



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO 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.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre: Adelaida Cabrero Bueno	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha: 6 marzo del 2017	Fecha:

**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 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
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-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC04	I.[PC 04.11]-01- [SINF]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	SINF		100.0	100.0	100	100	100	100,00%	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	99,92%	99,52%	>=96%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-07	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA	SINF					99,89	99,89%	99,97%	>=96%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-08	Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual	SINF					99,91	99,75%	99,64%	>=96%	Cumplido



UNIVERSIDAD DE
JAÉN

Informe de seguimiento de los procesos claves.

INF-SPC-PC

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC04	I.[PC 04.11]-09	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio Google APPS Education.	SINF					99,91	99,92%	99,97%	>=96%	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	1,22	1,82 €	<=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	83%	78,08%	>=70%	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	89%	83,48%	>=85%	Incumplido



UNIVERSIDAD DE
JAÉN

Informe de seguimiento de los procesos claves.

INF-SPC-PC

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
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	97%	94,02%	>=92%	Cumplido
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	3%	5,80%	<=8%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-26	Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte.	SINF						62,93%	60,61%		



UNIVERSIDAD DE
JAÉN

Informe de seguimiento de los procesos claves.

INF-SPC-PC

2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS. A cumplimentar por SPE

Código encuesta	Unidad	Indicador						Valor global						Valor mejora					
		Participación (%)						2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016
EG-07-PC04-PC08-2013	Servicio de Informática.	26,15	100	95,21	80,06	100	100	3,44	3,96	4,05	3,9	3,73	3,76	3,14	3,82	3,91	4,00	3,69	3,81

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-10-PC04	Servicio de Informática	16,00%	4,68	

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	16	100%	5,75	4	100%	4,47	25

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	



7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2015-CL-SINF](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2016/tendencias.:

A pesar de las recomendaciones de los auditores de ajustar los valores objetivo y límite, puesto que en el presente ciclo se han elevado los valores objetivo y límite, creemos que es conveniente, en la medida de lo posible, mantenerlos al menos un año más para observar la tendencia y actuar en consecuencia en siguientes ciclos.

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

Todos los mantenimientos programados para el ciclo se han llevado a cabo sin incidencias reseñables. Se mantiene la tendencia pues y no se propone modificación alguna al respecto.

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

El valor objetivo se ha superado y se ha mantenido la tendencia de años anteriores. No se proponen modificaciones por tanto.

I.[PC 04.11]-07. Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA

Se ha alcanzado un valor por encima del fijado, siguiendo la tendencia de los últimos años. Por tanto no consideramos necesario proponer cambios en el presente ciclo.

I.[PC 04.11]-09. Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio correo-e de Google APPS Education

Al igual que el anterior indicador (I.[PC 04.11]-07) se han superado los valores propuestos siguiendo la tendencia de los últimos años. No se proponen mejoras sobre el mismo en este ciclo.

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

Los valores superiores a los límite/objetivo propuestos y mantienen la tendencia. No se proponen mejoras en el presente ciclo.

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

Se propone revisar la definición de este indicador para ajustarlo al proceso

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.

Los valores obtenidos para el presente ciclo son satisfactorios, aunque consideramos que el indicador de más de 5 días es información redundante y se ha de suprimir. Al igual que los anteriores, se sugiere que a excepción de este cambio, se mantengan los valores límite y objetivo para el próximo ciclo.

I.[PC 04.13]-26. Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte



Consideramos que no procede realizar sugerencias en este punto

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/tendencias.:

Encuesta general de clientes:

La valoración global continúa siendo muy satisfactoria (89,21%), superior respecto al ciclo 2015 (84,62%). Cumpliendo el objetivo marcado del incremento del 5% (88,85%). La media de satisfacción ha sido de 3,81, cumpliendo el objetivo de 3,80.

La valoración de la percepción sobre la mejora sigue siendo muy satisfactoria (90,32%), ligeramente superior respecto al ciclo 2015 (90,00%). Cumpliendo el objetivo marcado de mantener el 90%. La media de satisfacción ha sido de 3,76, acercándose muchísimo (-0,04) al objetivo de 3,80, siendo ligeramente superior (+0,07) a la del ciclo 2015 (3,69).

Encuestas postservicio:

Los usuarios siguen considerando de forma mayoritaria que el servicio prestado es "muy bueno" (puntuación 5), valorando de esta forma el 80% (422 incidencias) de las encuestas, una cifra 2 puntos porcentuales superior a la del ciclo pasado. Asimismo, valoran como "bueno" (puntuación 4) en un 14% (75 incidencias) y "normal" (puntuación 3) en un 3% (18 incidencias). Por otra parte, el porcentaje de respuestas recibidas como "insatisfecho" (puntuación 2) y "muy insatisfecho" (puntuación 1), sumando ambas, son solamente 16 incidencias, lo que supone un ínfimo 3%.

Quejas y sugerencias:

Se han recibido un total de 16 quejas y 4 sugerencias durante el año 2016

Salvo en un caso, que aunque se había contactado con el usuario, no se había actualizado la información en el sistema de quejas y sugerencias, se han cumplido los plazos de resolución establecidos.

La mayoría de quejas y sugerencias se encuadran dentro del PC.04. En su mayoría referidas a problemas con el equipamiento de las aulas de docencia, aulas de informática y equipos de préstamo. Estos problemas están provocados por las dificultades presupuestarias que desde hace unos años nos imposibilitan la renovación de equipamiento en aulas y equipos de préstamo. No obstante, en el curso 2016/17 ya se ha procedido a la renovación de parte de las aulas y para el próximo ciclo está previsto actuar sobre los equipos más obsoletos de acuerdo al presupuesto disponible y optimizar en la medida de lo posible el rendimiento de aquellos que no se puedan renovar.

Respecto a las sugerencias, se han respondido a todas ellas y ha quedado constancia de que el motivo de la sugerencia ha sido objeto de análisis y algunas de ellas han generado la implementación de mejoras en nuestros servicios tal y como se detalla a continuación.

Quejas o sugerencias que han generado una mejora:

- 2016/000035 Configuración eduroam Windows Mobile. Acciones de mejora: Se ha creado una FAQ específica. Se han realizado acciones para solucionar la incidencia general de conectividad con el proveedor Microsoft.
- 2016/000039 Envío automático de aviso cuando un profesor cuelgue las notas en universidad virtual. Acciones de mejora. Se implementa este aviso en uvirtual y queda operativo para la convocatoria de mayo 2016.
- 2016/000019 Servicio de Atención al Usuarios. Desatendido durante un tiempo. Acciones de mejora: Se realiza la instrucción técnica con el protocolo de funcionamiento de la Oficina de Atención al usuario.

Felicitaciones:



Se han contabilizado 25 felicitaciones recibidas de personal externo al Servicio de Informática, siendo las que hay que señalar que:

- 8 se refieren a la mejora realizada en el procedimiento de firma de actas
- 5 se refieren al Premio otorgado a la Gestión TI en el XI Congreso Nacional de itSMF
- 3 se refieren a las mejoras y mantenimiento en el servicio de Red Inalámbrica
- 3 se refieren a las mejoras de Universidad Virtual en general y la automatización de procedimientos en particular
- 2 felicitaciones vienen de entornos externos a la Universidad de Jaén

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

Se ha publicado en la web del Servicio los resultados de las encuesta general del 2016 y los de las encuestas postservicio. <http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/sinformatica/calidad>
Adicionalmente se ha publicado los resultados de la medición de los indicadores del 2016: <http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/sinformatica/inicio>

B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

La satisfacción general ha cumplido el objetivo marcado del incremento del 5% (88,85%). La media de satisfacción ha sido de 3,81, cumpliendo el objetivo de 3,80.

La valoración de la percepción ha cumplido el objetivo marcado de mantener el 90%. La media de satisfacción ha sido de 3,76, acercándose muchísimo (-0,04) al objetivo de 3,80, siendo ligeramente superior (+0,07) a la del ciclo 2015 (3,69).

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (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 2016 han repercutido positivamente en los resultados obtenidos y permiten evidenciar la consecución de la mejora continua en dicho proceso.

Se puede observar que después de las mejoras introducidas en los últimos años en la infraestructura de red inalámbrica apenas se reciben quejas de usuarios sobre incidencias de conectividad y la satisfacción de los usuarios, en el sector alumnos, que era el más afectado es alta.

Se continúa trabajando con el Catálogo del Servicio mejorado la definición de los mismos y su identificación por los usuarios, así como su normalización con el resto de Universidades, aunque debemos seguir trabajando en ello así como en su difusión.

Gracias a los avisos automáticos de publicación de notas se observa una tendencia descendente en las consultas por parte de los alumnos de las calificaciones provisionales, lo que incide positivamente en el rendimiento del servicio ofrecido.

En definitiva, se evidencia la alineación de estas mejoras con los resultados obtenidos, y otra prueba de ello, son los resultados de las encuestas generales, en las que se observa un aumento en la valoración global y en la percepción sobre la mejora.

Podemos decir que el reflejo de todo esto se evidencia en una valoración global satisfactoria, 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 2016.

Código:	20-2016	Naturaleza de la mejora:	Encuestas post-servicio.
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento. PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Recabar y analizar datos de insatisfacción de las encuestas postservicio.		
Causa para su implantación:	Se detecta una gran potencialidad, no lo suficientemente explotada, a la información que aportan las encuestas postservicio		
Objetivo de la mejora:	Disponer de información directa de usuarios que ayuden a la mejora continua		
Recursos previstos:	Aplicación Murphy 2.0		
Responsable de implantación:	Jefa de Servicio y Jefes de Unidad		
Previsión de resultados:	Identificar puntos de mejora sobre los servicios ofertados y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en las encuestas postservicio.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha elaborado informes específicos para ello en Easyvista. Continuallmprovement->Incidencias->IncidenciasCerradas Satisfacción usuarios y Continuallmprovement->Peticones->PeticonesCerradas Satisfacción usuarios. En el 2016, se han recibido 16 incidencias y 4 peticiones con valoración menor a 3.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica en Easyvista. Dos valoraciones con 2 y otras dos con 1.		

Código:	21-2016	Naturaleza de la mejora:	Mejoras derivadas de las Quejas/Sugerencias.
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento. PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Indicar en los comunicados de mejoras o nuevos servicios, cuando éstas han sido desarrolladas como consecuencia de quejas o sugerencias de los usuarios.		
Causa para su implantación:	Se detecta que los usuarios no perciben con suficiente claridad la utilidad de enviar quejas y sugerencias.		
Objetivo de la mejora:	Potenciar el sistema de quejas y sugerencias como una herramienta para la mejora continua		
Recursos previstos:	canales de comunicación del SINP		



Responsable de implantación:	Jefa del Servicio y Jefes de Unidad		
Previsión de resultados:	Difundir la utilidad de enviar quejas y sugerencias		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Ninguna de las mejoras y nuevos servicios que se han comunicado a toda la comunidad universitaria han sido consecuencia directa de una queja o sugerencia. No obstante, si se han realizado comunicaciones individuales de las mejoras realizadas como consecuencia de quejas y sugerencias.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	22-2016	Naturaleza de la mejora:	Difusión de resultados encuestas e indicadores.
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento. PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Dar difusión de los resultados de las encuestas e indicadores		
Causa para su implantación:	Se detecta que los usuarios no disponen de información del cumplimiento de los compromisos ni de los resultado de las encuestas		
Objetivo de la mejora:	Potenciar el sistema de encuestas como herramienta para la mejora continua		
Recursos previstos:	canales de comunicación del SINF		
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio		
Previsión de resultados:	Aumento de índice de respuesta de las encuestas de clientes		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Difundidos en la web los resultados de las encuestas y la medición de indicadores		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se evidencia la publicación en web. http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/sinformatica/planificacion/indicadores%20SINF%20medicion2016%20ed1.0.pdf (enero 2017), quedando pendiente los resultados de las encuestas.		



Código:	23-2016	Naturaleza de la mejora:	Encuestas post-servicio.
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento. PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Identificar puntos de mejora para facilitar el acceso a la encuesta postservicio		
Causa para su implantación:	Se detecta un índice de respuesta mejorable		
Objetivo de la mejora:	Aumentar índice de respuesta		
Recursos previstos:	A determinar		
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio y Jefes de Unidad		
Previsión de resultados:	Aumento de índice de respuesta		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Desde el 17/10, se puede personalizar la llamada a la encuesta de valoración dentro de la plantilla de correo de cierre de petición o incidencia, lo que nos ofrece una gran potencialidad para reclamar la atención del usuario y animarlos a que cumplimenten la encuesta		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica a través de uno de los correos enviados por sinf_responder@ujaen.es		



Código:	24-2016	Naturaleza de la mejora:	Revisión y difusión de Servicios.	
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento. PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.			
Unidad/es:	Servicio de Informática			
Descripción de la mejora:	Revisión y difusión de Carta y Catálogo de servicios TIC			
Causa para su implantación:	Se detecta cierta obsolescencia en la información ofrecida en la Carta de Servicios, así como que no es lo suficientemente conocida por los usuarios			
Objetivo de la mejora:	Identificar puntos de mejora en los servicios y procesos			
Recursos previstos:	A determinar			
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio y Jefes de Unidad			
Previsión de resultados:	Un catálogo de servicios actualizado y conocido por los usuarios			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	En el ciclo de 2016 se ha trabajado en la revisión del Servicio de mantenimiento de microinformática, dotación de equipamiento, conexión a red y conexión a RIUJA. Se continuará en el POA2017 continuar con dichas revisiones y ampliarlo a otros servicios del catálogo			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se evidencia que estaba reflejado en el POA2016 y se recogerá en el POA2017			



Código:	25-2016	Naturaleza de la mejora:	Instrucción Técnica.
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Finalizar la elaboración de la instrucción técnica para la "Gestión de incidencias" actualmente en borrador		
Causa para su implantación:	Se detecta cierta arbitrariedad en la ejecución del proceso		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la homogeneización de la resolución de incidencias		
Recursos previstos:	A determinar		
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio y Jefes de Unidad		
Previsión de resultados:	Proceso de gestión de incidencias más estable		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Vigente desde el 25 de julio del 2016 https://drive.google.com/a/ujaen.es/file/d/0Bw6betBZROaGVkJkeXFocXExZFE/viw?usp=sharing		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica la existencia de la IT-SINF-040 en el repositorio de Google Drive compartido entre los miembros del servicio		

Código:	26-2016	Naturaleza de la mejora:	Instrucción Técnica.
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento. PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Revisar IT de servicios críticos y valorar la oportunidad de incorporar las instrucciones de incidencia interna		
Causa para su implantación:	Se detecta duplicidad de información en la documentación		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la documentación de los procesos		
Recursos previstos:	A determinar		
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio y Jefes de Unidad		
Previsión de resultados:	Documentación actualizada y optimizada		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		

SIGC-SUA



UNIVERSIDAD DE
JAÉN

Informe de seguimiento de los procesos claves.

INF-SPC-PC

Desarrollo temporal:	Inicio:	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha revisado la IT de servicios críticos e incorporado las instrucciones para registrar incidencias internas e indisponibilidades. Versión borrador pendiente de aprobación. https://docs.google.com/a/ujaen.es/document/d/1L9aBoYveDkUYPZp3gOJXtGBS4HXnsNbEyRCWvz88qpw/edit?usp=sharing	
Verificación de resultados en auditoría, si procede:		



Código:	27-2016	Naturaleza de la mejora:	Servicio.
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Automatizar el envío de avisos cuando el profesor publique las notas en U. Virtual		
Causa para su implantación:	sugerencia de un profesor		
Objetivo de la mejora:	Proporcionar al alumno información más inmediata		
Recursos previstos:	Personal interno		
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio y USIG		
Previsión de resultados:	El estudiante más informado		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Operativo desde el 25 de mayo del 2016 y anunciado en Universidad Virtual		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verificó en la Auditoría de Seguimiento		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Servicio de Informática	Año	2016
---------------	-------------------------	------------	------

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Grupo de trabajo para el proceso PC04	8
Grupo de trabajo para el proceso PC08	7
Grupo de trabajo para gestión y análisis de encuestas	5

**11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.**

Unidad	Servicio de Informática	Año	2017
Proceso/s	PC04 y PC08		
Descripción de la mejora	Establecer reuniones periódicas de los grupos de calidad PC4 y PC08.		
Causa para su implantación	No existen reuniones periódicas para coordinar las tareas relacionadas con calidad.		
Objetivos de la mejora	Mejorar la coordinación de los grupos de calidad, planificar tareas (actualización de información, revisión de informes, encuestas, etc..) y realizar un seguimiento más continuo.		
Recursos previstos	A determinar		
Responsables de implantación	Jefa de Servicio y Jefes de Unidad		
Previsión de Resultados	Calendario de reuniones periódicas		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Servicio de Informática	Año	2017
Proceso/s	P04 y PC08		
Descripción de la mejora	Elaborar un procedimiento para organizar y clasificar la documentación del Servicio de Informática del sistema de gestión de calidad		
Causa para su implantación	No existe un procedimiento para que identifique la información vital y cómo organizarla. Cada Unidad conserva sus documentos en repositorios diferentes y según sus criterios.		
Objetivos de la mejora	Asegurar la gestión y disponibilidad de la documentación.		
Recursos previstos	A determinar		
Responsables de implantación	Jefa del Servicio y Jefes de Unidad		
Previsión de Resultados	Procedimiento para organizar y clasificar la documentación conocido por todo el personal del Servicio de Informática.		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Servicio de Informática	Año	2017
Proceso/s	PC04 y PC08		
Descripción de la mejora	Organizar sesiones informativas para dar conocer al personal del Servicio de Informática novedades de las IT de incidencias y peticiones revisadas.		
Causa para su implantación	Se detectan dudas sobre el funcionamiento de la gestión de incidencias y peticiones.		
Objetivos de la mejora	Mejorar la gestión de incidencias y peticiones.		
Recursos previstos	A determinar		
Responsables de implantación	Jefa de Servicio		
Previsión de Resultados	Difundir las IT a todo el servicio y mejorar los servicios ofertados.		
Grado de prioridad	Alta		



Unidad	Servicio de Informática	Año	2017
Proceso/s	PC04 y PC08		
Descripción de la mejora	Avanzar en la recogida de información directa de los usuarios		
Causa para su implantación	Mejora de la retroalimentación de los grupos de interés		
Objetivos de la mejora	Alinear las mejoras de los servicios con las necesidades de los usuarios		
Recursos previstos	A determinar		
Responsables de implantación	Servicio de Informática		
Previsión de Resultados	Establecimiento de nuevas iniciativas de retroalimentación de los grupos de interés		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Servicio de Informática	Año	2017
Proceso/s	PC04		
Descripción de la mejora	Revisar y crear una nueva edición de la IT para la interrupción de servicios críticos		
Causa para su implantación	Se observan disfunciones con el procedimiento real		
Objetivos de la mejora	Adaptar la IT al funcionamiento real		
Recursos previstos	A determinar		
Responsables de implantación	Servicio de Informática		
Previsión de Resultados	IT revisada y aprobada		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Servicio de Informática	Año	2017
Proceso/s	PC04		
Descripción de la mejora	Avanzar en el análisis del coste de las incidencias de los servicios		
Causa para su implantación	El proceso actual es demasiado engorroso y no alineado con el Catálogo de Servicios		
Objetivos de la mejora			
Recursos previstos	A determinar		
Responsables de implantación	Servicio de Informática		
Previsión de Resultados	Información sobre el coste de las incidencias por servicio el Catálogo		
Grado de prioridad	Media		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

Proceso	PE02	Año	2017
Unidad, si procede	Coordinación Técnica		
Naturaleza de la propuesta	Mejora de la retroalimentación de los usuarios en Encuestas Generales		
Denominación	Mejora del sistema de encuestas generales		



Descripción	Estudiar la posibilidad de Incluir en los ítem valorados con insatisfacción en las EG, un campo para que el usuario pueda expresar su motivo de insatisfacción y propuesta para mejorarla.
Objetivo de la propuesta	Disponer de información de insatisfacción y propuestas de mejora de los usuarios.

Proceso	PE02	Año	2017
Unidad, si procede	Coordinación técnica-SPE		
Naturaleza de la propuesta	Mejora de la visualización de los resultados estadísticos de las Encuestas Generales		
Denominación	Mejora del sistema de encuestas generales		
Descripción	Estudiar la posibilidad de ofrecer los resultados estadísticos en un formato que facilite su lectura		
Objetivo de la propuesta	Mejorar la lectura de los resultados de las Encuestas Generales		



13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017*

Unidad	Servicio de Informática
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC 04.13
Descripción	Modificar el indicador I.[PC 04.13]-16 para eliminar la medición que se refiere a aquellas incidencias resueltas en más de 5 días.
Justificación/Objetivo	Esta medición es redundante y esperamos que esta modificación ayude a una mejor comprensión de la semántica del indicador.

Unidad	Servicio de Informática
Naturaleza de la propuesta	Formatos
Proceso/s	PC 04
Descripción	Se han revisado los formatos que se encuentran en la siguiente carpeta compartida https://drive.google.com/drive/folders/0Bw6betBZROaGQ3M5MDROTxo3ck0?usp=sharing
Justificación/Objetivo	Adaptarlos a la imagen corporativa de la entidad.

Unidad	Servicio de Informática
Naturaleza de la propuesta	Flujogramas
Proceso/s	PC 04.13
Descripción	<p>se ha detectado una errata en el flujograma asociado al mismo. Se observa que se hace referencia, por duplicado, a un registro. Donde se hace referencia a R.[PC04.13]-07 Registro de comunicación con interesados, debe decir R.[PC04.13]-09 Registro de comunicación con los interesados.</p> <pre> graph TD Start(()) --> Decision{Necesario comunicar} Decision -- SI --> Oval([En su caso, comunicación de los resultados]) Decision -- NO --> Document[/Registro de comunicaciones con los Interesados R.[PC 04.13].07/] Oval --> Document </pre>
Justificación/Objetivo	Corregir la errata detectada por los auditores internos en el flujograma [PC04.13]

Unidad	Servicio de Informática
Naturaleza de la propuesta	Legislación



Proceso/s	PC 04
Descripción	<p>Eliminar los siguientes registros del Anexo I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA DEL PROCESO del documento ANEXO Nº6 DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SIGSUA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO (páginas 30 a 41/58 del documento):</p> <p>Ley 30/1992 derogada por 39/2015 Ley 11/2007 derogada por 39/2015 Real Decreto 195/2000 se basa en disposición derogada Real Decreto 1671/2009 se basa en disposición derogada. Leg. Ex.93.[PC 04] Leg. Ex.100. [PC 04]. Son instrucciones de carácter interno para las Fiscalías. No aplica a Universidades. Leg. Ex.105. [PC 04] está repetida con Leg. Ex.93.[PC 04] Leg. Ex.106. [PC 04] está repetida con Leg. Ex.99. [PC 04]</p>
Justificación/Objetivo	Actualización Legislativa

Unidad	Servicio de Informática
Naturaleza de la propuesta	Instrucciones técnicas
Proceso/s	PC 04
Descripción	Añadir la Instrucción técnica IT-SINF-040GestiónIncidencias en el servicio de informática al Anexo III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO del documento ANEXO Nº6 DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SIGSUA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO (páginas 44 a 45/58 del documento)
Justificación/Objetivo	Incluir la IT diseñada en el servicio de informática para la gestión de incidencias

***Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.**

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

El desarrollo de las mejoras programadas, sin duda, ha mejorado el grado de madurez del proceso. Por otra parte, se observa que el proceso se va interiorizando cada vez más en la rutina diaria del Servicio de Informática, aunque aún tenemos amplio margen de mejora.