



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

## PC08 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO SERVICIO DE INFORMÁTICA

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y  
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

*Control de documentación.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b> Adelaida Cabrero Bueno	<b>Nombre:</b> Nicolás Ruiz Reyes
<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio/Unidad	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 16/04/2018	<b>Fecha:</b>

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 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
PC08	I.[PC 08.1]-01	Objetivos terminados en el año natural.	Cuatrimestral	SINF	83	95	72	81%	60%	28%	80%	Incumplido
PC08	I.[PC 08.1]-02	Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes	Semestral	SINF	12	10	18	15	15	9	10	Incumplido
PC08	I.[PC 08.1]-03	Objetivos anulados en el año natural.	Cuatrimestral	SINF				1	7% (1/15)	0		
PC08	I.[PC 08.3]-16.1	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días.	Semestral	SINF	34.0	50	38	44%	46,76%	43,94%	>=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.	Semestral	SINF	74.0	66	59	64%	63,15%	61,07%	>=60%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.3]-16.3	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0-5 días hábiles.	Semestral	SINF	88.0	89	88	87%	79,48%	87,70%	>=80%	Cumplido



## 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
<a href="#">EG-07-PC04-PC08-2013</a>	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
<a href="#">EP-39-PC08</a>	Servicio de Informática	28,21%	4,78	-	21,00%	4,66		17,00%	4,85		18,29%	4,91	

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 Felicidades
SINF	PC08	15	100%	4,48	3	100%	0,75	8

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

Unidad	SINF	Año	2017
No conformidades preventivas			
No conformidades correctivas	1 (NUEVA EN EL CICLO 2017)		
Total No conformidades	1		
% total de NC cerradas	0%		

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.

## 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 08.1]-01. Objetivos finalizados en el año natural

Por segundo año consecutivo se incumple este indicador, con un descenso mucho mayor que el ciclo anterior: 28% en 2017 frente al 40% en el 2016. Es importante señalar que el indicador está formulado como porcentaje, si atendemos a los valores absolutos se observa que en este ciclo se han finalizado 9 objetivos de los 32 programados y en el 2016 también se finalizaron 9 de los 15 programados. Lo que nos lleva a concluir que en el 2017 la programación era demasiado ambiciosa y no acorde a la capacidad del proceso. Extremo que se ha trasladado al Comité de Estrategia TI para su consideración y elaboración de la programación del 2018. Se ha solicitado a Coordinación técnica la apertura de una No conformidad interna.

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

Incumplido a consecuencia del no cumplimiento del indicador anterior. Al no haberse finalizado todos los objetivos planificados, consecuentemente no se han comunicado las mejoras y por lo tanto también se ha incumplido este indicador.

Se considera conveniente modificar este indicador para ajustarlo a la capacidad del proceso eliminando los valores objetivo y límite.

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

Aunque en la medición del primer cuatrimestre había un objetivo anulado, posteriormente se retomó su ejecución, por lo que a final de año, ninguno de los 32 objetivos programados se ha anulado. No se proponen cambios para 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. Se considera acorde al objetivo y capacidad del proceso, por lo que no se proponen cambios en el siguiente ciclo.

### 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 SINIF 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 evidencia una evolución desfavorable en indicadores siendo una circunstancia de algunos ciclos anteriores, aunque los niveles de satisfacción de los usuarios se mantienen elevados.

En relación a las propuestas de mejora del ciclo actual, se han llevado a cabo dos de las tres planificadas.

En referencia al análisis interno del incumplimiento del indicador PC08.1-01 y las recomendaciones del informe de auditoría interna, se ha solicitado a Coordinación Técnica la apertura de una No Conformidad interna, con el objetivo de subsanar esta situación para el siguiente ciclo.

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.

<b>Código:</b>	69-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna
<b>Proceso:</b>	PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Definir de forma precisa los proyectos TIC, especificando de forma objetiva métrica de seguimiento		
<b>Causa para su implantación:</b>	Mejora en la definición de proyectos TIC comunicados por la Dirección		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Alineación con la planificación estratégica de la Universidad		
<b>Recursos previstos:</b>	A determinar		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefa de Servicio y Jefes de Unidad		
<b>Previsión de resultados:</b>	Definir de forma precisa los proyectos TIC, especificando objetivos y métricas de seguimiento		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>El Vicerrectorado TIC y Universidad Digital ha lanzado una convocatoria de proyectos TI para la programación del 2018</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Se verifica el lanzamiento de la convocatoria de proyectos TI en la web habilitada al efecto por el Comité de Estrategia TI ( <a href="http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/victic/secinnovtic/convocatoria-proyectos-TI">http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/victic/secinnovtic/convocatoria-proyectos-TI</a> )		

<b>Código:</b>	70-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Documentación del proceso
<b>Proceso:</b>	PC 08.1. Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC.		



<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática
<b>Descripción de la mejora:</b>	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.
<b>Causa para su implantación:</b>	La definición de un protocolo de despliegue del Plan Estratégico de la Universidad de Jaén transversal a todos los Servicios/Unidades colisiona con la vigente Instrucción Técnica IT.PC08.1.SINF-01 (Procedimiento de planificación de mejoras y nuevos servicios TIC).
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Adaptar el procedimiento del Servicio a lo establecido de manera transversal por la Gerencia a todas los Servicios/Unidades.
<b>Recursos previstos:</b>	
<b>Responsable de implantación:</b>	Servicio de Informática
<b>Previsión de resultados:</b>	Homogeneizar procedimientos con el resto de Servicios/Unidades
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b> <input type="text"/> <b>Finalización:</b> <input type="text"/>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>Esta mejora no fue aprobada por el Comité de Calidad</b>
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Se verifica la creación del Comité de Estrategia TI que establecerá la planificación de Proyectos TI.

<b>Código:</b>	71-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Instrucción Técnica
<b>Proceso:</b>	PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Aprobar la IT de gestión de peticiones.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Mejora del proceso PC08.03		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Homogeneizar y sistematizar la actuaciones del personal del SINF		
<b>Recursos previstos:</b>	A determinar		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefa del Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	IT de gestión de peticiones aprobada y operativa		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b> <input type="text"/>	<b>Finalización:</b> <input type="text"/>	
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>Pendiente de desarrollo</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>No procede.</b>		







## 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	PC08		
Descripción de la mejora	Adecuar la planificación anual a los recursos disponibles		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Alcanzar el valor objetivo del indicador PC08.1-01		
Recursos previstos	Comité Ejecutivo del SINP		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio		
Previsión de Resultados	Alcanzado el valor objetivo del indicador PC08.1-01. Revisión anual.		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	SINP	Año	2018
Proceso/s	PC08		
Descripción de la mejora	Realizar reuniones de planificación y seguimiento con los promotores de los objetivos		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Mayor coordinación con los promotores de las mejoras, que redunde en un mayor cumplimiento de la planificación anual		
Recursos previstos	A determinar		



<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del Servicio
<b>Previsión de Resultados</b>	Materialización de las reuniones programadas. Alcanzado el valor objetivo del indicador PC08.1-01. Revisión anual.
<b>Grado de prioridad</b>	Alta

<b>Unidad</b>	SINF	<b>Año</b>	2018
<b>Proceso/s</b>	PC08		
<b>Descripción de la mejora</b>	Instar al Vicerrectorado TIC-UD a la revisión y mejora del procedimiento para la aprobación del POA		
<b>Causa para su implantación</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Disponer del POA al inicio del año natural		
<b>Recursos previstos</b>	Jefe del Servicio		
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del Servicio		
<b>Previsión de Resultados</b>	Disponibilidad del POA al inicio del año natural. Revisión anual.		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		

<b>Unidad</b>	SINF	<b>Año</b>	2018
<b>Proceso/s</b>	PC08		
<b>Descripción de la mejora</b>	Instar al Comité TI al ajuste de la planificación a la capacidad de recursos humanos del SINF		
<b>Causa para su implantación</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Planificación más ajustada a la realidad		
<b>Recursos previstos</b>	Jefe del Servicio		
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del Servicio		
<b>Previsión de Resultados</b>	Alcanzado el valor objetivo del indicador PC08.1-01 en el siguiente ciclo Revisión anual.		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		

<b>Unidad</b>	SINF	<b>Año</b>	2018
<b>Proceso/s</b>	PC04 y PC08		
<b>Descripción de la mejora</b>	Solicitar a Gerencia, Junta de Personal y Comité de Empresa definición de los puestos de trabajo		
<b>Causa para su implantación</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Mejorar el clima laboral		



<b>Recursos previstos</b>	Jefe del Servicio
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del Servicio
<b>Previsión de Resultados</b>	Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral. Revisión anual.
<b>Grado de prioridad</b>	Alta

<b>Unidad</b>	SINF	
<b>Proceso/s</b>	PC04 y PC08	
<b>Descripción de la mejora</b>	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.	
<b>Causa para su implantación</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades	
<b>Objetivos de la mejora</b>	Mejorar el clima laboral	
<b>Recursos previstos</b>	Jefe del Servicio	
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del Servicio	
<b>Previsión de Resultados</b>	Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral. Revisión anual.	
<b>Grado de prioridad</b>	Alta	

<b>Unidad</b>	SINF	<b>Año</b>	2018
<b>Proceso/s</b>	PC04 y PC08		
<b>Descripción de la mejora</b>	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.		
<b>Causa para su implantación</b>	Acción derivada de los resultados de la Encuesta General de usuarios		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Mejorar la comunicación y atención de los usuarios		
<b>Recursos previstos</b>	Jefe del Servicio		
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del Servicio		
<b>Previsión de Resultados</b>	Mejorar la satisfacción de los usuarios en la Encuesta General.		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		

<b>Unidad</b>	SINF	<b>Año</b>	2018
<b>Proceso/s</b>	PC08		
<b>Descripción de la mejora</b>	Aprobar la IT de gestión de peticiones.		



<b>Causa para su implantación</b>	Mejora del proceso PC08.03
<b>Objetivos de la mejora</b>	Homogeneizar y sistematizar la actuaciones del personal del SINF
<b>Recursos previstos</b>	Jefe del Servicio
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del Servicio
<b>Previsión de Resultados</b>	IT de gestión de peticiones aprobada y operativa
<b>Grado de prioridad</b>	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	PC08
Descripción	Modificar el indicador [PC 08.1]-02. Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes eliminando los valores objetivo y límite. Establecer la periodicidad de medición anual.
Justificación/Objetivo	Este indicador está muy condicionado al valor del I[PC 08.01]-01 por lo



que no se pueden establecer valores objetivos y límites en valores absolutos ni porcentuales.

Unidad	SINF
Naturaleza de la propuesta	Flujogramas
Proceso/s	PC08
Descripción	Adaptación de las entradas del flujograma del PC08.1
Justificación/Objetivo	Observación de Auditoría Interna del 9/11/17.

Unidad	SINF
Naturaleza de la propuesta	Legislación
Proceso/s	PC08
Descripción	Incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> <li>- 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.</li> </ul>
Justificación/Objetivo	

Unidad	SINF
Naturaleza de la propuesta	Instrucciones técnicas
Proceso/s	PC08
Descripción	Sustituir la IT.[PC.08.1]-01. Procedimiento de planificación de mejoras y nuevos servicios TIC, por el documento "Protocolo para el despliegue anual de los objetivos estratégicos"
Justificación/Objetivo	Adaptación al procedimiento general establecido por el Vicerrectorado de Calidad y la Gerencia, para la planificación anual de objetivos operativos

**\*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 referencia al análisis interno del incumplimiento del indicador PC08.1-01 y las recomendaciones del informe de auditoría interna, se ha solicitado a Coordinación Técnica la apertura de una No Conformidad interna, con el objetivo de subsanar esta situación para el siguiente ciclo.  
Se ha abordado la adaptación del proceso a la ISO 9001:2015, lo que ha permitido identificar nuevas acciones de mejora.