



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

[PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO] [UNIDAD DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO]

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:	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha:	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 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC06	I.[PC 06.12]-02	Porcentaje de respuesta a consultas telemáticas tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 días laborales.	Trimestral	UAOG	98.38	98,9	98,7	99,18	97,86	97,05	>=90%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.131]-03-[UAOG]	Variación porcentual anual del número de visitas de la página web.	Semestral	UAOG	38.82	44,79	9	5,93	14,73	34,82	NP	
PC06	I.[PC 06.131]-04-[UAOG]	Número de actualizaciones realizadas en la página web.	Continuo según necesidades de actualización	UAOG	372	395	391	1637	683,00	286	NP	
PC06	I.[PC 06.26]-42	Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo	Trimestral	UAOG	100.0	100	100	100	100	96,99	>=92%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.26]-43	Porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales	Trimestral	UAOG						48,45	NP	
PC06	I.[PC 06.27]-44	Número de reclamaciones recibidas al proceso electoral.	Por cada proceso electoral	UAOG			0	30	0,00	0	NP	

Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE.



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
EG-24-PC06	Unidad de Apoyo Órganos de Gobierno (Servicio Jurídico)			36	10	37,5			4,2	SD-Sin informe	4,83			4,2	SD-Sin informe	4,67

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

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
UAOG	PC06	-	-	-	-	-	-	-

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

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

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

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

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/tendencias.:

Indicador I.[PC 06.12]-02: Porcentaje de respuesta a consultas telemáticas en un plazo inferior o igual a 3 días laborales.

Este indicador mide el porcentaje de respuesta a consultas telemáticas en un plazo igual o inferior a 3 días laborables.

Valor límite: ≥ 85 %

Valor objetivo: ≥ 90

Fecha de medición: 31/12/2016

Valor obtenido: 97,05

La Periodicidad de medición de éste indicador es Trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} Trimestre: 97,92 %.

2^o Trimestre: 97,61 %.

3^{er} Trimestre: 96,85 %.

4^o Trimestre: 96,33 %.

Se observa en los porcentajes obtenidos tanto a nivel trimestral como anual que se ha superado el valor objetivo, demostrando la rapidez e implicación del personal de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno en dar respuesta a las consultas que se realizan, lo que denota gran eficacia a la hora de no producir retrasos en los temas consultados.

El porcentaje de datos que no cumple el objetivo es ínfimo, y consultado con los miembros de Unidad, no se observa ningún motivo destacable que haya que mejorar, salvo el esfuerzo diario.

Si se comparan estos datos con las mediciones obtenidas en los años 2010 (91,62%); 2011 (98,67%), 2012 (98,38%), 2013 (98,90%), 2014 (98,70), 2015 (99,18) y 2016 (97,86) se observa una estabilidad en el porcentaje de los datos obtenidos dado el esfuerzo que se está realizando para la mejora del servicio que se da a nuestros clientes.

No se plantea ninguna modificación en el indicador.

Indicador I.[PC 06.131]-03: Variación porcentual anual del número de visitas de la página web

Este indicador mide la variación porcentual anual del número de visitas de la página web.

Valor límite: No procede

Valor objetivo: No procede

Fecha de medición: 31/12/2017

Valor obtenido. 34,82 %

La Periodicidad de este indicador es semestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} semestre: 51,33 %.

2^o semestre: -33.38 %

El valor porcentual anual de visitas obtenido en el año 2017 es de 34,82% más con respecto al año anterior 2016, demostrando que el interés por la información contenida en las páginas web, mantenida por esta unidad, continúa en aumento.

Podemos confirmar, después del análisis de los resultados obtenidos en varios años, que la tendencia existente entre los valores por semestres varía. Tenemos un resultado positivo en el primer semestre con un 51,33 % en relación al primer semestre del año 2016 y un resultado negativo en el segundo con un valor de -33,38 %. Esta variación nos da a entender que la información publicada en el primer semestre es más necesaria para la Comunidad Universitaria o sociedad en general que la del segundo, teniendo en cuenta que el período lectivo en el 2º semestre es más corto y coincide con el fin de un curso académico y el inicio del siguiente donde el alumno está organizándose, coincide con fiestas locales y aún no está del todo inmerso en su vida académica. No se ha encontrado ningún otro motivo para esta variación

Los valores obtenidos en años anteriores fueron 38,82% en 2012, 44,79% en 2013, 3,09% en 2014, 14,73% en 2015 y 14,73 en 2016. Como en años anteriores sigue el continuo aumento del número de visitas, esto indica que la Universidad en general está apostando muy fuertemente por las nuevas tecnologías, es fruto y reflejo del interés que se tiene en proporcionar información útil y de calidad en las webs.

No se plantea ninguna modificación en el indicador.

Indicador I/PC 06.131]-04: Número de actualizaciones realizadas en la página web

Este indicador mide la suma de las actualizaciones realizadas mensualmente en las páginas webs que mantiene la unidad.

Valor límite: No procede.

Valor objetivo: No procede

Fecha de medición: 31/12/2017

Valor obtenido: 286

La Periodicidad de medición de este indicador es continua según necesidades de

actualización, por lo que se ha decidido reflejar los datos mensuales.

Enero: 27

Febrero: 29

Marzo: 34

Abril: 22

Mayo: 27

Junio: 17

Julio: 15

Agosto: 0

Septiembre: 35

Octubre: 38

Noviembre: 25

Diciembre: 17

El dato anual por sí solo no se puede analizar, ya que no existe un valor objetivo. No obstante, si se compara con los datos obtenidos entre los años 2010 a 2016: 460, 435, 372, 395, 391, 1637 y 683 actualizaciones anuales respectivamente, se observa que se ha producido un descenso en este ciclo, esto es debido como continuación del cambio producido durante el año 2016 en el Centro de Estudios de Postgrado con la contratación de una persona que se ha hecho cargo del mantenimiento de algunas de las páginas web de Másteres Oficiales, esta persona no pertenece a la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno por lo que se ha dejado de contabilizar este trabajo. Igualmente ha ocurrido en la página referente a Másteres Propios, cuya actualización periódica, casi a diario, corre ahora a cargo de personal becario en formación de fuera de la Unidad.

No creemos que sea necesaria su modificación.

Indicador I.[PC 06.26]-42: Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo.

Este indicador mide el porcentaje de informes evacuados en un plazo inferior al legal, o en su defecto 10 días hábiles.

Valor límite: ≥ 80 %

Valor objetivo: ≥ 92 %

Fecha de medición: 31/12/2017

Valor obtenido: 96,99 %

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} Trimestre: 100 %:

2^o Trimestre: 100 %

3^{er} Trimestre: 50 %.

4^o Trimestre: 93,02 %.

En relación con el indicador se evidencia un descenso porcentual significativo durante la medición del tercer trimestre del ciclo de gestión 2017 (50%) que ha ocasionado correlativamente el descenso, en este caso, mínimo porcentualmente (96,99%) sobre el valor obtenido anual del citado indicador.

Las causas de la anterior circunstancia residen en la baja por enfermedad de la Jefa del Servicio Jurídico y la incorporación en comisión de servicios a partir del 6 de septiembre de un asesor jurídico, lo que ha tenido especial incidencia en el tiempo de respuesta objeto de la medición del indicador en cuestión, dadas las tareas y actuaciones acumuladas.

Como se puede observar, a partir del cuarto trimestre de 2017 la situación se regulariza en la medida de que la carga de trabajo es más acorde con las personas destinadas al Servicio Jurídico, especialmente a partir de la incorporación de la persona que se encontraba de baja médica.

En cualquier caso, señalar que las causas de la incidencia descrita se encuentran totalmente identificadas y se ha actuado correctivamente contra las mismas, potenciando la observación del plazo comprometido para la emisión de informes y consultas jurídicas planteadas, por lo que es previsible que en el futuro la consecución del objetivo establecido para el indicador, como viene siendo habitual desde ciclos anteriores de gestión, se cumpla adecuadamente.

Señalar que en los años 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015, también se alcanzó el 100% del valor objetivo.

No se estima ningún cambio.

Indicador I/PC 06.26]-43 Porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales.

Este indicador mide el porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales.

Valor límite: No procede

Valor objetivo: No procede

Fecha de medición: 31/12/2017

Valor obtenido: 48,45 %

La Periodicidad de medición de éste indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

2^o Trimestre: 38,10%

3^{er} Trimestre: 69,23%

4^o Trimestre: 31,91%

El dato anual no se puede analizar, ya que no existe un valor objetivo. Este indicador empieza a medirse en el 2^o Trimestre de este año, por lo que no hay mediciones con las que poder comparar.

No se estima ningún cambio.

Indicador I.[PC 06.27]-44: N° de reclamaciones recibidas al proceso electoral.

Este indicador mide el número de reclamaciones recibidas al proceso electoral de elecciones a Claustro y/o a Rector.

Valor límite: No procede

Valor objetivo: No procede

Fecha de medición: 31/03/2017

Valor obtenido: 0

La Periodicidad de medición de este indicador es por cada proceso electoral.

Durante este año no se ha producido ningún proceso electoral.

No se estima ningún cambio.

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

ENCUESTA GENERAL: EG03PC02PC06

PC06.11 CAPTACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Como ya se viene realizando en ciclos de gestión anteriores, y al objeto de no saturar a nuestros stakeholders con varias encuestas, ésta trata de abarcar tres bloques relacionados con el PC 02 y con el PC 06. El primer bloque hace referencia al proceso PC 02 (Gestión de las Adquisiciones y del Inventario) y analiza ***el grado de satisfacción respecto a los servicios relacionados con la gestión de la tramitación de las adquisiciones directas mediante procedimiento de contratos menores***. Esta encuesta se realizó durante los meses de octubre y noviembre de 2017, remitiéndose a un total de 155 clientes/usuarios, considerándose como valor óptimo de 47 encuestas cumplimentadas; no obstante sólo 26 usuarios han manifestado su opinión, lo que representa una tasa de respuesta del 16,77% reflejando un leve aumento en la tasa de participación de 2.37 puntos porcentuales con respecto a la tasa de 2016 (14,40%). Si bien, la escasa participación podría limitar el diagnóstico, al no ser representativos los datos obtenidos

frente a la población encuestada, se han observado desviaciones significativas en las percepciones manifestadas por los encuestados.

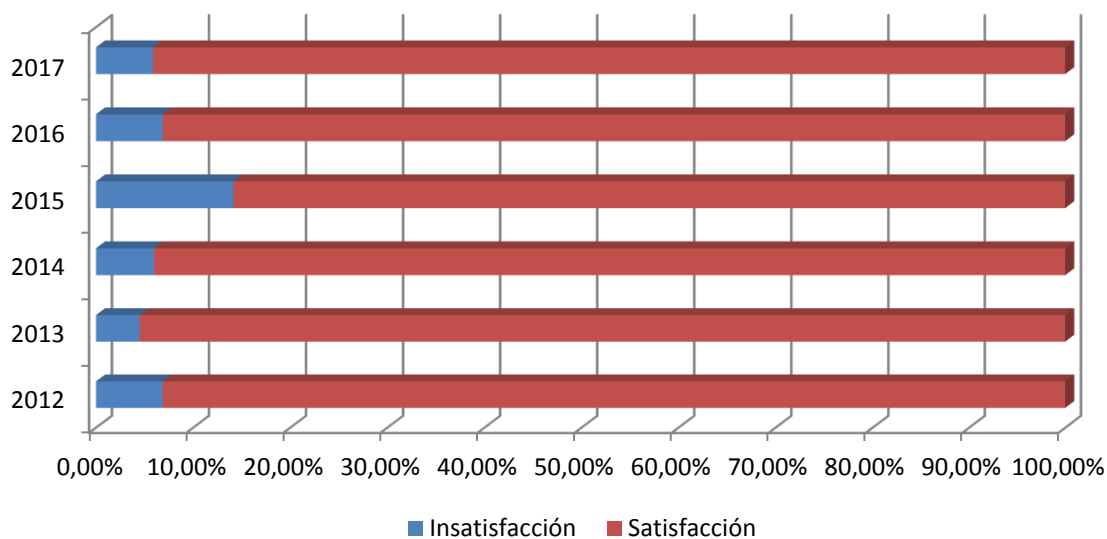
- Si analizamos el “Valor de satisfacción respecto a la atención recibida por el personal cuando se ha realizado alguna consulta o solicitado información”, los resultados son muy satisfactorios, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 99.20%, disminuyendo tan sólo uno de los cinco ítems (2.1 Agilidad de respuesta) con respecto al ciclo anterior, situándose en el 96%, destacando sobre los valores obtenidos que sólo ha habido una respuesta insatisfecha. En este sentido, no se ha conseguido mantener el valor obtenido en el anterior ciclo de gestión (100%), sin embargo los niveles de satisfacción son muy elevados. Así las cosas, la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno ha realizado un exhaustivo análisis e interiorizado que la única posible causa que se puede achacar a esta disminución puede deberse a la incertidumbre creada por el proceso de concurso de provisión de puestos de trabajo, en el que han participado varios miembros de la unidad, lo que ha supuesto la dualidad de trabajo entre los puestos nuevos y los antiguos, por lo que a agilidad de gestión, durante los meses previos y posteriores al cambio de puestos, podría haberse visto mermada.
- La valoración de la “satisfacción respecto a las webs de los Órganos de Gobierno” ofrece un valor del 89%, de satisfacción, constituyendo éste un porcentaje superior al del año pasado (86.21%). Desde la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno se ha trabajado en la mejora de la web de la unidad. Así mismo, al igual que en ciclos anteriores, se ha trabajado en el mantenimiento de la información de cada una de las páginas web que dependen de la unidad. Por otra parte, en la actualidad se está trabajando en la adaptación de la web institucional al nuevo gestor de contenidos, a través de sesiones formativas, lo que hace previsible una mejora de este valor en el futuro, debido a las características del mismo. En este sentido, la nueva web institucional mejorará la accesibilidad de los contenidos, hará más atractiva y ágil la navegación, mejorándose en todos los sentidos la experiencia de los usuarios, por lo que esperamos que la tendencia al alza se consolidará en durante el próximo ciclo de gestión.
- En cuanto a la valoración del nivel global sobre la prestación de los servicios valorados en la encuesta ha sido de un 100% de satisfacción y un valor medio de 4.36, no habiendo ninguna respuesta insatisfecha. En contraste la valoración del nivel de satisfacción global sobre las mejoras que se ha percibido en nuestra unidad se ha visto levemente disminuida, situándose en un 95.65% de satisfacción, respecto al 100% obtenido durante el ciclo de gestión de 2016, con un valor medio de 4.22 sobre 5.

CONCLUSIONES:

- Concluyendo podemos decir que, en general, la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno está satisfecha de los resultados obtenidos, manteniendo el grado de satisfacción de los usuarios alcanzándose valores de satisfacción por encima del 90% en la mayoría de los ítems.
- En el ciclo anterior se propuso disminuir el número de usuarios que utilizan el valor “no sabe/no contesta”. Consiguiéndose en la totalidad de los ítems de la encuesta. Si bien los resultados obtenidos son satisfactorios, y, en concreto, la no obtención de “No sabe/No contesta” denota una mejora en la capacidad informativa de la unidad, habrá que continuar estudiando nuevos mecanismos para aumentar la tasa de respuesta. Respecto a esta tasa, desde la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno tratará de interiorizar y extender la cultura de la calidad y el feedback de los usuarios, transmitiendo la necesaria implicación en los procesos de obtención de información, por lo que se hace de vital importancia la respuesta de estas encuestas.
- Como compromiso para el próximo ciclo, además de lo indicado en el párrafo anterior, la unidad

propone estudiar el impacto que el cambio general en las estructuras de las páginas webs de la UJA va teniendo en nuestros usuarios, y en base a los resultados, se establecerán las mejoras que resulten pertinentes para obtener resultados de satisfacción por encima del 90%. En este sentido, teniendo en cuenta la nueva estructura del gestor de contenidos institucional, esperamos que la diferenciación por perfiles de usuarios, la inclusión de nuevos recursos y tipos de contenidos, así como la mejora de la visibilidad, adaptabilidad y navegación de la web, suponga este incremento en la satisfacción de los usuarios.

PC.06.11 Captación y disponibilidad de la información



De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información y Asuntos Generales en 2017, al igual que en los ciclos de gestión anteriores, no se ha registrado ninguna queja o sugerencia dirigida a la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno a través de los canales oficiales ni a través de otros canales, por lo que no se ha podido establecer ninguna tendencia.

De igual modo, tampoco se han recibido felicitaciones de forma oficial, ni indirectamente en la Unidad.

ENCUESTA GENERAL: EG24PC06

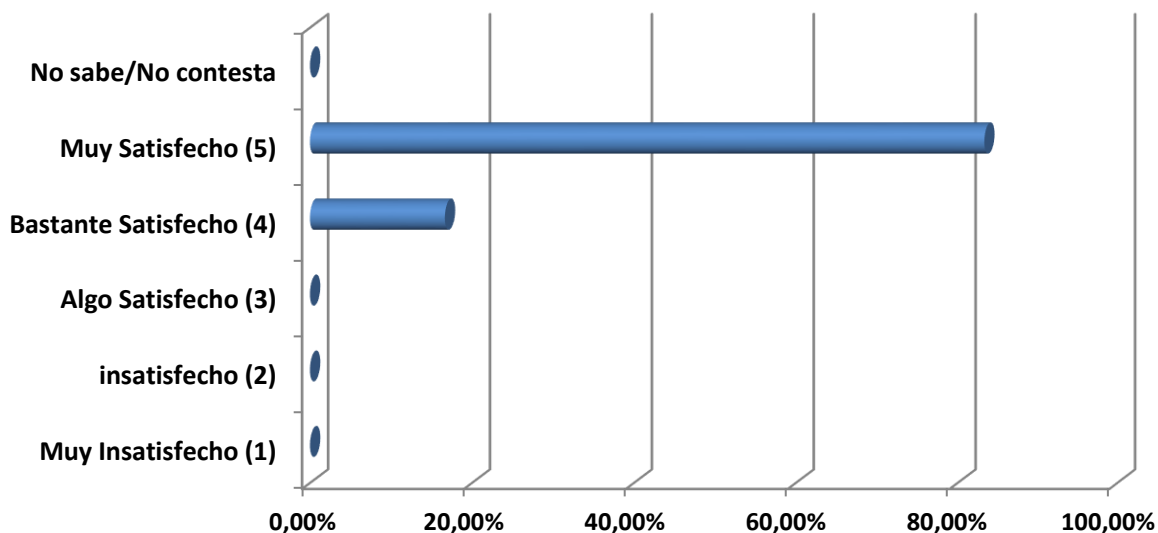
PC06.26 ASESORAMIENTO JURÍDICO

La encuesta realizada en el proceso PC 06.26. Asesoramiento Jurídico, pretende conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación al servicio prestado, mediante la obtención de información relevante para la mejora del sistema.

Respecto al ciclo de gestión anterior, se ha producido un significativo aumento en el índice de participación (tasa de respuesta 2016: 10%; tasa de respuesta 2017: 30%), por lo que parece adecuado insistir en los mecanismos de difusión de la necesidad de realización de la encuesta a nuestros interesados. A pesar de lo anterior, los resultados no son plenamente representativos puesto que la tasa de respuesta obtenida no es suficiente en relación con el número óptimo de respuestas recibidas (se han recibido 6 encuestas, de 20 enviadas, sobre un número óptimo de 16).

Finalizado el periodo de lanzamiento de la encuesta EG24PC06 para conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Servicio Jurídico, dado el número de respuestas recibidas, se aporta el correspondiente informe técnico estadístico que arroja una notable media valoración global (4,80 sobre 5). Por su parte, el nivel de satisfacción global sobre los servicios prestados presenta un valor medio de 4,83, y el nivel de satisfacción global sobre las mejoras recibidas se sitúa en 4,67, ambos sobre 5, por lo que es necesario incidir en los buenos resultados obtenidos en el actual ciclo de gestión de gestión.

Valoración Global



Por todo lo anterior, el compromiso para el próximo ciclo de gestión 2018 se vertebra en torno al mantenimiento de los resultados positivos obtenidos en el actual ciclo y la mejora de la tasa de respuesta a la encuesta, de forma que sea representativa. Adicionalmente, se pretende la consecución del objetivo de satisfacción establecido (sostener resultados al menos 4 sobre los resultados actuales).

De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, a lo largo de 2017, al igual que en los años anteriores, no se ha registrado ninguna queja o sugerencia dirigida al Servicio Jurídico, por lo que no se es posible el análisis de tendencias y evolución de las mismas. Tampoco se han recibido quejas, sugerencias o felicitaciones de forma directa y de las que pueda quedar constancia.

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

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno garantiza la difusión de los resultados de las encuestas generales y post-servicio de satisfacción de sus usuarios a nivel interno. Esta difusión se realiza mayormente por correo electrónico.

Sin embargo, también debe quedar garantizada la adecuada difusión y presentación de los datos resultantes de la medición de la satisfacción, así como la visualización de las acciones de mejora derivados de su seguimiento a todos los sectores que componen los grupos de interés externos. Si bien, una parte de estos resultados se hacen públicos a través de la web del SIGC-SUA, la unidad difundirá los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio publicándolos a través de su página web al tiempo que normalizará este sistema de difusión incorporándolo al Plan de Comunicación de la Unidad. Esta publicación estaba prevista en el presente ciclo pero ante el cambio de la responsable de la Unidad, y la implantación del nuevo gestor de contenidos institución no se ha publicado en nuestra

página web; aunque figuran en la web del SIGC-SUA. A partir de este ciclo nos comprometemos a publicarla puntualmente.

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.

Los objetivos establecidos por la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno para el ciclo de gestión 2016/2017 respecto a los resultados de percepción de los usuarios han sido conseguidos en su inmensa mayoría. Para el próximo ciclo de gestión los objetivos que propone la unidad y que se sistematizan siguiendo los criterios establecidos en el proyecto EFQM se basan principalmente en los resultados de satisfacción de los usuarios que, en gran medida, se encuentran en un nivel sobresaliente, si bien, se hace necesario realizar lagunas modificaciones en estos objetivos. Junto a este informe se adjuntan dos ficheros Excel que recogen la propuesta de objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los usuarios de la UAOG; un archivo hace referencia a las encuestas generales y el segundo a las encuestas post-servicio.

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).

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno considera que el proceso va evolucionando favorablemente y se va afianzando con cada mejora que se hace, no sólo han ido implantando la gran mayoría de las recomendaciones de las distintas auditorías, sino que han ido incorporando propuestas internas para mejorar el proceso. El único punto débil que puede tener este proceso, como ocurre en muchos otros es la baja participación de los usuarios en las encuestas realizadas, lo que impide tener una visión clara de la satisfacción del usuario.

Por último, quisiera agradecer a todos mis compañeros de la Unidad su inestimable ayuda y mi agradecimiento a la coordinación técnica del SIGC-SUA por su disposición a clarificar cualquier consulta.

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

Código:	67-2017-AIA	Naturaleza de la mejora:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio Jurídico		
Descripción:	Se constata que los procesos referentes a solicitudes de los Juzgados no constan en ningún indicador, pese a generar una gran carga de trabajo. Se recomienda que la Unidad valore la conveniencia de incorporar un indicador que permite analizar el nivel de ejecución y eficacia en estos procesos.		
Causa:	Recomendación de Auditoría interna Anual. Ciclo de gestión 2015.		
Objetivo:	Analizar el nivel de ejecución y eficacia de este proceso.		
Recursos:	Internos		
Responsable:	Servicio Jurídico		
Previsión de resultados:	Incorporación de indicador sobre solicitudes de documentos judiciales		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Enero 2017	Finalización: Diciembre 2017
Descripción de resultados obtenidos:	Tal y como se puede verificar en el siguiente enlace web http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/SIGCSUA_PC06.pdf en el actual ciclo de gestión 2017, una vez valorada su oportunidad técnica, se ha incorporado a la documentación del proceso PC06, versión número 8, de 27/07/2017, el indicador I.[PC 06.26]-43. Porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales (versión 1, de 2017), a través de la correspondiente solicitud de modificación de la documentación del proceso.		

Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad
---	----------------------------

Código:	68-2017-AIA	Naturaleza de la mejora:	Quejas y Sugerencias e información directa de clientes
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio Jurídico		
Descripción:	Se recomienda en el caso que llegue información directa de los clientes, se establezcan los mecanismos para garantizar su gestión que en cualquier caso deberán contemplar evidencias de tramitación y seguimiento de actuaciones para la mejora continua.		
Causa:	Recomendación de Auditoría interna Anual. Ciclo de gestión 2015.		
Objetivo:	Verificación de actuaciones para la mejora continua.		
Recursos:	Internos		
Responsable:	Servicio Jurídico		
Previsión de resultados:	Desarrollo, si procede, de mecanismos de tramitación y seguimiento de actuaciones para la mejora continua.		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Enero 2017	Fin
			Diciembre 2017
Descripción de resultados obtenidos:	<p>El equipo de calidad del Servicio Jurídico, constituido en el actual ciclo de gestión 2017, ha valorado la oportunidad de la indicación de auditoría interna realizada. Se ha analizado el índice de quejas/sugerencias recibidas por el Servicio Jurídico en los ciclos de gestión anteriores. Dado que no se han recibido quejas/sugerencias en años anteriores, no se estima necesario establecer eventuales mecanismos alternativos de tramitación y seguimiento de actuaciones de mejora subyacentes a la recepción de quejas/sugerencias.</p> <p>El equipo de calidad del Servicio Jurídico entiende que los actuales mecanismos de gestión de quejas/sugerencias sistemáticos que con carácter general son coordinados desde el Servicio de Información y Asuntos Generales son suficientes para asegurar los adecuados mecanismos de mejora continua, en caso, de que el Servicio Jurídico sea objeto de queja/sugerencia en el desarrollo de las funciones que le son propias.</p>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No proceden actuaciones.		

Código:	69-2017-AIA	Naturaleza de la mejora:	Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio Jurídico		
Descripción:	Se recomienda que instale un software que permita hacer las copias de la documentación de forma automática y que genere un registro de la periodicidad de las mismas.		
Causa:	Recomendación de Auditoría interna Anual. Ciclo de gestión 2015.		
Objetivo:	Automatización de copias de documentación de forma automática		
Recursos:	Internos		
Responsable:	Servicio Jurídico		
Previsión de resultados:	Disponer de las herramientas técnicas para la realización de copias de la documentación del Servicio Jurídico.		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Enero 2017	Finalización
			Diciembre 2017
Descripción de resultados obtenidos:	<p>El equipo de calidad del Servicio Jurídico ha valorado la recomendación planteada, y la Jefatura del Servicio Jurídico ha resuelto la realización del correspondiente plan de realización de copias de documentación del Servicio Jurídico que se despliega a través de las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adquisición e instalación de disco duro de red para la realización de copias de seguridad, ubicado físicamente en la Secretaría General. - Enlace a través de la red (intranet) de los equipos informáticos del personal del Servicio Jurídico al disco duro en red instalado. - Configuración mediante el cobian backup de las especificaciones necesarias de realización automática de copias de seguridad y la periodicidad de las mismas. 		

En la actualidad, se ha desplegado la primera fase de instalación de disco duro de red ubicado en la Secretaría General, estando previsto a lo largo de los próximos meses, abordar las fases segunda y tercera del plan propuesto.

Verificación de resultados en auditoría, si procede:

En proceso de implantación.

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	UAOG	Año	2018
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Comité de Calidad		5	
Equipo de Procesos		6	
Equipo de Carta de Servicios		3	
Equipo de Indicadores		4	
Equipo de Satisfacción del Usuario		5	
Equipo de Seguimiento de Acciones		5	
Equipo de Formación		3	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

Unidad	UAOG	Año	2018
Proceso/s	PC 06.11 CAPTACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN		
Descripción de la mejora	Inscripción en los Cursos de Formación para Editores Web Gestor de Contenidos Corporativo (2018)		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Formación en competencias TIC para adaptabilidad a los cambios tecnológicos.		
Recursos previstos	Plan de Formación de la UJA		
Responsables de implantación	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.11		
Previsión de Resultados	Participación de al menos el 40% de los integrantes de la Unidad.		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	UAOG	Año	2018
Proceso/s	PC 06.11 Captación y Disponibilidad de la Información		
Descripción de la mejora	Actualización/redacción de un manual básico para la edición web del nuevo gestor de contenidos.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades.		
Objetivos de la mejora	Disponibilidad de la información requerida por los clientes en tiempo y forma.		
Recursos previstos	Recursos propios de la Unidad		
Responsables de implantación	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.11.		
Previsión de Resultados	Evaluación mediante la encuesta EG03 P02 PC06, aumentando su grado de satisfacción.		
Grado de prioridad	Baja		

Unidad	UAOG	Año	2018
Proceso/s	PC 06.12 Atención Directa		
Descripción de la mejora	Establecer mecanismos de colaboración fluida con el resto de las Unidades/Servicios de la UJA con el objeto de lograr la mayor eficacia en la atención directa: Proponer a la Comisión de Formación un Curso/Taller de las competencias de los Servicios/Unidades y sus Secciones correspondientes, si las hubiera.		
Causa para su implantación	Encuesta EG03 P02 PC06 Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Incrementar la satisfacción de los clientes		
Recursos previstos	Con cargo al Plan de Formación del PAS		
Responsables de implantación	Previa autorización de la Comisión de Formación, Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.12.		
Previsión de Resultados	Evaluación mediante a través de la encuesta EG03 P02 PC06, aumentando su grado de satisfacción.		
Grado de prioridad	Baja		

Unidad	UAOG	Año	2018
Proceso/s	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento		
Descripción de la mejora	Automatización de copias de seguridad de la documentación de los Responsables de Gestión/Secretarios/as de Apoyo a Órganos de Gobierno.		
Causa para su implantación	Oportunidad de mejora detectada por los miembros de la Unidad		
Objetivos de la mejora	Garantizar la seguridad de la documentación de la Unidad		
Recursos previstos	Previa autorización del responsable de la Unidad de Gastos con cargo al presupuesto de cada órgano unipersonal de gobierno, disco duro externo		
Responsables de implantación	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.12.		
Previsión de Resultados	Evaluación mediante actualización del Plan de Seguridad Documental.		
Grado de prioridad	Baja		

Unidad	UAOG (SAJ)	Año	2018
Proceso/s	PC06.26. Asesoramiento jurídico		
Descripción de la mejora	Elaborar propuesta de Reglamento de Organización y Funcionamiento del Servicio Jurídico de la Universidad de Jaén y elevarla a la Secretaría General para la valoración de la oportunidad institucional de su aprobación en Consejo de Gobierno.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Mejorar la difusión y comunicación de las actuaciones propias del Servicio Jurídico, desde el punto de vista de la publicación de información jurídica relevante y cauces de solicitud de asesoramiento jurídico para la toma de decisiones		
Recursos previstos	Recursos propios del Servicio Jurídico		
Responsables de implantación	Equipo de calidad del Servicio Jurídico Evaluación mediante la aprobación del Reglamento del Servicio Jurídico por el Consejo de Gobierno y su correspondiente difusión		
Previsión de Resultados	Valoración por parte de la Secretaría General de la Universidad de Jaén de la propuesta de Reglamento del Servicio Jurídico y, eventualmente, su aprobación por el Consejo de Gobierno.		

Grado de prioridad	Media		
Unidad	UAOG (SAJ)	Año	2018
Proceso/s	PC06.26. Asesoramiento jurídico		
Descripción de la mejora	Organizar una estructura de información en red de acceso común para los integrantes del Servicio Jurídico mediante la aplicación Drive de Google Apps que facilite la disponibilidad de documento útil para la actuación de asesoramiento especializado. Se pretende, adicionalmente, sistematizar la entrada de documentación en la herramienta habilitada de acceso general en el Servicio Jurídico, mediante el establecimiento de carpetas compartidas.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Mejorar la organización de la información y documentación existente para que sea útil para la prestación del servicio de asesoramiento especializado de naturaleza jurídica.		
Recursos previstos	Recursos propios del Servicio Jurídico		
Responsables de implantación	Equipo de calidad del Servicio Jurídico Evaluación mediante la verificación de la estructura técnica de carpetas con la documentación útil para la realización del asesoramiento jurídico universitario.		
Previsión de Resultados	Accesibilidad y puesta en desarrollo de las aplicaciones informáticas de gestión documental propuestas		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	UAOG	Año	2018
Proceso/s	PC 06.27 Gestión de Apoyo a Procesos Electorales		
Descripción de la mejora	Preparación de la información censal de los miembros de la Comunidad Universitaria para su publicación		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Puesta a disposición de la información para minimizar, de forma preventiva, el número de reclamaciones una vez iniciados los procesos electorales		
Recursos previstos	Recursos propios de la Unidad		
Responsables de implantación	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.27		
Previsión de Resultados	Reducir las reclamaciones durante el periodo de reclamaciones del proceso electoral. Evaluación mediante la encuesta post-servicio.		
Grado de prioridad	Alta		

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

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		Año	2018
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

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

Unidad	UAOG
Naturaleza de la propuesta	Instrucción Técnica
Proceso/s	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento
Descripción	Guía de procedimiento de copias de seguridad
Justificación/Objetivo	Manual de instrucciones para la instalación y configuración del software
Unidad	UAOG
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC06.12. Atención Directa
Descripción	Revisión de la ficha del indicador I.[PC 06.12]-02. Porcentaje de respuestas a consultas telemáticas tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 días laborables.
Justificación/Objetivo	Exclusión de los puestos del Gabinete de Prensa de la medición de este indicador por no ofrecerles ningún dato relevante de cara a la mejora de sus procesos, ya que ellos tienen asociados indicadores específicos en el proceso PC 11.
Unidad	UAOG (SAJ)
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC06.26. Asesoramiento jurídico
Descripción	Revisión de la ficha del indicador I.[PC 06.26]-43. Porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales (se adjunta anexo con propuesta de modificación).
Justificación/Objetivo	Adecuación terminológica a la descripción del indicador y determinación de criterios permanentes y comparables de formulación del mismo.

***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 general la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2017, en consonancia con la valoración del informe ejecutivo de los resultados de la auditoría interna anual. No obstante, tendrá en consideración aquellas observaciones que considere oportunas para la mejora continua del proceso indicada por el equipo auditor, así como las oportunidades de mejora detectadas por los miembros de la unidad o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o de forma directa.

Por último, quisiera agradecer a todos mis compañeros de la Unidad su inestimable ayuda y mi agradecimiento a la coordinación técnica del SIGC-SUA por su disposición a clarificar cualquier consulta.

Anexo. Propuesta de revisión y mejora de la documentación del proceso: Revisión de la ficha del indicador I.[PC 06.26]-43. Porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales.

Ficha actual:

I.[PC 06.12]-02	Porcentaje de respuesta a consultas telemáticas tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 días laborales.		
FORMULACIÓN	Nº de consultas enviadas en plazo*100/Nº total de consultas telemáticas		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=85%	>=90%	Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la calidad de la UAOG.	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	Consultas solamente por vía telemática según las especificaciones.		
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 2- I. [PC 06.12]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

Propuesta de modificación de ficha:

I.[PC 06.26]-43	Porcentaje de respuestas a consultas telemáticas tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 días laborales.		
FORMULACIÓN:	Nº consultas enviadas en plazo*100/Nº total de consultas telemáticas número de trámites/gestiones judiciales realizadas*100/Número total de trámites/gestiones realizadas		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=85%	>=90%	Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la calidad de la UAOG	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	Consultas solamente por vía telemática según las especificaciones; excluyendo a los técnicos del Gabinete de Prensa.		
CONTROL	Código de versión: 04		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 23 - I. [PC 06.12]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

Anexo. Propuesta de revisión y mejora de la documentación del proceso: Revisión de la ficha del indicador I.[PC 06.26]-43. Porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales.

Ficha actual:

I.[PC 06.26]-43	Porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales	
FORMULACIÓN:	Número total de solicitudes judiciales*100/Número total de solicitudes	
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador: Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición: Trimestral
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la calidad de la UAOG	Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones:	En fase de desarrollo el proceso relacionado con este indicador	
CONTROL	Código de versión: 01	
Medición desde:	01/04/2017	


Ficha nº 43 - I. [PC 06.26]-43. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

Propuesta de modificación de ficha:

I.[PC 06.26]-43	Porcentaje de trámites/gestiones de carácter judicial realizadas	
FORMULACIÓN:	Número de trámites/gestiones judiciales realizadas*100/Número total de trámites/gestiones realizadas	
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador: Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición: Trimestral
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la calidad de la UAOG	Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones:	<p>El número de trámites/gestiones de carácter judicial realizadas se evidencia mediante el registro de entrada y salida de documentos judiciales por parte del Registro General de la Universidad de Jaén.</p> <p>El número total de trámites/gestiones realizadas supone la consideración del número de trámites/gestiones de carácter judicial realizadas, el número total de informes jurídicos emitidos y la asistencia a las mesas de contratación de la Universidad de Jaén.</p>	
CONTROL	Código de versión: 02	
Medición desde:	2017	

Ficha nº 43 - I. [PC 06.26]-43. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

Anexo. Instrucción Técnica. Guía de procedimiento de copias de seguridad

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	
	Guía procedimiento copias de seguridad	Fecha: 01/02/2018

Índice de contenidos

1. Descarga del Software Cobian Backup 11 (Gravity)
2. Instalación del Software
3. Configuración
4. Parámetros de configuración para el envío de correos (Google apps)

1. Descarga del Software Cobian Backup 11 Gravity

- Accedemos a la web: <http://www.cobiansoft.com/cobianbackup.htm>
- Pulsamos en el nombre del programa a descargar. En este caso, "Cobian Backup 11 (Gravity)" como se indica en la imagen siguiente:
-



The screenshot shows a web browser window with the URL www.cobiansoft.com/cobianbackup.htm. The page features the CobianSoft logo and a navigation menu. The main content area displays several awards and a section for "Cobian Backup 11 (Gravity)". A red arrow points to the link "Cobian Backup 11 (Gravity)" which includes the text: "Version 11, Gravity For Windows XP, 2003, Vista, 2008, Windows 7 Works in both 32 and 64 bits Windows Latest version: 11.2.0.582". Below this, there is a link for "Download Cobian Backup 10" with version 10 details. On the right side, there is an advertisement for Gmail for Work.

Indicaremos donde queremos que se descargue el archivo y dejaremos que termine la descarga.

1. Instalación Software Backup 11 Gravity

- Buscamos la carpeta donde se ha descargado Cobian y ejecutamos el archivo



cbSetup.exe.

- Seleccionamos el idioma ESPAÑOL



- Pulsamos "Próximo".
- Marcamos "Yo acepto las condiciones" y pulsamos "Próximo". - En la siguiente pantalla, no tocamos nada y pulsamos "Próximo".



- En la siguiente pantalla, indicamos que se instale como "Aplicación (Auto-inicio para todos)" y pulsamos "Próximo".



- Finalmente, pulsamos “Instalar”



- Cuando concluya la instalación, nos aparecerá el mensaje de que ha concluido con éxito y pulsaremos “Terminar”



La instalación del software habrá concluido, por lo que pasamos a configurar la aplicación para que realice las copias de seguridad con la periodicidad adecuada.

2. Configuración de la Aplicación Cobian Backup 11 Gravity

Para acceder a la aplicación, desplegaremos los servicios de Windows al lado del reloj del sistema, en la barra de inicio y tareas:

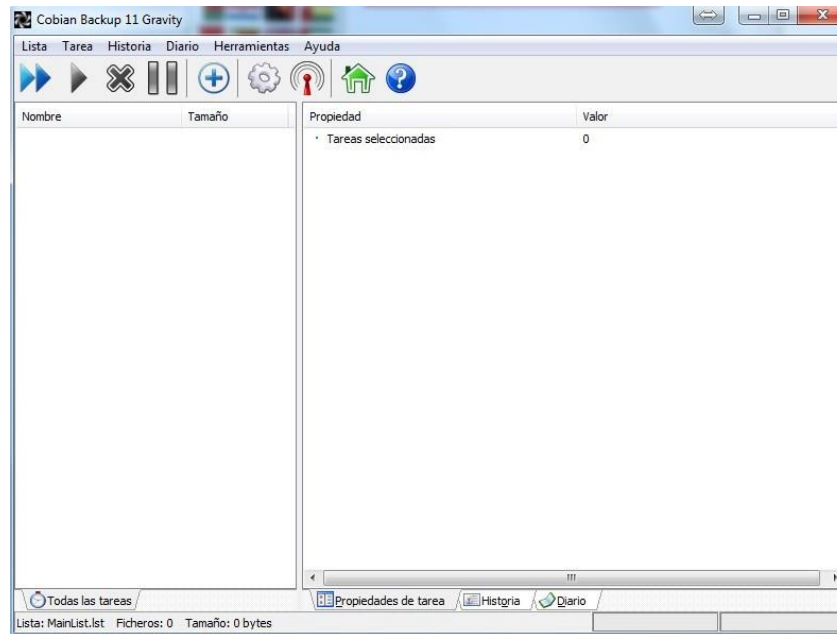


Y seleccionamos (doble clic) el icono de Cobian:

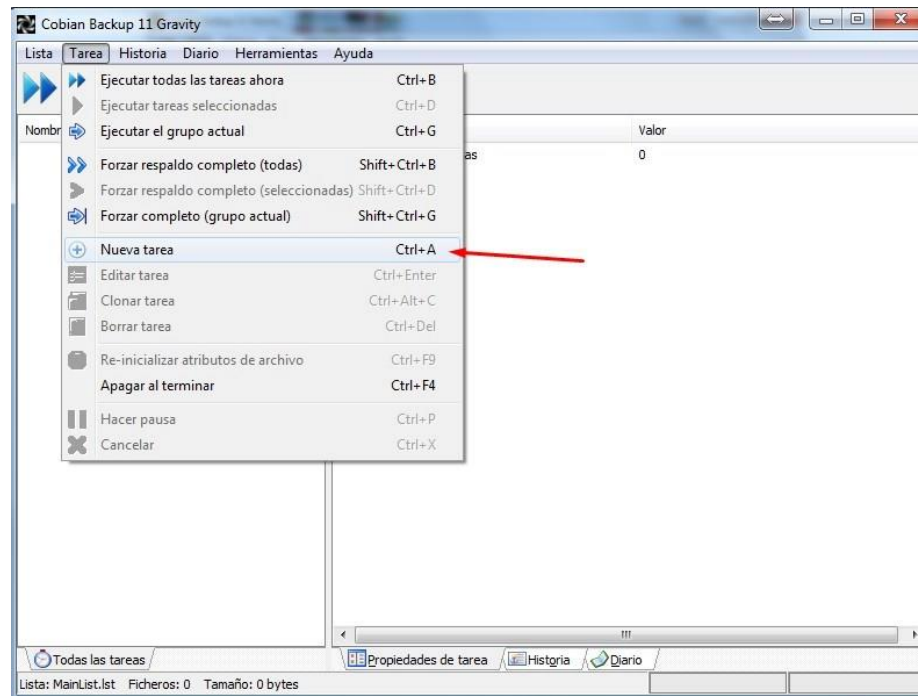




Se nos abrirá la interfaz del programa:



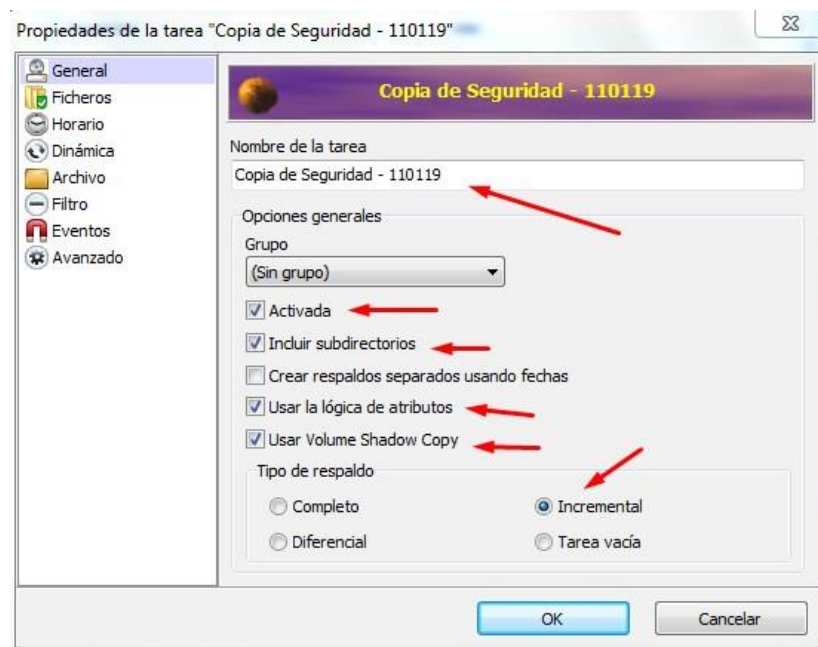
- Seleccionamos la opción “Tarea” y pulsamos sobre “Nueva Tarea”



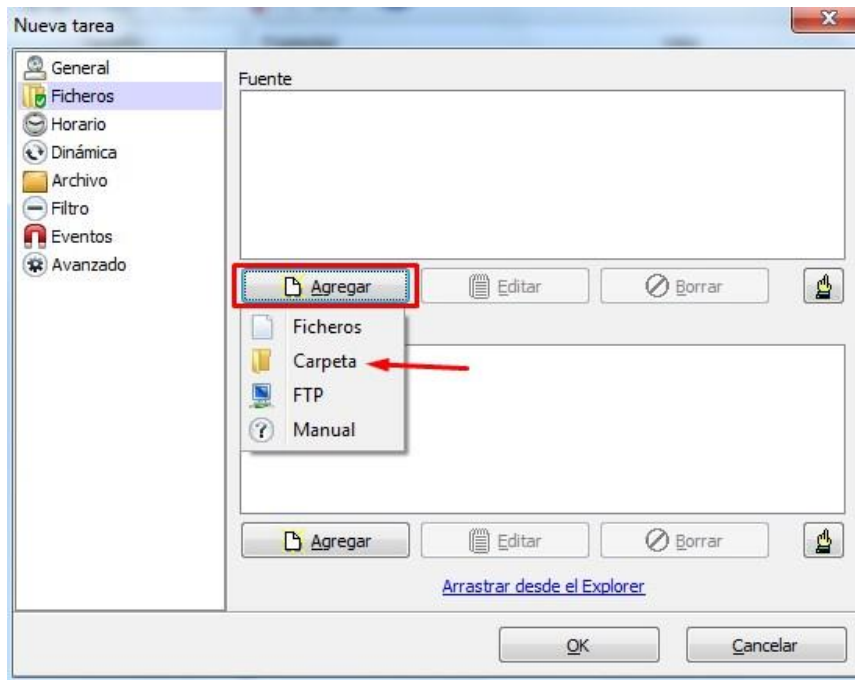
- En las opciones “General” (a la izquierda) indicamos un nombre de copia de seguridad. Por ejemplo “Copia de Seguridad – numerodeinventario”. En cuanto a las opciones generales de la forma en que se realizarán las copias, podemos marcar las siguientes:
 - o Activada: la tarea debe estar activa para que funcione.



- Incluir Subdirectorios: deberá estar marcada esta opción para que la copia sea de todo lo que “cuelgue” de las carpetas que indiquemos más adelante.
- Crear respaldos separados usando fechas: no marcar, pues cada vez que se ejecute la tarea de respaldo crearíamos una nueva carpeta en la que se harían las copias, y dependiendo del tipo, puede ser un problema. Imagina que marcamos que sea una copia “Completa”, lo que generaría una carpeta con todo el contenido cada vez que se haga una copia. O imagina que marcamos la copia “Incremental”, tendríamos una carpeta diaria en la que sólo estaría el contenido que haya cambiado con respecto al día anterior.
- Usar lógica de atributos: deberá estar marcado para que sea el propio Cobian quien determine el tipo de copia más idóneo para cada archivo.
- Usar “Volume Shadow Copy”: deberá estar marcado para que, aunque un archivo esté en uso por un proceso, se haga la copia.
- Tipo de respaldo: marcaremos “Incremental” para que la copia sea más rápida y sólo se respalde aquello que haya cambiado con respecto al respaldo anterior.

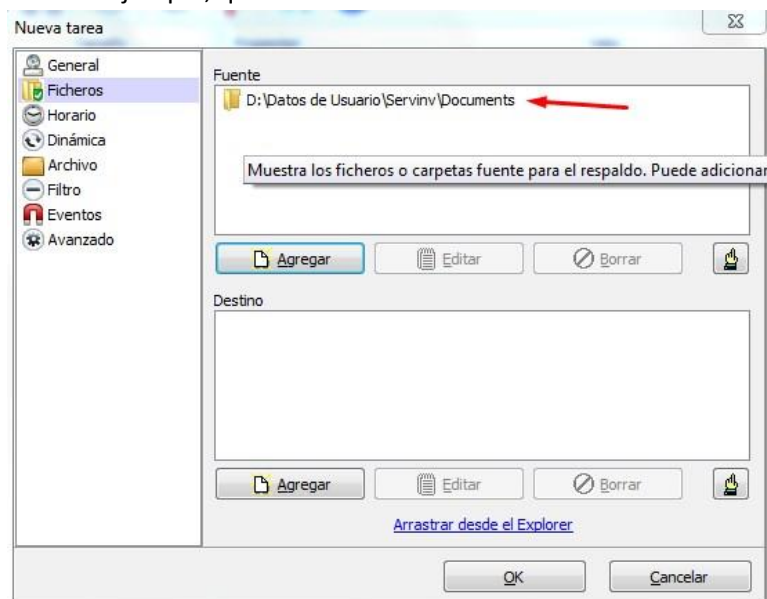


- En “Ficheros” (a la izquierda), en la “Fuente” (apartado superior) agregamos aquellas carpetas (las subcarpetas se agregarán automáticamente). Para ello pulsaremos “Agregar” y seleccionaremos “Carpeta”

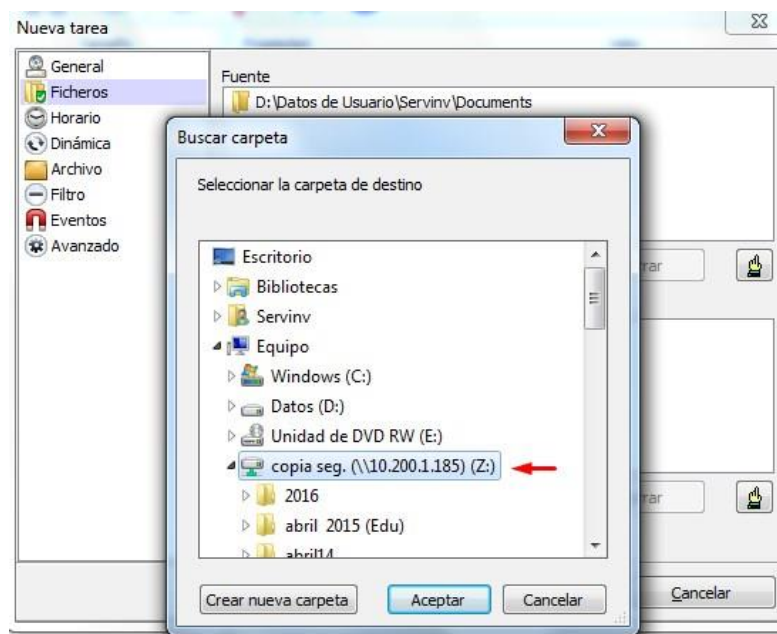


Es importante agregar tantas carpetas como necesitemos para salvaguardar todos los datos. También es importante tener en cuenta que si queremos hacer una copia de seguridad del correo electrónico, es imprescindible que tengamos cerrado el cliente de correo electrónico (en caso de utilizar Outlook).

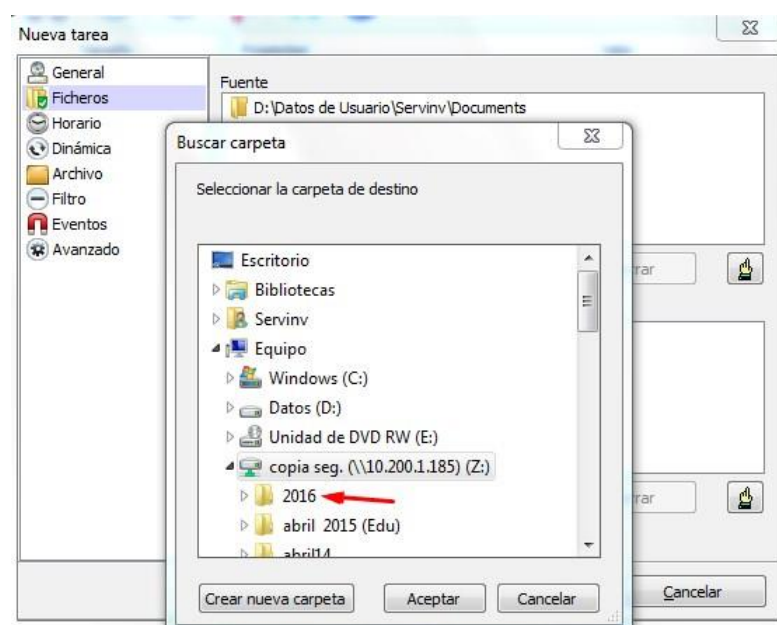
- En nuestro caso de ejemplo, quedaría así la fuente:

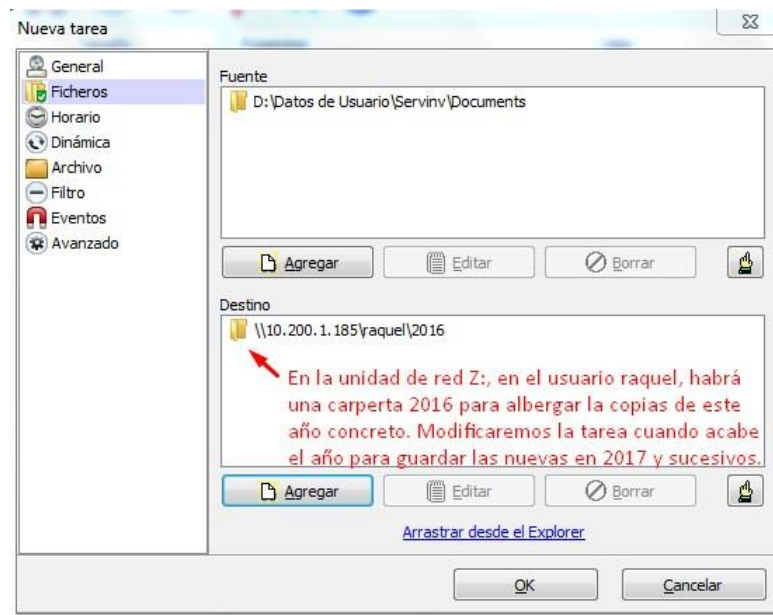


- A continuación tenemos que indicarle a Cobian el Destino en el que se guardarán las copias de seguridad. Haremos por tanto lo mismo, agregaremos la carpeta de destino. Que será en la unidad Z:

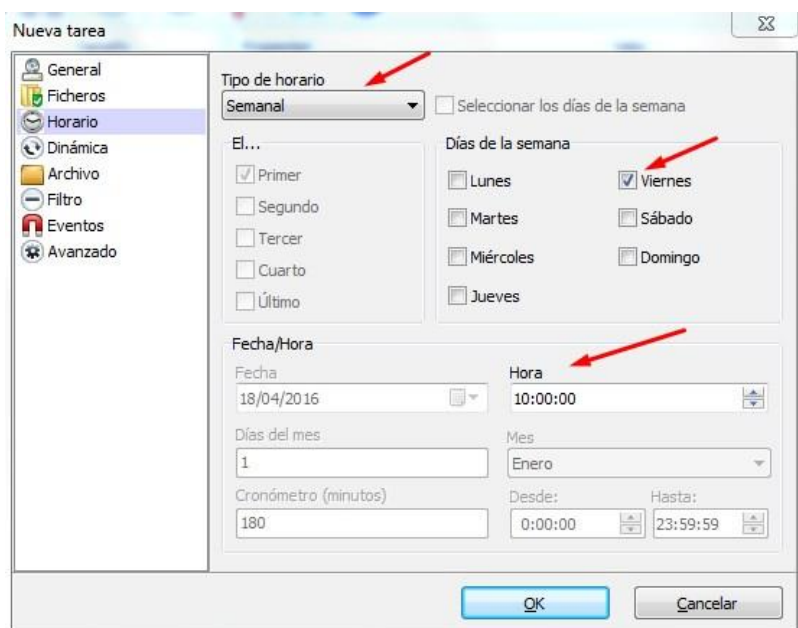


- Si se estima oportuno, se puede crear una carpeta por año, de forma que cuando acabe un año natural, podríamos crear una nueva carpeta para el nuevo año e ir guardando ahí las copias, de forma que tendríamos una copia por cada año al finalizar el mismo. En nuestro caso, quedaría así:





- En "Horario" (parte de la izquierda) tendremos que indicar cuándo queremos que se realicen nuestras copias de seguridad. Por ejemplo, podemos indicar que todos los viernes, a las 10.00 de la mañana (se ejecute la copia de seguridad):



También se puede indicar que se haga a última hora y más adelante podremos indicar que el ordenador se apague automáticamente. Para el ejemplo de la configuración de esta tarea, lo

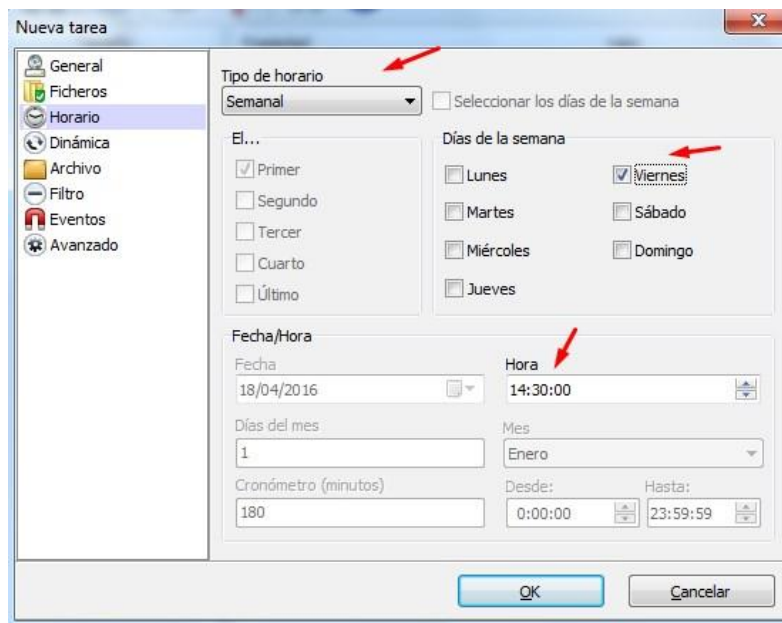


SIGC-SUA

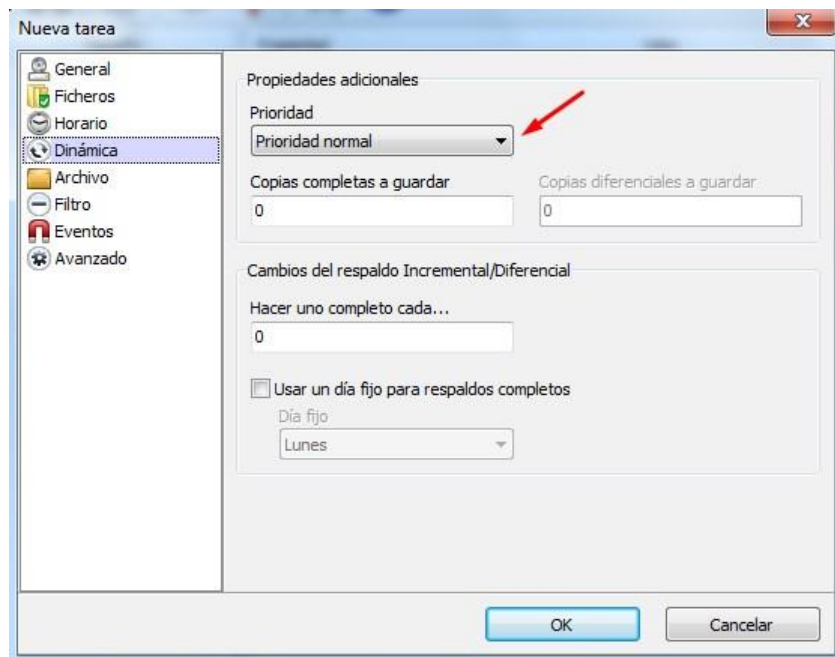


UNIVERSIDAD DE JAÉN

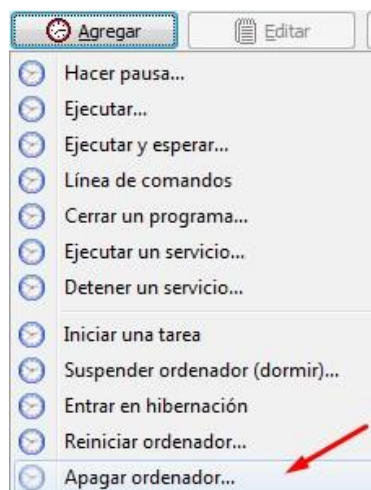
haremos así: todos los viernes, a las 14:30 horas, se iniciará la copia de seguridad y se indicará que cuando acabe la misma, el equipo se apague (esto se indica en esta guía más adelante)



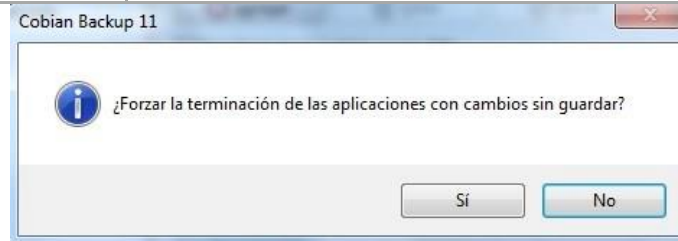
- En la parte de “Dinámica” (parte izquierda de la interfaz) podemos establecer la prioridad que Windows le dará al proceso de copias de seguridad de Cobian. Es recomendable que si la copia se va a realizar mientras trabajamos, la prioridad sea baja o normal. Si por el contrario, vamos a programar las copias para que se realicen a las 15.15 horas, podríamos indicar que la prioridad sea alta. En nuestro caso la dejaremos en normal:



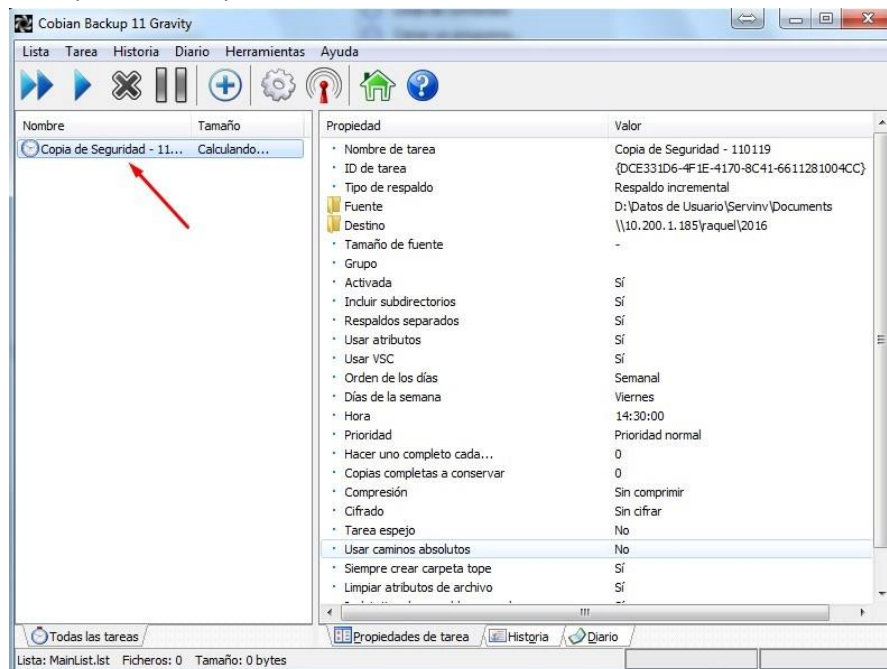
- En el apartado de “Archivo” (parte izquierda) podemos indicar si queremos comprimir e incluso cifrar la copia. En principio no tocaremos ningún parámetro de esta pantalla a no ser que se desee otra cosa.
- En “Filtro”, no estableceremos ninguno.
- En “Eventos” podemos indicarle a Cobian que apague el ordenador al terminar la copia de seguridad. Para ello, en la zona de “Eventos post-respaldo” pulsaremos “Agregar” y seleccionaremos “Apagar el ordenador...”.



- Se abrirá una ventana de alerta donde se nos pedirá confirmación si queremos que se fuerce el apagado de tareas abiertas. Esto es importante, pues si estamos trabajando, Cobian apagará y cerrará forzosamente lo que tengamos abierto (sin pedir confirmación).



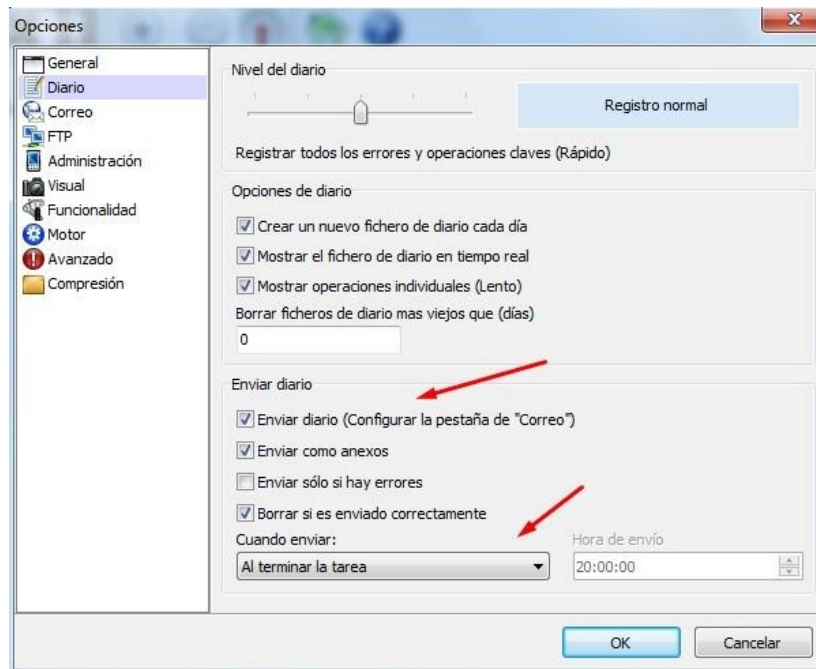
- La recomendación es que si se establece a copia fuera de horario laboral, se marque “Sí”. En caso contrario, marcar “No”.
- Finalmente, en “Avanzado” no haremos ningún cambio.
- Para cerrar la programación de la tarea, pulsaremos OK. De forma que en la lista de tareas nos aparecerá la que acabamos de crear:



- Adicionalmente, podemos indicarle a Cobian backup que nos envíe un correo que nos indique si el proceso ha sido correcto, para ello, seleccionaremos la opción “Herramientas” (menú superior) y a continuación seleccionaremos “Opciones”.



- En la opción “Diario”, seleccionaremos “Enviar diario (Configurar la pestaña de “Correo”)” e indicaremos que se envíe “al terminar la tarea”



- A continuación seleccionaremos la opción “Correo” y configuraremos las opciones para que nos llegue a nuestro email. Dependiendo de si el correo está gestionado por Google o no los parámetros serán distintos.

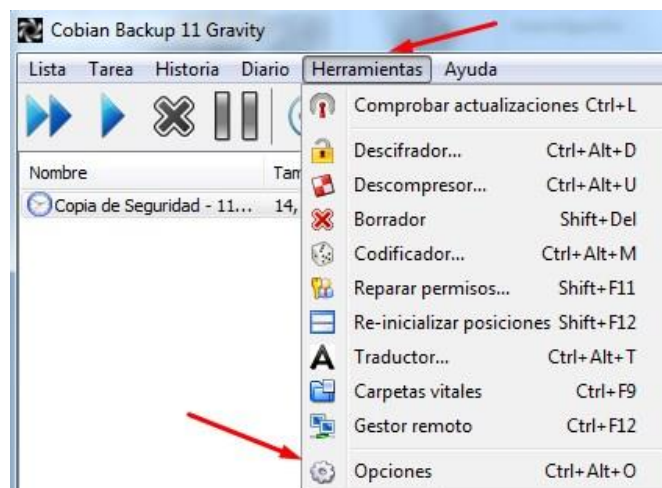
De esta forma habremos terminado. Podremos cerrar Cobian (quedará residente en el sistema) y cuando hayamos programado se harán nuestras copias de forma totalmente desatendida y automatizada.

3. Parámetros de configuración de correo electrónico (Google apps)

Cobian Backup permite configurar una serie de parámetros que harán que el programa envíe un email una vez termine la tarea de copia de seguridad (tal y como se indica en el apartado anterior).

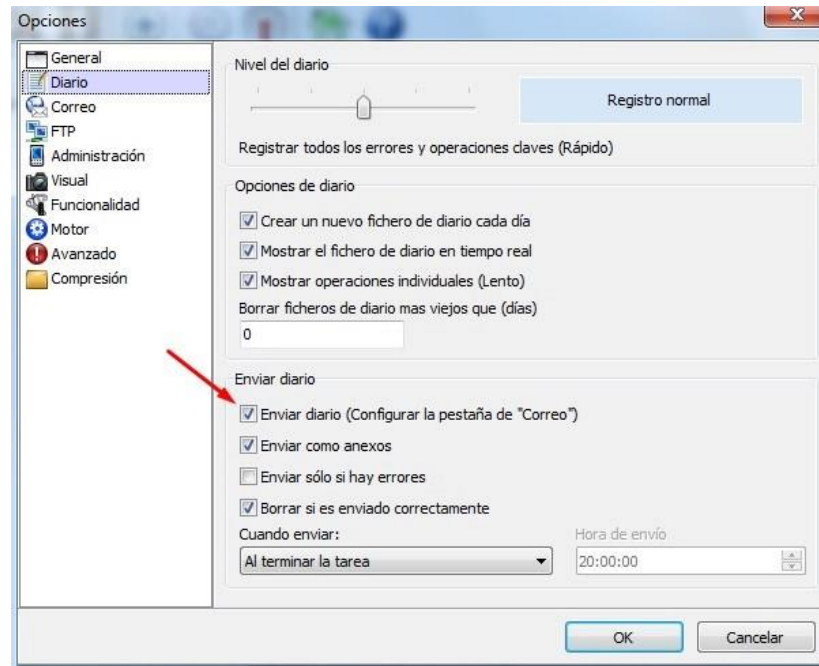
Para cuentas de correo institucionales gestionadas a través de Google Apps, los parámetros de configuración serán los siguientes:

- Nombre del remitente: Cobian Backup 11 Gravity
- Dirección del remitente: cuentatic@ujaen.es
- Servidor SMTP: smtp.gmail.com
- Puerto: 587
- Asunto: Copia de Seguridad Cobian Backup 11 (%COMPUTERNAME)
- Destinatario: correo electrónico donde se recibirá el informe
- Autenticación: debe estar marcado
- Nombre de usuario: cuentatic (sin @ujaen.es)
- Password: contraseña de la cuenta tic
- Parámetros SSL:
 - Nivel de seguridad de transporte (TLS): Explícito
 - Método de SSL: TLSv1
 - Tipo de autenticación: SSL
 - Protección de puerto de datos: abierto
 - Modo de SSL: sin asignar

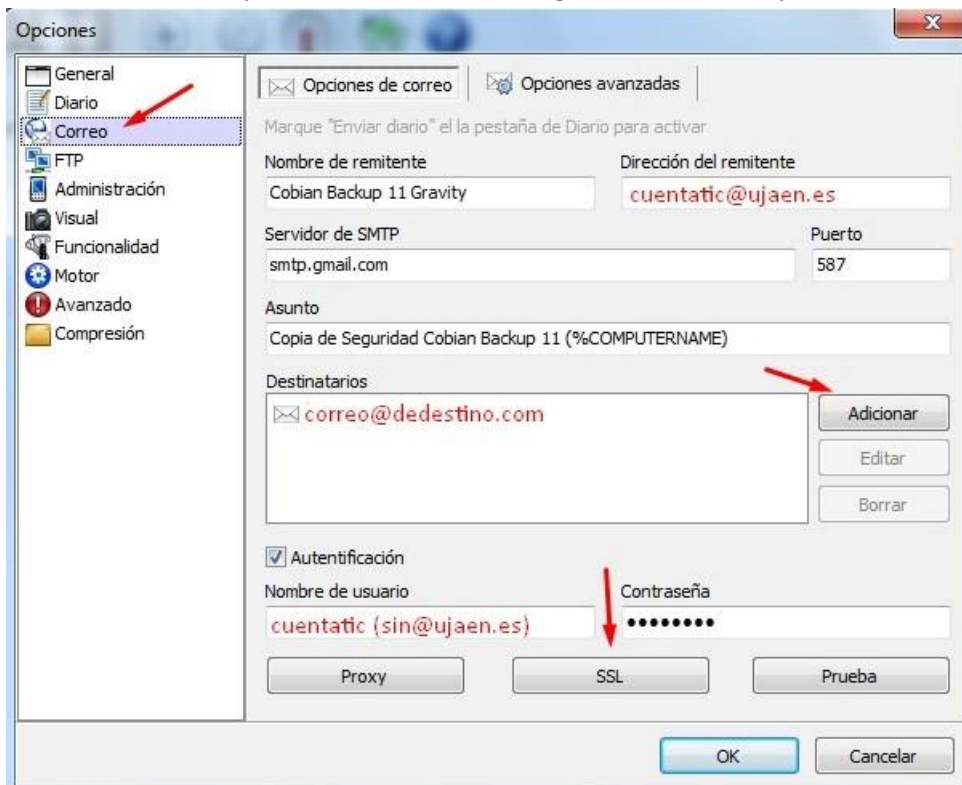


Para configurar Cobian entraríamos en la opción de “Herramientas” y nos iríamos al apartado “Opciones”:

A continuación, tal y como se ha comentado en el apartado anterior de la guía en la opción de Diario, marcamos “Enviar diario (Configurar la pestaña de “Correo”)”:



Y en la pestaña de “Correo” configuraremos con los parámetros indicados:





Y los parámetros SSL quedarán así:



5. Configuración de envío de correos @ujaen.es (no Google Apps)

Los parámetros de configuración del correo los mismos y sólo cambiarán los siguientes:

- Servidor SMTP: smtp.ujaen.es
- Puerto: 25