



# INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

## Servicio de Informática

### PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico

#### Bloque I: Identificación del proceso

##### 1.- Código y nombre proceso

PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico

##### 2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC
- PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC

##### 3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Informática

##### 4.- Servicios prestados

\*Análisis, planificación, desarrollo y verificación para la explotación nuevos servicios o mejora de los ofertados en el ámbito de las tecnologías de información y comunicación.

\*Prestación de asistencia técnica y servicios TIC.

\*Prestación de los servicios de apoyo científico/técnico e instrumental demandados por la actividad práctica docente e investigadora.

\*Mantenimiento de animales en cautividad para las actividades de experimentación.



## 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. Cumplimiento de los tiempos de respuesta en los servicios demandados según los compromisos establecidos.
3. Ejecutar los objetivos operativos asociados al despliegue anual del PEUJA.

## 7.- Resultado esperado

- Alcanzar el valor objetivo del indicador
- Alcanzar el valor objetivo del indicador
- Disponibilidad de POA al inicio del año natural
- Alcanzar el valor objetivo del indicador
- Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral

## 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

No procede

## 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/1vDyOkI5Gaj2X9Fw27ek-dMs8vmtoMD5h?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 y elaboración de informes en cada ciclo de gestión. 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. Cumplimiento de indicadores en la ejecución de los proyectos tecnológicos asociados al despliegue anual del PEUJA3-25 y Plan Director de Transformación Digital. Este compromiso de calidad se ha cumplido y la valoración es positiva

### 20.- Análisis resultados indicadores.

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

A pesar de la carga de trabajo sobrevenida por la pandemia, se ha conseguido ejecutar los proyectos previstos para el año 2020. En el siguiente ciclo se continuará planificando el trabajo semestralmente y usando la nueva herramienta de gestión de proyectos.

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

Se han realizado 16 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. Del análisis se desprende que, en el 2020 se sostiene el aumento de peticiones a gestionar, ya experimentado en el 2019, sin haberse producido un aumento de recursos para dicha gestión, lo que afecta negativamente a la capacidad de gestión. Además es importante señalar la carga de trabajo adicional que ha supuesto la crisis sanitaria y el cambio de funcionamiento interno en la Universidad.

Dado que no está previsto el aumento de recursos y la tendencia al alza de la demanda, se seguirá observando el indicador en el próximo 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.**

No existen NCI del PC08.



#### **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 la recomendación de la auditoría externa (trabajar en la arquitectura empresarial), se ha iniciado.

#### **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 08.13]-16. Porcentaje de peticiones de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en 0-2 días. Los resultados de este indicador no alcanzan el valor objetivo, pero quedan dentro del valor límite. Una vez analizado, se concluye que en el 2020 se sostiene el aumento de peticiones a gestionar, ya experimentado en el 2019, sin haberse producido un aumento de recursos para dicha gestión, lo que afecta negativamente a la capacidad de gestión. Además es importante señalar la carga de trabajo adicional que ha supuesto la crisis sanitaria y el cambio de funcionamiento interno en la Universidad.

Dado que no está previsto el aumento de recursos y la tendencia al alza de la demanda, se seguirá observando el indicador en el próximo ciclo.

#### **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, alcanzando el valor objetivo en la planificación anual. 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 cuatro de ellas:



\* Avanzar en la definición de la arquitectura empresarial del SINF. Se trasladará como propuesta 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. Se trasladará como propuesta de mejora para el siguiente ciclo.

\* Valorar el establecimiento de envío de recordatorios periódicos de las incidencias/peticiones pendientes de valoración por el usuario. Se trasladará como propuesta de mejora para el siguiente ciclo.

\* Adecuación al ENS, que se recogerá como un proyecto para el siguiente ciclo.

#### 29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

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

Se han realizado algunos ajustes y se encuentra en plena explotación e implantando mejoras en la herramienta de soporte a la gestión del proceso, incluyendo un módulo para rendición de cuentas a promotores y líderes.

En el ciclo que finaliza se plantearon 9 propuestas de mejora, de las que se han ejecutado 5, quedando 4 pendientes, que se ejecutarán en el próximo ciclo.

En total para el siguiente ciclo se han propuesto 11 acciones de mejora de este proceso PC08, 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.