



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SIGC-SUA

PC 04. Gestión del Mantenimiento

SERVICIO DE INFORMÁTICA

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

Control de documentación.

Elaborado por:	Aprobado por:
Equipo de procesos/Unidades	Gerencia
Nombre: Adelaida Cabrero Bueno	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha: 21/2/2020	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2019.**

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-servicio.
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 de 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 2019.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2019.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2020.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2020.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2020.
14. Valoración o consideraciones finales del Equipo del Proceso o Servicio/Unidad, en su caso.

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

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Compromiso Calidad Asociado 2019
PC04	I.[PC 04.11]-01-[SINF]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	Semestral	SINF	100	100,00%	100%	100%	100%	100%	NO
PC04	I.[PC 04.11]-06	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo	Semestral	SINF	99,92%	99,52%	99,38%	100%	>=96%	99,97%	SI
PC04	I.[PC 04.11]-07	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA	Semestral	SINF	99,89%	99,97%	99,39%	100%	>=96%	99,31%	SI
PC04	I.[PC 04.11]-08	Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual	Semestral	SINF	99,75%	99,64%	99,01%	100%	>=96%	99,90%	SI
PC04	I.[PC 04.11]-09	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio Google APPS Education.	Semestral	SINF	99,92%	99,97%	100%	100%	>=96%	99,97%	SI



UNIVERSIDAD DE
JAÉN

Informe de seguimiento de los procesos claves.
Ciclo de Gestión SIGC-SUA 2019

INF-SPC-PC

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Compromiso Calidad Asociado 2019
PC04	I.[PC 04.13]-13	Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	Semestral	SINF	1,22	1,82 €	1,29 €	1,48 €	<=3	3,45%	SI
PC04	I.[PC 04.13]-16.1	Porcentaje de de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días.	Semestral	SINF	83%	78,08%	75,82%	75,99%	>=70%	69,92%	SI
PC04	I.[PC 04.13]-16.2	Porcentaje de de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos:0- 2 días.	Semestral	SINF	89%	83,48%	81,83%	83,28%	>=80%	78,09%	SI
PC04	I.[PC 04.13]-16.3	Porcentaje de de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0-5 días.	Semestral	SINF	97%	94,02%	95,56%	93,40%	>=92%	92,14%	SI
PC04	I.[PC 04.13]-26	Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte.	Continua	SINF	62,93%	60,61%	57,78%	56,56%	NP	49,60%	NO



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
EG-07-PC04-PC08	SINF	100	100	100	100	(*)	3,73	3,76	3,96	4,1	(*)	3,69	3,81	3,93	4,05	(*)

(*) Sin datos por incidencia informática

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código encuesta	Unidad	2016			2017			2018			2019		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-10-PC04	SINF	16,00%	4,68		14,72%	4,81		15,45%	4,79		14,67%	4,86	

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales

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

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SINF	PC04	9	100%	3,73	1-	100%-	3,88-	9

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

Unidad	SINF	Año	2019
No conformidades Internas	2		
% total de NC cerradas	0%		

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

No procede



7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2019-CL-SINF](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2019/tendencias:

I.[PC 04.11]-01. Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.

Todos los mantenimientos programados para el ciclo se han llevado a cabo sin incidencias reseñables. Como consecuencia de la incidencia del 21/01/2020, se ha propuesto la creación de una No Conformidad interna y el desarrollo de acciones correctivas relacionadas con el programa de mantenimiento preventivo.

I.[PC 04.11]-06. Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo.

El valor objetivo se ha superado y se ha mantenido la tendencia de años anteriores. Se descarta modificar el valor objetivo, pues no se dispone de los recursos necesarios que aseguren una disponibilidad mayor.

I.[PC 04.11]-07. Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA

El valor objetivo se ha superado y se ha mantenido la tendencia de años anteriores. Se descarta modificar el valor objetivo, pues no se dispone de los recursos necesarios que aseguren una disponibilidad mayor.

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

El valor objetivo se ha superado y se ha mantenido la tendencia de años anteriores. Se descarta modificar el valor objetivo, pues no se dispone de los recursos necesarios que aseguren una disponibilidad mayor.

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

El valor objetivo se ha superado y se ha mantenido la tendencia de años anteriores. Se descarta modificar el valor objetivo, pues no se dispone de los recursos necesarios que aseguren una disponibilidad mayor.

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

En el presente ciclo se observa una subida de este indicador, de 2,69 (2018) a 3,45 (2019) superando el valor objetivo marcado en 3€ aunque no llegando al valor límite de 5€. Entre los factores de este incremento se encuentra: que el umbral de mantenimiento está congelado en el año 2011 lo que repercute en un mayor número de equipos a mantener anualmente; el incremento de intervenciones en el equipo lógico por razones de seguridad y políticas de fabricantes en la gestión de versiones de sistemas operativos; y el incremento de incidencias en salas multimedia.

Para el siguiente ciclo es previsible que aumente aún más, pero desde el grupo de calidad se considera seguir observando la evolución y el impacto del nuevo acuerdo marco de servicios técnicos externos y no modificar el valor objetivo por ahora.

Por otra parte, desde el grupo de calidad del SINP se ha revisado la definición de este indicador y realizados algunos ajustes que se reflejan en el apartado de propuestas de modificación de la documentación.



I.[PC 04.13]-16. Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días y 0-5 días hábiles.

Los resultados de este indicador no alcanzan el valor objetivo para el plazo de 0 días y 0-2 días, pero quedan dentro del valor límite.

Aunque no se observa un incremento considerable de incidencias, si que se ha producido un aumento en las peticiones a gestionar con los mismos efectivos que antes, lo que afecta negativamente a los tiempos de respuesta en general. Por otra parte, se han derivado más incidencias al segundo nivel (I.[PC04.13]-26) lo cual penaliza también los tiempos de respuesta.

Desde el grupo de calidad del SINF se identifica la necesidad de establecer algunas medidas de control en la medición de los tiempos de respuesta y así se refleja en el desarrollo del acuerdo marco para los servicios técnicos externos.

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

Se observa una mayor disminución del valor obtenido: 49,60 % (2019) respecto al ciclo anterior: 56,56% (2018). En el siguiente ciclo se observará la evolución y, en su caso, futuras acciones.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2019/tendencias:

Encuesta General No se dispone de encuestas generales para este ciclo de gestión por la indisponibilidad del sistema de gestión de encuestas a raíz de la incidencia producida el 21/01/2020, cuando la encuesta estaba en proceso.

Encuestas postservicio:

La valoración media global sigue siendo muy satisfactoria, obteniéndose en el 2019 una puntuación media de 4,86 (2019) sobre 5, continuando con la mejoría de años anteriores.

Los usuarios siguen considerando de forma mayoritaria que el servicio prestado es "muy bueno" (puntuación 5), valorando de esta forma el 91% (440 incidencias) de las encuestas, incrementándose cuatro respecto al ciclo anterior.

Se analizan los datos de satisfacción segmentados por agrupación de servicios, relacionando valoración media, con cantidad de incidencias valoradas, tiempo medio de resolución de las mismas y tiempo medio de retraso. Todas tienen una valoración superior al 4,5, no identificándose importante diferencia entre los distintos grupos de servicios.

En cuanto a la participación, se han recibido 486 valoraciones de las 3.292 encuestas postservicio que se han enviado. Lo que da una tasa de respuesta muy superior al número óptimo.

Quejas y sugerencias

Se han recibido un total de 9 quejas y 1 sugerencia durante el año 2019. A todas se les ha dado respuesta en un plazo inferior al establecido en el proceso de quejas y sugerencias: 3,73 días para las quejas y 3,88 días para la sugerencia

Las quejas o sugerencias que han generado una mejora son las numeradas como QYS2019/107, QYS2019/124, QYS2019/419 referentes a los servicios de audiovisuales, mantenimiento de microinformática y correo electrónico respectivamente.

QYS2019/107: Se procede a renovar el videoprojector del aula y se insta la unidad de conserjería a tramitar el parte correspondiente para que solucionen los desperfectos de la pared e informen a los usuarios como corresponda.

QYS2019/124: Se revisó la configuración lógica de los equipos y se reinstaló.

QYS2019/419: Se realizaron acciones adicionales sobre la petición de servicio que había solicitado el usuario y que tras la primera actuación no había quedado de forma satisfactoria como él esperaba. Se



retomaron las comprobaciones y actuaciones, quedando resueltas las expectativas del usuario.

Felicitaciones

Se han contabilizado 9 felicitaciones recibidas en el Servicio de Informática. Están relacionadas con servicios TIC prestados a la comunidad universitaria (portafirmas, automatización de actas, Docencia, APPUJA, renovación de monitores, aula CEALM, aulas multimedia) y a procesos de calidad (calidad de los títulos y premio a buenas prácticas).

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

Se ha publicado en la web del Servicio los resultados 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.

Al no disponer de Encuesta General para este ciclo, se propone mantener los objetivos del actual:
 Para la valoración global mantener como objetivo el valor por encima del 85,00% y la media de satisfacción mantenerla por encima de 3,80.
 Sobre la valoración de la percepción sobre la mejora mantener el objetivo del 90%, así como mantener la media de satisfacción por encima de 3,80.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2019: (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, el grupo de calidad del Servicio de Informática hace una valoración positiva de la evolución del proceso en el ciclo 2019. Se han implantado las dos observaciones del informe de auditoría interna y se han implantado 4 de las 5 propuestas de mejora previstas. Los resultados de algunos indicadores se encuentran entre el valor objetivo y el valor límite, por lo que se han revisado, ajustado y los mantendremos en observación.

C.1 Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades 2019.

Las propuestas de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades realizado en la adaptación a la norma ISO 9001:2015 se llevaron a cabo en el ciclo 2018, no existiendo ninguna pendiente a desarrollar en el presente ciclo. Analizado el impacto del desarrollo de estas mejoras, en los riesgos y oportunidades identificados en el 2018, se observa que se ha conseguido contener en 2019 algunos riesgos (con inclusión de objetivos de renovación tecnológica y mejora en la planificación de gestión de contratos) mientras que siguen existiendo puntos de riesgo importantes (desmotivación del personal, procedimiento de gestión del cambio) en la gestión de este proceso PC04.



9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2019.

Código:	SINF-01-2019-AI	Natural eza:	Encuesta general		
Proceso:	PC 04 Gestión del mantenimiento.				
Unidad/es:	Servicio de Informática				
Descripción:	<p>Se valora positivamente tanto los resultados de satisfacción en la encuesta EG07 (PC04-PC08) que registran incrementos de mejora (>=5%) que permite su posicionamiento en los niveles de excelencia y el cumplimiento de objetivos, como los esfuerzos de la Unidad para indagar en las posibles causas de insatisfacción de los usuarios.</p> <p>No obstante, y ante el descenso de la tasa de participación y pese a las actuaciones llevadas a cabo para su recuperación se recomienda que la Unidad analice las posibles causas que han podido incidir en su decremento de cara a detectar otras actuaciones de estímulo a la participación.</p> <p>En este sentido, podría resultar interesante analizar la tasa de abandono en la cumplimentación del cuestionario, dado que, si bien la medida adoptada para analizar la insatisfacción permite ampliar la información, también alarga en tiempo y forma la cumplimentación del cuestionario pudiendo provocar el cansancio del encuestado y, en consecuencia, su renuncio.</p>				
Recursos previstos:(3)	recursos internos del SINF. Grupo de trabajo de encuestas				
Responsable de implantación:	Grupo de trabajo de encuestas SINF				
Planificación de la Implantación:(5)	Hito1: revisada la encuesta general e incluida valoración en informes de seguimiento 2018				
Desarrollo Temporal:	Inicio:	Informe AI 2018	Finalización:	fecha límite entrega informes seguimiento ciclo 2018	
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	Hito 1: Implantado. Evidencia en informe encuestas 2018.				
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):					

Código:	SINF-02-2019-AI	Natural eza:	Encuesta post-servicio		
Proceso:	PC 04 Gestión del mantenimiento.				
Unidad/es:	Servicio de Informática				
Descripción:	A fecha de envío del informe de auditoría, está pendiente que la Unidad envíe información sobre la encuesta post-servicio, recomendando su remisión a Coordinación Técnica a efectos de elaboración de los informes finales.				
Recursos previstos:(3)	Recursos internos				
Responsable de implantación:	Jefa de Servicio				
Planificación de la Implantación:(5)	Hito1: enviar información de encuesta post-servicio a Coordinación técnica				



Desarrollo Temporal:	Inicio:	Finalización:	fecha límite entrega informes seguimiento ciclo 2018
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	Hito 1: Implantado. Evidencia email a spe@ujaen.es 18/3/18		
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):			

Código:	SINF-01-2019	Naturaleza de la mejora:	Identificada por el grupo de calidad del SINF
Proceso:	PC04- Gestión de Mantenimiento		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Aprobar y difundir una nueva edición de la IT para la interrupción de servicios críticos		
Causa para su implantación:	Actualizar la IT a los cambios evolutivos		
Objetivo de la mejora:	Procedimentar la gestión del cambio		
Recursos previstos:	Grupo de calidad del SINF		
Responsable de implantación:	Grupo de calidad del SINF		
Previsión de resultados:	Definición del indicador ajustada		
Grado de prioridad:	Alta		



Planificación de la implantación	Hito1. Elaborar borrador de IT Hito2. Aprobar y difundir IT			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/09/2019	Finalización:	fin de ciclo 2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	Hito 1: implantado. Hito 2: Implantado: IT Ed02, aprobada el 07/07/19			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:				

Código:	SINF-02-2019	Naturaleza de la mejora:	Identificada por el grupo de calidad del SINF
Proceso:	PC04- Gestión de Mantenimiento		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Revisión de la definición y descripción del indicador I.[PC 04.13]-13. Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.		
Causa para su implantación:	Se detecta cierta ambigüedad entre la definición y la formulación del indicador		
Objetivo de la mejora:	Ajustar la definición del indicador		
Recursos previstos:	Grupo de calidad del SINF		



Responsable de implantación:	Grupo de calidad del SINF		
Previsión de resultados:	Definición del indicador ajustada		
Grado de prioridad:	Alta		
Planificación de la implantación	Hito1. Análisis indicador e identificar parámetros a cambiar Hito2. Aplicar cambios		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/09/2019	Finalización: fin de ciclo 2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	Hito 1: Implantado. e ha revisado la definición del indicador. Hito 2. Implantado .Detalles en el apartado de modificación de documentos del informe de seguimiento.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	SINF-03-2019	Naturaleza de la mejora:	Identificada por el grupo de calidad del SINF
Proceso:	PC04- Gestión de Mantenimiento		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Realizar una campaña de difusión de la plataforma de autoservicio TIC y recursos disponibles (FAQs y Guías prácticas) y priorización de este medio de contacto con el SINF		



Causa para su implantación:	Acción derivada de los resultados de la Encuesta General de usuarios			
Objetivo de la mejora:	Mejorar la experiencia de usuario			
Recursos previstos:	Personal interno del SINF			
Responsable de implantación:	Grupo de calidad del SINF			
Previsión de resultados:	Definición del indicador ajustada			
Grado de prioridad:	Alta			
Planificación de la implantación	Hito1. Actualizar Easyvista Hito2. Elaborar campaña			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/09/2019	Finalización:	fin de ciclo 2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	Hito 1: Implantado. Realizada el 05/03/20. Hito 2: En proceso.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:				



Código:	SINF-04-2019	Naturaleza de la mejora:	Identificada por el grupo de calidad del SINF
Proceso:	PC04- Gestión de Mantenimiento y PC08- Gestión de la Prestación de los Servicios de Apoyo Científico/Técnico.		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
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		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la experiencia de usuario		
Recursos previstos:	Personal propio SINF y proveedor de la herramienta de Gestión de TI		
Responsable 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		
Planificación de la implantación	Hito1. Valorar la viabilidad del cierre automático confirmando la resolución Hito2. Activar, si procede		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			



Desarrollo temporal:	Inicio:	01/09/2019	Finalización:	fin de ciclo 2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	Hito 1: Implantado. Hito 2: No procede.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:				

Código:	SINF-05-2019	Naturaleza de la mejora:	Identificada en el informe de análisis de incidencias 2018 y por el grupo de calidad del SINF
Proceso:	PC04- Gestión de Mantenimiento y PC08- Gestión de la Prestación de los Servicios de Apoyo Científico/Técnico.		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Valorar el establecimiento de envío de recordatorios periódicos de las incidencias/peticiones pendientes de valoración por el usuario		
Causa para su implantación:	Acción derivada de los resultados de las encuestas post-servicios		
Objetivo de la mejora:	Incrementar la retroalimentación del usuario		
Recursos previstos:	Personal propio SINF y proveedor de la herramienta de Gestión de TI		
Responsable de implantación:	Grupo de calidad del SINF		
Previsión de resultados:	Incrementar la tasa de respuesta de las valoraciones de los usuarios		



Grado de prioridad:	Alta			
Planificación de la implantación	Hito1. Valorar la viabilidad de envíos recordatorios Hito2. Activar envíos Hito3. Analizar impacto en resultados encuestas postvaloración del 2019			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio :	01/09/2019	Finalización:	fin de ciclo 2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	Hito 1: Implantado. Hito 2: Implantado. Se ha activado el envío de avisos particularizados a los usuarios, el día 4 de cada mes, recordándoles la valoración que tienen pendientes de las incidencias y peticiones del último mes Hito 3: En proceso.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:				

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

Unidad	Servicio de Informática	Año	2019
Denominación del Equipo/ Comité		Nº de participantes	
Comité Calidad SINP		4	



11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2020.

Código:		Naturaleza de la mejora:	No conformidad interna	
Proceso:	PC04. Gestión del mantenimiento			
Unidad/es:	Servicio de Informática			
Descripción de la mejora:	Revisar la configuración del servicio de soporte a encuestas y activar medidas de control que minimicen los riesgos de pérdida de datos			
Causa para su implantación:	Identificación de riesgo en el servicio de soporte a encuestas que amenazan la integridad y disponibilidad de los datos			
Objetivo de la mejora:	Minimizar riesgos de pérdida de datos			
Recursos previstos:	Recursos internos			
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio de Informática			
Previsión de resultados:	Más garantía en la preservación de los datos corporativos			
Grado de prioridad:	Alta			
Planificación de la implantación	Hito 1. Instalar servidor y aplicativo de gestión de encuestas. Hito 2. Definir y activar medidas de control que minimicen los riesgos de pérdida de datos.			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/02/2020	Finalización:	30/04/2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:				
Verificación de resultados en auditoría, si procede:				



Código:		Naturaleza de la mejora:	No conformidad interna		
Proceso:	PC04. Gestión del mantenimiento				
Unidad/es:	Servicio de Informática				
Descripción de la mejora:	Revisar el programa de mantenimiento preventivo de los servicios críticos e incluir medidas preventivas específicas para los entornos de virtualización de servidores				
Causa para su implantación:	Identificación de riesgo en los entornos de virtualización de servidores que amenazan la continuidad de los servicios				
Objetivo de la mejora:	Aumentar la disponibilidad de los servicios				
Recursos previstos:	Recursos internos				
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio de Informática				
Previsión de resultados:	Menos probabilidad de interrupción de los servicios				
Grado de prioridad:	Alta				
Planificación de la implantación	Hito 1. Revisar el plan de acciones preventivas Hito 2. Elaborar y distribuir manual de operaciones para el entorno de virtualización VMWARE				
Fecha de Autorización de la Gerencia:					
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/02/2020	Finalización:	30/12/2020	
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:					
Verificación de resultados en auditoría, si procede:					



Código:		Naturaleza de la mejora:	Identificada por el grupo de calidad del SINF(Hito2 de la propuesta de mejora SINF-03-2019)	
Proceso:	PC04- Gestión de Mantenimiento y PC08- Gestión de la Prestación de los Servicios de Apoyo Científico/Técnico.			
Unidad/es:	Servicio de Informática			
Descripción de la mejora:	Realizar la campaña de difusión y formación de la nueva versión de la plataforma de autoservicio TIC Murphy 2.0			
Causa para su implantación:				
Objetivo de la mejora:	Mejorar la experiencia del usuario			
Recursos previstos:	Recursos internos			
Responsable de implantación:	Grupo de Calidad del SINF			
Previsión de resultados:	Mejor experiencia del usuario			
Grado de prioridad:	Alta			
Planificación de la implantación	Hito 1. Elaborar documentación. Hito 2. Difundir.			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2020	Finalización:	30/12/2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:				
Verificación de resultados en auditoría, si procede:				



Código:		Naturaleza de la mejora:	Identificada por el grupo de calidad del SINF (Hito 2 de la propuesta de mejora SINF-04-2019)
Proceso:	PC04- Gestión de Mantenimiento y PC08- Gestión de la Prestación de los Servicios de Apoyo Científico/Técnico.		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Activar un sistema automatizado del cierre (incidencia o petición) en el Portal de Autoservicio TIC-Murphy 3.0, 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		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la experiencia de usuario		
Recursos previstos:	Personal propio SINF y proveedor de la herramienta de Gestión de TI		
Responsable 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		
Planificación de la implantación	Hito1. Diseñar sistema. Hito2. Implantarlo y activarlo.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			



Desarrollo temporal:	Inicio:	01/04/2020	Finalización:	31/12/2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:				
Verificación de resultados en auditoría, si procede:				

Código:		Naturaleza de la mejora:	Identificada en el informe de análisis de incidencias 2018 y por el grupo de calidad del SINF (Hito 3 de la propuesta de mejora SINF-05-2019)
Proceso:	PC04- Gestión de Mantenimiento y PC08- Gestión de la Prestación de los Servicios de Apoyo Científico/Técnico.		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Valorar el establecimiento de envío de recordatorios periódicos de las incidencias/peticiones pendientes de valoración por el usuario		
Causa para su implantación:	Acción derivada de los resultados de las encuestas post-servicios		
Objetivo de la mejora:	Incrementar la retroalimentación del usuario		
Recursos previstos:	Personal propio SINF y proveedor de la herramienta de Gestión de TI		
Responsable de implantación:	Grupo de calidad del SINF		
Previsión de resultados:	Incrementar la tasa de respuesta de las valoraciones de los usuarios		



Grado de prioridad:	Alta			
Planificación de la implantación	Hito 1. Analizar impacto en resultados encuestas post-valoración del 2020			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio :	14/01/2021	Finalización:	fin de ciclo 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:				
Verificación de resultados en auditoría, si procede:				

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2020.

Proceso:		Año	2020
Unidad/es si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción:			
Objetivo de la propuesta)			



13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2020*

Unidad/es	Servicio de Informática
Naturaleza de la propuesta	Redefinición de indicador I.[PC 04.13]-13
Procesos	PC04
Descripción:	<p>Nueva denominación: Gasto anual por puesto de trabajo en incidencias derivadas a servicios técnicos externos.</p> <p>Nueva formulación: GAI / TPT:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● GAI: Gasto anual en incidencias derivadas a servicios técnicos externos ● TPT: Total de puestos de trabajo con fecha de compra superior al umbral de mantenimiento <p>Nueva Periodicidad medición: anual.</p>
Justificación/Objetivos	Consecuencia de propuesta de mejora del ciclo anterior cód. SINF-02-2019

Unidad/es	Servicio de Informática
Naturaleza de la propuesta	Redefinición de indicador I.[PC 04.13]-16
Procesos	PC04
Descripción:	Nueva denominación: Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 día, 0-5 días.
Justificación/Objetivos	Consecuencia del análisis del grupo de calidad del SINF

Unidad/es	Servicio de Informática
Naturaleza de la propuesta	Cambios en apartado de legislación
Procesos	PC04



Descripción:	<p>Cambiar: Leg. Ge.01. [PC 04]. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril” por “Leg. Ge.01. [PC 04] Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades”</p> <p>Eliminar Leg. Ge.06. [PC 08]. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal. Pues derogada con efectos de 7 de diciembre de 2018, sin perjuicio de lo previsto en las disposiciones adicional 14 y transitoria 4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, según establece su disposición derogatoria única</p> <p>Eliminar Leg. Ex.05.[PC 04]Ley 1/1999,de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía. SE DEROGA, por Ley 4/2017, de 25 de septiembre</p>
Justificación/Objetivos	

* En su caso, adjuntar 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 2019. Se han implantado las dos observaciones del informe de auditoria interna y se han implantado 4 de las 5 propuestas de mejora previstas.

Para el siguiente ciclo, se han realizado algunos ajustes en los indicadores y se observará su evolución. Pero las principales acciones de mejora iran orientadas a activar más medidas de control que ayuden a minimizar los riesgos en la continuidad de los servicios e integridad de los datos corporativos.