



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SIGC-SUA

PC 08. Gestión de la Prestación de los 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.

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
PC08	I.[PC 08.1]-01	Objetivos terminados en el año natural.	Cuatrimestral	SINF	81%	60%	28%	80%	80%	86% (6/7)	SI
PC08	I.[PC 08.1]-02	Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes	Anual	SINF	15	15	9	10	NP	7	NO
PC08	I.[PC 08.1]-03	Objetivos anulados en el año natural.	Cuatrimestral	SINF	1	7% (1/15)	0	0%	NP	0% (0/7)	NO
PC08	I.[PC 08.3]-16.1	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días.	Semestral	SINF	44%	46,76%	43,94%	46,06%	>=35%	45,00%	SI
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	64%	63,15%	61,07%	62,14%	>=60%	59,00%	SI
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	87%	79,48%	87,70%	82,58%	>=80%	83,00%	SI



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 LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO.

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-39-PC08	SINF	17,00%	4,85		18,29%	4,91		18,97%	4,87		22,99%	4,95	

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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

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

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

No procede

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 08.1]-01. Objetivos finalizados en el año natural

El resultado del indicador (86%) cumple con el valor objetivo.

Desde el grupo de calidad del SINP se ha revisado la definición y ajustes de medición de este indicador con arreglo a los cambios en la gestión de este proceso y la nueva herramienta implantada.

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

Se han realizado 7 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 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 resultados de este indicador no alcanzan el valor objetivo para el plazo de 0-2 días, pero queda dentro del valor límite.

Se ha producido un aumento considerable (aproximadamente 700) en las peticiones a gestionar con los mismos efectivos que antes, lo que afecta negativamente a los tiempos de respuesta en general. Se considera conveniente observar la evolución en el siguiente ciclo.

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:

Los usuarios siguen considerando de forma muy mayoritaria que el servicio prestado es “muy bueno” (puntuación 5), valorando de esta forma el 96% (564 peticiones) de las encuestas, superior al del año pasado (93%).

Por otra parte, el porcentaje de respuestas recibidas como “insatisfecho” (puntuación 2) y “muy insatisfecho” (puntuación 1), solo 1 petición.

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 588 valoraciones de las 2.558 encuestas postservicio enviadas. El 23% frente al 19% del anterior ciclo.

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 realizado algunos ajustes y se ha puesto en marcha una herramienta de soporte a la gestión del proceso.

La dotación de recursos para la implantación del ENS se ha visto retrasada, por lo que dicho proyecto no ha avanzado como deseábamos. Confiamos poder avanzar en este sentido (oportunidad de mejora de auditoría externa, SINF-01-20) en el siguiente ciclo.



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 (alcanzando el valor objetivo en la planificación anual) mientras que siguen existiendo puntos de riesgo importantes (desmotivación del personal) en la gestión de este proceso PC08.

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

Código:	SINF-01-2019-AE	Naturaleza	Oportunidad de mejora	
Proceso:	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico			
Unidad/es:	Servicio de Informática			
Descripción:	Se recomienda seguir avanzando en la implantación del ENS, si bien se ha iniciado la implantación y sólo una universidad en Andalucía lo tiene actualmente implantado (Granada), debiera priorizarse avanzar en esta temática.			
Recursos previstos:(3)	nuevas plazas de Jefe/a de Sección en Servicio de Informática y en el Servicio de Información y Administración electrónica. Ambas aún vacantes			
Responsable de implantación:	Comité de Seguridad de la UJA			
Planificación de la Implantación:(5)	Hito 1: los miembros del gt de seguridad analizarán la documentación de manera individual Hito 2: reuniones del GT para consensuar propuestas y enviar a Govertis Hito 3: Resolución de problemas detectados en pruebas y paso a explotación: Validar documentos			
Desarrollo Temporal:	Inicio:	01/01/2019	Finalización:	31/12/2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	Hito 1: En proceso. Hito 2: En proceso. Hito 3: En proceso. El avance es muy lento. A la espera de que se reciban los recursos necesarios: Jefatura de Sección de Seguridad			
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):				



Código:	INF-01-2019	Naturaleza de la mejora:	Identificada por el grupo de calidad del SINF
Proceso:	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Aprobar la IT de gestión de peticiones		
Causa para su implantación:	Mejora del proceso PC08.03		
Objetivo de la mejora:	Homogeneizar y sistematizar la actuaciones del personal del SINF		
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	Hito 1. Elaborar borrador de IT peticiones Hito 2. Aprobar y difundir IT		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			

  UNIVERSIDAD DE JAÉN	Informe de seguimiento de los procesos claves. Ciclo de Gestión SIGC-SUA 2019
	INF-SPC-PC

Desarrollo temporal:	Inicio:	01/09/2019	Finalización:	fin de ciclo 2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	Hito 1: En proceso. Hito 2: En proceso.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:				

Código:	INF-02-2019	Naturaleza de la mejora:	Identificada por el grupo de calidad del SINF
Proceso:	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
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		
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. Revisado indicador. Hito 2: Implantado. Se detalla en apartado propuesta de cambios en documentación del informe de seguimiento			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:				

Código:	INF-03-2019	Naturaleza de la mejora:	Identificada por el grupo de calidad del SINF
Proceso:	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
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		
Objetivo de la mejora:	Proporcionar información más completa a nuestros usuarios sobre los servicios TIC que tienen a su disposición		



Recursos previstos:	Personal interno del SINF			
Responsable de implantación:	Grupo de calidad del SINF			
Previsión de resultados:	Mayor conocimiento de los servicios TIC que ofrece la universidad			
Grado de prioridad:	Media			
Planificación de la implantación	Hito1. Analizar situación actual Hito2. Determinar y programar mejoras Hito3. Ejecutar mejoras según programación			
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. Analizadas cuentas TIC del PDI/PAS. Se recoge en el análisis que se está realizando de todas las cuentas TIC Hito 2: Implantado. Revisar carta y mostrar una comunicación con información de cuenta TIC cuando el usuario recupera contraseña mediante la opción "olvido contraseña" Hito 3: Implantado. Revisada carta a PAS y PDI.			
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:	Identificada por el grupo de calidad del SINF
Proceso:	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Aprobar la IT de gestión de peticiones		
Causa para su implantación:	Mejora del proceso PC08.03		
Objetivo de la mejora:	Homogeneizar y sistematizar la actuaciones del personal del SINF		
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	Hito 1. Elaborar borrador de IT peticiones Hito 2. Aprobar y difundir IT		



Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/04/2020	Finalización:	31/07/2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:				
Verificación de resultados en auditoría, si procede:				

Código:		Naturaleza de la mejora:	Oportunidad de mejora (informe de auditoría externa del 20189)
Proceso:	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Adecuación al ENS		
Causa para su implantación:	Requerimiento legal		
Objetivo de la mejora:	Dar cumplimiento al Esquema Nacional de Seguridad		
Recursos previstos:	Recursos internos y externos		
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio		



Previsión de resultados:	Estar en disposición de la certificación			
Grado de prioridad:	Alta			
Planificación de la implantación	Recogida en el proyecto P20-106 - Análisis estado Plan de adecuación ENS estado plan de adecuación			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/03/2020	Finalización:	30/06/2020
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 del 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 08.1]-03. Objetivos anulados en el año natural
Procesos	PC08



Descripción:	Nueva denominación: Proyectos anulados en el año natural Nueva formulación: Cálculo porcentual de proyectos anulados sobre el total de los programados en el año Nueva Periodicidad medición: semestral. Valor objetivo: 80% Valor límite: 60% Eliminar texto del apartado Observaciones
Justificación/Objetivos	Consecuencia de propuesta de mejora del ciclo anterior cód. INF-02-2019

Unidad/es	Servicio de Informática
Naturaleza de la propuesta	Redefinición de indicador I.[PC 08.3]-16. Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días y 0-5 días hábiles
Procesos	PC08
Descripción:	Nueva denominación: Porcentaje de peticiones de servicios TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días y 0-5 días hábiles
Justificación/Objetivos	

Unidad/es	Servicio de Informática
Naturaleza de la propuesta	Cambios en apartado de legislación
Procesos	PC08
Descripción:	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 Eliminar Leg. Ex.07. [PC 08]. Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. Modificación de la LOPD. Disposición final quincuagésima sexta. Pues está derogada

		UNIVERSIDAD DE JAÉN	Informe de seguimiento de los procesos claves. Ciclo de Gestión SIGC-SUA 2019
			INF-SPC-PC

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 realizado algunos ajustes y se ha puesto en marcha una herramienta de soporte a la gestión del proceso. En el siguiente ciclo se analizará el retorno que se obtiene. La dotación de recursos para la implantación del ENS se ha visto retrasada por lo que dichos proyecto no ha avanzado como deseabamos. Confiamos poder avanzar en este sentido (oportunidad de mejora de auditoría externa, SINF-01-20) en el siguiente ciclo.