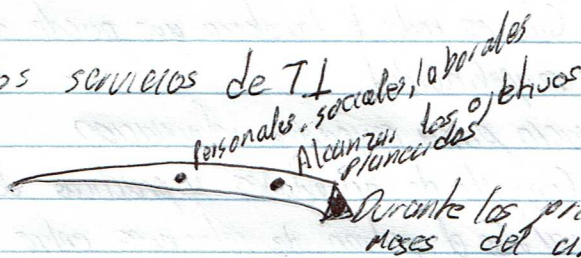


Vision del TESSFP: El TESSFP se concibe como una institucion de educacion superior, tendiente a la excelencia academica, que apoyado en el uso de tecnologias de la informacion y comunicacion (TIC) enfrenta los retos que la sociedad demanda, a travez de una gestion eficiente, transparente y eficaz. SUS egresados son profesionales con capacidad de criticas y analistas, formados para brindar soluciones vanguardistas, con un elevado compromiso social, espiritu emprendedor y un amplio sentido ético

1.5. Evaluacion de los servicios de TI


Personal: Nuevos objetos  Durante los primeros meses del año

Empresarial: Año tras año la alineacion con la tecnologia • Crecencia de estructuras y objetivos diarios, • Menor inversion en SI y TI • Presupuesto de TI para manejar proceso • No existe una estrategia de TI

¿Que hacer para evaluar las necesidades de TI?

Enumerar las necesidades del negocio, referente al mercado y a la competencia → ~~Identificar TI adecuada a las necesidades~~ → evaluar las necesidades tecnológicas → Analizar si la TI ofrece ventajas para su empresa

↓
Determinar responsabilidades ← Evaluar beneficios a corto, mediano y largo Plazo ← Definir métricas cuantificables, referentes al impacto a la mejora

Segun ITIL  Gestion de quejas: Registro de quejas, sugerencias y quejas

II. Encuesta de satisfaccion de clientes: Cuestionario, encuesta

✓ Revisión de servicios: Cambios sugeridos a los servicios