



UNIVERSIDAD DE
JAÉN

Informe de seguimiento de los procesos claves.

INF-SPC-PC

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 08 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.

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.



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

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC08	I.[PC 08.1]-01	Objetivos terminados en el año natural.	SINF	80.0	68.0	83	95	72	81%	60%	80%	Incumplido
PC08	I.[PC 08.1]-02	Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes	SINF		6.0	12	10	18	15	15	10	Cumplido
PC08	I.[PC 08.1]-03	Objetivos anulados en el año natural.	SINF						1	7% (1/15)		
PC08	I.[PC 08.3]-16.1	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días.	SINF	29.0	29.24	34.0	50	38	44%	46,76%	>=35%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.3]-16.2	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	64%	63,15%	>=60%	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	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC08	I.[PC 08.3]-16.3	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	87%	79,48%	>=80%	Incumplido
PC08	I.[PC 08.3]-16.4	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	13%	15,80%	<=20%	Cumplido



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)						Valor global						Valor mejora					
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016
EG-07-PC04-PC08	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.

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
EP-39-PC08	Servicio de Informática	28,21%	4,78	-	21,00%	4,66		17,00%	4,85	

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

Pulse sobre el código de encuesta 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 Felicidades
SINF	PC08	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.:

I.[PC 08.1]-01. Objetivos finalizados en el año natural

Los objetivos finalizados en el segundo y tercer cuatrimestre, no cumplen el valor objetivo, si bien es cierto que están dentro del compromiso del valor límite. El motivo del retraso de los 6 objetivos no finalizados a final de año, se describe en el apartado valoración final del informe de seguimiento correspondiente de cada objetivo.

Este indicador se eliminará en el caso de desvincular el PC08.1 del SIGCSUA en el siguiente ciclo

I.[PC 08.1]-02. Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes

Cumplido en el ciclo que finaliza. Este indicador se eliminará en el caso de desvincular el PC08.1 del SIGCSUA en el siguiente ciclo

I.[PC 08.1]-03. Objetivos anulados en el año natural

Uno de los quince objetivos previsto ha sido anulado según se motiva en el apartado valoración final del informe correspondiente del seguimiento del objetivo. Este indicador se eliminará en el caso de desvincular el PC08.1 del SIGCSUA en el siguiente ciclo

I.[PC 08.3]-16. Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0, 0-2, 0-5 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

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 muy mayoritaria que el servicio prestado es “muy bueno” (puntuación 5), valorando de esta forma el 89% (267 peticiones) de las encuestas, exactamente el mismo porcentaje que en el ciclo pasado. Asimismo, valoran como “bueno” (puntuación 4) en un 9% (26 peticiones) y “normal” (puntuación 3) en menos de un 1% (2 peticiones). Por otra parte, el porcentaje de respuestas recibidas como “insatisfecho” (puntuación 2) y “muy insatisfecho” (puntuación 1), sumando ambas, son solamente 4 incidencias, lo que supone un ínfimo 1,5%.

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, durante el curso 2016/17 se han renovado parte de las aulas de prácticas y para el próximo ciclo se programarán actuaciones sobre los equipos más obsoletos de acuerdo al presupuesto disponible y se optimizarán 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 con 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 la encuesta general del 2016 y de las encuestas postservicio:

<http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/sinformatica/calidad>

Adicionalmente se han 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.

El análisis final que se realiza de cada objetivo nos permite disponer de las causas de los desfases en caso de incumplimiento de indicador PC08.1-01 y nos aporta información importante para realizar la planificación anual.

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.

Las mejoras en la creación de cuentas TIC reduce en tiempo importante en la tramitación y, consecuentemente, en la prestación del servicio "cuenta TIC" y elimina la dependencia y, consecuentemente, disminuye la carga de trabajo en el Servicio de Informática.

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. ContinualImprovement->Incidencias->IncidenciasCerradas Satisfacción usuarios y ContinualImprovement->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 resultados de las encuestas		
Objetivo de la mejora:	Potenciar el sistema de encuestas como herramienta para la mejora continua		
Recursos previstos:	canales de comunicación del SINIF		
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:	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			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	Pendiente			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	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			

Código:	72-2016	Naturaleza de la mejora:	Instrucción Técnica.	
Proceso:	PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico			
Unidad/es:	Servicio de Informática			
Descripción de la mejora:	Finalizar la elaboración de la instrucción técnica para la "Gestión de peticiones" 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 peticiones			
Recursos previstos:	A determinar			
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio y Jefes de Unidad			



Previsión de resultados:	Proceso de gestión de peticiones más estable		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha revisado el borrador y trasladado al formato establecido para IT, pero aún está pendiente de aprobación: https://docs.google.com/a/ujaen.es/document/d/1o6h9fdxkY_LJwnDNjHFRgvMYsEltjpxvorkRchN8a-g/edit?usp=sharing		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

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	PC08.1		
Descripción de la mejora	Desvincular la gestión de mejoras y nuevos servicios TIC (subproceso PC08.1) del SIGCSUA, en espera de la definición de un proceso transversal para todas las unidades fruto de la continuidad en el 2017 del objetivo de calidad 1 del ciclo 2016: <i>Realizar un estudio de revisión del SIGC-SUA para adaptarlo al despliegue del Plan Estratégico de la Universidad y que, a su vez, refuerce la interrelación con los Sistemas Internos de Garantía de Calidad de los centros y titulaciones y la integración en el Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión, alineándose con los planes de acciones de mejora de los referidos sistemas.</i>		
Causa para su implantación	La definición de un protocolo de despliegue del Plan Estratégico de la Universidad de Jaén transversal a todas los SERVICIOS/Unidades colisiona con la vigente Instrucción Técnica IT.PC08.1.SINF-01 (Procedimiento de planificación de mejoras y nuevos servicios TIC).		
Objetivos de la mejora	Adaptar el procedimiento del Servicio a lo establecido de manera transversal por la Gerencia a todas los Servicios/Unidades.		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Servicio de Informática		
Previsión de Resultados	Homogeneizar procedimientos con el resto de Servicios/Unidades		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Servicio de Informática	Año	2017
Proceso/s	PC04 y PC08		
Descripción de la mejora	Establecer reuniones periódicas de los grupos de calidad PC04 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	PC04 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 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	PC08		
Descripción de la mejora	Aprobar la IT de gestión de peticiones.		
Causa para su implantación	Mejora del proceso PC08.03		
Objetivos de la mejora	Homogeneizar y sistematizar la actuaciones del personal del SINF		
Recursos previstos	A determinar		
Responsables de implantación	Jefa del Servicio		
Previsión de Resultados	IT de gestión de peticiones aprobada y operativa		
Grado de prioridad	Alta		

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	Jefa de Servicio y Jefes de Unidad		
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	PC08		
Descripción de la mejora	Definir de forma precisa los proyectos TIC, especificando de forma objetiva métrica de seguimiento		
Causa para su implantación	Mejora en la definición de proyectos TIC comunicados por la Dirección		
Objetivos de la mejora	Alineación con la planificación estratégica de la Universidad		



Recursos previstos	A determinar
Responsables de implantación	Jefa de Servicio y Jefes de Unidad
Previsión de Resultados	Definir de forma precisa los proyectos TIC, especificando objetivos y métricas de seguimiento
Grado de prioridad	Alta

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

Proceso	PC08	Año	2017
Unidad, si procede	Comité de Calidad-Coordinación Técnica-SPE		
Naturaleza de la propuesta	Desvincular la gestión de mejoras y nuevos servicios TIC (subproceso PC08.1) del SIGCSUA, en espera de la definición de un proceso transversal para todas las unidades fruto de la continuidad en el 2017 del objetivo de calidad 1 del ciclo 2016: Realizar un estudio de revisión del SIGC-SUA para adaptarlo al despliegue del Plan Estratégico de la Universidad y que, a su vez, refuerce la interrelación con los Sistemas Internos de Garantía de Calidad de los centros y titulaciones y la integración en el Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión, alineándose con los planes de acciones de mejora de los referidos sistemas.		
Denominación	Analizar y adaptar el protocolo de despliegue del Plan Estratégico de la Universidad de Jaén transversal a todas los Servicios/Unidades al SIGC-SUA		
Descripción	La definición de un protocolo de despliegue del Plan Estratégico de la Universidad de Jaén transversal a todas los Servicios/Unidades colisiona con la vigente Instrucción Técnica IT.PC08.1.SINF-01 (Procedimiento de planificación de mejoras y nuevos servicios TIC).		
Objetivo de la propuesta	Adaptar el procedimiento del Servicio a lo establecido de manera transversal por la Gerencia a todas los Servicios/Unidades.		

Proceso	PE02	Año	2017
Unidad, si procede	Coordinación técnica-SPE		
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 Encuestas Generales, 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 y su difusión		
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	PC08
Descripción	Eliminar I.[PC 08.1]-01 Objetivos terminados en el año natural. Eliminar I.[PC 08.1]-02 Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes Eliminar I.[PC 08.1]-03 Objetivos anulados en el año natural
Justificación/Objetivo	Propuesta de desvinculación del PC08.1 del SIGC-SUA

Unidad	Servicio de Informática
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC08
Descripción	Modificar I.[PC 08.3]-16 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días, 0-2 y 0-5. Se elimina el último valor de más de 5 días por considerarse información redundante con el anterior valor de 0-5 días.
Justificación/Objetivo	Información redundante

Unidad	Servicio de Informática
Naturaleza de la propuesta	Formatos
Proceso/s	PC08
Descripción	Eliminar F.[PC 08.1]-01 Plan Operativo Anual Eliminar F.[PC 08.1]-02 Informe de Planificación y Seguimiento
Justificación/Objetivo	Propuesta de desvinculación del PC08.1 del SIGC-SUA

Unidad	Servicio de Informática
Naturaleza de la propuesta	Registros
Proceso/s	PC08
Descripción	Eliminar R.[PC 08.1]-01 Informe de planificación y seguimiento Eliminar R.[PC 08.1]-02 Registro de comunicaciones con los interesados. Eliminar R.[PC 08.1]-03 Plan Operativo Anual. Eliminar R.[PC 08.1]-04 Informe de seguimiento POA cuatrimestral Eliminar R.[PC 08.1]-05 Documentación usuarios Eliminar R.[PC 08.1]-06 Anuncio de la mejora o nuevo servicio TIC
Justificación/Objetivo	Propuesta de desvinculación del PC08.1 del SIGC-SUA

Unidad	Servicio de Informática
Naturaleza de la propuesta	Flujogramas
Proceso/s	PC08
Descripción	Eliminar el flujograma PC08.1. Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC
Justificación/Objetivo	Propuesta de desvinculación del PC08.1 del SIGC-SUA



Unidad	Servicio de Informática
Naturaleza de la propuesta	Legislación
Proceso/s	PC08
Descripción	Eliminar Real Decreto 195/2000 se basa en disposición derogada. Real Decreto 1671/2009 se basa en disposición derogada Leg. Ex.29.[PC 08] duplicada con Leg. Ex.26.[PC 08] Leg. Ex.35.[PC 08] Son instrucciones de carácter interno para las Fiscalías. No aplica a Universidades.
Justificación/Objetivo	Actualización legislativa y corrección de errores

Unidad	Servicio de Informática
Naturaleza de la propuesta	Instrucciones técnicas
Proceso/s	PC08
Descripción	Eliminar IT.PC08.1.SINF-01 Procedimiento de planificación de mejoras y nuevos servicios TIC
Justificación/Objetivo	Propuesta de desvinculación del PC08.1 del SIGC-SUA

***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 proceso se ha desarrollado con arreglo a lo previsto durante el 2016, sin embargo se ha visto alterado profundamente de cara a lo programado en los primeros meses del 2017, a consecuencia de un nuevo procedimiento de mayor rango y alcance. A pesar de que los efectos del mismo sean negativos sobre el Servicio de Informática en un primer momento, se valora el nuevo procedimiento como una oportunidad de mejora no solo para el Servicio de Informática, sino para todos los servicios y unidades administrativas que participan en el SIGCSUA.