				4			
3.1.2 ¿Se utiliza de forma eficaz dicho procedimiento?					5		
* Se definen e implantan políticas, estrategias y planes de comunicación basados en las necesidades de coordinación entre el personal y el equipo directivo			3				
* Se aprovechan los canales verticales y horizontales (en ambos sentidos) existentes en el Servicio				4			
* Hay establecidos dispositivos de información escrita y soportes tecnológicos que posibiliten la mayor claridad y rapidez de la información				4			

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

En el primer subcriterio, el punto mas débil, señalado de forma reiterada en las entrevistas, es el de la formación del personal, fundamentalmente por la ausencia de un plan de formación específico para técnicos, y del escaso reconocimiento en baremos que permitan la promoción del personal.

El CEE ha podido detectar en el proceso de entrevistas una gran implicación del personal del CIC en sus respectivas responsabilidades y en su dinámica general.

Se ha detectado un buen nivel de comunicación entre el equipo directivo y el personal.

Los temas de la rigidez horaria y de la no consideración del CIC como servicio técnico, ya citados en el Criterio 0, aunque no directamente vinculados a las preguntas de éste criterio, tienen una evidente influencia en los aspectos de personal, y afectan a la valoración de algunas de las cuestiones, por lo que parece oportuno recordarlos en éste criterio.

3.3.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO : 3) PERSONAS			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
Personal capacitado, con facilidad de adaptación y disposición al trabajo	Punto de coincidencia en la apreciación de todos las personas presentes en las entrevistas, no miembros del CIC	X	
Autonomía en el aprendizaje de cada una de las tareas y apoyo entre compañeros		X	
Compromiso y empeño en el trabajo, con gran dedicación, entusiasmo y esfuerzo, a pesar de la carencia de personal y del gran número de proyectos asumidos		X	
Proceso de re-estructuración del CIC en áreas, para una mejor organización de trabajo		X	
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
Aunque ya se señala en el primer punto del Autoinforme, el CEE quiere destacar la reconocida competencia del personal del CIC			
Puntos Débiles (según Autoinforme):	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
Sí	No	Sí	No
Escaso reconocimiento entre pares, por desconocimiento general del trabajo de los compañeros		X	
Falta de formación dirigida	Falta de formación específica para los técnicos del SIC. Ausencia de un plan de formación para este colectivo. Escaso reconocimiento de los cursos especializados en baremos para promociones y oposiciones debido a su no homologación.	X	
Frecuente falta de reconocimiento (externo) del esfuerzo continuo del personal del CIC		X	
El personal está en proceso de reestructuración		X	
Falta de conocimiento del volumen de trabajo y del esfuerzo que realiza el personal	Escaso reconocimiento de la labor del SIC por parte del equipo rectoral y de los usuarios	X	
Otros Puntos Débiles (según CEE):			
Rigidez horaria. Progressiva reducción horaria 2006-2007 (40-37,5-35 horas) con correspondiente reducción en el complemento de productividad, aplicada con carácter general a todo el personal. Imposibilidad de dar una respuesta adecuada a incidentes no previstos, así como de planificar actividades que deben realizarse fuera del horario normal por suponer cortes de servicios críticos. Imposibilidad de contemplar el pago de horas extras en estos casos (punto también incluido en el Criterio 0)			

3.4. CRITERIO 4) ALIANZAS Y RECURSOS

3.4.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: Ausencia o Muy deficiente 2: Deficiente 3: Suficiente 4: Satisfactorio 5: Muy satisfactorio NE: Sin evidencias o no procede (al valorar con esta opción tomará el valor 1)	1	2	3	4	5	Media	Suficiencia / Insuficiencia
CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS	0	1	12	16	5	3,74	Suficiente
Subcriterio 1. Información disponible para la toma de decisiones	0	0	1	4	0	3,80	Suficiente
Actividades de gestión 1.1. Recogida de información							
1.1.1 ¿Dispone el Servicio de mecanismos para obtener información sobre las siguientes cuestiones, relacionadas con la creación de alianzas y la gestión de recursos: rendimiento de procesos, gestión de los proveedores, satisfacción de los usuarios, otros aspectos relevantes?				4			
1.1.2 ¿Se utiliza de forma eficaz y habitual dichos mecanismos?				4			
* Se recoge, estructura y gestiona la información y el conocimiento en apoyo de una política de recursos coordinada con los objetivos de mejora			3				
* Se prepara la información de acuerdo con las necesidades y demandas del personal y de los usuarios, y se facilita el acceso a los registros y archivos				4			
* Se garantiza la validez, integridad y seguridad de la información				4			
Subcriterio 2. Alianzas estratégicas	0	0	1	4	1	4,00	Suficiente
Actividades de gestión 2.1. Desarrollo de alianzas							
2.1.1 ¿Se tienen establecidas alianzas con otras organizaciones o unidades?			3				
2.1.2 ¿Se tienen establecidas relaciones con los proveedores del Servicios y compromisos mutuos para la mejora de la relación?					5		
2.1.3 ¿Se utiliza de forma eficaz y habitual dichas alianzas, relaciones y compromisos?				4			

* Se analizan las oportunidades del Servicio para crear alianzas con otros Servicios, Universidades, proveedores y otras organizaciones próximas.				4			
* Se establecen alianzas en línea con la política y estrategia del Servicio				4			
* Se implantan alianzas que mejoran la cadena proveedor-servicio-cliente				4			
Subcriterio 3. Asignación, control y optimización de recursos	0	0	4	5	1	3,70	Suficiente
Actividades de gestión 3.1. Criterios y procedimientos							
3.1.1 ¿Se utilizan criterios para la asignación de los recursos disponibles entre las distintas unidades y miembros del Servicio?				4			
3.1.2 ¿Se tienen establecidos procedimientos para asegurar que la asignación de los recursos se ajusta a las prioridades marcadas por los planes y objetivos estratégicos?			3				
3.1.3 ¿Se utilizan para el Servicio conceptos de coste por “no calidad”?			3				
3.1.4 ¿Utiliza el Servicio métodos para optimizar la utilización de los recursos materiales de los que dispone?				4			
3.1.5 ¿Se revisa sistemáticamente la eficacia de estos procedimientos?			3				
* Se fijan criterios de equidad y de necesidades de los puestos en la asignación de los recursos			3				
* Se adecuan los medios materiales disponibles (tecnologías, equipos, instalaciones, etc.) a las actividades que se realizan y a las necesidades del personal y de los usuarios				4			
* Se gestiona el mantenimiento y uso de los activos para incrementar el rendimiento total de su ciclo de vida, disminuyendo y reciclando residuos, optimizando el consumo de los suministros, y otras acciones por el estilo				4			
* Se propicia un clima de innovación y creatividad mediante el uso de los recursos pertinentes de información y conocimiento				4			
* Se establecen criterios sobre reposición de bienes muebles y de material informático					5		
Subcriterio 4. Identificación / Implantación de nuevas tecnologías y difusión de la Información	0	0	2	2	3	4,14	Suficiente
Actividades de gestión 4.1. Criterios y procedimientos							

4.1.1 ¿Se tienen definidos procedimientos para: identificar las oportunidades que le ofrecen las nuevas tecnologías, implantar novedades tecnológicas, dar a conocer entre el personal las novedades implantadas?					5		
4.1.2 ¿Se aplican sistemáticamente dichos procedimientos?				4			
4.1.3 ¿Se revisan sistemáticamente dichos procedimientos?			3				
* Hay sistemas para localizar y valorar las tecnologías alternativas emergentes a la luz de la política y estrategia y de su impacto en el Servicio y en la sociedad					5		
* Se gestiona acertadamente la cartera tecnológica					5		
* Se aplican las nuevas tecnologías para perfeccionar el funcionamiento interno				4			
* Se promueve la formación del personal en el uso de las tecnologías que se implanten			3				
Subcriterio 5. Gestión del conocimiento	0	1	4	1	0	3,00	Suficiente
Actividades de gestión 5.1. Criterios y procedimientos							
5.1.1 ¿Existen mecanismos para: gestionar la información relacionada con el desarrollo de la política y estrategias?			3				
5.1.2 ¿Existen procedimientos para recoger, generar y hacer uso de nuevos conocimientos con vistas a la mejora del Servicio?			3				
5.1.3 ¿Se revisan sistemáticamente dichos mecanismos y procedimientos?			3				
* Se crean sistemas de almacenamiento y acceso a la información relacionada con la mejora del Servicio			3				
* Se recoge sistemáticamente información de otras unidades y universidades para disponer de conocimientos punteros				4			
* Se mejora la comunicación para difundir la información relevante para el éxito de la política y estrategia		2					

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

El CIC dispone de mecanismos para la toma de decisiones en base a la información de clientes, usuarios, universidad, etc.

Dispone de buenas alianzas externas (con otros servicios de TIC, con proveedores), pero han de mejorar en sus alianzas internas con otros servicios de la universidad.

No hemos detectado problema alguno relativo a asignación de recursos, y la incorporación de novedades tecnológicas es constante (e inherente a un servicio de estas características).

3.4.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEE)	Pertinencia	
		Sí	No
Tratamiento de tecnologías avanzadas y de última generación		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esfuerzo por complementar el trabajo diario entre la empresa de externalización y el CIC		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contacto continuo con el mercado para incorporar mejoras a la prestación de servicios		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
Puntos Débiles (según Autoinforme):	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEE)	Pertinencia	
Escaso conocimiento general de toda la infraestructura por parte de los usuarios y los propios trabajadores		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A veces el trabajo se ve afectado por la dependencia de las empresas externas	No es particular del CIC, suele ocurrir	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falta de coordinación con otras áreas de la universidad		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Débiles (según CEE):			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Propuestas de Mejora (según Autoinforme):	Pertinencia		Priorización			Observaciones
	Sí	No	Alta	Media	Baja	
Mayor y mejor difusión de las funciones del CIC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Equilibrar la carga de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Fomentar la coordinación con otras áreas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Es importante, pero no vital para el CIC
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Propuestas de Mejora (según CEE):	Pertinencia		Priorización			Observaciones
			Alta	Media	Baja	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3.5. CRITERIO 5) PROCESOS

3.5.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: Ausencia o Muy deficiente 2: Deficiente 3: Suficiente 4: Satisfactorio 5: Muy satisfactorio NE: Sin evidencias o no procede (al valorar con esta opción tomará el valor 1)	1	2	3	4	5	Media	Suficiencia / Insuficiencia
CRITERIO : 5) PROCESOS	0	0	36	15	6	3,47	Suficiente
Subcriterio 1. Identificación de procesos clave	0	0	12	0	0	3,00	Suficiente
Actividades de gestión 1.1. Mapa de procesos: elaboración	0	0	6	0	0	3,00	Suficiente
1.1.1. ¿Se utiliza una metodología para la identificación de los procesos clave del Servicio?			3				
1.1.2. ¿Se encuentran debidamente documentados todos los procesos?			3				
1.1.3 ¿Existe un manual de procesos a disposición del personal donde queden reflejadas sus tareas?			3				
* Se establece un sistema de gestión de procesos (procedimiento integral para identificar, definir, poner en práctica, revisar y evaluar cada proceso)			3				
* Se han resuelto las interfases internas de la organización y las relacionadas con los grupos externos (proveedores, usuarios, colegas), gestionando de manera efectiva los procesos de principio a fin			3				
* Se ha promovido la participación e implicación del personal, los proveedores y los clientes internos y externos en la identificación y definición de los procesos clave			3				
Actividades de gestión 1.2. Mapa de procesos: contenidos	0	0	6	0	0	3,00	Suficiente
1.2.1. ¿Existe un mapa de procesos?			3				
1.2.2. ¿Son conocidos los responsables de cada uno de los procesos?			3				
* Se establece un sistema de gestión de procesos (procedimiento integral para identificar, definir, poner en práctica, revisar y evaluar cada proceso)			3				
* Se encuentran diseñados todos los procesos, principalmente aquéllos que son centrales y permiten poner en práctica con éxito la política y estrategia			3				
* Se han establecido las funciones de todo el personal			3				

* Se considera en la descripción de cada proceso, las fases y responsables de ejecución, responsables del seguimiento, medios de ejecución, tiempo estimado, conexiones con otros procesos, y así sucesivamente			3				
Subcriterio 2. Seguimiento y control de los procesos	0	0	13	0	0	3,00	Suficiente
Actividades de gestión 2.1. Procedimiento	0	0	8	0	0	3,00	Suficiente
2.1.1. ¿Existe una manera de identificar criterios de éxito y los indicadores de eficacia para cada proceso?			3				
2.1.2. ¿Son revisados frecuentemente estos criterios e indicadores?			3				
2.1.3. ¿Se utilizan procedimientos para el seguimiento de los resultados de los distintos procesos?			3				
* Se han implantado sistemas de medición, establecer objetivos parciales y finales de rendimiento, y prever mecanismos para corregir los fallos de los procesos			3				
* Se aprovechan los resultados del rendimiento operativo, además de la información procedente de las actividades de aprendizaje, estableciendo prioridades y objetivos de mejora, así como métodos más apropiados de funcionamiento de las operaciones			3				
* Es analizada sistemáticamente la información que se obtiene del personal, clientes y proveedores para conocer la valoración del servicio prestado y las demandas de corrección			3				
* Se evalúa la consecución de los objetivos actuales en comparación con los obtenidos en el pasado, y con los de otras unidades o servicios similares			3				
* Se ha determinado el impacto de los procesos críticos en el cumplimiento de los objetivos previstos			3				
Actividades de gestión 2.2. Control y mejora de los procesos de soporte	0	0	5	0	0	3,00	Suficiente
2.2.1. ¿Se describen los principales procesos de soporte que se reciben de otros servicios de la Universidad, o del exterior de la misma?			3				
2.2.2. ¿Se intenta mejorar esos procesos continuamente?			3				
2.2.3. ¿Existe una buena comunicación entre los responsables de los otros servicios que proporcionan procesos de soporte (incluyendo los proveedores externos), los requisitos de calidad y los resultados del rendimiento?			3				
* Se han implantado sistemas de medición, establecer objetivos parciales y finales de rendimiento, y prever mecanismos para corregir los fallos de los procesos			3				
* Se aprovechan los resultados del rendimiento operativo, además de la información procedente de las actividades de aprendizaje, estableciendo prioridades y objetivos de mejora, así como métodos más apropiados de funcionamiento de las operaciones			3				
Subcriterio 3. Desarrollo de los nuevos servicios	0	0	5	10	5	4,00	Suficiente

Actividades de gestión 3.1. Análisis de necesidades de los usuarios	0	0	0	3	1	4,25	Suficiente
3.1.1. ¿Se ha establecido el Servicio para conocer las necesidades de los usuarios?				4			
3.1.2. ¿Es analizada la información para la planificación de nuevos servicios o prestaciones?				4			
* Se ha dado seguimiento al servicio de atención al cliente y a otros contactos con los mismos					5		
* Se encuentra implicado de manera proactiva con los clientes, debatiendo y abordando sus necesidades, expectativas y preocupaciones				4			
Actividades de gestión 3.2. Traducción en especificaciones de servicios	0	0	0	4	2	4,33	Suficiente
3.2.1. ¿Se intenta cumplir con las expectativas y preocupaciones del usuario de un servicio?				4			
3.2.2. ¿Se traducen las necesidades de los usuarios en especificaciones concretas de servicios?				4			
3.2.3. ¿Se modifican y crean nuevos servicios en esta línea de satisfacción de usuarios con frecuencia?				4			
* Se ha anticipado oportunidades de productos y servicios de acuerdo con las futuras necesidades y expectativas de los clientes				4			
* Se han generado nuevos productos en colaboración con los compañeros, colaboradores, proveedores y todo tipo de partners					5		
* Se han diseñado nuevos servicios para satisfacer las necesidades detectadas					5		
Actividades de gestión 3.3. Innovación de los procesos	0	0	5	0	0	3,00	Suficiente
3.3.1. ¿Se utiliza un procedimiento que permita identificar e implantar innovaciones en los procesos, que optimicen los recursos existentes?			3				
3.3.2. ¿Se utilizan datos comparativos de otros servicios y/o universidades para incorporar modificaciones en los procesos?			3				
* Los métodos idóneos son fijados para llevar a efecto modificaciones en los procesos y servicios			3				
* Se informa de los cambios introducidos a todos los grupos interesados			3				
* Se asegura que el personal recibe la formación adecuada para aplicar procesos nuevos o modificados.			3				
Actividades de gestión 3.4. Incorporación de nuevas Filosofías	0	0	0	3	2	4,40	Suficiente
3.4.1. ¿Se estimulan las habilidades creativas e innovadoras del personal?				4			
3.4.2. ¿Se han incorporado nuevas filosofías de trabajo o se han producido cambios en este sentido en el último período?					5		

* Se potencia la creatividad y la innovación, desarrollando productos y servicios competitivos					5		
* Existe un esfuerzo por mantener la creatividad e innovación en las relaciones de atención al cliente				4			
* Se estimula el talento creativo e innovador de empleados, clientes y partners, y hacer que repercuta sobre las mejoras (continuas o drásticas)				4			
Subcriterio 4. Auditorías y evaluación de los sistemas de gestión	0	0	6	5	1	3,58	Suficiente
Actividades de gestión 4.1. Procedimientos	0	0	0	5	0	4,00	Suficiente
4.1.1. ¿Se sigue un procedimiento para valorar de forma sistemática la eficacia y el grado de aplicación de los sistemas de gestión?				4			
4.1.2. ¿Existen responsables de realizar la revisión de los sistemas de gestión?				4			
* Se aplican sistemas de evaluación de la calidad				4			
* Se definen criterios para valorar los sistemas de gestión				4			
* Se determinan la periodicidad y los responsables de la revisión de los sistemas de gestión				4			
Actividades de gestión 4.2. Mejora de los sistemas de gestión	0	0	6	0	1	3,29	Suficiente
4.2.1. ¿Se utilizan los resultados de evaluación para planificar mejoras en los sistemas para el período siguiente?			3				
4.2.2. ¿Son supervisados esos cambios y su implantación?			3				
4.2.3. ¿Se comunica al personal del servicio los cambios que hay que realizar y reciben información antes de su implantación?			3				
* Se han descubierto y aplicado nuevos sistemas de gestión					5		
* Se han establecido pruebas piloto y controlar la implementación de modificaciones en los sistemas de gestión			3				
* Se informa de los cambios introducidos en los procesos a todos los grupos interesados			3				
* Se asegura que el personal comprende y acepta los cambios para operar procesos nuevos o modificados			3				

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

En cuanto a la identificación y seguimiento de procesos, todas las valoraciones se sitúan en un punto intermedio (valor 3), por el hecho de la adopción de la metodología ITIL, y de que esta adopción está en proceso: el estado actual quizá tendría una valoración menor, pero una vez implantada ITIL (y a corto plazo) esta valoración sería mayor, de ahí el valor medio.

En cambio, la implantación de nuevos servicios (como Wi-Fi o WebCT recientemente) es algo activo previamente a la implantación de ITIL, así como la evaluación de los sistemas de gestión.

3.5.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO : 5 PROCESOS			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
Alto número de servicios para la comunidad universitaria soportados por el CIC		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integración entre los servicios internos del CIC y los servicios externos asumidos para la AUPA por compromiso de la dirección de la UPO		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguimiento del soporte a usuarios externalizado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amplio apoyo a ITIL por parte de las organizaciones de TIC y por la comunidad académica		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beneficios futuros de la implantación de ITIL	El CEE quiere resaltar como punto fuerte la adopción de la metodología ITIL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
Puntos Débiles (según Autoinforme):	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
Falta de herramienta para la gestión de CMDB		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La implantación de ITIL es lenta y además ha de ser asumida por la comunidad universitaria		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ITIL genera recelos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dificultad de implantación de ITIL		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Débiles (según CEE):			

Propuestas de Mejora (según Autoinforme):	Pertinencia		Priorización			Observaciones
	Sí	No	Alta	Media	Baja	
Adquirir herramienta de gestión de CMDB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Documentación de los procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Coordinación interna en la definición e implementación de ITIL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Formación adecuada en las nuevas metodologías, y en ITIL en especial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Propuestas de Mejora (Según CEE)	Pertinencia		Priorización			Observaciones
			Alta	Media	Baja	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3.6. CRITERIO 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES

3.6.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: Ausencia o Muy deficiente 2: Deficiente 3: Suficiente 4: Satisfactorio 5: Muy satisfactorio NE: Sin evidencias o no procede (al valorar esta opción tomará el valor 1)	1	2	3	4	5	Media	Suficiencia/Insuficiencia
Criterio: 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES	0	1	13	13	2	3,55	Suficiente
Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción	0	0	6	12	1	3,74	Suficiente
Actividades de gestión 1.1.Procedimientos	0	0	2	4	0	3,67	Suficiente
1.1.1 ¿Se siguen procedimientos para conocer de forma sistemática las necesidades y el grado de satisfacción de los usuarios del Servicio?				4			
1.1.2. ¿Se utilizan los conocimientos que proporcionan esos procedimientos?				4			
* Se conoce la percepción que el cliente tiene de su relación con la Unidad y de la calidad del Servicio				4			
* Se utilizan los indicadores de rendimiento del Servicio para obtener información indirecta sobre la satisfacción de los usuarios			3				
* Se obtienen mediciones complementarias relativas a la satisfacción de los usuarios			3				
* Se establecen los grupos de usuarios				4			
Actividades de gestión 1.2. Resultados	0	0	1	3	1	4,00	Suficiente
1.2.1. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios con el Servicio?				4			
* Hay satisfacción con la fiabilidad o confianza que ofrece el Servicio				4			
* Hay satisfacción con la capacidad de respuesta, rapidez o disposición del personal para ayudar a resolver problemas				4			
* Hay satisfacción con la profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad en el trato con el cliente					5		

* Hay facilidad con que se accede a los servicios (satisfacción con los horarios, medios de comunicación, accesibilidad de los empleados)			3				
Actividades de gestión 1.3. Datos comparativos	0	0	2	2	0	3,50	Suficiente
1.3.1. ¿Cómo son comparativamente los resultados sobre satisfacción de los usuarios del Servicio respecto a otros de la misma Universidad?				4			
1.3.2. ¿Cómo son comparativamente los resultados sobre satisfacción de los usuarios del Servicio respecto a otros de otras Universidades?				4			
* Se conocen los sistemas de indicadores que se utilizan en otros centros			3				
* Establecer contactos con los responsables de otros Servicios			3				
Actividades de gestión 1.4. Procedimiento de recogida de quejas y sugerencias	0	0	1	3	0	3,75	Suficiente
1.4.1. ¿Se siguen procedimientos para recoger quejas y sugerencias de los usuarios del Servicio?				4			
* Se conoce la percepción que el cliente tiene de su relación con la Unidad y de la calidad del Servicio				4			
* Se utilizan los indicadores de rendimiento del Servicio para obtener información indirecta sobre la satisfacción de los usuarios				4			
* Se obtienen mediciones complementarias relativas a la satisfacción de los usuarios			3				
Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados	0	1	3	1	1	3,33	Suficiente
Actividades de gestión 2.1. Difusión y uso							
2.1.1. ¿Se tienen identificados los destinatarios de la información sobre satisfacción de los usuarios?			3				
2.1.2. ¿Se difunden los resultados sobre satisfacción de usuarios?			3				
2.1.3. ¿Tienen consecuencias o aplicación los datos obtenidos de las mediciones sobre satisfacción?			3				
* Se realizan acciones que impliquen a los clientes o usuarios		2					
* Se implantan acciones basadas en las encuestas realizadas a los clientes o usuarios				4			
* Se responde a las quejas y sugerencias					5		
Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos	0	0	4	0	0	3,00	Suficiente
Actividades de gestión 3.1. Sistemas de revisión							
3.1.1. ¿Están definidos los procedimientos para la revisión de las mediciones de satisfacción de			3				

usuarios?					
3.1.2.. ¿Están identificadas las personas que revisan las mediciones de satisfacción de usuarios?			3		
* Se analizan los mecanismos existentes de revisión y mejora de las mediciones y procedimientos			3		
* Se señalan si los indicadores se adecuan a los objetivos planificados			3		

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

El CEE ha tenido acceso a las encuestas realizadas por el CIC sobre la asistencia del servicio de soporte a usuarios, que valora positivamente.
En todo caso, los mecanismos de difusión de resultados han de mejorar, así como hay que revisar y mejorar procedimientos y ampliar las consultas a usuarios a otros temas.

3.6.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEE)	Pertinencia	
		Sí	No
Preocupación permanente por la calidad del servicio que se presta a los usuarios, con seguimiento semanal de la misma	Fusión de los puntos 1 y 2 del Autoinforme	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coordinación entre el Service Desk (externalizado) y el Jefe de Soporte e Incidencias		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguimiento semanal entre el Service Desk (externalizado) y el Coordinador de Soporte y los técnicos de esta área		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La sistematización de la recogida de quejas, que en la mayoría de los casos deriva en la elaboración de un informe y en estudios posteriores de mejora	Cambio de la redacción del Autoinforme	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La disponibilidad de encuestas para que el usuario pueda valorar el servicio		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
Opiniones favorables sobre el funcionamiento del CIC por parte de todos los usuarios entrevistados en las audiencias			
Puntos Débiles (según Autoinforme):	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEE)	Pertinencia	
Falta sistematizar el método de análisis de los resultados de las encuestas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No se comunica el resultado de las encuestas a todo el personal del CIC		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La única encuesta existente se dirige solo a usuarios que acaban de recibir un servicio de asistencia, lo que puede generar un sesgo importante		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El proceso de análisis es lento y complicado y ha pasado por varias fases que aún se están perfilando	Mas que un punto débil, es una situación normal cuando los procesos de encuesta y análisis de resultados no están sistematizados	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Débiles (según CEE):			
Un tema planteado con frecuencia por los usuarios del CIC en las audiencias han sido las incomodidades, según su percepción, de los sistemas de seguridad en la red implantados por el CIC. El CEE considera muy acertada y necesaria la política de seguridad de centros como el CIC, pero hay que ser capaz de hallar un equilibrio entre la seguridad y la accesibilidad de los usuarios a los servicios.			

Propuestas de Mejora (según Autoinforme):	Pertinencia		Priorización			Observaciones
	Sí	No	Alta	Media	Baja	
Realizar un estudio para mejorar la participación de los usuarios en las encuestas sobre satisfacción del servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Incrementar la información a los clientes de los cambios que se producen en la UPO en cuanto a TIC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Encuestas a todos los usuarios (PAS y PDI) que recibe atención por parte del CIC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Publicar los resultados de las encuestas en la página web y revisar periódicamente los datos para plantear mejoras y detectar necesidad de actuaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Propuestas de Mejora (Según CEE)	Pertinencia		Priorización			Observaciones
	Sí	No	Alta	Media	Baja	
Realizar un estudio sobre las protecciones a la red (antivirus, firewalls, sondas de intrusión, etc.) que permita conciliar la necesaria seguridad de la red con el acceso a los servicios con un grado aceptable de comodidad para los usuarios, en especial los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3.7. CRITERIO 7) RESULTADOS EN EL PERSONAL

3.7.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: Ausencia o Muy deficiente 2: Deficiente 3: Suficiente 4: Satisfactorio 5: Muy satisfactorio NE: Sin evidencias o no procede (al valorar con esta opción tomará el valor 1)	1	2	3	4	5	Media	Suficiencia/ Insuficiencia
CRITERIO : 7) RESULTADOS EN LAS PERSONAS	0	10	7	4	1	2,82	Insuficiente
Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción	0	4	5	3	1	3,08	Suficiente
Actividades de gestión 1.1. Procedimientos	0	0	4	0	0	3,00	Suficiente
1.1.1 ¿Se siguen procedimientos definidos para conocer de forma sistemática las necesidades y el grado de satisfacción del personal del Servicio?			3				
1.1.2. ¿Se utilizan los conocimientos que proporcionan esos procedimientos?			3				
* Se establecen indicadores que determinan la motivación e implicación del personal			3				
* Se recogen mediciones complementarias			3				
Actividades de gestión 1.2. Resultados	0	1	0	3	1	3,80	Suficiente
1.2.1. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios con el Servicio?				4			
* Hay satisfacción con las tareas desempeñadas, incluyendo su interés intrínseco, la variedad, dificultad y cantidad, la creatividad y autonomía asociada al puesto, las oportunidades de aprendizaje o las posibilidades de participación en la mejora, entre otro				4			
* Hay satisfacción con los beneficios o recompensas inherentes al puesto, abarcando aspectos variados como el salario, la promoción, el reconocimiento o beneficios del tipo pensiones, vacaciones, seguros médicos, etc.		2					
* Hay satisfacción con los supervisores, estimando los estilos de supervisión, la competencia y habilidades técnicas, comunicación o relaciones humanas				4			

* Hay satisfacción con los compañeros de trabajo en términos de competitividad, apoyo social, relaciones humanas o comunicación					5		
Actividades de gestión 1.3. Datos comparativos	0	3	1	0	0	2,25	Insuficiente
1.3.1. ¿Cómo son comparativamente los resultados sobre satisfacción del personal del Servicio respecto a otros de la misma Universidad?		2					
1.3.2. ¿Cómo son comparativamente los resultados sobre satisfacción del personal del Servicio respecto a otros de otras Universidades?		2					
* Se conocen los sistemas de indicadores que se utilizan en otros centros		2					
* Se establecen contactos con los responsables de otros Servicios			3				
Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados	0	2	2	1	0	2,80	Insuficiente
Actividades de gestión 2.1. Difusión y uso							
2.1.1. ¿Se tienen identificados los destinatarios de la información sobre satisfacción del personal?			3				
2.1.2. ¿Se difunden los resultados sobre satisfacción del personal?		2					
2.1.3. ¿Tienen consecuencias o aplicación los datos obtenidos de las mediciones sobre satisfacción?		2					
* Se implantan acciones basadas en las encuestas realizadas al personal			3				
* Se responde a las sugerencias				4			
Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos	0	4	0	0	0	2,00	Insuficiente
Actividades de gestión 3.1. Sistemas de revisión							
3.1.1. ¿Están definidos los procedimientos para la revisión de las mediciones de satisfacción del personal?		2					
3.1.2. ¿Están identificadas las personas que revisan las mediciones de satisfacción del personal?		2					
* Se analizan críticamente los mecanismos existentes para revisar y mejorar las mediciones		2					
* Se estudia si los indicadores se adecuan a los objetivos planificados		2					

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

Durante el proceso de evaluación institucional se repartió un cuestionario entre el personal y se analizaron los resultados, a los que el CEE ha tenido acceso. En todo caso, este proceso deberá ser sistematizado y realizar de forma periódica mediciones del grado de satisfacción del personal, incluyendo mejoras en la difusión y uso de resultados y en la revisión de los procedimientos.

3.7.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO : 7) RESULTADOS EN EL PERSONAL			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
Adaptación de la R.P.T. para conseguir los objetivos de la implantación de ITIL		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reuniones periódicas con el personal del CiC para ver estado de satisfacción en cuanto a tareas y funciones de los puestos de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reubicación de personal en otras áreas por necesidades del servicio (con el visto bueno de los coordinadores de área, el director del CiC y las personas implicadas)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
El CEE ha detectado en las audiencias al personal un muy buen ambiente laboral entre el personal del CiC			
Puntos Débiles (según Autoinforme):	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
Sí	No	Sí	No
No hay definido un procedimiento de difusión y uso de los resultados de las encuestas de satisfacción, ni de su medición sistemática		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La promoción personal no está regularizada		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Débiles (según CEE):			
Como se ha indicado la oferta de información especializada y su vinculación con la promoción es una cuestión pendiente.			

3.8. CRITERIO 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

3.8.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA:							
1: Ausencia o Muy deficiente							
2: Deficiente							
3: Suficiente							
4: Satisfactorio							
5: Muy satisfactorio							
NE: Sin evidencias o no procede (al valorar esta opción tomará el valor 1)	1	2	3	4	5	Media	Suficiencia/Insuficiencia
Criterio: 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	0	4	11	4	0	3,00	Suficiente
Subcriterio 1. Análisis de la demanda social	0	0	4	0	0	3,00	Suficiente
Actividades de gestión 1.1. Conocimiento de la percepción social							
1.1.1. ¿Utiliza el Servicio sistemas para identificar la percepción del entorno social sobre los servicios que presta?			3				
1.1.2 ¿Cómo son dichos sistemas?			3				
* Se sintetiza y estructura la información recogida a través de múltiples fuentes de información (publicaciones periódicas, buzones de sugerencias, puestos de información al público...), diagnosticando la existencia y extensión de posibles problemas de calidad.			3				
* Se evalúan las tendencias sobre la calidad percibida por el entorno			3				
Subcriterio 2. Actividades de Impacto	0	1	2	2	0	3,20	Suficiente
Actividades de gestión 2.1. Actividades de acercamiento							
2.1.1. ¿Programa y desarrolla el Servicio actividades de acercamiento a la comunidad local para aumentar y mejorar el desarrollo de éstas?				4			
* Se desarrollan actividades como parte responsable de la sociedad (difusión de información relevante para la misma, aportación de ayudas a grupos sociales afectados, relación con las autoridades relevantes)			3				
* El servicio se implica activamente en la comunidad donde el Servicio realiza su función (impacto en la educación, formación y nivel cultural, fomento del voluntariado, firma de convenios con otras instituciones y empresas)				4			
* Se llevan a cabo intercambios y colaboraciones con otras organizaciones o asociaciones en actividades de mejora y difusión de la calidad			3				

* Se participa mediante la presencia, el apoyo financiero y la colaboración institucional en acciones relacionadas con el fomento de la cultura cívica, la solidaridad social, el deporte, el ocio saludable, la ciencia o la cultura		2					
Subcriterio 3. Análisis de impacto	0	1	2	2	0	3,20	Suficiente
Actividades de gestión 3.1. Resultado de las actividades de acercamiento a la comunidad							
3.1.1. ¿Cómo son los mecanismos que el Servicio tiene establecidos para valorar el impacto que consigue con las actividades de acercamiento a la comunidad?			3				
3.1.2. ¿Cómo son los resultados del impacto social que el Servicio consigue con estas actividades?			3				
* Hay accesibilidad a la información sobre las actividades y programas del Servicio, cobertura en prensa, edición de folletos informativos, creación de páginas web, etc.				4			
* Se realizan felicitaciones, conceden premios, reciben certificaciones, etc.		2					
* La relación con autoridades relevantes es fluida				4			
Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos	0	2	3	0	0	2,60	Insuficiente
Actividades de gestión 4.1. Sistemas de revisión							
4.1.1. ¿Están definidos los procedimientos para la revisión de las mediciones descritas?			3				
4.1.2.. ¿Están identificadas las personas que revisan las mediciones y procedimientos?			3				
* Se analizan los mecanismos existentes de revisión y mejora de las mediciones de impacto		2					
* Se señala si los indicadores de impacto se adecuan a los objetivos planificados		2					
* Se introducen modificaciones derivadas de la información recibida sobre los resultados sociales			3				

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

Hay conocimiento del entorno y de la demanda social y, a través de la UPO, el CIC participa en actividades generadoras de impacto, aunque hay que mejorar los mecanismos de análisis del impacto y su revisión y mejora.

3.8.2. LEGÜNDADE DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO : 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD			
Puntos Fuertes (Según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEE)	Pertinencia	
		Sí	No
Conocimiento del entorno en que se situa el CIC y las posibilidades de interactuar con la sociedad		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El CIC participa y ayuda en las acciones sociales que realiza la universidad		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muchos de los proyectos realizados por el CIC contribuyen a enlazar la sociedad con la tecnología		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientación a la participación activa en distintos ámbitos públicos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Fuertes (Según CEE)			
Puntos Débiles (Según Autoinforme):	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEE)	Pertinencia	
No se puede disponer del material para insertarlo en la sociedad, a pesar de que ha sido demandado	El CEE desconoce el significado de éste punto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No se tienen planes de impacto en el medio ambiente		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falta de aprovechamiento de los equipos obsoletos de la UPO		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Débiles (Según CEE):			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Propuestas de Mejora (según Autoinforme):	Pertinencia		Priorización			Observaciones
	Sí	No	Alta	Media	Baja	
Difusión de la obtención del certificado y firma electrónica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Impulsar la entrega de equipos obsoletos a entidades varias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Es importante, pero no afecta directamente al día a día del CIC
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Propuestas de Mejora (Según CEE)	Pertinencia		Priorización			Observaciones
	Sí	No	Alta	Media	Baja	
Sistematizar los mecanismos de análisis del impacto y sus procesos de revisión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Definir un plan de impacto en el medio ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3.9. CRITERIO 9) RESULTADOS CLAVE

3.9.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: Ausencia o Muy deficiente 2: Deficiente 3: Suficiente 4: Satisfactorio 5: Muy satisfactorio NE: Sin evidencias o no procede (al valorar con esta opción tomará el valor 1)	1	2	3	4	5	Medi a	Suficienci a/ Insuficien cia
CRITERIO : 9) RESULTADOS CLAVE	0	0	17	6	0	3,26	Suficiente
Subcriterio 1. Resultados de los principales servicio prestados	0	0	4	2	0	3,33	Suficiente
Actividades de gestión 1.1. Medida y valoración de los resultados de los procesos clave							
1.1.1. ¿Utiliza el Servicio sistemas para medir los resultados de sus procesos clave?			3				
1.1.2.. ¿Cómo son las tendencias apreciadas en los resultados de los principales procesos?				4			
1.1.3. ¿Cómo son comparativamente los resultados que obtiene el Servicio respecto de los otros Servicios de la Universidad?			3				
1.1.4. ¿Cómo son comparativamente los resultados que obtiene el Servicio respecto de los otros Servicios de otras Universidades u Organismos?			3				
* Se dispone de resultados no económicos (eficacia estratégica, eficacia normativa, duración de los diversos ciclos)				4			
* Se dispone de indicadores sobre procesos (economía y finanzas, edificios, equipos y materiales, tecnología, información y recursos externos)			3				
Subcriterio 2. Resultado de los procesos de soporte	0	0	6	0	0	3,00	Suficiente
Actividades de gestión 2.1. Medida y valoración de los resultados de los procesos soporte							
2.1.1. ¿Utiliza el Servicio sistemas para medir los resultados de sus procesos soporte?			3				
2.1.2.. ¿Cómo son las tendencias apreciadas en los resultados de los principales procesos soporte?			3				
2.1.3. ¿Cómo son comparativamente los resultados que obtiene el Servicio respecto de los otros Servicios de la Universidad?			3				

2.1.4. ¿Cómo son comparativamente los resultados que obtiene el Servicio respecto de los otros Servicios de otras Universidades u Organismos?			3				
* Resultados no económicos (eficacia estratégica, eficacia normativa, duración de los diversos ciclos)			3				
* Indicadores sobre procesos (economía y finanzas, edificios, equipos y materiales, tecnología, información y recursos externos)			3				
Subcriterio 3. Difusión y uso de los resultados	0	0	3	4	0	3,57	Suficiente
Actividades de gestión 3.1. Difusión y uso							
3.1.1. ¿Se tienen identificados los destinatarios de la información sobre los resultados?				4			
3.1.2. ¿Se difunden los resultados obtenidos?			3				
3.1.3. ¿Tienen consecuencias o aplicación los datos obtenidos?			3				
* Los resultados se ponen en conocimiento de los responsables de gobierno				4			
* Los resultados se difunden entre el personal, los proveedores y los responsables de los procesos de soporte				4			
* Se revisan los procesos clave a partir de los resultados obtenidos			3				
* Los resultados se emplean para defender la petición de nuevos recursos (humanos, personales, tecnológicos, etc.) ante los responsables competentes				4			
Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos	0	0	4	0	0	3,00	Suficiente
Actividades de gestión 4.1. Sistemas de revisión							
4.1.1. ¿Están definidos los procedimientos para la revisión de las mediciones descritas?			3				
4.1.2. ¿Están identificadas las personas que revisan las mediciones y procedimientos?			3				
* Se analizan críticamente los mecanismos existentes para revisar y mejorar las mediciones sobre los resultados			3				
* Se estudia si los indicadores se adecúan a los objetivos planificados			3				

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

Al igual que en otros criterios, la no formalización de la medida y valoración de los procesos, condiciona este criterio: se tiene constancia o se detecta (sin que signifique medida) y se valora (de manera informal). El CEE entiende (y así lo confirman las audiencias) de que el CIC conoce los resultados de sus procesos clave, los difunde (sobretudo hacia arriba) y revisa y trata de mejorarlos, pero hasta ahora de forma no sistemática. La plena implantación de ITIL seguramente impactará positivamente en este criterio.

3.9.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

ERIO : 9) RESULTADOS CLAVE			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
Existencia de SLA con la empresa Service Desk		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Implantación en proceso de la metodología de gestión ITIL	Se comenta también en el criterio 5 y en otros puntos de este informe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguimiento del servicio a través de reuniones semanales		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puntos Débiles (según Autoinforme):	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
Falta de difusión de los resultados obtenidos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No existen indicadores para obtener resultados de los procesos de soporte		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Débiles (según CEE):			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Propuestas de Mejora (según Autoinforme):	Pertinencia		Priorización			Observaciones
	Sí	No	Alta	Media	Baja	
Mejorar la difusión de los resultados obtenidos entre los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Elaborar indicadores de seguimiento de los procesos de soporte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Propuestas de Mejora (Según CEE)	Pertinencia		Priorización			Observaciones
	Sí	No	Alta	Media	Baja	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4. SINTESIS DE LA EVALUACIÓN EXTERNA

4.1. VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA

El CEE asignará una puntuación a cada subcriterio, debiendo incluir los comentarios que estime necesarios acerca del enfoque y despliegue en cada caso. Al final definirá el perfil de calidad del Servicio por la valoración media de cada Criterio.

NOTA: Las valoraciones medias corresponden a las calculadas en las hojas Excel, no a los valores (enteros) introducidos en estas tablas

Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
• Subcriterio 1. Definición de la estrategia del Servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 2. Actividades de mejora de la calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 3. Reconocimiento de los esfuerzos del personal para la mejora	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 4. Comunicación con diversos grupos de interés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	<u>2,75</u>						

Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
• Subcriterio 1. Recogida de información relevante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 2. Planificación de los objetivos de mejora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 3. Aseguramiento o garantía del logro de los objetivos de calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 4. Recursos disponibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 5. Coordinación entre el Servicio y la Estrategia General de la Universidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	<u>3,59</u>						

Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
• Subcriterio 1. Planificación de la gestión del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 2. Implicación y asignación de responsabilidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 3. Comunicación entre el equipo directivo y el personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	<u>3,24</u>						

CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS							
Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
• Subcriterio 1. Información disponible para la toma de decisiones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 2. Alianzas estratégicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 3. Asignación, control y optimización de recursos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 4. Identificación/Implantación de nuevas tecnologías y difusión de la información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 5. Gestión del conocimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	<u>3,74</u>						

CRITERIO : 5) PROCESOS							
Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
• Subcriterio 1. Identificación de procesos clave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 2. Seguimiento y control de los procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 3. Desarrollo de los nuevos servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 4. Auditorias y evaluación de los sistemas de gestión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	<u>3,47</u>						

CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES							
Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
• Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	<u>3,55</u>						

CRITERIO : 7) RESULTADOS EN LAS PERSONAS							
Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
• Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

CRITERIO : 7) RESULTADOS EN LAS PERSONAS					
● Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valoración media del criterio	<u>2.82</u>				

CRITERIO : 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD							
Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
● Subcriterio 1. Análisis de la demanda social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
● Subcriterio 2. Actividades de impacto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
● Subcriterio 3. Análisis del impacto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
● Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	3						

CRITERIO : 9) RESULTADOS CLAVE							
Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
● Subcriterio 1. Resultados de los principales servicios prestados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
● Subcriterio 2. Resultados de los procesos de soporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
● Subcriterio 3. Difusión y uso de los resultados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
● Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	<u>3.26</u>						

4.2. PERFIL DE CALIDAD DEL SERVICIO

En este apartado, a la luz de las valoraciones realizadas para cada subcriterio, el CEE identificará el perfil de calidad del Servicio, de acuerdo con la escala cualitativa creciente utilizada. Para ello, señalará en las celdas correspondientes, la valoración asignada a cada criterio.

Perfil de calidad del Servicio	Valoración				
	1	2	3	4	5
CRITERIO : 1) LIDERAZGO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRITERIO : 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRITERIO : 3) PERSONAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRITERIO : 5) PROCESOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRITERIO : 7) RESULTADOS EN LAS PERSONAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRITERIO : 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRITERIO : 9) RESULTADOS CLAVE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.3. MATRIZ DE MADUREZ DEL SERVICIO

En este apartado, a la luz de las valoraciones realizadas para cada criterio y subcriterio, el CEE identificará el nivel de madurez alcanzado por el Servicio, de acuerdo con la escala cualitativa creciente mostrada en la tabla, en cada uno de los conceptos señalados, relacionados con la implantación de los principios de calidad y con la estrategia de la excelencia, que muestran el avance progresivo del Servicio en el camino hacia ésta. Para ello, **sombreadrá las celdas correspondientes para cada concepto.**

TABLA 14. IMPLANTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

Orientación hacia los resultados Las decisiones de gestión se orientan a lograr resultados en los usuarios, las personas, la sociedad y la eficacia de los procesos del Servicio	Se han identificado los grupos de interés relevantes	1	Se conocen sus necesidades de forma anecdótica	2	Sus necesidades se evalúan de manera estructurada	3	Los resultados del Servicio se dirigen a cubrir algunas de las múltiples necesidades de estos grupos	4	Existen mecanismos para equilibrar sus necesidades y expectativas	5
	Orientación hacia el cliente Las decisiones de gestión se orientan a lograr mayores niveles de satisfacción de los usuarios del Servicio	Se evalúa la satisfacción de los clientes	1	Los datos sobre satisfacción se utilizan para introducir modificaciones y mejoras	2	Los objetivos estratégicos se relacionan con las necesidades de los clientes	3	Se evalúa la eficacia de los objetivos estratégicos para aumentar la satisfacción de los usuarios	4	Se entienden los mecanismos que impulsan las necesidades de los clientes y se actúa sobre ellos
Liderazgo y coherencia en los objetivos Los líderes promueven la gestión de la calidad, la participación y la coherencia en los objetivos de calidad	Se han definido la visión y la misión del Servicio	1	Los procesos de trabajo recogen las directrices de la visión y misión	2	Política, personas y procesos son coherentes y existe un "modelo de liderazgo"	3	Los líderes tienen influencia en la creación de una cultura de calidad	4	En todos los niveles del Servicio se comparten valores y modelos éticos	5
	Gestión por procesos y hechos Las decisiones de gestión están basadas en procesos bien definidos, así como en datos y hechos objetivos recogidos mediante procedimientos sistemáticos de medición y evaluación	Se han definido los procesos para alcanzar los resultados deseados	1	Existen procedimientos para evaluar el rendimiento y otras cuestiones de interés	2	Se utilizan datos e información comparativa para establecer objetivos ambiciosos	3	Se obtienen conclusiones prácticas para la mejora a partir de los datos evaluativos	4	Se entiende y utiliza la capacidad de los procesos para mejorar el rendimiento

Desarrollo e implicación de las personas El personal está implicado y participa activamente en las decisiones de gestión del Servicio	Las personas aceptan la responsabilidad para resolver problemas	1	Participan activamente en las decisiones de gestión	2	Son innovadoras y creativas para impulsar los objetivos del Servicio	3	Toman decisiones de forma autónoma dentro de su esfera de responsabilidades	4	Tienen facultad para actuar y compartir conocimientos y experiencias	5
	Aprendizaje, innovación y mejora continuos Los procesos de trabajo y las acciones de mejora permiten el aprendizaje, la innovación y la mejora continua	Se identifican y se actúa sobre las oportunidades de mejora	1	La participación y la evaluación generan oportunidades de aprendizaje	2	La mejora continua es un objetivo aceptado por todos	3	Se ponen en práctica las innovaciones y cambios que sugieren las personas	4	Se extienden e integran las innovaciones y mejoras que tienen éxito
Desarrollo de alianzas Se establecen relaciones estratégicas con otros servicios, universidades, proveedores, y otros grupos relacionados con el Servicio	Existe un proceso de selección y gestión de proveedores	1	Se establecen relaciones de cooperación para mejorar la calidad de los procesos	2	Se reconocen las mejoras y logros de los proveedores y se han identificado los <i>partners</i> clave	3	Se establecen alianzas estratégicas para mejorar la calidad de las entidades firmantes	4	El Servicio y sus <i>partners</i> desarrollan en común los planes y políticas a partir de conocimientos compartidos	5
	Responsabilidad social El Servicio gestiona sus recursos con eficiencia y aportando un valor añadido a todo tipo de clientes o usuarios	Se comprenden y se cumplen los requisitos legales y normativos	1	Se conocen las demandas sociales y se les da respuesta	2	Existe una implicación activa en la sociedad	3	El Servicio aporta a la sociedad más de lo que recibe de ella	4	Las expectativas de la sociedad se miden y se actúa sobre ellas

4.4. VALORACIÓN CUALITATIVA Y PLAN DE MEJORA

En este apartado, el CEE resumirá las fortalezas y debilidades y propondrá un Plan de Mejora, a la luz de las consideradas pertinentes por el CEE, más las sugeridas por el propio CEE en los apartados anteriores. Asimismo señalará las propuestas de mejora que propone, con indicación de la prioridad que les asigna dicho CEE (alta: seis meses; media: un año, baja: dos años): **El CEE ha incluido el Criterio 0, ausente en la plantilla original**

Centro de Informática y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla		Convocatoria de: PACU 2001-2006	Prioridad (alta, media, baja)
PUNTOS FUERTES (considerados como pertinentes por el CEE)		PROPUESTAS DE MEJORA	
CRITERIO : 0) EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO			
Orientación al servicio	Desconocimiento por los usuarios de los servicios que realiza y puede realizar el CIC. Falta de información	Mayor documentación de los servicios en la página web Mejora de los procesos de información y comunicación, tanto hacia el cliente/usuario, como internamente	Alta
Esquema organizativo claro	Falta de adaptación al continuo crecimiento de usuarios e incidencias	Previsión del crecimiento continuo de los usuarios	Alta
Trabajo constante sobre un buen nivel, mucha dedicación personal y esfuerzo de los empleados	Rigidez horaria. Progresiva reducción horaria 2006-2007 (40-37,5-35 horas) con correspondiente reducción en el complemento de productividad, aplicada con carácter general a todo el personal. Imposibilidad de dar una respuesta adecuada a incidentes no previstos, así como de planificar actividades que deben realizarse fuera del horario normal por suponer cortes de servicios críticos. Imposibilidad de contemplar el pago de horas extras en estos casos	Status de Servicio técnico, con política específica de horarios (flexibles) y formación (reconocimiento en la promoción de la formación técnica. Propuesta que debería ser asumida por el rectorado.	Alta
Proyectos pioneros y emblemáticos	El CIC debería ser considerado por lo que es, un Servicio Técnico (al igual que otros, como el servicio de infraestructuras), y no como servicio administrativo, y por tanto, disponer de políticas específicas (este es un tema importante, que afecta a otros temas como los horarios o la formación)	(la misma propuesta del párrafo anterior)	Alta
Implantación (en proceso) de la metodología ITIL, de gestión de la calidad orientada al servicio y a las T.I.	Espacio físico escaso y sin perspectivas claras de solución	Mejoras de espacio (marcamos prioridad media, no por no ser importante, sino por el hecho de que es muy difícil a corto plazo)	Media
Personal con gran capacidad de orientación al cambio			
La externalización del CAU (Atención al			

usuario) posibilita la asunción de nuevos proyectos				
La incorporación de nuevos servicios (Wi-fi, WebCT, etc.)				
La existencia de un plan para el crecimiento de la plantilla				
CRITERIO : 1) LIDERAZGO				
Seguimiento del CAU; seguimiento del Service Desk continuo por el jefe de soporte y periódico por responsables de área y Director	Quejas de usuarios por exceso de burocratización y poca flexibilidad (falta de publicidad del esquema de gestión y calidad que contiene ITIL)	Informar sobre el proceso de adaptación a ITIL, y publicar resultados del proceso de implantación	Alta	
Implantación de un sistema de calidad basado en ITIL	Falta de comunicación	Modificación de la RPT del CIC para la adecuación a ITIL	Media	
Presencia importante en foros de decisión autonómicos y nacionales (AUPA-TIC, CRUE, etc....)		Diseñar planes de formación para el personal del CIC (aunque no corresponde a ningún punto débil, es una necesidad muy sentida por el personal del CIC).	Alta	
Los servicios ofrecidos están establecidos claramente				
Liderazgo claro y reconocido en el CIC, y alta implicación de los líderes en la implantación de la metodología ITIL				
CRITERIO : 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA				
Capacidad técnica y disponibilidad del personal del CIC para el desarrollo del Plan Estratégico	Necesidad de implantación de una herramienta CMBD (base de datos de elementos de configuración) para la confección de informes con datos fiables y concordantes con la realidad	Implantar una herramienta CMBD	Alta	
Seguimiento del Plan Estratégico UPO 2005-2010 y acuerdos con la Junta de Andalucía para su desarrollo (desplazamientos a otras universidades)	La información fluye bien de arriba abajo, pero no entre técnicos	Mejorar la comunicación horizontal	Alta	
El Plan deja clara la inversión en tecnología, como base del funcionamiento de la universidad	Desconocimiento de las tareas que se llevan a cabo en el CIC, incluso de que ciertas tareas se llevan a cabo	Publicar los objetivos externos para que sean conocidos por los usuarios	Alta	
Existencia del documento de funciones de empleado	Ritmo de incorporación de personal lento en relación al crecimiento de necesidades	Definición de un plan de crecimiento de la plantilla a corto, medio y largo plazo	Alta	
Existencia de planes de renovación de equipamiento e infraestructuras				
Informes de seguimiento del Service Desk				
Planificación de la gestión financiera y gastos				

relacionado con el CIC					
Buena planificación de los cambios producidos por las nuevas obras e infraestructuras de la UPO					
Recopilación de información para la resolución de problemas existentes y futuros					
Capacidad para adelantarse a las necesidades de los usuarios por parte del CIC					
CRITERIO : 3) PERSONAS					
Personal capacitado, con facilidad de adaptación y disposición al trabajo	Escaso reconocimiento entre pares, por desconocimiento general del trabajo de los compañeros			Mejora de la información interna, de modo que todo el personal conozca en que trabaja cada uno	Media
Autonomía en el aprendizaje de cada una de las tareas y apoyo entre compañeros	Falta de formación dirigida			Formación homologable para todas las áreas del CIC	Alta
Compromiso y empeño en el trabajo, con gran dedicación, entusiasmo y esfuerzo, a pesar de la carencia de personal y del gran número de proyectos asumidos	Frecuente falta de reconocimiento (externo) del esfuerzo continuo del personal del CIC Falta de conocimiento del volumen de trabajo y del esfuerzo que realiza el personal			Mayor documentación de los servicios en la página web Mejora de los procesos de información y comunicación, tanto hacia el cliente/usuario, como internamente (ya incluida en Criterio 0)	Alta
Proceso de re-estructuración del CIC en áreas, para una mejor organización de trabajo	El personal está en proceso de reestructuración			Definir una política clara de ampliación de plantilla, convocatoria de oposiciones periódicas	Alta
Aunque ya se señala en el primer punto del Autoinforme, el CEE quiere destacar la reconocida competencia del personal del CIC	Rigidez horaria. Progressiva reducción horaria 2006-2007 (40-37,5-35 horas) con correspondiente reducción en el complemento de productividad, aplicada con carácter general a todo el personal. Imposibilidad de dar una respuesta adecuada a incidentes no previstos, así como de planificar actividades que deben realizarse fuera del horario normal por suponer cortes de servicios críticos. Imposibilidad de contemplar el pago de horas extras en estos casos (punto también incluido en el Criterio 0)			Status de Servicio técnico, con política específica de horarios (flexibles) y formación (reconocimiento en la promoción de la formación técnica. Propuesta que debería ser asumida por el rectorado. (propuesta ya incluida en el Criterio 0)	Alta
CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS					
Tratamiento de tecnologías avanzadas y de última generación	Escaso conocimiento general de toda la infraestructura por parte de los usuarios y los propios trabajadores			Mayor y mejor difusión de las funciones del CIC	Alta
Esfuerzo por complementar el trabajo diario entre la empresa de externalización y el CIC	A veces el trabajo se ve afectado por la dependencia de las empresas externas			Equilibrar la carga de trabajo	Alta
Contacto continuo con el mercado para incorporar mejoras a la prestación de servicios	Falta de coordinación con otras áreas de la universidad			Fomentar la coordinación con otras áreas	Media

CRITERIO : 5) PROCESOS			
Alto número de servicios para la comunidad universitaria soportados por el CIC	Falta de herramienta para la gestión de CMDB	Adquirir herramienta de gestión de CMDB (ya incluida en Criterio 2)	Alta
Integración entre los servicios internos del CIC y los servicios externos asumidos para la AUPA por compromiso de la dirección de la UPO	La implantación de ITIL es lenta y además ha de ser asumida por la comunidad universitaria	Coordinación interna en la definición e implementación de ITIL	Alta
Seguimiento del soporte a usuarios externalizado	ITIL genera recelos	Formación adecuada en las nuevas metodologías, y en ITIL en especial	Media
Amplio apoyo a ITIL por parte de las organizaciones de TIC y por la comunidad académica	Dificultad de implantación de ITIL	Documentación de los procesos	Media
Beneficios futuros de la implantación de ITIL			
CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES			
Preocupación permanente por la calidad del servicio que se presta a los usuarios, con seguimiento semanal de la misma	Falta sistematizar el método de análisis de los resultados de las encuestas	Realizar un estudio para mejorar la participación de los usuarios en las encuestas sobre satisfacción del servicio	Media
Coordinación entre el Service Desk (externalizado) y el Jefe de Soporte e Incidencias	No se comunica el resultado de las encuestas a todo el personal del CIC	Publicar los resultados de las encuestas en la página web y revisar periódicamente los datos para plantear mejoras y detectar necesidad de actuaciones	Media
Seguimiento semanal entre el Service Desk (externalizado) y el Coordinador de Soporte y los técnicos de ésta área	La única encuesta existente se dirige solo a usuarios que acaban de recibir un servicio de asistencia, lo que puede generar un sesgo importante	Encuestas a todos los usuarios (PAS y PDI) que recibe atención por parte del CIC	Alta
La sistematización de la recogida de quejas, que en la mayoría de los casos deriva en la elaboración de un informe y en estudios posteriores de mejora		Incrementar la información a los clientes de los cambios que se producen en la UPO en cuanto a TIC	Media
La disponibilidad de encuestas para que el usuario pueda valorar el servicio			
Opiniones favorables sobre el funcionamiento del CIC por parte de todos los usuarios entrevistados en las audiencias	Un tema planteado con frecuencia por los usuarios del CIC en las audiencias han sido las incomodidades, según su percepción, de los sistemas de seguridad en la red implantados por el CIC. El CEE considera muy acertada y necesaria la política de seguridad de centros como el CIC, pero hay que ser capaz de hallar	Realizar un estudio sobre las protecciones a la red (antivirus, firewalls, sondas de intrusión, etc.) que permita conciliar la necesaria seguridad de la red con el acceso a los servicios con un grado aceptable de comodidad para los usuarios, en especial los estudiantes.	Alta

	un equilibrio entre la seguridad y la accesibilidad de los usuarios a los servicios.		
CRITERIO : 7) RESULTADOS EN EL PERSONAL			
Adaptación de la R.P.T. para conseguir los objetivos de la implantación de ITIL	No hay definido un procedimiento de difusión y uso de los resultados de las encuestas de satisfacción, ni de su medición sistemática	Realización de encuestas periódicas al personal del centro	Media
Reuniones periódicas con el personal del CIC para ver estado de satisfacción en cuanto a tareas y funciones de los puestos de trabajo	La promoción personal no está regularizada	Regularizar la promoción del personal del CIC de forma vinculada a los procesos de formación especializada	Alta
Reubicación de personal en otras áreas por necesidades del servicio (con el visto bueno de los coordinadores de área, el director del CIC y las personas implicadas)	Como se ha indicado la oferta de información especializada y su vinculación con la promoción es una cuestión pendiente		
El CEE ha detectado en las audiencias al personal un muy buen ambiente laboral entre el personal del CIC			
CRITERIO : 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD			
Conocimiento del entorno en que se sitúa el CIC y las posibilidades de interactuar con la sociedad	No se tienen planes de impacto en el medio ambiente	Definir un plan de impacto en el medio ambiente	Baja
El CIC participa y ayuda en las acciones sociales que realiza la universidad	Falta de aprovechamiento de los equipos obsoletos de la UPO	Impulsar la entrega de equipos obsoletos a entidades varias	Media
Muchos de los proyectos realizados por el CIC contribuyen a enlazar la sociedad con la tecnología		Sistematizar los mecanismos de análisis del impacto y sus procesos de revisión	Media
Orientación a la participación activa en distintos ámbitos públicos		Difusión de la obtención del certificado y firma electrónica	Alta
CRITERIO : 9) RESULTADOS CLAVE			
Existencia de SLA con la empresa Service Desk	Falta de difusión de los resultados obtenidos	Mejorar la difusión de los resultados obtenidos entre los usuarios	Alta
Implantación en proceso de la metodología de gestión ITIL	No existen indicadores para obtener resultados de los procesos de soporte	Elaborar indicadores de seguimiento de los procesos de soporte	Media
Seguimiento del servicio a través de reuniones semanales			

5. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA

En relación con la visita a la Universidad Pablo de Olavide el CEE desea destacar la buena organización por parte del Gabinete de Análisis y Calidad de la UPO y del propio servicio evaluado, y la buena acogida que tuvo por parte del personal del CIC, especialmente de su director, Juan Luis Pavón, y del director del Gabinete, Manuel Álvarez Osorio, que estuvieron disponibles en todo momento, a pesar de la apretada agenda con que se desarrolló la visita. También el CEE fue muy bien atendido por Andrés Garzón, director general de nuevas tecnologías y bibliotecas de la UPO.

Dada la experiencia de los miembros del CEE en este tipo de evaluaciones, el proceso inicial de debate y discusión del contenido de este informe se realizó con mucha facilidad y se llegó a conclusiones con relativa rapidez y en un ambiente de trabajo excelente.

Sin embargo la elaboración del Informe ha sido una tarea ardua y costosa. A la dificultad que supone redactar un informe de estas características, con la labor de síntesis que conlleva, se añadía en este caso la necesidad de rellenar unas plantillas y tablas tremendamente farragosas, que dificultan el proceso en lugar de favorecerlo.

Destaquemos un aspecto positivo: el uso de criterios y subcriterios valorados cuantitativamente permiten la comparación con otros servicios de la misma universidad o de otras. Y el que la guía se base en el modelo EFQM también es un aspecto positivo a destacar.

Pero, con espíritu constructivo, y de cara a su mejora, nos permitimos plantear algunos aspectos críticos.

En primer lugar, hay un exceso de desglose en los subcriterios y sus preguntas, que totalizan 353 valores a introducir en 11 tablas distintas, con, a veces, cuestiones redactadas de forma muy barroca, y con mucha reiteración. Ello no solo genera fatiga en el evaluador, sino que desorienta y se pierde la visión de conjunto.

Al no disponerse de copia electrónica del informe de autoevaluación del CA, la transcripción de puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora se acaba convirtiendo en una tarea rutinaria y que podría encargarse a alguien de menor cualificación que los miembros del CEE., además del tiempo que requiere.

Está bien, para una visión de conjunto, que el informe contenga puntos resumen como el apartado 4, pero:

- En 4.1 hay que repetir valores que ya están en las tablas y perdiendo además los decimales (el CEE ha incluido las medias de las tablas originales, no las que resultarían de los valores redondeados a enteros).
- En 4.3, aunque pueda ser intuitivo, no hay indicaciones en la Guía sobre como proceder
- La tabla resumen de 4.4 puede ser muy útil, pero la única aportación del CEE es la vinculación de puntos débiles y propuestas de mejora (para lo cual, tampoco hay indicaciones), ya que la información ya se ha introducido en cada uno de los criterios y, en cambio el trabajo de “cortar y pegar”, no muy creativo por cierto, es considerable

Lamentamos ser críticos, pero este informe parece diseñado para rebajar el interés del CEE, por cansancio, a medida que se rellena.

Tal vez sería importante realizar una adaptación del modelo a las distintas realidades de los Servicios Universitarios y a los distintos objetivos que pudieran existir en las Universidades. Es importante que el modelo y los servicios se sirvan mutuamente, creando armonía. El punto de partida, podría ser la definición de los objetivos específicos del Servicio como criterio orientador de la evaluación.

ANEXO: DOCUMENTACIÓN UTILIZADA

(Marcar o sombrear la casilla correspondiente)

Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita	Facilitados por el CEI	Utilizados por el CEE
CRITERIO 0. Evolución y Contexto actual del Servicio		
- Cuadro de variables del entorno socioeconómico		
- Datos estadísticos del Servicio	X	X
- Plantilla y organigrama del servicio en su evolución	X	X
- Encuestas de satisfacción interna y externa	X	X
- Normativa y reglamentos específicos del Servicio	X	X
- Normativa general de la Universidad	X	X
- Plan Estratégico de la Universidad	X	X
- Plan de Mejora del Servicio		
- Planificación del Servicio	X	X
- Evolución de las variables cuantitativas del Servicio en relación con el conjunto de variables de la Universidad		
- Tablas 1 y 2 de la Administración, según Guía de Autoevaluación	X	X
- Informe del CIC para el DG de Coordinación y Org. Administrativa	X	X
CRITERIO 1. Liderazgo		
- Reglamentos, Estatutos ...		
- Documentos de objetivos anuales o plurianuales	X	X
- Ejemplos de comunicaciones, equipos de trabajo		
- Planes estratégicos del Servicio y de la Universidad	X	X
- Planes operativos		
- Cursos de formación en gestión de calidad		
- Organigrama del Servicio	X	X
- Ejemplos de felicitaciones		
- Resultados de encuesta de personal		
- Plan de evaluación de rendimiento personal		
-		
CRITERIO 2. Política y Estrategia		
- Legislación que afecte al Servicio	X	X
- Modelos y resultados encuestas del personal		
- Plan de comunicación del Servicio		
- Documentos, informes, actas de comisiones del Servicio ...	X	X
- Memoria del CIC 2005-2006	X	X
CRITERIO 3. Personas		
- Planes de formación y desarrollo del personal		
- Documentación relacionada con los procesos de selección		
- Documentación sobre la evaluación del personal		
- Organigrama y diseño de perfiles profesionales	X	X
- Planes de seguridad y salud laboral		
- Manuales de funciones del personal del Servicio		
- Tablas 2 y 3 de Administración	X	X
- Relación de Puestos de Trabajo del CIC	X	X
CRITERIO 4. Alianzas y Recursos		
- Documentación sobre las alianzas establecidas por el Servicio		
- Inventarios		
- Documento de Propiedad Intelectual de la Universidad		
- Documento de ética institucional		
- Informe de gestión presupuestaria		
- Plan de marketing		
- Página web		X

- Manual de procedimientos		
- Modelos de encuestas		
- Tablas 1,2 y 4 de Administración	X	X
-		
CRITERIO 5. Procesos		
- Entrevistas y encuestas de satisfacción		
- Mapa de procesos		
- Manual de procedimientos	X	X
- Planes de formación y actualización del personal		
- Documentos de apoyo para los procesos (manuales, formularios, etc.)	X	X
- Planes de seguimiento de los procesos		
- Informes de evaluación y/o de auditorías externas		
- Planes de mejora en ejecución		
- Tabla 5 de Administración	X	X
- Modelos y resultados de encuestas		
- Indicadores de procesos		
- Datos estadísticos y ratios		
- Reglamento del Servicio		
-		
CRITERIO 6. Resultados en los Clientes		
- Tablas de indicadores		
- Resultados de encuestas y entrevistas y otros procedimientos de medida de la percepción	X	X
- Tabla 6 de la Administración	X	X
- Modelo y resultados de encuestas	X	X
- Carta de Servicios del CIC	X	X
CRITERIO 7. Resultados en las Personas		
- Manuales de funciones del personal del Servicio		
- Tablas de indicadores		
- Resultados de encuestas y entrevistas y otros procedimientos de medida de la percepción	X	X
- Modelo y resultados de encuestas	X	X
-		
CRITERIO 8. Resultados en la Sociedad		
- Tablas de indicadores		
- Resultados de encuestas y entrevistas y otros procedimientos de medida de la percepción social		
- Modelo y resultados de encuestas y entrevistas		
-		
CRITERIO 9. Resultados Clave		
- Dossier de datos estadísticos del Servicio		
- Resultados de auditorías, revisiones o evaluaciones		
- Documentación sobre resultados generales del Servicio (cuantitativos y cualitativos)		