



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Servicio de Informática

PC04 - Gestión del mantenimiento

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC04 - Gestión del mantenimiento

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo
- PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo
- PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Informática

4.- Servicios prestados

*Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento).

*Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones.

*Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento.



5.- Cliente/s del proceso

1. Órganos de gobierno de la Universidad.
2. Servicios y Unidades administrativas.
3. Miembros de la comunidad universitaria.
4. Proveedores externos para el mantenimiento de servicios TIC.
5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales.

6.- Requisitos calidad (input proceso)

1. Análisis e informes en tiempo y contenidos según normativa ISO.
2. Disponibilidad de los servicios según los compromisos establecidos.
3. Cumplimiento de los tiempos de respuesta en los servicios demandados según los compromisos establecidos.

7.- Resultado esperado

Inclusión en el POA objetivos de renovación tecnológica

Mejora en resultado de la encuesta de clima laboral

Desmotivación del personal en la ejecución de las

Aseguramiento de la disponibilidad de servicios

Disminución del número de incidencias

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)



10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: 2
- Promedio de días en responder a las quejas: 2,55
- Porcentaje de quejas respondidas 100

- Nº de sugerencias: 2
- Promedio de días en responder a las sugerencias: 0,98
- Porcentaje de sugerencias respondidas: 100

- Nº de felicitaciones: 28

11.- No-conformidades internas y de auditoría

<https://drive.google.com/drive/folders/1V75ZF83UeogyKF-m8eEJ79TWqKqygwF4?usp=sharing>

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

12b.- Recomendaciones de auditoría externa

[Acceso a las fichas](#)

13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)



14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

Compromisos incumplidos:

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)

15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)

16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

17.- Registros / Evidencias

https://drive.google.com/drive/folders/1ITAHKvaYvlizezzOJ_7fMzmDPLwCfMJ3?usp=sharing

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

Bloque III: Análisis ejecutivo

18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

El equipo de trabajo dedicado a este proceso abarca a gran parte del personal del SINP. El equipo estuvo especialmente cohesionado y comprometido durante este ciclo especialmente afectado por la crisis sanitaria. El proceso de mantenimiento y prestación de servicios se ha adaptado a la nueva situación, ampliando tanto la



infraestructura, las herramientas, como la modalidad de trabajo de manera alineada con las directrices que marcaba la institución. Por otra parte, se han aplicado cambios en la organización a raíz de los resultados de un proceso de promoción interna y también se está trabajando en activar un procedimiento para recoger las propuestas de mejora del personal del SINF.

Al igual que en ciclos anteriores, se realizan acciones de difusión de los resultados del proceso y se anima a la participación.

19.- Resultado del proceso (output proceso).

1. Análisis e informes en tiempo y contenidos según normativa ISO. Este compromiso de calidad se ha cumplido y la valoración es positiva.

2. Cumplimiento de los tiempos de respuesta en los servicios demandados según los compromisos establecidos. El cumplimiento es desigual según el indicador. Se programarán acciones de mejora para el siguiente ciclo.

3. Disponibilidad de los servicios según los compromisos establecidos. Este compromiso de calidad se ha cumplido y la valoración es positiva.

20.- Análisis resultados indicadores.

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, incluidas las acciones introducidas a raíz de la No Conformidad creada en el ciclo anterior. La No Conformidad se ha verificado y cerrado.

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. Gasto anual por puesto de trabajo en incidencias derivadas a servicios técnicos externos.

En el presente ciclo se presenta una disminución respecto al año pasado de 3,45€ (2019) a 2,65€ (2020) manteniéndose por debajo del valor objetivo marcado en 3€.

Entre los factores de este decremento se encuentra la situación especial que se ha estado soportando con el proceso de pandemia y principalmente durante los meses de marzo a agosto.

No obstante, desde el grupo de calidad del SINF se ha revisado de nuevo la definición de este indicador y se propondrá 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, 0-2 y 0-5 días, pero quedan dentro del valor límite.

El factor principal de estos valores se debe a la situación especial que se ha estado soportando con el proceso de pandemia (adaptación tecnológica a requerimientos especiales para los cambios en el funcionamiento de la Universidad, medidas de seguridad adicionales, confinamiento del personal del SINF, bajas laborales por COVID-19, etc.).

Desde el grupo de calidad del SINF se realizará un seguimiento de los valores una vez que se restablezca la situación de crisis sanitaria.

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



Se observa que continúa la disminución del valor obtenido: 43,21% (2020) respecto al ciclo anterior 49,60% (2019). Las circunstancias adversas del presente ciclo han dificultado activar acciones de mejora en ese sentido, se analizará la situación con más profundidad en el siguiente ciclo.

21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

Se ha elaborado un informe específico para la valoración de los resultados de satisfacción de los clientes, que recoge propuestas de mejora que se reflejarán en el apartado correspondiente para el siguiente ciclo. El informe se ha publicado en la web del SINF.

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

22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

Se han recibido un total de 2 quejas y 2 sugerencias durante el año 2020. A todas se les ha dado respuesta en un plazo inferior al establecido en el proceso de quejas y sugerencias: 2,55 días y 0,98 días respectivamente. No se ha considerado establecer ninguna acción de mejora derivada de las mismas.

Se han contabilizado 28 felicitaciones recibidas en el Servicio de Informática. Están relacionadas con las actuaciones ante la pandemia. Se han recibido tres premios: Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Universitaria, Modalidad Innovación en la Gestión, Premio a la Mejor Sugerencia de Calidad en la Gestión Universitaria, Modalidad Innovación en la Gestión y Premio CRUE-TIC a la "Trayectoria Profesional TI".

23.- Análisis de No Conformidades.

Se han verificado y cerrado las dos NO Conformidades pendientes: NCI.PC04.SINF-2019.01 y NCI.PC04.SINF-2019.02

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Las dos observaciones de la auditoría interna se realizaron en los informes de seguimiento del ciclo anterior. En cuanto a las dos de la auditoría externa, se han realizado y reflejado en los informes de gestión de incidencias y el de resultados de clima laboral. Ambos informes se suben al directorio de registros/evidencias.



25.- Análisis de encuestas de personas.

El GT de calidad del SINF analizó los resultados de la última encuesta, realizada en el 2019, elaboró un informe y se identificaron propuestas de mejora, algunas de las cuales ya se han iniciado. Se deja el citado informe en el directorio de registros/evidencias.

26.- Análisis de compromisos de calidad.

Todos los compromisos de calidad de este proceso se han cumplido, excepto el referido al indicador 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, pero quedan dentro del valor límite. Una vez analizado, se concluye que se debe principalmente al fuerte impacto en este proceso de pandemia (adaptación tecnológica a requerimientos especiales para los cambios en el funcionamiento de la Universidad, medidas de seguridad adicionales, confinamiento del personal del SINF, bajas laborales por COVID-19, etc.). Desde el grupo de calidad del SINF se realizará un seguimiento de los valores una vez que se restablezca la situación de crisis sanitaria.

27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

En enero del 2021 se ha analizado de nuevo el contexto, los riesgos y oportunidades y se han identificado algunas propuestas de mejoras. Por tanto, se ha continuado analizando el impacto de las últimas mejoras implantadas en los riesgos y oportunidades identificados en el 2018, y se observa que algunos riesgos se siguen conteniendo en 2020, desarrollando proyectos de renovación tecnológica y mejorando en la planificación de gestión de contratos. Por otra parte, siguen existiendo puntos de riesgo importantes, como desmotivación del personal.

28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

De todas las propuestas de mejora previstas para este ciclo, quedan pendiente implantar dos de ellas que se trasladarán como propuestas de mejora para el siguiente ciclo:

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.

Valorar el establecimiento de envío de recordatorios periódicos de las incidencias/peticiones pendientes de valoración por el usuario



29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

Se aportan diversos informes específicos de resultados: informe clima laboral e informe incidencias 2020.

30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.

32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.

Propuestas valores objetivo en indicadores: No hay

[Propuestas encuestas generales](#)

[Propuestas encuestas postservicio](#)

33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)

34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)



35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)

36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

[Enlace a respuestas formularios](#)

37.- Valoración general / Consideraciones finales.

En general el grupo de calidad del Servicio de Informática, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2020, teniendo en cuenta la situación especial de pandemia que llevamos soportando desde antes del inicio del ciclo actual.

En el ciclo que finaliza se plantearon 9 propuestas de mejora, de las que se han ejecutado 7, quedando solo 2 pendientes, que se trasladan al próximo ciclo.

En total para el siguiente ciclo se han propuesto 9 acciones de mejora de este proceso PC04, que se derivan del Análisis de Riesgos y Oportunidades, de la encuesta de Clima Laboral de 2019, y de los resultados de la Encuesta General y Encuestas Postservicio, y del Informe de Gestión de Incidencias.