



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

## PC04

## GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

### SERVICIO:

### SERVICIO DE INFORMÁTICA

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

#### *Control de documentación.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de Procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Alejandro Castillo López</b>
<b>Cargo: Jefe de Servicio/Unidad</b>	<b>Cargo: Vicegerente, Gerente en Funciones</b>
<b>Fecha: 24/04/2015</b>	<b>Fecha: 24/04/2015</b>

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2014.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2014.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2015.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2015.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2015.
14. Valoración o consideraciones finales



UNIVERSIDAD DE  
JAÉN

Informe de seguimiento de los procesos claves.

INF-SPC-PC

## 1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC04	I.[ PC 04.11]-01-[SINF]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades.	SINF		100.0	100.0	100	100	100%	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.11]-06	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo	SINF			87.91	99,98	99,9	>=95%	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.11]-07	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e para PAS Y PDI.	SINF					99,89	>=95%	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.11]-08	Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual	SINF					99,91	>=95%	Cumplido



UNIVERSIDAD DE  
JAÉN

Informe de seguimiento de los procesos claves.

INF-SPC-PC

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC04	I.[ PC 04.11]-09	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio correo-e para estudiantes y egresados.	SINF					99,91	>=95%	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.13]-13	Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	SINF		1.77	1.73	1,59	1,66	<=3	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.13]-16.1	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días.	SINF	69.0	73.97	75	86	82	>=60%,	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.13]-16.2	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0- 2 días.	SINF	86.0	89.79	92	93	90	>=80%,	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.13]-16.3	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0-5 días.	SINF	93.0	95.75	97.0	98	97	>=90%,	Cumplido



UNIVERSIDAD DE  
JAÉN

Informe de seguimiento de los procesos claves.

INF-SPC-PC

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC04	I.[ PC 04.13]-16.4	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: más de 5 días hábiles.	SINF	7.0	4.25	3.0	2	3	<=10%	Cumplido



## 2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

Código de Encuesta	Servicio	Indicador de Participación (%)				Valor Global				Valor Mejora			
		2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
<a href="#">EG-07-PC04</a> <a href="#">PC08-2013</a>													
EG-09-PC04	Servicio de Informática	26,15	100	95,21	80,06	3,44	3,96	4,05	3,9	3,14	3,82	3,91	4
EG-16-PC08													

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado.

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

*Resultado de la Encuesta post-servicio gestionada directamente por el Servicio/Unidad*

Código de encuesta	Unidad	Indicador Participación %	Valor Gobal	Valor mejora
EP-10-PC04	Servicio de Informática	20,88%	4,63	

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales.

*Informe de resultados de la Encuesta post-servicio:*

[EPS-PC04-PC08-SINF](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



**4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.**

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SINF	PC04	11	100%	8,18	3	100%	2	16

**5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.**

Unidad	Año
	2014
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

**6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.**

Unidad	Año
	2014
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	

**7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.**

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2013-CL-SINF](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2014/tendencias.:

Los indicadores del SINF y su tendencia se han analizado en detalle en un informe específico, se traslada aquí las principales conclusiones.

#### **I.[ PC 04.11]-01. Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.**

Se ha cumplido el valor objetivo (100%) lo que indica que el programa de mantenimiento preventivo se cumple perfectamente, acorde a lo establecido. La Unidad considera que se debe mantener el indicador sin realizar cambios.

#### **I.[ PC 04.11]-06. Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo.**

Se ha cumplido el valor objetivo de 95%, consiguiendo alcanzar 99,90%. Se aprecia un ligerísimo descenso de 8 centésimas respecto al valor del 2013 (99,98%). En el siguiente ciclo se continuarán registrando las interrupciones de más de 15 minutos en la plataforma Easyvista/Murphy 2.0, como indisponibilidades, ya que se ha constatado en el presente ciclo que de esta forma se facilita la medición de la disponibilidad del servicio. La Unidad considera que el valor objetivo debe continuar en 95%.

#### **I.[ PC 04.11]-07. Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e para PAS Y PDI**

Se ha cumplido el valor objetivo de 95%, consiguiendo alcanzar 99,89%. Se aprecia una ligerísima mejora de 7 centésimas en el 2º semestre respecto al 1º ya que se partía de un valor del 99,82%. Por otra parte, al tratarse de un nuevo indicador no disponemos de referencias del año anterior. Siendo así, consideramos que el valor objetivo debe continuar en 95%.

#### **I.[ PC 04.11]-09. Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio correo-e para estudiantes y egresados**

Se optó por desagregar los indicadores de disponibilidad del servicio de correo-e principalmente porque para el colectivo de estudiantes y egresados este servicio está externalizado con Google. Observamos que se ha cumplido el valor objetivo de 95%, consiguiendo alcanzar 99,91%. Se aprecia una ligera mejora de 9 centésimas en el 2º semestre respecto al 1º ya que se partía de un valor del 99,82%.

En otro orden de cosas, si en una primera lectura comparamos los dos indicadores de este servicio, observamos que prácticamente tienen el mismo valor, no apreciándose diferencia en este aspecto concreto entre el servicio que se presta a nivel interno para el colectivo PAS/PDI y el servicio que está externalizado para estudiantes y egresados. Por otra parte, al tratarse de un nuevo indicador no disponemos de referencias del año anterior. Siendo así, la Unidad considera que el valor objetivo debe continuar en 95%.

#### **I.[ PC 04.11]-08. Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual.**

Se ha cumplido el valor objetivo de 95%, consiguiendo alcanzar 99,91%. Al igual que en los dos indicadores anteriores, se aprecia una ligera mejora de en el 2º semestre respecto al 1º ya que se partía de un valor del 99,82%. De igual forma, al ser este también un indicador nuevo, no disponemos de referencias anteriores. Consideramos, por tanto, mantener el valor objetivo en 95%.

#### **I.[ PC 04.13]-13. Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.**

Se ha conseguido cumplir con el valor objetivo de 5€. Concretamente, el importe anual por PC en concepto de mantenimiento correctivo de este año ha sido 1,66€. En comparación con el año 2013, se





aprecia un ligero incremento de 0,17€ por PC/año. Al analizar en detalle el indicador pensamos que está influenciado en gran medida por el nº de equipos que adquiere la Universidad cada año de forma centralizada a través del Servicio de Informática, con unas determinadas condiciones de garantía, así como por lo que denominamos “umbral de mantenimiento hardware”, es decir, la fecha de adquisición del equipo, a partir de la cual prestamos soporte informático.

**I.[ PC 04.13]-16. Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días, 0-5 días y más de 5 días hábiles.**

Se ha cumplido holgadamente el valor objetivo (>60%, >80%,>90%,<10%) en los cuatro plazos, habiéndose conseguido llegar al 82%, 90%, 97% y 3%, respectivamente, encontrándose estos valores en línea similar a años anteriores.

En este sentido la prioridad en el SINF a medio plazo no es reducir el tiempo de respuesta, sino aumentar y mejorar los servicios ofrecidos a los usuarios en nuestra carta y, al mismo tiempo, mantener el grado de satisfacción que manifiestan los usuarios en las encuestas y valoraciones post-servicio. Hay que precisar que aumentar y mejorar los servicios ofrecidos, incluye la puesta a disposición de un servicio completamente nuevo o bien la mejora significativa de un servicio ya ofrecido (por cambio de tecnología o aumento considerable de funcionalidades). La relación entre el tiempo de resolución y la valoración numérica post-servicio de los usuarios no es una estadística que ofrezca nuestra plataforma EasyVista/Murphy 2.0. No obstante, se estudiará si es posible obtener estos datos para analizar una posible correlación entre ellos. Este estudio, si fuera posible, no sería desde el punto de vista de establecer un nuevo indicador numérico, sino para complementar cualitativamente la orientación del indicador actual.



## B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2014/Tendencias.:

### Encuesta general a clientes:

- La valoración global es satisfactoria
- El número de encuestas recibidas es menor que el año pasado (uno de los objetivos de la modificación y simplificación de la encuesta general era aumentar el número de encuestas recibidas), sin embargo según la compañera Sara Díaz del SPE el Servicio de Informática tiene una tasa de respuesta mayor que otros (esto no significa que por ello nos debamos sentir totalmente satisfechos). La tasa de respuesta óptima ha disminuido respecto a la del ciclo 2013, pasando del 95,31% al 88,06%. En la encuesta anterior recibimos 61 respuestas y este año 59. El número de encuestas enviadas casi se ha duplicado en 2014 respecto al 2013, aunque el nº destinado al PDI y PAS ha sido algo inferior este año, siendo este incremento debido al número de encuestas remitidas a los estudiantes.
  - o Observando que la disminución de preguntas y modificación de la redacción no ha conllevado una elevación del número de respuestas, habría que pensar y proponer entre todos los Servicios algunas otras acciones más creativas e innovadoras que nos permitieran incrementar el número de encuestas recibidas, por lo menos para conseguir el número óptimo de encuestas, para así obtener resultados representativos.
- En esta encuesta también participa este año los estudiantes, siendo la tasa de respuesta muy pequeña, un 1% del total de encuestas enviadas a estos.
  - o Dependiendo de las políticas TICs que deseen desarrollar el nuevo equipo de gobierno de la UJA respecto a estos miembros de la comunidad universitaria, así deberemos enfocar nuestras acciones de mejora e información hacia este colectivo, consiguiendo quizás así una mayor retroalimentación por parte de estos.
- De resaltar algún aspecto de los nuevos ítems consultados:
  - o La tasa más alta de satisfacción la presenta el ítem “Disponibilidad, trato y atención recibidos por el personal del Servicio”, por lo que debemos seguir manteniendo y potenciando este aspecto respecto a todos nuestros usuarios y usuarias.
  - o Tendríamos quizás que analizar cómo mejorar “La utilidad y facilidad de acceso a la información disponible en la página web de cada uno de los servicios del catálogo”, que es donde recibimos una menor puntuación de satisfacción, habiendo un gran porcentaje de usuarios algo satisfechos.
- Respecto a los valores globales obtenidos de las encuestas, porcentualmente mejoramos en 2014, tanto en la valoración del nivel de satisfacción global del SINP, así como del nivel de satisfacción global sobre la evolución de mejoras percibidas. Se detecta que el colectivo del PDI realiza una valoración algo mejor que el PAS.

**Encuestas postservicio:** Durante este ciclo, tal y como se venía haciendo en el 2º semestre del ciclo anterior, se han realizado las encuestas de forma automática a los usuarios solicitantes, incrementándose el número de encuestas enviadas. El porcentaje de respuestas de valoración a las encuestas remitidas está en el 21%, detectándose un pequeño aumento respecto al año anterior. Respecto a las valoraciones recibidas, el porcentaje de valoraciones negativas es mínimo: 2,47% respuesta 1 y 1,57% respuesta 2. En cambio se mantienen mayoritariamente (78,2%) y de forma general en todos los servicios las valoraciones recibidas como “Muy bueno”. En 2014 ya se dispone de datos de satisfacción segmentados por servicios, no detectándose singularidades en ninguno de ellos.

Se ha estado revisando el procedimiento que utiliza la herramienta para el envío y recepción de las encuestas post-servicio y se ha solicitado a la empresa propietaria la mejora de la misma, tarea que está estudiando actualmente.

**Quejas:** Se han recibido un total de 11 quejas durante el año 2014.



- Seis corresponden a deficiencias en el material/equipamiento informático o problemas en el acceso al software de docencia en las aulas.
- Una corresponde a la firma de actas que se resuelve en cuestión de horas. La solución que se le ofrece es realizar la firma en un PC en lugar de hacerlo en un MAC. Se queda en estudio la solución de la firma digital de actas en equipos MAC y se apunta a que el problema puede deberse a incompatibilidad con otras aplicaciones instaladas.
- Tres se refieren a problemas en la conectividad a la red RIMUJA. En el Servicio de Informática se es consciente de las deficiencias en la red inalámbrica y se les indica a los usuarios que se está en proceso de renovación de la misma en toda la Universidad.
- Hay una respecto a una cuenta TIC bloqueada pero no debido a ningún problema dependiente del Servicio de Informática sino a que se siguieron instrucciones de Secretaría para aquellos alumnos/as que no hubiesen realizado el pago de los precios públicos.

Según los datos, la mayor parte de las quejas proceden de las "aulas" y de la conexión WiFi". Algunas se quedan en estudio/monitorización o existe un plan de análisis/mejora ya puesto en marcha:

*RIMUJA:* Existe un plan de mejora en ejecución que se encuentra bastante avanzado.

*Aulas:* Está en implantación un análisis de optimización/renovación de las aulas.

**Sugerencias:** Se han registrado tres sugerencias durante el año 2014.

- Dos hacen referencia al software que el Servicio de Informática gestiona y pone a disposición de los distintos colectivos de la Comunidad Universitaria. En ambos casos se le indica a los usuarios la vía que deben utilizar para acceder a la información que solicitan.
- Una es respecto a la conexión a la red inalámbrica de la Universidad. Se le pide al usuario que se persone con su dispositivo móvil en la dependencia de la Unidad de Redes para solucionar su problema.

En todas las quejas/sugerencias se aportan explicaciones y en gran parte de las mismas se ofrecen alternativas de solución cuando procede. También se realizan mejoras que afecta positivamente a la calidad del servicio ofrecido.

**Felicitaciones:** Se reciben un total de 16 felicitaciones dirigidas al Servicio de Informática enmarcadas en los diversos servicios prestados. Las felicitaciones provienen de especialmente de personal interno de la Universidad, PDI/PAS y también algunas que grupos externos de la misma, que han recibido algún servicio desde el personal del Servicio de Informática.

En general las felicitaciones se centran en el trato cercano y amable del personal del Servicio de Informática a la hora de solventar las incidencias y/o los servicios recibidos.

Se ha recibido también una felicitación por el trabajo realizado por miembros del Servicio en los equipos de auditores internos de la Universidad, por lo que no solo se reciben a raíz de los servicios prestados por el propio servicio sino también por actuaciones externas al mismo.

Cabe destacar también la felicitaciones recibidas por la Organización de Jornadas Profesionales en la UJA, como la de Profesionales Digitales y la de Gobierno TI.

**C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2014: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)**

Tras el análisis individualizado en cada uno de los apartados anteriores, se comprueba que las mejoras introducidas en el proceso en el ciclo 2014 han repercutido positivamente en los resultados obtenidos y permiten evidenciar la consecución de la mejora continua en dicho proceso.

Cabe destacar la renovación de la red inalámbrica en los edificios de investigación y gestión que ha provocado el descenso de incidencias relacionadas con la cobertura de la red y por tanto en la reducción del número de quejas recibidas al respecto (4 frente a las 23 del ciclo anterior), ya que este había sido uno de los focos principales de quejas recibidas en el Servicio en ciclos anteriores. Otra mejora a destacar es la de gestión de contraseñas que ha reducido considerablemente el número de incidencias sobre cuenta TIC .

Respecto a las mejoras introducidas en infraestructura hardware como la migración de los balanceadores y la ampliación de servidores de BD, han repercutido en la disponibilidad de los servicios que se refleja claramente en el cumplimiento de los indicadores asociados, así como las modificaciones realizadas en los mismos (registrar las interrupciones de más de 15 minutos) han constatado una mayor facilidad en la medición de la disponibilidad de dichos servicios.

Del análisis de los resultados de este ciclo se desprende que debemos seguir trabajando en mejorar la infraestructuras de las aulas y de optimizar su funcionamiento así como de disponer la información más accesible a los usuarios, puntos que se convertirán en mejoras para el ciclo siguiente.

En definitiva, se evidencia la alineación de estas mejoras con los resultados obtenidos y otra prueba de ello es la revisión de las encuestas post- servicio, mejora que no se ha podido llevar a cabo debido a que la empresa no ha incorporado la revisión solicitada en la nueva versión por lo que los resultados que se pretendían obtener no se han conseguido.

Podemos decir que el reflejo de todo esto se evidencia en una valoración global satisfactoria, cumplimiento de indicadores, reducción del número de quejas e identificación de puntos de mejora para el ciclo siguiente



## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2014.

<b>Código:</b>	19-2014	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Indicadores.
<b>Proceso:</b>	PC04		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	Analizar la potencialidad de la nueva herramienta de gestión de incidencias para definir nuevos indicadores para el mantenimiento correctivo.		
<b>Causa:</b>	Los indicadores actuales se cumplen en los últimos años y ya no aportan tanta información como antes.		
<b>Objetivo:</b>	Obtener más información sobre el funcionamiento del proceso que ayude a detectar puntos de mejora		
<b>Recursos:</b>	Personal Servicio de Informática		
<b>Responsable:</b>	SINF		
<b>Previsión de resultados:</b>	Más información sobre el proceso		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2014		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha elaborado un informe específico para los indicadores del SINF, donde se recogen las recomendaciones de mejores prácticas en la gestión de TI, las posibilidades que ofrecen nuestros sistemas, así como las mediciones de los indicadores y su análisis.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Se verifica implantación. Informe de Indicadores del SINF		

<b>Código:</b>	20-2014	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos.
<b>Proceso:</b>	PC04		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	Estudio de ampliación de servidores de bases de datos		
<b>Causa:</b>	Detección de bloqueos por falta de recursos en periodos de concurrencia de procesos académicos.		
<b>Objetivo:</b>	Optimización del rendimiento de la base de datos		
<b>Recursos:</b>	Adquisición hardware.		
<b>Responsable:</b>	SINF		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mayor disponibilidad del Servicio Universidad Virtual		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2014		



<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>	
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Detectadas las necesidades de ampliación tanto de servidores de bases de datos como servidores de aplicaciones. Se han instalado las ampliaciones de recursos (memoria, CPU) en los servidores existentes mejorando así el rendimiento de las aplicaciones. También se han identificado las necesidades de nuevos servidores, se ha procedido a su adquisición y se está a la espera de su recepción.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Se verifica implantación a través de la técnico responsable de la sección (rarmero).			

<b>Código:</b>	21-2014	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos.	
<b>Proceso:</b>	PC04			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática			
<b>Descripción:</b>	Estudio de migración de los balanceadores software del servicio de identidad de la UJA			
<b>Causa:</b>	Degradación de los equipos actuales			
<b>Objetivo:</b>	Afianzar la disponibilidad del servicio			
<b>Recursos:</b>	Personal Servicio de Informática			
<b>Responsable:</b>	SINF			
<b>Previsión de resultados:</b>	Disponibilidad del servicio de identidad de la UJA, que repercutirá en la disponibilidad Web, Correo Electrónico y Universidad Virtual			
<b>Prioridad:</b>	Media			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2014			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>	
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se han migrado los servicios a nuevos balanceadores. Con esta mejora se ha obtenido mayor fiabilidad en la disponibilidad de los servicios siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Se han migrado los siguientes servicios:</li> <li>● idp.ujaen.es</li> <li>● usig-colabora.ujaen.es</li> <li>● ldap.ujaen.es</li> <li>● ldaps.ujaen.es</li> <li>● usig-munin.ujaen.es</li> <li>● usig-backup.ujaen.es</li> <li>● desacv.ujaen.es</li> <li>● desacv80.ujaen.es</li> <li>● desagd.ujaen.es</li> <li>● codigocv.ujaen.es</li> <li>● codigocv-git.ujaen.es</li> </ul>			



	<ul style="list-style-type: none"> <li>● universidadvirtual.ujaen.es</li> <li>● universidadvirtual-pre.ujaen.es</li> <li>● idp-pru.ujaen.es</li> <li>● xmpp.ujaen.es</li> <li>● xmpp-ssl.ujaen.es</li> </ul>
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Se verifica implantación

<b>Código:</b>	22-2014	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Servicio.
<b>Proceso:</b>	PC04		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	Mejora gestión de contraseñas		
<b>Causa:</b>	Incidencias registradas por olvido o pérdida de contraseña		
<b>Objetivo:</b>	Que el usuario pueda generar una contraseña nueva, introduciendo algún dato conocido.		
<b>Recursos:</b>	Personal Servicio de Informática		
<b>Responsable:</b>	SINF		
<b>Previsión de resultados:</b>	Disminución del número de incidencias		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2014		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<p>Nueva opción disponible que permite obtener la clave de la Cuenta TIC en caso de pérdida u olvido.</p> <p>Permite obtener los datos de usuario y contraseña introduciendo un código de seguridad que se recibe en una dirección electrónica alternativa o, en el caso de no disponer de ella, en el teléfono móvil.</p> <p>Para disponer de los datos actualizados, se permite la actualización de los mismos a través de una opción de Universidad Virtual.</p> <p>Analizados los beneficios obtenidos en el informe correspondiente del objetivo.</p>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Verificado a través de la web.		

<b>Código:</b>	23-2014	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos.
<b>Proceso:</b>	PC04		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	Actualización del equipo lógico de los puestos de trabajo del PAS		
<b>Causa:</b>	Obsolescencia del sistema operativo de los ordenadores del PAS y fin del soporte anunciado		



	por Microsoft		
<b>Objetivo:</b>	Disponer de un parque de ordenador con su equipo lógico actualizado		
<b>Recursos:</b>	Personal Servicio de Informática y empresa externa		
<b>Responsable:</b>	SINF		
<b>Previsión de resultados:</b>	Parque del PAS actualizado		
<b>Prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2014		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<p>En el SINF se ha abordado esta propuesta de mejora desde el objetivo O14-1.10 del POA. Que se puede sintetizar en los siguientes hitos:</p> <p>Hito 1: 27/01/14 Aprobación del Plan de Objetivos Anual del Servicio de Informática para el 2.014 recogiendo el objetivo</p> <p>Hito 2: 07/02/14 Envío de comunicado a los responsables de las unidades administrativas explicando el objeto y alcance del proyecto</p> <p>Hito 3: 18/09/14 Todos los responsables de las unidades administrativas han firmado confirmando y dando conformidad de los trabajos realizados</p> <p>Hito 4: Relación de los problemas encontrados durante la fase de implantación e información sobre las soluciones adoptadas.</p> <p>Hito 5: Envío de comunicado agradeciendo la colaboración de todas las unidades involucradas en el proyecto y dando por concluido el objetivo DATOS RESUMEN informe PC08.</p>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Se verifica implantación		

<b>Código:</b>	24-2014	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos.
<b>Proceso:</b>	PC04		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	Renovación de la red inalámbrica en edificios de investigación y gestión		
<b>Causa:</b>	Obsolescencia de la red inalámbrica antigua y número de quejas recibidas al respecto por parte de los usuarios		
<b>Objetivo:</b>	Disponer de una infraestructura de red inalámbrica renovada tecnológicamente en todos los edificios y exteriores de la Universidad y eliminar las quejas de los usuarios sobre el funcionamiento de la antigua infraestructura.		
<b>Recursos:</b>	Personal Servicio de Informática y empresa externa		
<b>Responsable:</b>	SINF		





<b>Previsión de resultados:</b>	Toda la infraestructura de la red inalámbrica actualizada tecnológicamente y no recibir tras su implantación quejas relacionadas con la infraestructura de red inalámbrica antigua.		
<b>Prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2014		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<p>En el SINF se ha abordado esta propuesta de mejora desde los objetivos O14-1.13, O14-1.14, O14-1.17 y O14-1.18 del POA.</p> <p>El O14-1.14 se ha pospuesto a 2015, debido a una baja laboral. 4 edificios de gestión B5, C2, C3 y 91</p> <p>El O14-1.13 se ha desarrollado en su totalidad abarcando los edificios A2, A3, B3, D3, exteriores del Campus Las Lagunillas y edificios A y B de la EPS de Linares.</p> <p>El O14-1.17 se ha desplegado nueva infraestructura WiFi en las dependencias cedidas a la Universidad en los edificios CTSA-Investigación y CTSA-Empresas del Parque Tecnológico de GEOLIT.</p> <p>El O14-1.18 se ha desplegado nueva infraestructura WiFi en las plantas baja y 1ª de edificio I+D+i y Emprendimiento (posteriormente denominado Magisterio).</p>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Se verifica implantación		

<b>Código:</b>	25-2014	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna.
<b>Proceso:</b>	PC04		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	Revisar el procedimiento de las encuestas post-servicio		
<b>Causa:</b>	Disminución del índice de respuesta		
<b>Objetivo:</b>	Disponer de mayor información por parte de los usuarios sobre aspectos basados en los criterios de calidad que permitan al SINF la mejora continua en ambos procesos. Incrementar el número de respuestas de valoración de los usuarios.		
<b>Recursos:</b>	Personal Servicio de Informática		
<b>Responsable:</b>	SINF		
<b>Previsión de resultados:</b>	Obtener un mayor número de respuestas de valoración y mayor información de las encuestas post-servicio		
<b>Prioridad:</b>			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2014		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Con el fin de facilitar a los usuarios la respuesta a las valoraciones, se ha intentado modificar el sistema de gestión de incidencias (Murphy 2.0) para que los usuarios accedan directamente al		



	<p>formulario de valoración al pulsar el enlace “Click here” sin necesidad de autenticarse previamente. Pero se presentan problemas técnicos al respecto que esperamos resuelvan la próxima versión de la herramienta cuya instalación está programada con el proveedor para febrero 2015.</p> <p>Por otra parte, el link “Click here” que hay en el correo de cierre de incidencia/petición y que dirige a la encuesta de satisfacción, nos parece poco intuitivo para los usuarios. Por lo que se ha solicitado al desarrollador de la herramienta que introduzcan esa mejora en la próxima revisión del producto.</p> <p>Además se ha modificado el texto que aparece en el correo de cierre en el que indicamos al usuario cómo puede complimentar la encuesta de manera que tenga más énfasis.</p> <p>Por otra parte, pensamos que a medida que lo usuarios se vayan familiarizando con la herramienta es posible que aumente el nivel de participación.</p> <p>Respecto a obtener mayor información de las encuestas, se ha elaborado un informe que obtenga de EV todos los comentarios de las incidencias y peticiones valoradas actualmente organizada por Tipo de Incidencia. Y coincidiendo con la actualización de la herramienta, se añadirá un nuevo parámetro para valorar, concretamente el “Tiempo de resolución”, de manera que los usuarios valoren tanto “la calidad del servicio prestado” como el “tiempo de resolución”, y realicen comentarios.</p>
<p><b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b></p>	<p>Se verifica implantación</p>



## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

<b>Unidad</b>	Servicio de Informática	<b>Año</b>	2014
---------------	-------------------------	------------	------

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Grupo de trabajo para el proceso PC04	10
Grupo de trabajo para el proceso PC08	9

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

<b>Unidad</b>	Servicio de Informática	<b>Año</b>	2015
<b>Proceso/s</b>	PC04. Gestión del Mantenimiento		
<b>Descripción de la mejora</b>	Revisión de las instrucciones técnicas de este proceso		
<b>Causa para su implantación</b>	Se detecta en la auditoría de seguimiento que algunas están obsoletas y que no se ha utilizado un criterio claro para determinar lo que es una instrucción técnica		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Añadir información al proceso sobre el desarrollo de determinados procedimientos del mismo.		
<b>Recursos previstos</b>	Recursos propios		
<b>Responsables de implantación</b>	J. Servicio		
<b>Previsión de Resultados</b>			
<b>Grado de prioridad</b>	Media		

<b>Unidad</b>	Servicio de Informática	<b>Año</b>	2015
<b>Proceso/s</b>	PC04. Gestión del Mantenimiento		
<b>Descripción de la mejora</b>	Revisión microsite del Servicio de Informática		
<b>Causa para su implantación</b>	Se detecta en las encuestas general de clientes que la utilidad y facilidad de acceso a la información disponible en la página web de cada uno de los servicios del catálogo del SINF es un área de mejora potencial.		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Mejorar la utilidad y facilidad de acceso a la información disponible en la página web de cada uno de los servicios del catálogo del Servicio de Informática		
<b>Recursos previstos</b>	Recursos propios		
<b>Responsables de implantación</b>	J. Servicio		
<b>Previsión de Resultados</b>	Mejora de los resultados de satisfacción en la encuesta general.		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		



UNIVERSIDAD DE  
JAÉN

Informe de seguimiento de los procesos claves.

INF-SPC-PC

Unidad	Servicio de Informática	Año	2015
Proceso/s	PC04. Gestión del Mantenimiento		
Descripción de la mejora	Despliegue de Opengnesys		
Causa para su implantación	Problemas recurrentes de la aplicación Rembo		
Objetivos de la mejora	Reducir el número de incidencias producidas por el software de arranque remoto Rembo y actualizar al sistema operativo Windows 7 en las aulas que utilizan este sistema.		
Recursos previstos	Recursos propios		
Responsables de implantación			
Previsión de Resultados	Mejora en el rendimiento de los equipos y disminución de incidencias.		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Servicio de Informática	Año	2015
Proceso/s	PC04. Gestión del Mantenimiento		
Descripción de la mejora	Renovación de aulas de informática		
Causa para su implantación	Problemas derivados de la obsolescencia del parque microinformático de las aulas de informática.		
Objetivos de la mejora	Disminución del mantenimiento correctivo en aulas de informática		
Recursos previstos	Personal del Servicio de Informática y proveedor externo		
Responsables de implantación			
Previsión de Resultados	Disminución de incidencias		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Servicio de Informática	Año	2015
Proceso/s	PC04. Gestión del Mantenimiento		
Descripción de la mejora	Reestructuración de los SSID de la red inalámbrica		
Causa para su implantación	Sugerencia de mejora de la infraestructura de la red inalámbrica		
Objetivos de la mejora	Simplificar y mejorar el acceso del usuario a la red inalámbrica		
Recursos previstos	Personal del Servicio de Informática y proveedor externo		
Responsables de implantación	URCST		
Previsión de Resultados	Disminución de incidencias		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Servicio de Informática	Año	2015
Proceso/s	PC04. Gestión del Mantenimiento		
Descripción de la mejora	Modificación de la ubicación del empleado desde Universidad Virtual		
Causa para su implantación	Incidencias detectadas en Universidad Virtual.		
Objetivos de la mejora	Mantener actualizada la ubicación del empleado en UXXI-RRHH		



Recursos previstos	Personal del Servicio de Informática
Responsables de implantación	USIG
Previsión de Resultados	Disminución de incidencias
Grado de prioridad	Media/Baja

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2015.

Proceso	PC04. Gestión del mantenimiento	Año	2015
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta	Encuesta General		
Denominación	Mejorar el proceso de desarrollo de encuestas generales		
Descripción			
Objetivo de la propuesta	Incremento de la participación Recoger más información del usuario en el caso de que responda de manera insatisfecha (valores 1 o 2).		

Proceso	PC04. Gestión del mantenimiento	Año	2015
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta	Documentación SIGCSUA		
Denominación	Agilizar tareas actualización de la documentación del SIGCSUA		
Descripción			
Objetivo de la propuesta	Que la comunidad universitaria disponga de la documentación del SIGCSUA actualizada en tiempo y forma		

Proceso	PC04. Gestión del mantenimiento	Año	2015
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación	Simplificar la documentación a cumplimentar para la revisión del SIGCSUA.		
Descripción			
Objetivo de la propuesta	Aumentar la difusión e interiorización del SIGCSUA		



## 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2015\*

<b>Unidad</b>	Servicio de Informática
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Nuevo Indicador
<b>Proceso/s</b>	PC04. Gestión del mantenimiento
<b>Descripción</b>	Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte
<b>Justificación/Objetivo</b>	

<b>I.[ PC 04.13]-XXX</b>		Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte	
<b>FORMULACIÓN:</b>		(Número incidencias resueltas en 1º nivel soporte en un ciclo/ Total incidencias-ciclo)*100	
<b>Valor límite:</b>		<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b> Anual
			<b>Periodicidad medición:</b> Continua
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Informática	<b>Responsable seguimiento:</b> Gerencia	
<b>Observaciones:</b>			
<b>CONTROL</b>		<b>Código de versión:</b> 01	
<b>Medición desde:</b>		nuevo para 2015	

<b>Unidad</b>	Servicio de Informática
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Legislación
<b>Proceso/s</b>	PC04. Gestión del mantenimiento
<b>Descripción</b>	<p>Eliminar las referencias a las siguiente legislación, ya derogada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Leg. Ex. 10 - Ley 32/2003, de de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.</li> <li>● Leg. Ex. 33 - Real Decreto-Ley 14/1999, de 17 de septiembre,</li> </ul>



	<p>sobre firma electrónica.</p> <p>Eliminar Leg. Ex. 01 - Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de datos de Carácter personal, ya que está en la parte de legislación general, y por tanto es una repetición.</p> <p>Modificar redacción de la Leg. Ex.30 de "Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril" a " Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril".</p> <p>Cambiar de numeración la Leg Ex. 75 – Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos" y ponerlo bajo la ley 11/2007 que desarrolla (Leg Ex. 19).</p> <p>Cambiar la Leg. Ex. 68 "Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal" a la Tabla de legislación General, ya que desarrolla la ley orgánica de protección de datos de carácter personal que está como legislación general.</p> <p>Modifica el texto de la Leg. In. 08 - "Protocolo para el Suministro de Datos e Información Institucional de la Universidad de Jaén, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión nº 45, de 1 de febrero de 2011, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión nº 38, de 6 de marzo de 2014. Además esla referencia a este protocolo aparece duplicada, como leg.In.08 y Leg.In.09. Habría que eliminar una.</p> <p>Eliminar la Leg. In. 11 - Reglamento de Servicio Jurídico. No está aprobado.</p> <p>Eliminar la Leg. In. 12 - Reglamento electoral. No procede la referencia a este reglamento en este proceso.</p>
<b>Justificación/Objetivo</b>	Modificaciones legislativas y normativas

<b>Unidad</b>	Servicio de Informática
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Instrucciones técnicas
<b>Proceso/s</b>	PC04. Gestión del mantenimiento
<b>Descripción</b>	IT.[PC 04.11]-01 Actualizaciones UXXI. Protocolo de actuación IT.[PC 04.11]-04 Política general de seguridad física para el Centro de Proceso de Datos (CPD)
<b>Justificación/Objetivo</b>	

**SIGC-SUA**



**UNIVERSIDAD DE  
JAÉN**

**Informe de seguimiento de los procesos claves.**

**INF-SPC-PC**

**14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.**

En general el equipo interno de trabajo del PC04 del Servicio de Informática, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2014, en consonancia con la valoración del informe ejecutivo de los resultados de la auditoría interna anual. No obstante, tendrá en consideración aquellas observaciones que considere oportunas para la mejora continua del proceso indicada por el equipo auditor, así como las oportunidades de mejora detectadas por los miembros del equipo interno del propio del PC04, resto de miembros del Servicio de Informática o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o post-servicio.