Fortalezas

* El equipo de trabajo es unido y todos están dispuestos a ayudar.
* Se tiene claramente identificado las áreas de soporte
* Se tiene una plataforma con documentos y guías
* Se cuentan con sistemas que ayudan a desempeñar las labores cotidianas
* Se tiene una gran área de aprendizaje por la amplia

La empresa está en el nivel 2 en el proceso de Evaluar y administrar los riesgos de TI, porque:

La evaluación de riesgos es inmadura y en evolución y se implanta a discreción de los gerentes de proyecto.

La documentación de los procesos es escasa.

no se realiza medición ni de procesos ni de servicio brindado.

existen procesos “elementales” que deberían estar documentados y no lo están.

Los procesos del departamento de TI están en nivel 2.1 Gestión del Rendimiento de Procesos Gestionados según COBIT debido que:

Existe un proceso para medir la satisfacción del cliente en cuanto al servicio brindado por un funcionario de TI.

No hay un proceso establecido para el entrenamiento del personal nuevo en TI.

**Inventario general de la tecnología**

* Equipo **Dell XX00, HP XX00**. El cual esta **obsoleto** dado que el fabricante las dejo de producir.
* Equipo **HP THXX00** esta en **crecimiento**, ya que tienen menos de 2 años en el mercado.
* Equipo **Dell XX20**, en un estado de **Saturación**. Dado que es muy estable, con mejoras cada 4 o 5 meses.
* Equipo **Dell XX40, XX55**. el cual esta en **Saturación**. Ya que tienen garantía y son muy confiables.
* **Switches Cisco XX00**. en etapa de **madurez**. Debido a que tienen poco tiempo en el mercado y siguen sacando mejoras.

Para el análisis de riesgos por favor revisar el Excel [Plan de Respuesta al Riesgo](Plan%20de%20Respuesta%20al%20Riesgo.xls) en el que se detalla varios ejemplos de riegos encontrados en lo que IT llegaría a afectar el funcionamiento de la empresa.

Para la ubicación en el modelo de madurez nosotros consideramos que la empresa está en el nivel 2 como se muestra en la imagen por los siguientes motivos:

1. La documentación de los procesos es bastante escasa. Se logra encontrar documentos con datos y procesos a seguir que son interesantes pero los mismos evidencian que no ha sido actualizados en varios meses o hasta años. Esta documentación puede que aun este vigente pero para estar seguros alguien dentro del área debería revisar y validar que sigan siendo útiles.

2. En el caso hipotético que se incorpore un nuevo compañero/a al grupo de trabajo y tuviera que comenzar sin ayuda los manuales para los procesos son vagos o inexistentes, por lo que la persona no tendría una guía clara para hacer el trabajo. Adicionalmente se ha encontrado que ciertos procesos documentados están repetidos hasta 3 veces, pero cada versión tiene notables diferencias entre ellos mismos.

1. Los procesos que actualmente se están realizando tiene la posibilidad de ser medidos pero no se está realizando la medición ni de los procesos ni del servicio brindado; esto lleva a que no se tenga una perspectiva clara de si lo que se hace está sirviendo.
2. Los funcionarios de las distintas áreas son buenos en sus labores y tiene mucho conocimiento, el problema es que dicho conocimiento ha sido adquirido empíricamente. Se sobre entiende que no todo puede estar documentado y que hay cosas que solo la experiencia las da, pero existen procesos “elementales” que deberían estar documentados y no lo están.
3. No se encuentra un documento con respecto a una capacitación por lo que los nuevos adquieren bases pero no son estandarizados ni todos comienzan con lo mismo. El conocimiento que vaya adquiriendo no solo se basa en lo que hagan sino con quien lo hacen puesto que deben seguir a su instructor, pero esto tampoco está establecido en cuanto al tiempo, confirmación de aprendizaje ni otros criterios evaluadores.

# Análisis de procesos

Evaluando los procesos del departamento de IT EUS consideramos que están en el nivel 2.1 de Procesos Gestionados de Cobit, específicamente en Gestión del Rendimiento. Los motivos por los que consideramos esto, aparte de los puntos de la sección anterior, es que en dicho departamento se ha evidenciado con la llegada de los nuevos integrantes que lo procesos no están documentados. Aparte de esto no se tiene una forma de estandarizar el conocimiento ni el entrenamiento de los nuevos. Esto debido que hasta hace poco todos los integrantes tenían ya cierta antigüedad y tenían mucho conocimiento empírico que la único forma de trasmitirlo era a través de que los nuevos estuvieran con esa persona si el problema pasaba.

Otro punto que justifica esto es el punto de vista de los clientes dado agilidad y tiempo de respuesta. Tomando como base el punto anterior los nuevos integrantes de EUS se les dificultan ciertas acciones que el cliente sabe que se deben hacer pero que por la misma falta de guías los usuarios nuevos duran un poco más en resolver.

El último ponto en cuanto a los procesos es la calidad medible. En cuanto a la calidad nos referiremos tanto a la parte individual como la grupal. Comenzando con la individual actualmente si se tiene un proceso para medir la satisfacción del cliente con respecto al servicio proporcionado por un usuario, pero el mismo depende de que el cliente llene una encuesta que se le manda a la hora de cerrar el tiquete. Aparte de esta también se cuenta con un “score card” (ejemplificado en la imagen) en la cual se mide al usuario como individuo.

En cuanto a la medición del departamento como uno solo está también es una encuesta que se realiza una vez al año en el que los usuarios pueden poner sus comentarios. El problema es que según lo recolectado la encuesta es principalmente, por no decir exclusivamente, por el usuario que quedó de satisfecho con el servicio; esto lo pudimos notar ya que a la hora de ir a encuestar a varios de los clientes los comentarios eran mayormente positivos, lo que llevaba a la pregunta de si había contestado la encuesta y la respuesta en la mayoría de los casos fue “No”. Indagando nos dimos cuenta que los usuario que no tenían quejas no lo llenaban ya que no veían necesario decir que todo estaba bien.

