



# 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> 5/04/2019	<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 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2019.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2019.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2019.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC08	I.[PC 08.1]-01	Objetivos terminados en el año natural.	Cuatrimestral	SINF	95	72	81%	60%	28%	80%	80%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.1]-02	Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes	Anual	SINF	10	18	15	15	9	NP	10	
PC08	I.[PC 08.1]-03	Objetivos anulados en el año natural.	Cuatrimestral	SINF			1	7% (1/15)	0		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	50	38	44%	46,76%	43,94%	>=35%	46,06%	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	66	59	64%	63,15%	61,07%	>=60%	62,14%	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	89	88	87%	79,48%	87,70%	>=80%	82,58%	Cumplido



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
<a href="#">EG-07-PC04-PC08</a>	Servicio de Informática	80,06	100	100	100	100	3,9	3,73	3,76	3,96	4,1	4,00	3,69	3,81	3,93	4,05

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código encuesta	Unidad	2015			2016			2017			2018		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
<a href="#">EP-39-PC08</a>	Servicio de Informática	21,00%	4,66		17,00%	4,85		18,29%	4,91		18,97%	4,87	

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

*Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE, salvo la correspondiente al número de felicitaciones recibidas por el Servicio/Unidad.*

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
*SINF	PC08	13	100%	2,91	3	100%	4,46	15

\*Nota: el número de quejas y sugerencias pueden estar referidas a los procesos PC04, PC08.

Se han recibido 15 felicitaciones en el 2018

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

Unidad	SINF	Año	2018
No conformidades de auditoría	1		
% total de NC cerradas	100%		

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

No procede



## 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 2018/tendencias.:

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

Se ha conseguido una mejora en los valores obtenidos respecto a los 2 últimos años, coincidiendo el valor alcanzado con el valor objetivo 80% (12/15). Para ello se han realizado algunas acciones de mejora como la adecuación de la planificación anual a los recursos disponibles por todas las partes implicadas, Vicerrectorado, Comité de Gobernanza TI y del propio Servicio.

Es importante señalar que en el siguiente ciclo se han aplicado importantes cambios en la planificación, que serán necesarios analizar. Por otra parte, implicará la revisión de la definición de este indicador.

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

Se han realizado 10 comunicados en el presente ciclo informando de diversas mejoras en los servicios prestados. No se proponen cambios para el siguiente ciclo

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

Ninguno de los 15 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 2018/tendencias.:

#### Encuesta general de clientes:

La valoración global sigue siendo satisfactoria (93,37%), siendo 6 puntos superior respecto al ciclo 2017 (88,05 %). Cumpliendo el objetivo marcado de mantener el valor por encima del 85,00%. La media de satisfacción ha sido de 4,10, algo superior al ciclo 2017 (3,96), cumpliendo el objetivo de mantenerse por encima de 3,80.

La valoración de la percepción sobre la mejora sigue siendo satisfactoria (95,36%), algo más de 6 puntos superior respecto al ciclo 2017 (88,93%). Cumpliendo el objetivo marcado por el SINF de mantener el valor del 90%. La media de satisfacción ha sido de 4,05, alcanzando el objetivo de mantener la media de satisfacción por encima de 3,80, siendo ligeramente superior (+0,12) a la del ciclo 2017 (3,93).

En este ciclo se mantiene el envío ponderado de encuestas a cada uno de los perfiles (PAS, PDI, Estudiantes), según el porcentaje de peticiones e incidencias recibidas en 2018: PDI: 48%, PAS: 39%, Estudiantes: 13%, pero teniendo en consideración que los porcentajes se han aplicado sobre la totalidad de cada uno de los colectivos. En total se han seleccionado un total de 2.660 encuestados (480-PDI, 198-PAS, 1982-Estudiantes) si bien la encuesta es remitida con éxito a un total de 2.592 por el nuevo sistema de encuestas. También se han recibido las observaciones/sugerencias segmentadas por perfiles.



El número de encuestas recibidas es mayor (203) que el ciclo anterior (162), incrementándose un 25,31%, aspecto que se valora positivamente pues permite disponer de más retroalimentación de los usuarios en valores absolutos. La tasa de respuesta sobre el número óptimo se mantiene respecto al ciclo 2017, 100% con las encuestas recibidas (nº óptimo es de 67 según la ficha técnica proporcionada por el SPE). El nº de encuestas recibidas por colectivo ha sido: PDI: 55%-111, PAS: 19%-38, Estudiantes: 26%-54. Desde el SPE, nos informan que se observa la recuperación de la tasa de respuesta del colectivo de Estudiantes, que ha podido deberse por el incremento del número de encuestas remitidas. Por parte del SINIF, también seguimos apreciando que el % de la tasa de respuesta del colectivo de Estudiantes, es bastante inferior al PDI y PAS, quizás por falta de motivación y desconocimiento de la importancia de las encuestas de nuestro sistema de gestión de la calidad. El SPE resalta que “la tasa de participación sobre el total de encuestas enviadas experimenta un decremento de 8,37 puntos porcentuales, pasando del 16,20% en el año 2017 a 7,83% en 2018.”. En cambio si analizamos en términos relativos a cada colectivo, estas tasas son inferiores en el decremento y en el caso del PDI se ha incrementado, como puede verse reflejado en la tabla siguiente:

TASA DE PARTICIPACIÓN			
COLECTIVO	2017	2018	VARIACIÓN
PDI	14,80%	23,12%	+8,32%
PAS	20,50%	19,19%	-1,31%
ESTUDIANTES	6,00%	2,72%	-3,28%
GLOBAL	16,20%	7,83%	-8,37%

En cuanto a los términos absolutos, el SPE nos indica “se incrementa el número de encuestas recibidas en el colectivo estudiante (6 en 2017 a 54 en 2018) y PDI (74 en 2017 a 110 en 2018), observándose un descenso en el sector PAS (82 en 2017 a 38 en 2018)”.

Por lo tanto, se ha incrementado el número de encuestas recibidas de los colectivos de estudiantes (+900%, como se pretendía con la acción de mejora implementada) y PDI (+48,65%), habiendo un descenso en el colectivo del PAS (-46,34%). A nivel global se ha recibido un 24,69% más de encuestas que 2017.

ENCUESTAS RECIBIDAS			
COLECTIVO	2017	2018	VARIACIÓN
PDI	74	110	+48,65%
PAS	82	38	-46,34%
ESTUDIANTES	6	54	+900,00%
GLOBAL	162	202	+24,69%

Es importante reseñar que el SINIF, considera más relevante recibir un mayor número de encuestas para poder recabar más retroalimentación de los usuarios, no obstante se propone una acción de mejora para incrementar el nº de encuestas recibidas del colectivo del PAS para el siguiente ciclo de gestión.

Resaltaremos algún aspecto de los ítems consultados a nivel global:

- La tasa más alta de satisfacción es el ítem “El tiempo en el que el Servicio resuelve las necesidades que le plantea”, con un 96,33%.
- Se ha revisado específicamente si la satisfacción ha aumentado en el ítem “La



utilidad y facilidad de acceso a la información disponible en la página web de cada uno de los servicios del Catálogo”, que es donde recibimos una mayor puntuación de insatisfacción (casi un 13% en 2017), tras las acciones realizadas en los objetivos operativos relacionados con la mejora de la Web institucional, que se abordaron en 2018. En 2018 se ha obtenido un 92,93% de satisfacción y un 7,07% de insatisfacción, reduciéndose a casi la mitad respecto a 2017.

- El colectivo de PDI ha pasado a ser el colectivo con un porcentaje de insatisfacción mayor a nivel global del SINF (14%).
- Por las indicaciones en observaciones o en las respuestas de insatisfacción de los diferentes ítems, del colectivo de estudiantes, se observa que bastantes casos está haciendo alusión a servicios o atenciones al usuario que no están bajo la responsabilidad del SINF.

En este ciclo se ha implementado una mejora solicitada en el ciclo anterior, de incluir un campo para recoger los motivos de insatisfacción del usuario en respuestas de valor (1 o 2), lo que ha permitido recoger más información para la mejora por parte de los usuarios, de cada uno de los ítems.

#### Encuestas postservicio:

Los usuarios siguen considerando de forma muy mayoritaria que el servicio prestado es “muy bueno” (puntuación 5), valorando de esta forma el 93% (337 peticiones) de las encuestas, muy similar al del año pasado (92%).

Por otra parte, el porcentaje de respuestas recibidas como “insatisfecho” (puntuación 2) y “muy insatisfecho” (puntuación 1), suman 6 peticiones, que se analizaron por el jefe de unidad correspondiente y actuado en consecuencia.

Se analizan los datos de satisfacción segmentados por grupos de servicios, no detectándose singularidades especialmente significativas; en la misma línea que en el ciclo anterior.

En cuanto a la participación, se han recibido 364 valoraciones de las 1.918 encuestas postservicio enviadas. Lo que da una tasa de respuesta muy superior al número óptimo calculado según la ficha técnica proporcionada por el SPE (65).

#### Quejas y sugerencias:

Se han recibido un total de 13 quejas y 3 sugerencias durante el año 2018. A todas se les ha dado respuesta dentro del plazo establecido en el proceso de quejas y sugerencias.

Las quejas o sugerencias que han generado una mejora son las numeradas como 357, 358, 359, 368, 379 y 381, referentes a la red inalámbrica del nuevo edificio de alojamientos.

Respecto a la queja QYS2018/130, se propondrá una acción de mejora al respecto.

#### Felicitaciones:

Se han contabilizado 15 felicitaciones recibidas en el Servicio de Informática por correo electrónico referentes a varios servicios, destacando cuatro de ellas por la nueva web.

Además se recibieron numerosas felicitaciones por la Exposición TIC de los 25 años, tanto verbal como mensajes de video recogidos en los puestos de autograbación.

### 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:

<https://www.ujaen.es/servicios/sinformatica/mejora-y-calidad/encuestas-y-valoraciones>

**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% (93,37%. La media de satisfacción ha sido de 4,10, algo superior al ciclo 2017 (3,96), cumpliendo el objetivo de mantenerse por encima de 3,80.

La valoración de la percepción ha cumplido el objetivo marcado por el SINF de mantener el valor del 90% (95,36%). La media de satisfacción ha sido de 4,05, alcanzando el objetivo de mantener la media de satisfacción por encima de 3,80, siendo ligeramente superior (+0,12) a la del ciclo 2017 (3,93).

**C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2018: (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.

Se han ejecutado las acciones correctivas que ha posibilitado el cierre de la No Conformidad interna.

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, se han ejecutado la mayoría de ellas.

Para el siguiente ciclo se han definido acciones encaminadas a la mejora continua y se considerarán además las propuestas y observaciones de auditoría que tengamos capacidad de abordar.

**9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2018.**

<b>Código:</b>	134-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Planificación anual. RIESGO
<b>Proceso:</b>	PC08		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Adecuar la planificación anual a los recursos disponibles		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Alcanzar el valor objetivo del indicador PC08.1-01		
<b>Recursos previstos:</b>	Comité Ejecutivo del SINF		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Alcanzado el valor objetivo del indicador PC08.1-01. Revisión anual.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	jul-18	<b>Finalización:</b> dic-18





<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<p>Se ha analizado el resultado del POA 2018 y el despliegue del Plan Estratégico para 2019 en el SINF y con el VICTIC-UD e informado al Comité de Gobernanza TI para la reunión del 21/12/18 donde se ha aprobado el POA 2019.</p> <p>El resultado obtenido del indicador PC08.1-01 en 2018 es 80%, por lo que se alcanza el valor objetivo (80%)</p> <p>Con las acciones acometidas para el POA2019, se estima mejorar los resultados del valor objetivo de este indicador en el siguiente ciclo al finalizar el año 2019.</p>
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<p>Implantada.</p> <p>Se verifica la consecución del objetivo en el ciclo 2018.</p>

<b>Código:</b>	135-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión interna. RIESGO
<b>Proceso:</b>	PC08		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Realizar reuniones de planificación y seguimiento con los promotores de los objetivos		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mayor coordinación con los promotores de las mejoras, que redunde en un mayor cumplimiento de la planificación anual		
<b>Recursos previstos:</b>	A determinar		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefa 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>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-18	<b>Finalización:</b> dic-18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<p>Realizadas diversas acciones de coordinación con los promotores de los objetivos planificados.</p> <p>El resultado obtenido del indicador PC08.1-01 en 2018 es 80%, por lo que se alcanza el valor objetivo (80%).</p>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada.		



<b>Código:</b>	136-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Instrucción Técnica. RIESGO	
<b>Proceso:</b>	PC08			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática			
<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>Objetivo de la mejora:</b>	Disponer del POA al inicio del año natural			
<b>Recursos previstos:</b>	Jefa del Servicio			
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefa del Servicio			
<b>Previsión de resultados:</b>	Disponibilidad del POA al inicio del año natural. Revisión anual.			
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-18	<b>Finalización:</b>	dic-18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se dispone del POA 2019 en el mes de enero, aprobado el 21/12/18 por el Comité de Gobernanza TI.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada.			

<b>Código:</b>	137-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Instrucción Técnica. RIESGO	
<b>Proceso:</b>	PC08			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Instar al Comité TI al ajuste de la planificación a la capacidad de recursos humanos del SINP			
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Planificación más ajustada a la realidad			
<b>Recursos previstos:</b>	Jefa del Servicio			
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefa 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>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	jul-18	<b>Finalización:</b>	dic-18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<p>Se ha analizado el resultado del POA 2018 y el despliegue del Plan Estratégico para 2019 en el SINF y con el VICTIC-UD e informado al Comité de Gobernanza TI para la reunión del 21/12/18 donde se ha aprobado el POA 2019.</p> <p>El resultado obtenido del indicador PC08.1-01 en 2018 es 80%, por lo que se alcanza el valor objetivo (80%)</p> <p>Con las acciones acometidas para el POA2019, se estima mejorar los resultados del valor objetivo de este indicador en el siguiente ciclo al finalizar el año 2019.</p>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada.			

<b>Código:</b>	<b>42-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Instrucción Técnica. RIESGO. Común PC04	
<b>Proceso:</b>	PC04 y PC08			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática			
<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>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar el clima laboral			
<b>Recursos previstos:</b>	Jefa del Servicio			
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefa 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>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	jun-18	<b>Finalización:</b>	dic-18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<p>Recogida como una acción preventiva en el informe de riesgos psicosocial del SINF aprobado en diciembre del 2018 y comunicado a Gerencia por el SPRL.</p> <p>Se ha enviado por correo electrónico comunicación de este hecho a</p>			



	la Junta Personal y Comité de Empresa. Se espera mejorar los resultados de satisfacción en la encuesta de clima laboral de 2019.
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada. Mediante consulta se verifica que se ha realizado la petición indicada en la descripción de la mejora.

<b>Código:</b>	<b>43-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Instrucción Técnica. RIESGO. Común PC04
<b>Proceso:</b>	PC04 y PC08		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<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>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar el clima laboral		
<b>Recursos previstos:</b>	Jefa del Servicio		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefa 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>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	jun-18	<b>Finalización:</b> dic-18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	En junio, el SPRL nos remite el informe 24/2017 (de fecha 29/09/2017). Se analiza entre el SPRL y el SINF y se acuerda definir la planificación de acciones preventivas. El 31/07/18 el SPRL nos envía propuesta planificación de actividades preventivas El 14/12/18, se aprueba el Plan de Acciones Preventivas. Se espera mejorar los resultados de satisfacción en la encuesta de clima laboral de 2019.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada.		



<b>Código:</b>	<b>48-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Campaña de difusión medios contacto. Común PC04
<b>Proceso:</b>	PC04 y PC08		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Informática		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Valorar la realización de una campaña de difusión de la plataforma de autoservicio TIC y recursos disponibles (Fes 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>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar la comunicación y atención de los usuarios		
<b>Recursos previstos:</b>	Jefa del Servicio		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefa del Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejorar la satisfacción de los usuarios en la Encuesta General.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-18	<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha decidido enviar el comunicado después de la actualización del Portal de Autoservicio TIC prevista en febrero del 2019, junto con las novedades de la misma. Se espera mejorar los resultados de satisfacción de la Encuesta General de usuarios del siguiente ciclo de gestión.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de implantación.		

<b>Código:</b>	<b>138-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Nueva Instrucción Técnica
<b>Proceso:</b>	PC08		
<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>	Jefa del Servicio		



<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>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	No implantada		

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

<b>Unidad</b>	Servicio de Informática	<b>Año</b>	2018
---------------	-------------------------	------------	------

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Comité Ejecutivo SIN F	4
Grupo de trabajo para gestión y análisis de encuestas	5

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

<b>Unidad</b>	SINF	<b>Año</b>	2019
<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>	A determinar		
<b>Responsables de implantación</b>	Grupo de calidad del SINF		
<b>Previsión de Resultados</b>	IT de gestión de peticiones aprobada y operativa		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		

<b>Unidad</b>	SINF	<b>Año</b>	2019
---------------	------	------------	------



Proceso/s	PC08
Descripción de la mejora	Revisión de la definición y descripción del indicador I.[ PC 08.1]-01. Objetivos finalizados en el año natural
Causa para su implantación	Adaptación del indicador a los cambios en la metodología de planificación anual de objetivos
Objetivos de la mejora	Ajustar la definición del indicador
Recursos previstos	A determinar
Responsables de implantación	Grupo de calidad del SINF
Previsión de Resultados	Definición del indicador ajustada
Grado de prioridad	Alta

Unidad	SINF	Año	2019
Proceso/s	PC08		
Descripción de la mejora	Revisar y mejorar la documentación que se entrega al crear la Cuenta TIC		
Causa para su implantación	Se detecta esta necesidad a raíz de la sugerencia QYS2018/130		
Objetivos de la mejora	Proporcionar información más completa a nuestros usuarios sobre los servicios TIC que tienen a su disposición		
Recursos previstos	A determinar		
Responsables de implantación	Grupo de calidad del SINF		
Previsión de Resultados	Mayor conocimiento de los servicios TIC que ofrece la universidad		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	SINF	Año	2019
Proceso/s	PC04 y PC08		
Descripción de la mejora	Valorar el establecer un sistema automatizado del cierre (incidencia o petición) en el Portal de Autoservicio TIC-Murphy 2.0, que permita que el usuario confirme si se ha resuelto su demanda.		
Causa para su implantación	Acción derivada de los resultados de la Encuesta General de usuarios		
Objetivos de la mejora	Mejorar la experiencia de usuario		
Recursos previstos	A determinar		
Responsables de implantación	Grupo de calidad del SINF		
Previsión de Resultados	Disminuir las respuestas de insatisfacción en la Encuesta General de usuarios		
Grado de prioridad	Alta		

<b>Unidad</b>	SINF	<b>Año</b>	2019
<b>Proceso/s</b>	PC04 y PC08		
<b>Descripción de la mejora</b>	Valorar el establecimiento de envío de recordatorios periódicos de las incidencias/peticiones pendientes de valoración por el usuario		
<b>Causa para su implantación</b>	Acción derivada de los resultados de las encuestas post-servicios		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Incrementar la retroalimentación del usuario		
<b>Recursos previstos</b>	A determinar		
<b>Responsables de implantación</b>	Grupo de calidad del SINF		
<b>Previsión de Resultados</b>	Incrementar la tasa de respuesta de las valoraciones de los usuarios		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2019.

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

<b>Proceso</b>	PE02	<b>Año</b>	2019
<b>Unidad, si procede</b>	Coordinación técnica-SPE		
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Mejora de la retroalimentación de los usuarios en Encuestas Generales		
<b>Denominación</b>	Mejorar el texto del comunicado del sistema de Encuestas Generales		
<b>Descripción</b>	A valorar por SPE: Modificar el texto de comunicación de la Encuesta General de forma más personal, motivando y animando a cumplimentar las encuestas como un recurso muy importante para la retroalimentación y mejora continua.		
<b>Objetivo de la propuesta</b>	Incrementar la tasa de respuesta de las Encuestas Generales		

<b>Proceso</b>	PE02	<b>Año</b>	2019
<b>Unidad, si procede</b>	Coordinación técnica-SPE		
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Mejora de la retroalimentación de los usuarios en Encuestas Generales		
<b>Denominación</b>	Incentivar simbólicamente la participación en las Encuestas Generales		
<b>Descripción</b>	A valorar por el SPE: Incentivar con un obsequio simbólico de la tienda de la UJA ( sudadera, equipación deportiva, etc.) entre todos los participantes de las EG.		
<b>Objetivo de la propuesta</b>	Incrementar la tasa de respuesta de las Encuestas Generales		

## 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2019\*

Ninguna modificación propuesta



	 <b>UNIVERSIDAD DE JAÉN</b>	<b>Informe de seguimiento de los procesos claves.</b>  <b>INF-SPC-PC</b>
---	--	--

**\*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 el grupo de calidad del Servicio de Informática, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2018, en consonancia con la valoración del informe de los resultados de la auditoría interna anual. Cabe resaltar, que se han ejecutado las acciones correctivas que han posibilitado el cierre de la No Conformidad interna. Para el siguiente ciclo, se tendrá en consideración aquellas observaciones que se estimen oportunas para la mejora continua del proceso indicadas por el equipo auditor, así como las oportunidades de mejora detectadas por grupo de calidad del SINF, resto de miembros del Servicio de Informática o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o post-servicio.