



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC04 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: 23/04/2018	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 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado o 2012	Resultado o 2013	Resultado o 2014	Resultado o 2015	Resultado 2016	Resultado o 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-01-[SINF]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	Semestral	SINF	100.0	100	100	100	100,00%	100%	100%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-06	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo	Semestral	SINF	87.91	99,98	99,9	99,92%	99,52%	99,38%	>=96%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-07	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA	Semestral	SINF			99,89	99,89%	99,97%	99,39%	>=96%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-08	Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual	Semestral	SINF			99,91	99,75%	99,64%	99,01%	>=96%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-09	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio Google APPS Education.	Semestral	SINF			99,91	99,92%	99,97%	100%	>=96%	Cumplido



Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultad o 2012	Resultad o 2013	Resultad o 2014	Resultad o 2015	Resultado 2016	Resultad o 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-13	Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	Semestral	SINF	1.73	1,59	1,66	1,22	1,82 €	1,29 €	<=3	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-16.1	Porcentaje de de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días.	Semestral	SINF	75	86	82	83%	78,08%	75,82%	>=70%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-16.2	Porcentaje de de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos:0- 2 días.	Semestral	SINF	92	93	90	89%	83,48%	81,83%	>=85%	Incumplido
PC04	I.[PC 04.13]-16.3	Porcentaje de de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0-5 días.	Semestral	SINF	97.0	98	97	97%	94,02%	95,56%	>=92%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-26	Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte.	Continua	SINF				62,93%	60,61%	57,78%		



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

		Indicador					Valor global					Valor mejora				
		Participación (%)														
		2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
EG-07-PC04-PC08-2013	Servicio de Informática.	95,21	80,06	100	100	100	4,05	3,9	3,73	3,76	3,96	3,91	4,00	3,69	3,81	3,93

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016			2017		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
EP-10-PC04	Servicio de Informática	20,88%	4,63	-	20,00%	4,65	-	16,00%	4,68		14,72%	4,81	

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	15	100%	4,48	3	100%	0,75	8

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

Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE. **Salvo las nuevas que, en su caso, se pretendan levantar. En este caso consultar directamente con Coordinación Técnica.**

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

Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE.

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-SINF](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/tendencias.:

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. Se considera acorde al objetivo y capacidad del proceso, por lo que no se proponen cambios en el siguiente ciclo.

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.

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 objetivo, siguiendo la tendencia de los últimos años. Se considera acorde al objetivo y capacidad del proceso, por lo que no se proponen cambios en el siguiente ciclo.

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

Se ha alcanzado un valor por encima del objetivo, siguiendo la tendencia de los últimos años. Se considera acorde al objetivo y capacidad del proceso, por lo que no se proponen cambios en el siguiente ciclo.

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

Se ha alcanzado un valor por encima del objetivo, siguiendo la tendencia de los últimos años. Se considera acorde al objetivo y capacidad del proceso, por lo que no se proponen cambios en el siguiente ciclo.

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

En el presente ciclo se aprecia una mejora en este indicador, bajando de 1,82€ en el 2016 a 1,29€ en el 2017. No obstante, se han revisado y homogeneizado los criterios y herramientas para la gestión financiera de los partes de trabajo a servicios externos. Para el siguiente ciclo se analizará el impacto.

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 y ajustados al objetivo, salvo el porcentaje de incidencias resueltas en menos de 2 días. Se considera conveniente ajustar el valor objetivo a la capacidad del proceso y establecerlo al 80%.

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

Se observa una leve disminución del valor. La revisión de la clasificación de las incidencias y alineamiento con el Catálogo de Servicios TI, ayudará en el siguiente ciclo a analizar este indicador con mayor detalle e identificar puntos de mejora de los servicios.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/tendencias.:

Encuesta general de clientes:

La valoración global se mantiene siendo muy satisfactoria (88,05%), algo inferior respecto al ciclo 2016 (89,21%). Cumpliendo el objetivo marcado de mantener el valor por encima del 85,00%. La media de satisfacción ha sido de 3,96, algo superior al ciclo 2016 (3,81), cumpliendo el objetivo de mantenerse por encima de 3,80.



La valoración de la percepción sobre la mejora sigue siendo muy satisfactoria (88,93%), ligeramente inferior respecto al ciclo 2016 (90,32%). Muy cerca de cumplir el objetivo marcado por el SINF de mantener el valor del 90%. La media de satisfacción ha sido de 3,93, alcanzando el objetivo de mantener la media de satisfacción por encima de 3,80, siendo ligeramente superior (+0,14) a la del ciclo 2016 (3,79).

Encuestas postservicio:

Los usuarios siguen considerando de forma mayoritaria que el servicio prestado es “muy bueno” (puntuación 5), valorando de esta forma el 88% (431 incidencias) de las encuestas, una cifra 8 puntos porcentuales superior a la del ciclo pasado. Por otra parte, el porcentaje de respuestas recibidas como “insatisfecho” (puntuación 2) y “muy insatisfecho” (puntuación 1), sumando ambas, son solamente 9 incidencias, lo que supone un ínfimo 1%, mejor aún que el año pasado (3%).

Quejas y sugerencias:

Se han recibido un total de 13 quejas y 3 sugerencias durante el año 2017.

La media del plazo de respuesta se sitúa en 4,14 días. Todas han sido contestadas dentro del plazo de respuesta, salvo la 2017/93, que supera el plazo en 1 día, a causa de la carga de trabajo y un viaje de trabajo durante esos días de la Jefa del Servicio.

El tiempo de respuesta de la queja 2017/565 aparece sobrepasado (20 días), no obstante, desde el SIAG se hace una observación aclarando lo que impidió tramitar la queja en tiempo, por lo que no se cumple el plazo de respuesta.

Este año la mayoría de las quejas y sugerencias están relacionadas con los sistemas que soportan los servicios como la aplicación de reservas de en puestos de libre acceso en aulas de informática, docencia virtual, pcs virtuales y software virtualizado. Durante el ciclo 2018 se procederá a la revisión de dichos sistemas y se continuará con la renovación de parte de las aulas.

Respecto a las sugerencias, se ha 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:

- 2017/745, 2017/703, Problemas y disponibilidad de ordenadores de las salas de libre acceso del Servicio de Informática. Acción de mejora: Se desactiva el cliente de reservas en aulas de libre acceso.
- 2017/754. Consulta sobre horario de apertura de aulas de libre acceso. Acción de mejora: Ampliación de horario de apertura de aulas de libre acceso.
- 2017/25. Problemas de acceso a la plataforma de Docencia Virtual. Acción de mejora: Se han ampliado los recursos destinados a esta plataforma y se han realizado tareas de administración destinadas a la mejora del rendimiento de la misma.
- 2017/33. Sugerencia sobre correo SPAM recibido. Acción de mejora: Revisión e inclusión en filtros de los sistemas antispam.

Felicitaciones:

Se han contabilizado 8 felicitaciones recibidas en el Servicio de Informática. De manera resumida: concesión a un miembro del SINF de un premio de buenas prácticas en la gestión, una alumna extranjera por resolverle un incidencia en su ordenador, dos de la Vicerrectora de TIC y Universidad Digital por la renovación del Diario Digital y las actuaciones para la parada del CPD, una de un compañero del PAS por la renovación de los puestos de trabajo, otra de la Secretaría General por el trabajo realizado en la inauguración del Curso Académico y otra de un compañero del PAS por la resolución de una incidencia de correo electrónico.

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 2017 y de las encuestas postservicio:



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

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 de mantener el valor por encima del 85,00% (88,05%). La media de satisfacción ha sido de 3,96, cumpliendo el objetivo de mantenerse por encima de 3,80.

La valoración de la percepción ha estado muy cerca de cumplir el objetivo marcado de mantener el valor del 90% (88,93%). La media de satisfacción ha sido de 3,93, alcanzando el objetivo de mantener la media de satisfacción por encima de 3,80.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2017: (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 se consigue una evolución favorable tanto en indicadores como en satisfacción de los usuarios, siguiendo la tendencia de ciclos anteriores. Se ha realizado diversas acciones de mejora derivadas de las quejas y sugerencias recibidas en este ciclo.

En relación a las propuestas de mejora del ciclo actual, no ha sido posible poner en marcha la mayoría de ellas, que una vez analizado internamente hemos concluido que su origen se puede deber a la organización interna, planificación y la carga de trabajo.

Para el siguiente ciclo mejoraremos esta situación considerando las mejoras y observaciones de auditoría que tengamos capacidad de abordar.

Se ha abordado la adaptación del proceso a la ISO 9001:2015, lo que ha permitido identificar nuevas acciones de mejora.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

Código:	29-2017	Naturaleza de la mejora:	Comunicación interna
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:	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.		
Objetivo 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		
Responsable de implantación:	Jefa de Servicio y Jefes de Unidad		
Previsión de resultados:	Calendario de reuniones periódicas		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:



Descripción de resultados obtenidos:	<i>La carga de trabajo, ha dificultado establecer una planificación de reuniones de los grupos de calidad, sin embargo para el siguiente ciclo se ha decidido dedicar la reunión semanal del primer martes de cada mes, de J.Unidad y Jefa del Servicio, al SIGCSUA</i>
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	

Código:	30-2017	Naturaleza de la mejora:	Repositorio documental
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:	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.		
Objetivo de la mejora:	Asegurar la gestión y disponibilidad de la documentación.		
Recursos previstos:	A determinar		
Responsable 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		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	<i>La carga de trabajo, ha dificultado avanzar en esta línea</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	31-2017	Naturaleza de la mejora:	Comunicación interna
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:	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.		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la gestión de incidencias y peticiones.		
Recursos previstos:	A determinar		
Responsable de implantación:	Jefa de Servicio		
Previsión de resultados:	Difundir las IT a todo el servicio y mejorar los servicios ofertados.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:



Descripción de resultados obtenidos:	<i>La carga de trabajo, ha dificultado organizar sesiones informativas específicas sobre las IT. No obstante se han difundido a través de correo-e a todo el personal del Servicio y se han dejado en el repositorio común.</i>
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	

Código:	32-2017	Naturaleza de la mejora:	Retroalimentación de los grupos de interés.
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:	Avanzar en la recogida de información directa de los usuarios		
Causa para su implantación:	Mejora de la retroalimentación de los grupos de interés		
Objetivo de la mejora:	Alinear las mejoras de los servicios con las necesidades de los usuarios		
Recursos previstos:	A determinar		
Responsable de implantación:	Servicio de Informática		
Previsión de resultados:	Establecimiento de nuevas iniciativas de retroalimentación de los grupos de interés		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	<i>El Vicerrectorado TIC y Universidad Digital ha lanzado una convocatoria de proyectos TI para la programación del 2018 Desde el Servicio se ha colaborado con el Vicerrectorado en esta convocatoria y posteriormente en el Comité de Estrategia TI</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica la composición del Comité de Estrategia TI en la siguiente URL: http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/victic/secinnovtic/comite-estrategia-TI		

Código:	33-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
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		
Objetivo de la mejora:			
Recursos previstos:	A determinar		
Responsable de implantación:	Servicio de Informática		
Previsión de resultados:	Información sobre el coste de las incidencias por servicio el Catálogo		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	<i>Se han activado funcionalidades e informes en Easyista con este objetivo</i>		



Verificación de resultados en auditoría, si procede:

Se verifica la existencia de las nuevas funcionalidades para generar los informes correspondientes en EasyVista.

Código:	34-2017	Naturaleza de la mejora:	Instrucción Técnica.
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
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		
Objetivo de la mejora:	Adaptar la IT al funcionamiento real		
Recursos previstos:	A determinar		
Responsable de implantación:	Servicio de Informática		
Previsión de resultados:	IT revisada y aprobada		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	<i>Se revisará en los próximos meses</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	Servicio de Informática	Año	2017
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Comité Ejecutivo SINP		4	
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 2018.

Se han desarrollado diversas actividades para realizar la adaptación del proceso a los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015, concretamente, el análisis del contexto mediante un análisis DAFO, revisión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como el análisis y gestión de riesgos y oportunidades, que se revisarán anualmente junto con el análisis del proceso. Se han identificado diversas acciones de mejora que se han priorizado por su mayor nivel de riesgo identificado en el proceso.

Unidad	SINP	Año	2018
--------	------	-----	------



Proceso/s	PC04
Descripción de la mejora	Proponer incluir en el POA objetivos de renovación tecnológica
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades
Objetivos de la mejora	Disminución del equipamiento obsoleto
Recursos previstos	Jefe del Servicio y Jefes de Unidad
Responsables de implantación	Jefe del Servicio
Previsión de Resultados	Inclusión en el POA objetivos de renovación tecnológica Revisión anual
Grado de prioridad	Alta

Unidad	SINF	Año	2018
Proceso/s	PC04 y PC08		
Descripción de la mejora	Solicitar a Gerencia, Junta de Personal y Comité de Empresa definición de los puestos de trabajo		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Mejorar el clima laboral		
Recursos previstos	Jefe del Servicio		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio		
Previsión de Resultados	Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral Revisión anual		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	SINF	Año	2018
Proceso/s	PC04 y PC08		
Descripción de la mejora	Instar a la Gerencia y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a finalizar el informe de la Evaluación de Riesgos Psicosociales del SINF que inició en noviembre del 2016.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Mejorar el clima laboral		
Recursos previstos	Jefe del Servicio		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio		
Previsión de Resultados	Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral. Revisión anual.		
Grado de prioridad	Alta		



Unidad	SINF	Año	2018
Proceso/s	PC04		
Descripción de la mejora	Planificar la gestión y renovación de contratos		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Asegurar el mantenimiento del equipamiento y servicios		
Recursos previstos	A determinar		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio		
Previsión de Resultados	Aseguramiento de la disponibilidad de servicios Revisión anual		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	SINF	Año	2018
Proceso/s	PC04		
Descripción de la mejora	Definir procedimiento de gestión del cambio		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Procedimentar la gestión del cambio		
Recursos previstos	Jefe del Servicio		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio		
Previsión de Resultados	Disminución del número de incidencias Revisión anual		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	SINF		
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	Procedimentar la gestión del cambio		
Recursos previstos	A determinar		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio		
Previsión de Resultados	IT revisada y aprobada		
Grado de prioridad	Alta		



Unidad	SINF	
Proceso/s	PC04 y PC08	
Descripción de la mejora	Instar a la Gerencia y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a finalizar el informe de la Evaluación de Riesgos Psicosociales del SINF que inició en noviembre del 2016.	
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades	
Objetivos de la mejora	Mejorar el clima laboral	
Recursos previstos	Jefe del Servicio	
Responsables de implantación	Jefe del Servicio	
Previsión de Resultados	Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral. Revisión anual.	
Grado de prioridad	Alta	

Unidad	SINF	Año	2018
Proceso/s	PC04		
Descripción de la mejora	Comunicar a todo el PAS la posibilidad de contactar con el SINF a través del Portal de Autoservicio TIC (Murphy 2.0), incluso cuando el ordenador esté averiado, a través del equipo de otro compañer@.		
Causa para su implantación	Acción derivada de los resultados de la Encuesta General de usuarios		
Objetivos de la mejora	Mejorar la atención y disponibilidad de incidencias de los servicios por parte del PAS		
Recursos previstos	Jefe del Servicio		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio		
Previsión de Resultados	Mejorar la satisfacción del PAS en la Encuesta General de usuarios.		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	SINF	Año	2018
Proceso/s	PC04 y PC08		
Descripción de la mejora	Valorar la realización de una campaña de difusión de la plataforma de autoservicio TIC y recursos disponibles (FAQs y Guías prácticas) y priorización de los medios de contacto con el SINF.		
Causa para su implantación	Acción derivada de los resultados de la Encuesta General de usuarios		



Objetivos de la mejora	Mejorar la comunicación y atención de los usuarios
Recursos previstos	Jefe del Servicio
Responsables de implantación	Jefe del Servicio
Previsión de Resultados	Mejorar la satisfacción de los usuarios en la Encuesta General.
Grado de prioridad	Alta

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2018.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

Proceso	PE02	Año	2018
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: Motivos de insatisfacción		
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	2018
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: Retroalimentación del campo observaciones		
Descripción	Estudiar la posibilidad de indicar en las encuestas al final un correo electrónico, si han aportado algo en observaciones, que pueda servirnos para mejorar el servicio ofrecido. O para que el SINF pueda ponerse en contacto para ver cómo mejorar su satisfacción		
Objetivo de la propuesta	Disponer de información y propuestas de mejora de los usuarios		

Proceso	PE02	Año	2018
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: Incremento tasa respuesta colectivo estudiantes EG del SINF		
Descripción	Considerar aumentar el número de la muestra del colectivo de estudiantes en la Encuesta General del SINF.		
Objetivo de la propuesta	Conseguir el incremento de la tasa de respuesta, para que los resultados de la Encuesta General del SINF sean más representativos en el colectivo de estudiantes.		



13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2018*

Unidad	SINF
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC04
Descripción	Modificar el valor objetivo del indicador[PC 04.13]-16.2 a > 80%.
Justificación/Objetivo	Se considera conveniente ajustar el valor objetivo a la capacidad del proceso y establecerlo al 80%, siguiendo las recomendaciones el informe de Auditoría Interna del presente ciclo.

Unidad	SINF
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC04
Descripción	Modificar la formulación del [PC 04.13]-13 a: GMC/TOM
Justificación/Objetivo	Se ha observado una errata en la formulación actual.

Unidad	SINF
Naturaleza de la propuesta	Legislación
Proceso/s	PC04
Descripción	<p>Actualizar las referencias a las siguiente legislación derogada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley 3/2011 derogada por 9/2017 <p>Incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos. - DIRECTIVA (UE) 2016/2102 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 26 de octubre de 2016 sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.
Justificación/Objetivo	

Unidad	SINF
Naturaleza de la propuesta	Instrucciones técnicas
Proceso/s	PC04
Descripción	Añadir nueva IT para el "Protocolo de funcionamiento de la Oficina de Atención al Usuario"
Justificación/Objetivo	Documentar el funcionamiento de la Oficina de Atención al Usuario

*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.**

En relación a las propuestas de mejora del ciclo actual, no ha sido posible poner en marcha la mayoría de ellas, que una vez analizado internamente hemos concluido que su origen se puede deber a la organización interna, planificación y la carga de trabajo.

Para el siguiente ciclo mejoraremos esta situación considerando las mejoras y observaciones de auditoría que tengamos capacidad de abordar.

Se ha abordado la adaptación del proceso a la ISO 9001:2015, lo que ha permitido identificar nuevas acciones de mejora.