



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

## PC08

# GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO 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



## 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
PC08	I.[PC 08.1]-01	Proyectos terminados en el año natural.	SINF	80.0	68.0	83	95	72	80%	Incumplido
PC08	I.[PC 08.1]-02	Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes	SINF		6.0	12	10	18	10	Cumplido
PC08	I.[PC 08.3]-18.1	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días.	SINF	29.0	29.24	34.0	50	38	>=25%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.3]-18.2	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos:0-2 días hábiles.	SINF	72.0	71.98	74.0	66	59	>=55%	Cumplido



Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC08	I.[PC 08.3]-18.3	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0-5 días hábiles.	SINF	89.0	88.77	88.0	89	88	<b>&gt;=75%</b>	Cumplido
PC08	I.[PC 08.3]-18.4	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: más de 5 días hábiles.	SINF	11.0	11.23	13.0	11	12	<b>&lt;=25%</b>	Cumplido



**Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE. No obstante corto y pego aquí la medición de los indicadores del SINIF**

Proceso SIGC-SUA	Código SIGC-SUA	Resp. Medición	Resp. seguimiento	Periodicidad	Formulación	Valor Objetivo	Valor Límite	Valor Obtenido 2014			
PC.08.3 (Prestación de servicios técnicos)	I.[PC 08.3]-18	Automatizado Gesol	Jefa del Servicio	Anual (medición semestral)	(PTF0/PT)*100; (PTF2/PT)*100; (PTF5/PT)*100; (PTF>5/PT)*100.	>25%, >55%, >75%, <25%	<15%, <45%, <65%, >35%	38%	61%	87%	13%
PC.08.1 (gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico)	I.[PC 08.1]-01	Jefa del Servicio	Gerencia	Anual (medición cuatrimestral)	Cálculo porcentual de objetivos proyectos del plan anual que a 31 de diciembre han concluido la fase V sobre el total de los	>=15%; >=45%; >= 80%	<10%; 30%; < 60%	6 objjs); 28 % (7 objjs); 72%(18			
PC.08.1 (gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico)	I.[PC 08.1]-02	Jefa del Servicio	Gerencia	Anual (medición semestral)	Cálculo del número absoluto de comunicados masivos (vía correo electrónico) enviados a los usuarios para informar sobre nuevos servicios o mejoras de los ya existentes en un año	>=4 (1er sem); >= 10 (anual)	<2 (1er seme); < 5 (anual)	5		18	



## 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 Global	Valor mejora
EP-39-PC08	Servicio de Informática	28,21%	4,78	

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-2014-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	PC08	11	100%	8,18	3	100%	2	16

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

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

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

Unidad	Año
No conformidades de auditoría	2014
% 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.:

**Indicador I.[PC 08.3]-18 sobre prestación de servicios técnicos.** Este indicador recoge el porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días, 0-5 días y más de 5 días hábiles. La tendencia en los indicadores es estable en estos años, manteniéndose cierta holgura en el cumplimiento de los valores objetivos.

En el anterior ciclo de gestión, la auditoría interna hizo la observación de que podíamos ajustar dichos valores objetivos. En este sentido la prioridad en el SINP 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 respuesta y la valoración numérica post-servicio de los usuarios no es una estadística que ofrezca nuestra plataforma de gestión de peticiones de servicio. 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.

**Indicador I.[PC 08.1]-01 sobre gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico.** Este indicador recoge el cálculo porcentual de objetivos del plan anual que a 31 de diciembre han concluido la fase V sobre el total de los planificados. Se supera el valor objetivo para el primer y segundo cuatrimestre. En la medición del tercer cuatrimestre el valor obtenido es del 72% (18 objetivos del total de 25), cumple y supera el valor límite del 60% pero se queda por debajo del valor objetivo del 80%. Hay que hacer notar que este indicador es muy sensible a imprevistos que hagan que algún objetivo concreto no llegue a fase V, porque el peso de cada objetivo individual es grande sobre el total. Por eso el valor límite está en el 60% de manera más holgada mientras el valor objetivo está en el 80%. Sobre el valor objetivo no alcanzado la auditoría interna recomienda elaborar una *no conformidad*. Hemos estudiado esta recomendación y hemos realizado las siguientes consideraciones y actuaciones:

- En el informe de cada uno de los objetivos se ha documentado la razón de su no cumplimiento. Las causas son variadas: una complejidad mayor de la esperada, retrasos en obras o servicios proporcionados por empresas externas, falta de recursos. Además para un mismo equipo de trabajo, un mayor esfuerzo del esperado en un objetivo prioritario o en otras tareas aparte del PC08.1 puede hacer que no se avance para completar otro objetivo.
- Con este análisis se ha tenido en cuenta a la hora de planificar los objetivos del año 2015 para que sea realista y haya margen ante los imprevistos.
- Se propone una revisión en la definición del indicador y la creación de uno nuevo para medir los objetivos anulados.

**Indicador I.[PC 08.1]-02 sobre gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico.** Este indicador recoge el número de comunicados masivos (vía correo electrónico) enviados a los usuarios para informar sobre nuevos



servicios o mejoras de los ya existentes en un año natural.

Tenemos 18 comunicados que es un valor que supera ampliamente el valor anual objetivo. El valor del primer semestre de 5 comunicados está más ajustado. Es lógico que se incrementen los comunicados en el segundo semestre porque la mayoría de objetivos se desarrollan durante todo el año. Este indicador se propone modificarlo en el apartado 13 de este informe.

#### **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 se ha casi 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 SINF, 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 28%, detectándose una pequeña disminución respecto al año anterior. Respecto a las valoraciones recibidas, el porcentaje de valoraciones negativas es mínimo: 1,49% para respuestas 1 y 2 . En cambio se mantienen mayoritariamente (84%) 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 postservicio y se ha solicitado a la empresa propietaria la mejora de la misma, tarea que está estudiando actualmente.

**Quejas:** De las 11 quejas dirigidas al Servicio de Informática, 4 de ellas están relacionadas con el proceso de prestación de servicios TIC (PC08):

- Un usuario indicando que la red inalámbrica había dejado de funcionar en las Salas de Estudio de la EPS de Linares. El problema estaba causado por la implantación de la nueva red inalámbrica en el Campus de Linares enmarcada dentro del Objetivo 1.13 del POA de 2014, por lo que en pocos días el problema estaba solucionado.
- Existe sobre el mal funcionamiento de la red inalámbrica en la Biblioteca del Campus de Jaén. El origen viene por la saturación de las antenas en la biblioteca y por ello se ha encargado a la empresa que tiene el mantenimiento de la red, un estudio para solventar dichos problemas. Se está coordinando con el Servicio de Bibliotecas las actuaciones a llevar a cabo en función de este estudio. Se pretende tener solventado el problema a lo largo de 2015.
- También hay quejas en el Edificio B5. Para solventar estas quejas se ha incluido en el POA de 2015, el Objetivo 1.16. Con este objetivo se pretende implantar por completo la red inalámbrica nueva y eliminar totalmente la red antigua y con ella estos problemas de falta de cobertura y operatividad.
- En las Aulas de Informática se reciben quejas sobre la falta de material de audiovisuales. Teniendo en cuenta esta problemática, en el POA de 2015 se ha incluido un objetivo (código 1.3) para solventarla.

**Sugerencias:** De las 3 sugerencias dirigidas al Servicio de Informática, una de ellas está relacionada con el proceso de prestación de servicios TIC (PC08). Se refiere al funcionamiento de uno de los SSIDs propuestos para la conexión a la red inalámbrica, en concreto RIMUJA-WEB. Siguiendo esta sugerencia se ha propuesto para este año hacer una reestructuración de los SSIDs de la red inalámbrica, de forma que sólo queden dos. Uno de ellos, eduroam, para la conexión a internet y otro, WiFi-UJA, en el que estarán los manuales, guías prácticas y autoinstaladores para la WiFi.

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

La incorporación de una valoración global de cada objetivo TIC, evidencia el análisis final que se realiza del mismo donde se determinan las causas de los desfases en caso de producirse y los efectos de los mismos. Estos datos han sido fundamentales para el análisis del incumplimiento del indicador 8.1-01 donde se aportan las causas y efectos producidos que han llevado a la no finalización de los objetivos que han provocado el incumplimiento de dicho indicador. Esta información se ha tenido en cuenta a la hora de planificar los objetivos del año 2015.

Las modificaciones en la documentación del proceso (flujograma) reflejan una mejor comprensión e integridad de los procesos 8.1 y 8.3.

La alineación del Catálogo del Servicio con el propuesto por la CRUE ha mejorado la definición de los servicios y la identificación de los mismos por los usuarios pero debemos seguir trabajando en ello así como en su difusión, algo que se reflejará en el ciclo siguiente.

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.

En definitiva, se evidencia la alineación de estas mejoras con los resultados obtenidos, y otra prueba de ello, son los resultados de las encuestas post-servicio similares a los del ciclo anterior, debido a que no se ha llevado a cabo la revisión prevista ya que la empresa no ha incorporado la modificación solicitada en la nueva versión.

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>	61-2014	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión interna.	
<b>Proceso:</b>	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico			
<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>	Propios y empresa externa.			
<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>	Media			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2014			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Abril 2014	<b>Finalización:</b>	Vigente
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<p>Se han conseguido segmentar los resultados de las encuestas por tipo de servicio prestado. Se está trabajando en la mejora de la accesibilidad a la encuesta post-servicio. Actualmente aparece un enlace con la inscripción "Click here" y se ha intentado que no sea necesaria la identificación del usuario para realizar la encuesta, no siendo este último aspecto posible por restricciones del proveedor de EasyVista. Para mejorar la visibilidad del enlace de acceso a la encuesta se ha incluido un banner de gran tamaño.</p> <p>El servicio de informática estudia la posibilidad de ampliar la encuesta post servicio incluyendo una valoración del tiempo de resolución así como la calidad del servicio prestado.</p>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Verificación a través de EasyVista.			



<b>Código:</b>	62-2014	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Indicadores.
<b>Proceso:</b>	PC 08.3 Prestación de Servicios TIC.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	Analizar la potencialidad de la nueva herramienta para la gestión de peticiones en materia de indicadores.		
<b>Causa:</b>	Los indicadores actuales se cumplen en los últimos años y ya no aportan tanta información como antes.		
<b>Objetivo:</b>			
<b>Recursos:</b>			
<b>Responsable:</b>			
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2014		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Abril 2014	<b>Finalización:</b> Vigente
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha comenzado por el informe de análisis de indicadores con segmentación por tipos de servicio y se continuará profundizando en el futuro.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	No procede.		

<b>Código:</b>	63-2014	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos.
<b>Proceso:</b>	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
<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>			
<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> Abril 2014	<b>Finalización:</b> Vigente
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se han realizado propuestas de mejora desde los objetivos 014.1.13, 14, 17 y 18, que han sido abordados y conseguidos en todos ellos, salvo el objetivo 014.1.14 ha tenido que ser pospuesto a 2015 por baja laboral de un integrante clave del servicio para este proyecto (Renovación de la red inalámbrica en edificios de gestión –B5, C2, C3, 21 y 91-).	
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	No procede	

<b>Código:</b>	64-2014	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Comunicación.
<b>Proceso:</b>	PC 08.3 Prestación de Servicios TIC.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción:</b>	Revisión del catálogo de servicios		
<b>Causa:</b>			
<b>Objetivo:</b>	Facilitar más información al usuario de los servicios ofrecidos		
<b>Recursos:</b>			
<b>Responsable:</b>	SINF		
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Prioridad:</b>	Baja		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2014		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b> Abril 2014	<b>Finalización:</b> Vigente	
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha revisado y se ha adaptado alineándolo al catálogo CRUE TIC.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	No procede.		



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

Unidad	Servicio de Informática	Año	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.

Unidad	Servicio de Informática	Año	2015
Proceso/s	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico		
Descripción de la mejora	Revisión de las instrucciones técnicas de este proceso		
Causa para su implantación	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		
Objetivos de la mejora	Añadir información al proceso sobre el desarrollo de determinados procedimientos del mismo.		
Recursos previstos	Recursos propios		
Responsables de implantación	J. Servicio		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Servicio de Informática	Año	2015
Proceso/s	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico		
Descripción de la mejora	Revisión microsite del Servicio de Informática.		
Causa para su implantación	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.		
Objetivos de la mejora	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		
Recursos previstos	Recursos propios.		
Responsables de implantación	J. Servicio		
Previsión de Resultados	Mejora de los resultados de satisfacción en la encuesta general.		



<b>Grado de prioridad</b>	Media
---------------------------	-------

<b>Unidad</b>	Servicio de Informática	<b>Año</b>	2015
<b>Proceso/s</b>	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico		
<b>Descripción de la mejora</b>	Renovación de aulas de informática.		
<b>Causa para su implantación</b>	Problemas derivados de la obsolescencia del parque microinformático de las aulas de informática.		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Disminución del mantenimiento correctivo en aulas de informática.		
<b>Recursos previstos</b>	Personal del Servicio de Informática y proveedor externo.		
<b>Responsables de implantación</b>			
<b>Previsión de Resultados</b>	Disminución de incidencias.		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		

<b>Unidad</b>	Servicio de Informática	<b>Año</b>	2015
<b>Proceso/s</b>	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico		
<b>Descripción de la mejora</b>	Revisión Carta y Catálogo de Servicios		
<b>Causa para su implantación</b>	Una vez alineados con el catálogo de la CRUE, se requiere una revisión de los Servicios así como el soporte ofrecido de los mismos.		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Proporcionar servicios adecuados a las necesidades demandadas.		
<b>Recursos previstos</b>	Personal del Servicio de informática.		
<b>Responsables de implantación</b>			
<b>Previsión de Resultados</b>	Optimización de la prestación de los servicios.		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta/Media/Baja (según proceda)		

<b>Unidad</b>	Servicio de Informática	<b>Año</b>	2015
<b>Proceso/s</b>	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico		
<b>Descripción de la mejora</b>	Migración de servidores dedicados al entorno de pruebas de UXXI		
<b>Causa para su implantación</b>	Lentitud en los entornos de pruebas		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Disponer de un entorno de pruebas con unos niveles aceptables de rendimiento		
<b>Recursos previstos</b>	Reutilización de Servidores		
<b>Responsables de implantación</b>	USIG		
<b>Previsión de Resultados</b>	Entorno de pruebas mejorado		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		



<b>Unidad</b>	Servicio de Informática	<b>Año</b>	2015
<b>Proceso/s</b>	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico		
<b>Descripción de la mejora</b>	Adaptación a dispositivos móviles del entorno Universidad Virtual		
<b>Causa para su implantación</b>	Incremento del uso de dispositivos móviles		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Optimizar el tiempo de carga de Universidad Virtual en dispositivos móviles		
<b>Recursos previstos</b>	Personal del Servicio de Informática		
<b>Responsables de implantación</b>	USIG		
<b>Previsión de Resultados</b>	Menor tiempo de carga de Universidad Virtual en dispositivos móviles.		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		



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

<b>Proceso</b>	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	<b>Año</b>	2015
<b>Unidad, si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Encuesta General		
<b>Denominación</b>	Mejorar el proceso de desarrollo de encuestas generales		
<b>Descripción</b>			
<b>Objetivo de la propuesta</b>	Incremento de la participación Recoger más información del usuario en el caso de que responda de manera insatisfecha (valores 1 o 2).		

<b>Proceso</b>	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	<b>Año</b>	2015
<b>Unidad, si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Documentación SIGCSUA		
<b>Denominación</b>	Agilizar tareas actualización de la documentación del SIGCSUA		
<b>Descripción</b>			
<b>Objetivo de la propuesta</b>	Que la comunidad universitaria disponga de la documentación del SIGCSUA actualizada en tiempo y forma		

<b>Proceso</b>	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	<b>Año</b>	2015
<b>Unidad, si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>			
<b>Denominación</b>	Simplificar la documentación a cumplimentar para la revisión del SIGCSUA.		
<b>Descripción</b>			
<b>Objetivo de la propuesta</b>	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>	Indicadores
<b>Proceso/s</b>	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico
<b>Descripción</b>	Modificar indicador según lo marcado en amarillo en la siguiente tabla
<b>Justificación/Objetivo</b>	

<b>I.[PC 08.1]-01</b>		<b>Objetivos finalizados en el año natural.</b>		
<b>FORMULACIÓN:</b>		Cálculo porcentual de objetivos el plan anual que a 31 de diciembre han concluido la <b>fase V, VI y VII</b> sobre el total de los planificados.		
<b>Valor límite:</b>		<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	<b>Anual</b>
1 <sup>er</sup> cuatrimestre 10% 2 <sup>o</sup> cuatrimestre 30% 3 <sup>er</sup> cuatrimestre 60%		1 <sup>er</sup> cuatrimestre 15% 2 <sup>o</sup> cuatrimestre 45% 3 <sup>er</sup> cuatrimestre 80%	<b>Periodicidad medición:</b>	<b>Cuatrim stral</b>
<b>Responsable medición:</b>	<b>Jefa del Servicio de Informática</b>	<b>Responsable seguimiento:</b>	<b>Gerencia</b>	
<b>Observaciones:</b> El valor del 2 <sup>o</sup> y 3 <sup>er</sup> cuatrimestre es el acumulado del año natural. Fases y descripción: Fase 0 - No iniciado. Fase I- En estudio. Fase II – En desarrollo. Fase III – En desarrollo avanzado. Fase IV - Pruebas <b>Fase V- Explotación. Fase VI-Anulado por el solicitante. Fase VII -Anulado por el SINF</b>				
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 04</b>			
<b>Medición desde:</b>	<b>2010</b>			
<i>Ficha nº 1 - I.[PC 08.1]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.</i>				

<b>Unidad</b>	Servicio de Informática
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Indicadores
<b>Proceso/s</b>	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico
<b>Descripción</b>	Crear nuevo indicador para analizar los objetivos que a pesar de estar planificados se anulan. A continuación se expone la tabla con los detalles del nuevo indicador



<b>Justificación/Objetivo</b>	
-------------------------------	--

<b>I.[PC 08.1]-XX</b>		<b>Objetivos anulados en el año natural.</b>	
<b>FORMULACIÓN:</b>		<b>Cálculo porcentual de objetivos del plan anual que a 31 de diciembre que se encuentran en Fase VI o Fase VII.</b>	
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	<b>Anual</b>
		<b>Periodicidad medición:</b>	<b>Cuatrim stral</b>
<b>Responsable medición:</b>	<b>Jefa del Servicio de Informática</b>	<b>Responsable seguimiento:</b>	<b>Gerencia</b>
<b>Observaciones:</b> El valor del 2º y 3º cuatrimestre es el acumulado del año natural. <b>Fases y descripción:</b> Fase 0 - No iniciado. Fase I- En estudio. Fase II – En desarrollo. Fase III – En desarrollo avanzado. Fase IV - Pruebas Fase V- Explotación. Fase VI- Anulado por el solicitante. Fase VII- Anulado por el SINF			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 04</b>		
<b>Medición desde:</b>	<b>2010</b>		
<i>Ficha nº 1 - I.[PC 08.1]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.</i>			

<b>Unidad</b>	Servicio de Informática
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Indicadores
<b>Proceso/s</b>	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico
<b>Descripción</b>	Modificar indicador de comunicados para que todos los comunicados computen independientemente del medio por el que se difundan
<b>Justificación/Objetivo</b>	



<b>I.[PC 08.1]-02</b>		Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes.	
<b>FORMULACIÓN:</b>		Cálculo del número absoluto de <b>acciones de difusión</b> para informar sobre nuevos servicios o mejoras de los ya existentes en un año natural	
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
1 <sup>er</sup> Semestre 2 2 <sup>o</sup> Semestre 5	1 <sup>er</sup> Semestre 4 2 <sup>o</sup> Semestre 10	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Informática	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> El valor del 2 <sup>o</sup> Semestre es el acumulado del año natural.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 03		
<b>Medición desde:</b>	2011		

<b>Unidad</b>	Servicio de Informática
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Formatos
<b>Proceso/s</b>	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico
<b>Descripción</b>	Eliminar los formatos: F.[PC 08.3]-21 SOL-G100 Cuenta TIC F.[PC 08.3]-22 SOL-I421 Videoconferencia F.[PC 08.3]-23 SOL-I430 Digitalización de imagen F.[PC 08.3]-24 SOL-I440 Edición y procesado de imagen
<b>Justificación/Objetivo</b>	

<b>Unidad</b>	Servicio de Informática
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Formatos
<b>Proceso/s</b>	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico
<b>Descripción</b>	Añadir los nuevos formatos: "P-AV65 Petición de Servicio/AUDIOVISUALES/ALTA DE CONTENIDO AUDIOVISUAL" "P-AV66 Petición de Servicio/AUDIOVISUALES/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO AUDIOVISUAL"



	<p>"P-AV67 Petición de Servicio/AUDIOVISUALES/BAJA DE CONTENIDO AUDIOVISUAL"</p> <p>"P-AV68 Petición de Servicio/AUDIOVISUALES/PUBLICACIÓN CONTENIDO AUDIOVISUAL EN WEB TV UJA"</p> <p>" P-AV70 Petición de Servicio/AUDIOVISUALES/GENERACIÓN DE CONTENIDOS DOCENTES (MINIVIDEOS)"</p>
<b>Justificación/Objetivo</b>	

<b>Unidad</b>	Servicio de Informática
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Flujograma PC08.1
<b>Proceso/s</b>	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico
<b>Descripción</b>	Modificar flujograma PC08.1 (fichero aparte)
<b>Justificación/Objetivo</b>	

<b>Unidad</b>	Servicio de Informática
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Legislación
<b>Proceso/s</b>	PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico
<b>Descripción</b>	<p>Eliminar las referencias a las siguiente legislación, ya derogada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Leg. Ex. 03 - Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones.</li> <li>● Leg. Ex. 20 - Real Decreto 994/1999 de 11 de junio que aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.</li> </ul> <p>Cambiar de numeración la Leg. Ex. 28 – 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. 07).</p> <p>Modificar redacción de la Leg. Ex.14 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 la Leg. Ex. 27 “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>Modificar Leg. Ex. 16 - Real Decreto 448/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización. En la columna proceso, añadir PC08.1 y PC08.3.</p> <p>Añadir como Legislación Externa – Real Decreto 1494/2007, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social. En la columna proceso, especificar el PC08.1 y PC08.3</p>
<b>Justificación/Objetivo</b>	Modificaciones legislativas

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

En general el equipo interno de trabajo del PC08 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 PC08, resto de miembros del Servicio de Informática o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o post-servicio.