



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Plan operativo anual 2010

Objetivos estratégicos/operativos y de calidad del

Servicio de Informática

Febrero 2010

HOJA DE CONTROL

Título	Plan operativo anual 2010.		
Entregable	Plan operativo anual 2010.Objetivos estratégicos/operativos y de calidad del Servicio de Informática		
Nombre del Fichero	Plan Operativo Anual_SINF ed00.docx		
Autor	Adelaida Cabrero Bueno		
Versión/Edición	Ed00	Fecha Versión	17/02/2010
Aprobado por	Jefa Servicio y Jefes Unidad	Fecha Aprobación	17/02/2010
		Nº Total Páginas	47

REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Causa del Cambio	Responsable del Cambio	Unidad	Fecha del Cambio
Ed000	Edición Inicial	Adelaida Cabrero Bueno	SI	17/02/2010

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
Adelaida Cabrero Bueno	Jefa del Servicio	SI
Manuel Aranda Fontecha	Jefe URCST	SI
Rosario Armero García	Jefa USIG	SI
Rosario Ramos Díaz	Jefa UID	SI
Jacinto Fernández Lombardo	Jefe SPE	SPE
Web interna SI		SI

0. INTRODUCCIÓN

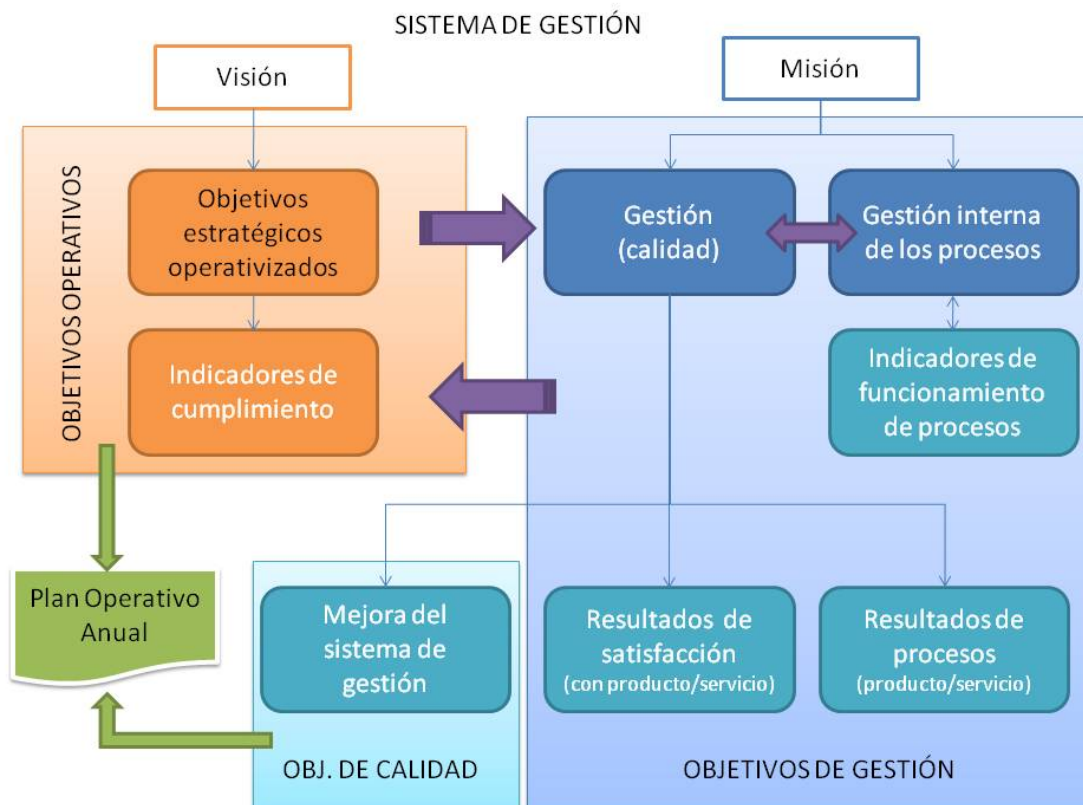
Los Estatutos de la Universidad de Jaén señalan que los servicios universitarios están orientados fundamentalmente a prestar apoyo a la docencia, la investigación y la gestión, atención a la comunidad universitaria y a la promoción cultural y deportiva. En este sentido, los distintos Servicios o Unidades organizativas de la Universidad no disponen de objetivos estratégicos propios, sino que los despliegan o dan soporte para su consecución. Así pues, los objetivos estratégicos de la Universidad quedan enmarcados fundamentalmente en las acciones estratégicas que establecen su Plan Estratégico y las directrices y objetivos que emanan de los Órganos de Gobierno de la Universidad.

El Plan Estratégico (PEUJA) se ha de desplegar por las diversas Unidades que configuran la estructura organizativa de la Universidad (Centros, Departamentos, Servicios) mediante la articulación de mecanismos de participación que aseguren la consistencia de la institución en su conjunto. Es decir, se ha de producir la alineación de los objetivos propios de las diferentes Unidades con los globales de la Universidad, para lo que se ha de incorporar un proceso interno de planificación que permita establecer planes estructurados para conseguir objetivos (estrategia).

Por tanto, la metodología del proceso de planificación de cualquier Servicio o Unidad ha de incorporar los criterios para identificar las acciones estratégicas del PEUJA, pero también ha de incluir otros elementos de entrada como la identificación de las directrices y objetivos procedentes de los Órganos de Gobierno que atañen directamente a la Unidad, la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la Unidad con respecto a los proyectos y prestaciones de servicios, la política y objetivos de calidad de la Unidad, así como la identificación de las acciones de mejora derivadas de la revisión del sistema y del aprendizaje obtenido.

La identificación y el análisis de los elementos de entrada anteriores será lo que permita formular la estrategia de la Unidad (objetivos estratégicos operativizados y objetivos de calidad) y seleccionar las metas e indicadores (cuadro de mando operativo), así como el valor creado en el despliegue de sus procesos claves (cuadro de mando de procesos).

Cada Unidad, a través de su misión y visión, desarrolla su estrategia a través de su propio sistema de gestión, el cual interacciona conforme a la estructura siguiente:



En esta figura se indican los distintos objetivos que componen el sistema de gestión de la Unidad, entendiendo que los “objetivos estratégicos operativizados” (también denominados “objetivos operativos”) se corresponden con los elementos de entrada para la planificación mencionados anteriormente, pero transformados u operativizados tras haber sido interiorizados y planificados por la propia Unidad que es responsable de su ejecución. Por otro lado, los “objetivos de gestión” se corresponden normalmente con la misión u objeto de cada proceso clave, de los que se esperan distintos resultados: resultados del propio funcionamiento (eficacia) de los procesos, resultados de calidad del producto/servicio que se obtiene del proceso y resultados de satisfacción del cliente/usuario con respecto al producto entregado o servicio prestado. Del mismo modo, estos resultados obtenidos deben estar sometidos a unas metas de mejora continua, por lo que se establecen unos “objetivos de calidad” con los que se pretenden alcanzar cada vez mejores resultados en todo el sistema de gestión.

El documento *Plan Operativo Anual* debe recoger tanto los objetivos estratégicos operativizados como los objetivos de calidad. Para la consecución de tales objetivos, será necesario operar con los procesos que han sido identificados, definidos y documentados por la Unidad, así como utilizar el sistema de seguimiento y medición correspondiente (cuadro de mando de procesos).

Como se desprende de lo anterior, el grado de ajuste entre la planificación de la estrategia y su despliegue a través de los procesos clave debe ser total, debiendo establecer,

además, un sistema de revisión y mejora para poder hablar de un verdadero sistema de gestión de calidad.

Por otro lado, un elemento clave en la planificación de la estrategia y su despliegue a través de procesos clave lo constituye el proceso de comunicación de dicha estrategia y el alineamiento entre objetivos, metas y actividades con los puestos de trabajo que han realizar tales actividades conforme a lo planificado. Así pues, es de vital importancia que el Plan de Comunicación Interna de la Unidad funcione adecuadamente para que el Plan Operativo Anual sea conocido y comprendido por todos los interesados.

La estructura básica de este Plan Operativo Anual es la siguiente:

1. MISIÓN, VALORES Y VISIÓN DE LA UNIDAD
2. IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES ESTRATÉGICAS, METAS E INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN QUE LE SON DE APLICACIÓN A LA UNIDAD
3. DIRECTRICES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL EQUIPO DE GOBIERNO QUE LE SON DE APLICACIÓN A LA UNIDAD
4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD
5. PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA UNIDAD.
6. FICHAS DE OBJETIVOS DE CALIDAD, OPERATIVIZADOS Y DE GESTIÓN DE LA UNIDAD
7. CUADRO DE MANDO OPERATIVO
8. MAPA DE PROCESOS DE LA UNIDAD
9. INTERRELACIÓN ENTRE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS OPERATIVIZADOS Y LOS PROCESOS DE LA UNIDAD
10. COMUNICACIÓN INTERNA DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DE LA UNIDAD.

1. MISIÓN, VALORES Y VISIÓN DE LA UNIDAD

MISIÓN DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA

El Servicio de Informática, dependiente del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación, da apoyo a la docencia, investigación, innovación y gestión a la Comunidad Universitaria, facilitando el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de forma integral mediante la mejora continua y la búsqueda de la excelencia, gestionando eficaz y eficientemente los recursos puestos a su disposición.

VISIÓN DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA

- ✓ Un Servicio que contribuya a que la Universidad sea un referente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que permita mejorar, optimizar y apoyar sus actividades: docencia, investigación, innovación y gestión.
- ✓ Un Servicio que persigue la satisfacción de los usuarios internos y externos
- ✓ Un Servicio con una plantilla altamente cualificada, fuertemente motivada e ilusionada con el desempeño de su trabajo y dimensionada para la actividad que desarrolle
- ✓ Un Servicio con infraestructuras adecuadas, competitivas y tecnológicamente actualizado.
- ✓ Un Servicio que se relaciona y colabora con su entorno interno y externo (provincial, autonómico, nacional e internacional)
- ✓ Un Servicio incentivado y reconocido por la Universidad
- ✓ Un Servicio de excelencia, gestionado por procesos y con una plantilla que actúa por competencias

Valores del Servicio de Informática:

Compromiso
institucional

Satisfacción con
el trabajo bien
hecho

Flexibilidad

Respeto

Tolerancia

Igualdad

Solidaridad

Responsabilidad
social

Pensamiento
crítico

2. IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES ESTRATÉGICAS, METAS E INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN QUE LE SON DE APLICACIÓN A LA UNIDAD

Gran parte de las acciones del Plan Estratégico son de aplicación al Servicio de Informática pues requieren diversas acciones del mismo. Pero las enumeradas en la siguiente tabla son aquellas acciones estratégicas de las cuales el Servicio de Informática aporta información (vía Vic. TIC) para los distintos informes de seguimiento y memoria del Plan Estratégico.

Cod	ACCIÓN ESTRATÉGICAS	Responsable	INDICADOR	META
133	Impulsar los cursos virtuales de readiestramiento-aprendizaje para toda la vida dirigidos a la sociedad	VICTIC	1) N° de cursos virtuales de readiestramiento-aprendizaje ofertados	1) 5 cursos al año
			2) N° alumnos matriculados en dichos cursos	2) 100 alumnos al año
			3) N° de cursos/objetos de conocimiento situados en el Campus Virtual Andaluz	3) 3 cursos/objetos para diciembre de 2008 y 3 cursos/objetos adicionales para 2009
221	Reestructurar la página web y adaptarla a los criterios de accesibilidad y usabilidad	VICTIC	1) Reestructuración de la página web para adaptarla a criterios de accesibilidad y usabilidad (Si/No)	1) 2009
1222	Ofrecer soporte y ayuda directa para que los profesores apliquen las TICs en el ámbito docente y de investigación	VICTIC	1) Publicación de un catálogo de servicios de ayuda personalizados para que PDI aplique las TICs en docencia e investigación (Si/No)	1) Diciembre de 2008
			2) N° de profesores que se benefician de dichos servicios	2) 100% de los profesores que lo solicitan a partir de 2009

1912	Implantar la firma digital para gestiones docentes	VICTIC	1) Implantación de la firma digital para la reserva de espacios docentes (Si/No)	1) Diciembre de 2008
			2) Implantación de la firma digital para la firma de actas (Si/No)	2) Octubre de 2009
1913	Implantar la firma digital para la gestión documental electrónica de los servicios (oficina sin papel)	VICTIC	1) Implantación del portal de servicios de e-administración	1) Plena implantación en 2010
			2) N° de servicios digitales ofrecidos a la comunidad universitaria	2) Aumento de un 10% anual
			3) N° de usuarios de los servicios digitales	3) Aumento de un 10% anual
1921	Apoyar en el proceso de virtualización de asignaturas	VICTIC	1) Creación de una unidad de asesoramiento y apoyo para la virtualización y tutorización de asignaturas (Si/no)	1) Diciembre de 2008
			2) N° de solicitudes de apoyo atendidas por dicha unidad para virtualizar asignaturas	2) 100% de las solicitudes recibidas anualmente
			3) N° de profesores con transparencias en formato digital	3) 100% profesores en 2010
1922	Utilización de las TICs como apoyo a la tutorización del alumnado	VICTIC	1) Creación de una unidad de asesoramiento y apoyo para la virtualización y tutorización de asignaturas (Si/no)	1) Diciembre de 2008
			2) N° de cursos para que los profesores utilicen las TICs como apoyo a la tutorización del alumnado	2) 2 cursos al año
1923	Desarrollar un programa de alfabetización informacional (incluyendo la consolidación de	VICEX VICTIC	1) Diseñar un programa de alfabetización informacional (Si/No)	1) Diciembre de 2008

	la biblioteca digital)		2) Aumento de los fondos bibliográficos en la biblioteca digital	2) Aumento de un 10% anual
1931	Crear un gestor documental de los resultados de la investigación	VICTIC	1) Creación del gestor documental (Si/No)	1) Diciembre de 2008
			2) N° de documentos en el gestor documental	2) 100% de los resultados de investigación susceptibles de ser ubicados en dicho gestor a partir de 2009
1932	Potenciar el uso de la RICA	VICTIC	1) N° de usuarios activos de la CICA	1) Aumento de un 10% anual
			2) N° de cursos de formación para potenciar el uso de la CICA	2) 2 cursos de formación al año
			3) N° de grupos de investigación que utilizan CICA	3) 4 grupos en 2010
1941	Hacer los medios telemáticos la principal vía de comunicación de la Universidad.	VICTIC	1) N° de comunicaciones telemáticas realizadas desde los servicios centrales y organos de gobierno para la comunidad universitaria	1) 100% de las comunicaciones realizadas en 2009
			2) N° de comunicaciones telemáticas realizadas desde los centros de la Universidad para los miembros de la comunidad universitaria	2) 100% de las comunicaciones realizadas en 2010
			3) N° de comunicaciones telemáticas realizadas desde los departamentos de la Universidad para los miembros de la comunidad universitaria	3) 100% de las comunicaciones realizadas en 2010
1942	Crear un repositorio de exposición de recursos informáticos generados por el	VICTIC	1) Creación del repositorio de recursos informáticos generados por el PDI (Si/No)	1) Diciembre de 2008

	PDI		2) N° de recursos informáticos en el repositorio	2) Llegar a introducir anualmente el 100% de los recursos informáticos seleccionados para ser almacenados
1943	Alcanzar grados adecuados de competencias en TICs de manera extensiva para PAS, PDI y alumnos	VICTIC	1) N° de cursos de formación en TICs que se ofertan anualmente para cada uno de los colectivos (estudiantes, PAS, PDI)	1) 1 curso anual en cada campus para el alumnado y, al menos, 1 en cada campus
			2) N° de asistentes a los cursos de formación en TICs	2) Aumento de un 10% anual
2011	Extender el uso del correo electrónico y de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) entre los egresados y estudiantes de bachillerato	VICTIC	1) N° de egresados con correo electrónico y con acceso a herramientas virtuales de la UJA	1) 100% de los egresados finalizados en el curso anterior en 2010
			2) N° de estudiantes de 2º de bachillerato de la provincia con correo electrónico y con acceso a las herramientas virtuales de la UJA	2) 100% de los estudiantes de 2º de bachillerato en 2008
1422	Elaborar y poner en marcha un sistema de gestión por procesos	GERENCIA VICTIC	1) Elaboración de los mapas de los procesos de gestión (Si/No)	1) Diciembre de 2008
			2) N° de procesos con implantación efectiva de la gestión por procesos	2) 20% anual a partir de 2009

			3) Nº de procesos con implantación efectiva de la gestión por procesos automatizada	3) 20% anual a partir de 2009
1811	Crear salas de videoconferencias en los Campus de Jaén y Linares dotadas de múltiples conexiones simultáneas	VICTIC	1) Nº de salas dotadas de videoconferencia en el Campus de Jaén	1) 2 salas de videoconferencia en diciembre de 2009
			2) Nº de salas de videoconferencia en el Campus de Linares	2) 1 sala de videoconferencia en diciembre de 2009
1812	Modernizar el laboratorio de idiomas para transformarlo en aula multimedia	VICTIC	1) Conversión en aula multimedia del laboratorio de idiomas (Si/No)	1) Junio 2009
1821	Incrementar la dotación de medios audiovisuales para la docencia e investigación.	VICTIC	1) Porcentaje de incremento de la dotación de medios audiovisuales para docencia e investigación	1) Aumento del 5% anual.

3. DIRECTRICES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL EQUIPO DE GOBIERNO QUE LE SON DE APLICACIÓN A LA UNIDAD

En la fecha de la edición de este documento el Servicio de Informática dispone de los objetivos estratégicos del 2010 del Vicerrectorado TIC y de Gerencia.

Por otra parte en reunión de trabajo con la Unidad Técnica y Vicerrectorado de Infraestructura se ha informado al Servicio de Informática de las actuaciones de remodelación de edificios que requerirán dotación de infraestructura de comunicaciones de voz y datos.

Los objetivos del Vicerrectorado TIC son los que siguen (marcados en negrita los que son de aplicación al Servicio de Informática:

1. *Creación de UniRadio, radio cultural universitaria de la Universidad de Jaén*

2. e-administración

1. Portal

2. Procedimientos primera fase

3. Procedimientos segunda fase

4. Facturación electrónica

3. Implantación completa nueva web, gestor de contenidos y gestor documental

1. (Biblioteca y Archivo)

2. Servicio de Publicaciones de revistas digitales

4. Aulas de Docencia Avanzada

1. Adobe connect

5. Polymedia

1. Generación de contenidos

2. Protocolos de grabación de eventos/eventos on-line

3. Creación de vídeo-tutoriales

6. Campus Andaluz Virtual

1. Cursos mayores 25 años

2. Vídeos y podcast

3. Radio CAV

7. Premios TIC

8. Telefonía

1. Concurso nuevo fijo y móvil (integración con correo-e, extensión)

9. Implantación proyecto "Tutorías virtuales"

10. Plan de Ordenación Docente

11. DWH

12. Sistema de preinscripción Colegio Mayor

13. Catálogo de Servicios TIC

14. Consejo de Estudiantes

15. Red Social de la UJA

16. Pago electrónico (extensión a otros servicios)

17. Cajeros Rural (extensión de servicios)

18. Servidores (DocNet, e-Bareme, CAI)

19. Infoaccesibilidad

20. OCW, iTunes, UNIVERSIA, CRUE

21. Proyectos QR, Bluetooth, 3D,

- 22. Cátedras TIC (Apple, Toshiba, Fujitsu, Telefónica,...)
- 23. Herramientas de trabajo colaborativo (CIMBRA?)**
- 24. Web de Unidad Audiovisuales y Multimedia**
- 25. Portal de servicios de apoyo a docencia**
- 26. Aula de Acces Grid**
- 27. Pantallas de vídeo (RSS automático y eventos en

A continuación se enumeran aquellos objetivos estratégicos de Gerencia que le son de aplicación al Servicio de Informática:

- 2.- *Planificación para la implantación de procesos electrónicos en la gestión económica-patrimonial.*
- 4.- *Cumplimiento por las unidades administrativas del tercer nivel del acuerdo para la mejora y calidad de los servicios.*
- 5.- *Establecimiento de un sistema de evaluación del desempeño del PAS de la UJA.*
- 6.- *Puesta en marcha de un sistema de horario flexible, asignación horaria y control de absentismo del PAS de la UJA.*

4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD

Los objetivos de calidad se recogen como actividades en la ficha del objetivo 1 y dentro del primer bloque del plan anual operativo.

La política de calidad del Servicio de Informática está descrita en el apartado 1.4 del “Sistema de gestión de la calidad del Servicio de Informática Ed00”. Se expone a continuación:

El Servicio de Informática forma parte de la estructura organizativa establecida por la Universidad de Jaén para realizar las funciones de gestión, administración, apoyo, asistencia y asesoramiento, y proporcionar el soporte técnico en la prestación de los servicios necesarios para el desarrollo de la actividad de la docencia, la investigación, la extensión y transferencia de conocimiento, así como a la atención de la Comunidad Universitaria y su entorno social.

Nuestra actividad, desde la perspectiva de la calidad y la innovación al servicio de la sociedad que se establece en la Misión de la Universidad, ha de contribuir a la consecución de su Visión mediante la mejora continua de su gestión, que ha de ser eficaz y eficiente y perseguir la calidad en la prestación de los servicios para dar satisfacción a todos sus grupos de interés.

La Dirección y las personas del Servicio de Informática asumen el compromiso con la calidad en el desarrollo y cumplimiento de sus actuaciones y con el funcionamiento de la Institución. Especialmente, mediante el desarrollo y seguimiento de las acciones que se contemplan en el Plan Estratégico de la Universidad para contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos y los retos que se plantean con la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior para, en definitiva, mejorar el servicio público que presta la Universidad.

Para hacer efectivo nuestro compromiso la política de calidad que declaramos se extiende a:

- La implantación y mejora del sistema de gestión de la calidad propio e integrado con los sistemas de garantía de la calidad de la Universidad de Jaén, conforme a las directrices y planes que ésta establezca para el ámbito de los servicios.
- Fomentar la cultura de calidad y la orientación de los servicios a los usuarios (internos y externos) mediante la medición y análisis continuado de sus necesidades y expectativas actuales y futuras, de los niveles de satisfacción alcanzados, esforzándonos en el incremento permanente de éstos.
- Identificar los factores de calidad de los servicios que se prestan, estableciendo y comunicando los compromisos de calidad asumidos y explicitados y los resultados del seguimiento de su grado de cumplimiento.
- Desarrollar un sistema de trabajo que permita hacer adecuadamente las actividades programadas para conseguir los objetivos perseguidos, mediante la planificación de los objetivos anuales, la gestión y mejora de los procesos y la medición y evaluación continua de sus resultados.

- Mantener un objetivo permanente de mejora continua en la gestión realizando las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias. Mejora que se ha de fundamentar en la implantación de un proceso continuo de aprendizaje que parte de la información de los resultados y se orienta a la investigación, la innovación y la creatividad para proporcionar cada vez mayor valor a nuestros grupos de interés.
- Asegurar que el sistema de gestión implantado y documentado aplica criterios y directrices para la garantía de la calidad, que se mantiene efectivo y es controlado y revisado de forma periódica mediante los procedimientos de evaluación y reconocimiento externo que determine la Universidad de Jaén.
- Acreditar que el resultado de nuestra gestión responde a la excelencia de acuerdo con modelos de referencia, contribuyendo, en el ámbito de nuestra responsabilidad, a evidenciar resultados de excelencia en el proceso de rendición de cuentas de la Universidad a la sociedad.

Nuestro compromiso en la implicación de todos los miembros del Servicio de Informática con los objetivos institucionales de cambio, mejora y de responsabilidad social de la Universidad, se realiza a través de:

- Una dirección orientada a crear y mantener un ambiente interno de trabajo en el que todas las personas se sientan involucradas y participen activamente en la consecución de los objetivos, fomentando el trabajo en equipo.
- La cualificación profesional de las personas mediante la capacitación y perfeccionamiento continuo a través de la gestión por competencias y la participación en los planes de formación de la Universidad de Jaén.
- Estableciendo objetivos propios de responsabilidad social y aplicando los valores de flexibilidad, respeto, tolerancia, igualdad, solidaridad y pensamiento crítico.
- Manteniendo nuestra motivación y satisfacción por el desempeño de nuestro trabajo.

La presente declaración de política de calidad¹ incorpora compromisos que son conocidos y asumidos por todos los miembros de la unidad, haciéndose públicos a la Comunidad Universitaria y sociedad en general, siendo objeto de una continua revisión en aras de adecuarse en todo momento a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad así como a las directrices, política y estrategia de la Institución.

La Dirección y las personas del Servicio de Informática se comprometen a desarrollar permanentemente las directrices que la Universidad de Jaén acuerde en materia de calidad,

¹ Esta declaración de política de calidad ha sido redactada por el Servicio de Planificación y Evaluación y la Gerencia y es común a todos los Servicios y Unidades organizativas.

que servirán, junto con esta declaración, como criterio para establecer los objetivos anuales de calidad.

Las tareas de fijación de objetivos anuales² se vienen desarrollando en el Servicio de Informática desde el 2003 y constituyen uno de los procesos estratégicos del mapa de procesos en concreto el “SINF-PE.02-Planificación”. Su desarrollo se encuentra en la ficha correspondiente.

El desarrollo de la política y estrategia del Servicio constituye el proceso estratégico “SINF-PE.01-Política y Estrategia”. Para el desarrollo de la misma para los años 2009 y 2010 se ha elaborado el documento “Política y estrategia del Servicio de Informática”, donde se refleja la alineación del Plan anual operativo del Servicio con el Plan Estratégico de la Universidad 2003-2010.

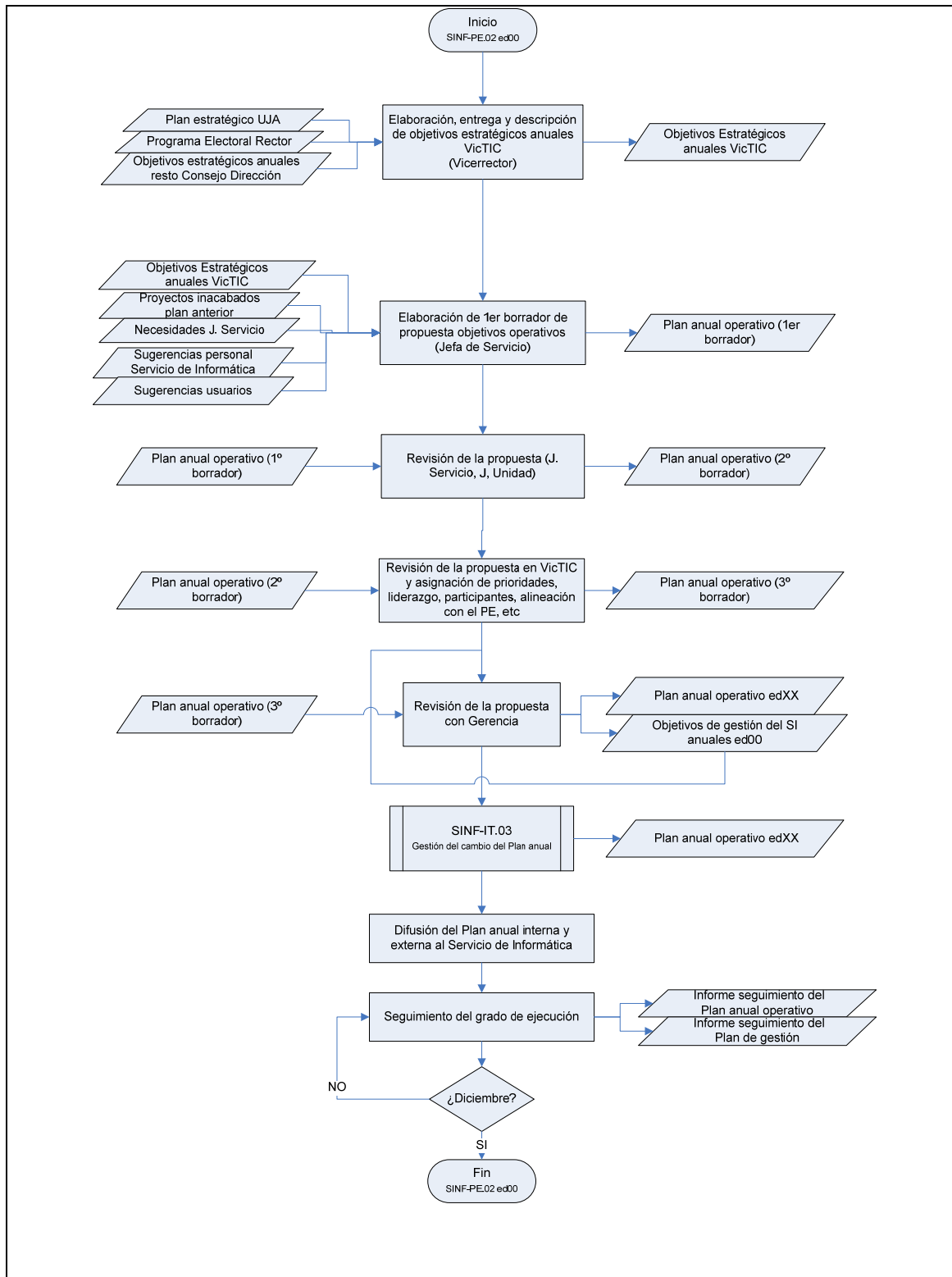
² Guía: El cumplimiento de la política de calidad implica la fijación de **objetivos** en el ámbito de la mejora de la calidad con una periodicidad anual

Para que la unidad evite verse obligada a recurrentes cambios anuales al establecerse nuevos objetivos, sería conveniente que el establecimiento y aprobación de los mismos fuera considerado un proceso estratégico que cristalizara en un documento que fuera, a su vez, registro del sistema. Visto así, Página 8 de 40 en el Manual de Calidad bastaría hacer una remisión a dicho proceso y a los registros que de él pudieran desprenderse.

5. PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA UNIDAD.

FICHA DE PROCESO SINF-PE.02

Denominación: <i>Planificación</i>	Código edición: <i>SINF-PE.02 Ed.00</i>
Misión u Objeto: <i>Diseñar el plan anual operativo del Servicio en base a lo exigido por el Plan Estratégico de la UJA, del VicTIC y demandas de la Comunidad Universitaria</i>	Fecha de la edición: <i>28/10/09</i>
Departamento responsable: <i>Servicio de Informática</i>	Propietario: <i>Jefa del Servicio</i>
Departamentos vinculados. Alcance:	
Normas aplicables y otros documentos: <ul style="list-style-type: none">• <i>SINF-IT.03: Gestión del cambio del Plan Anual</i>	Competencias: <i>Pendiente de elaboración del catálogo de competencias de la Universidad</i>
Registros: <ul style="list-style-type: none">- <i>Plan estratégico de la Universidad de Jaén</i>- <i>Programa Electoral del actual Rector</i>- <i>Objetivos estratégicos anuales del resto del Consejo de Dirección</i>- <i>Objetivos estratégicos anuales Vicerrectorado TIC</i>- <i>Proyectos inacabados del plan anual anterior</i>- <i>Necesidades del resto de Jefes de Servicio.</i>- <i>Sugerencias del personal del Servicio de Informática</i>- <i>Sugerencias usuarios</i>- <i>Plan anual operativo del Servicio de Informática (borradores, edición 00, revisiones)</i>- <i>Objetivos de gestión del Servicio de Informática</i>- <i>Informes de seguimiento del Plan anual operativo del Servicio de Informática</i>- <i>Informes de seguimiento del los Objetivos de gestión del Servicio de Informática</i>	
Descripción gráfica:	



Proveedores:

- *Internos:* Órganos de gobierno, Responsables servicios universitarios y departamentos, usuarios,
- *Externos:*

Clientes:

- *Estudiantes.*
- *Órganos de Gobierno.*
- *PDI.*
- *PAS.*
- *Becarios.*
- *Visitantes.*
- *Otras entidades internas y externas (Unidad)*

	de Empleo, GAPAS, Asociaciones de estudiantes, Secciones Sindicales, Fundación para el Plan estratégico de la provincia de Jaén, Empresas concesionarias de servicios,...).
--	---

MEDICIÓN (indicadores del proceso)

Indicador: <i>Proyectos terminados en el curso académico</i>	Código: <i>SINF-I.05.[PC.02]</i>
Descripción: <i>Porcentaje de proyectos cuyo grado de ejecución sea mayor o igual al 90% de los contemplados en el Plan Anual del Servicio</i>	Periodicidad: <i>Anual</i>
Responsable de medición: <i>Jefes de Unidad</i>	Valor/es límite/s: <i>> 60%</i>
Responsable de seguimiento: <i>Jefa del Servicio</i>	Valor objetivo: <i>>= 80%</i>
Formulación: <i>Cálculo porcentual de proyectos del Plan Anual que a 31 de diciembre alcanzan como mínimo el 90% de ejecución, sobre el total de los planificados</i>	

Indicador: <i>Reuniones con los grupos de interés</i>	Código: <i>SINF-I.07.[PE.02]</i>
Descripción: <i>Número de reuniones realizadas anualmente con los grupos de interés. Este es un indicador de la Carta de Servicios</i>	Periodicidad: <i>Anual</i>
Responsable de medición: <i>Automatizado</i>	Valor límite: <i>=> 1</i>
Responsable de seguimiento: <i>Jefa del Servicio</i>	Valor objetivo: <i>1</i>
Formulación: <i>Contabilizar las reuniones realizadas anualmente con los grupos de interés, a través de consultas directas con los mismos, además de las encuestas.</i>	

TABLA DE COMPROBACIÓN		
Elaborado: Jefa UID	Revisado: Jefe URCST, Jefa USIG y Jefa Servicio	Aprobado: Jefa Servicio

Fecha:	Fecha:	Fecha:
--------	--------	--------

HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código Edición	Fecha	Modificaciones
00	28/10/2009	Realización inicial de la ficha.

6. FICHAS DE OBJETIVOS DE CALIDAD, OPERATIVIZADOS Y DE GESTIÓN DE LA UNIDAD



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Servicio/Unidad Funcional de: SERVICIO DE INFORMÁTICA

Objetivo Nº:1	Año: 2010	Código:O10-1
		Edición:0
		Fecha: Enero 2010

Denominación del Objetivo:

Analizar funcionamiento, procesos e indicadores del Servicio y aplicar la mejora continua

Descripción:

Una vez desarrollada la edición 00 del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Informática, se comenzará el primer ciclo de revisión del mismo. Con el consecuente análisis de resultados, propuesta de mejora e implantación de aquellas que se aprueben.

Objetivo Estratégico al que se vincula:

PEUJA 1421. ELABORAR Y ACTUALIZAR LOS MANUALES DE PROCESOS PARA TODOS LOS SERVICIOS/UNIDADES

PEUJA 1422. ELABORAR Y PONER EN MARCHA UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Responsable Funcional:

Jefa del Servicio

Responsable Operativo:

JS

Inicio:1/1/2010

Terminación:31/12/2010

Proceso Vinculado:

PE.04. Medición y Análisis

Unidades Relacionadas:

SPE

Prioridad

Alta

Recursos

Personal interno del Servicio



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Cod	Actividad	Prioridad (1,2,3)	Lidera	Participa	Avance (0-5)
1.1	Revisar el sistema de gestión de la calidad	1	JS	"JS;UID;URCST ;USIG"	0
1.2	Recoger la satisfacción del personal y clientes y analizar resultados	1	JS	"JS;UID;URCST ;USIG"	0
1.3	Evaluación de competencias	1	JS	"JS;UID;URCST ;USIG"	0
1.4	Documentary fusionar las medidas de contingencia en un único documento de referencia	3	JS	"JS;UID;URCST ;USIG"	0
1.5	Avanzar en la política medioambiental: Oficina sin papel.	3	JS	"JS;UID;URCST ;USIG"	0
1.6	Análisis de necesidades para las nuevas instalaciones del Servicio de Informática	3	JS	"JS;UID;URCST ;USIG"	0
1.7	Participar en el proyecto piloto de uso de una herramienta de	1	JS	"USIG;JS;UID;	0

Indicadores:

Revisado el sistema de calidad (S/N)

Recogido el índice de satisfacción del personal (S/N)

Recogido el índice de satisfacción de los clientes (S/N)

Período de Medición:

Enero-diciembre 2010

Observaciones:



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Servicio/Unidad Funcional de: SERVICIO DE INFORMÁTICA

Objetivo Nº:2	Año: 2010	Código:O10-2
		Edición:0
		Fecha: Enero 2010

Denominación del Objetivo:

Diseñar y atender las necesidades de cableado estructurado y electrónica de acceso en edificios

Descripción:

Tanto en los edificios de nueva construcción como en aquellos reformados se hace necesaria la dotación de infraestructura para la comunicación de voz y datos.

Posteriormente y de manera adicional en la mayoría de los casos se requiere la intervención del

Objetivo Estratégico al que se vincula:

PEUJA 1941. HACER DE LOS MEDIOS TELEMÁTICOS LA PRINCIPAL VÍA DE COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Responsable Funcional:

Jefa del Servicio

Responsable Operativo:

URCST

Inicio:1/1/2010

Terminación:31/12/2010

Proceso Vinculado:PC.02. Proyectos Tecnológicos:
nuevos servicios y mejoras

Unidades Relacionadas:

Unidad Técnica

Prioridad

Alta

Recursos

Personal propio del Servicio.

Empresas externas: Gastos en el capítulo 6.

Algunos ya están presupuestados, otros están



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Cod	Actividad	Prioridad (1,2,3)	Lidera	Participa	Avance (0-5)
2.1	Puesta en funcionamiento de las infraestructuras de voz y datos del edificio A-1	2	URCST	URCST	0
2.2	Ejecución del proyecto de obra para la infraestructura de voz y datos para la adaptación provisional del módulo anexo del edificio D-2	1	URCST	URCST	0
2.3	Estudio del proyecto de obra para la infraestructura de voz y datos para la reforma integral del edificio D-2	3	URCST	URCST	0
2.4	Estudio y ejecución del proyecto de obra para la infraestructura de voz y datos para el Consejo Social	1	URCST	URCST	0
2.5	Estudio y ejecución del proyecto de cableado estructurado de la adaptación del edificio C-1 y su electrónica de acceso	1	URCST	URCST	0
2.6	Estudio y ejecución del proyecto de cableado estructurado de la adaptación de la 2ª planta del edificio C-4 y su electrónica de acceso	2	URCST	URCST	0
2.7	Traslados de los servicios de voz y datos del Consejo Social, D-2, C-2 (SAAE), Geolit, C-6.	3	URCST	URCST	0

Indicadores:

Numero de tomas nueva instaladas:

Incremento de tomas de voz y datos totales:

Incremento de tomas de voz y datos activas:

Período de Medición:

Enero-diciembre 2010

Observaciones:



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Servicio/Unidad Funcional de: SERVICIO DE INFORMÁTICA

Objetivo Nº:3	Año: 2010	Código:O10-3
		Edición:0
		Fecha: Enero 2010

Denominación del Objetivo:

Implantar mejoras en la infraestructura de comunicación de voz y datos de la Universidad

Descripción:

Tanto por parte de los clientes, de los técnicos del propio Servicio o del Consejo de Dirección se realizan una serie de propuesta de mejora en la infraestructura de comunicación de voz y datos. Una vez que han sido analizadas se planifica su ejecución para el 2010. Se podrían destacar: nueva Red Inalámbrica de la Universidad, implantación de la primera fase de la telefonía IP, mejoras en el sistema de seguridad.

Objetivo Estratégico al que se vincula:

PEUJA 1932. POTENCIAR EL USO DE LA RICA

Responsable Funcional:

Jefa del Servicio

Responsable Operativo:

URCST

Inicio:1/1/2010

Terminación:31/12/2010

Proceso Vinculado:

PA.02. Mantenimiento

Unidades Relacionadas:

Unidad Técnica

Prioridad

Alta

Recursos

Personal propio del Servicio.

Empresas externas: Gastos en el capítulo 6.

Algunos va están presuñestados. otros están



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Cod	Actividad	Prioridad (1,2,3)	Lidera	Participa	Avance (0-5)
3.1	Adquisición e implantación del nuevo equipamiento en la red inalámbrica	5	URCST	URCST	0
3.2	Prueba, e implantación si procede, de la solución adoptada para la tecnología de telefonía IP en la Universidad	5	URCST	URCST	0
3.3	Estudio e implantación, si procede, del plan de optimización del direccionamiento de la red cableada (RIUJA) para el PDI y PAS	5	URCST	URCST	0
3.4	Colaborar en la integración de la tecnología de control inteligente de las instalaciones de la UJA (Inmótica) con la Unidad Técnica.	3	URCST	URCST	0
3.5	Implantación de mejoras del sistema de gestión unificada de amenazas perimetral e interno	3	URCST	URCST	0
3.6	Finalizar la implementación del nivel 3 de la red multicast de RICA, RedIRIS, Geant	5	URCST	URCST	0

Indicadores:

Operativa nueva RIMUJA (S/N):

Operativa infraestructura de telefonía IP (S/N):

Período de Medición:

Enero-diciembre 2010

Observaciones:



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Servicio/Unidad Funcional de: SERVICIO DE INFORMÁTICA

Objetivo Nº:4	Año: 2010	Código:O10-4
		Edición:0
		Fecha: Enero 2010

Denominación del Objetivo:

Implantar mejoras en la infraestructura de sistemas multiusuario del Centro de Proceso de Datos

Descripción:

Principalmente por parte de los técnicos del propio Servicio se detectan deficiencias y necesidades de mejora en los sistemas multiusuario que su ejecución redundaría en una mejora considerable en las gestión de mantenimiento así como en la prestación de los servicios.

Objetivo Estratégico al que se vincula:

PEUJA 1764. CREAR SALAS TICS DE AUTOAPRENDIZAJE PARA LOS ESTUDIANTES

Responsable Funcional:

Jefa del Servicio

Responsable Operativo:

UID

Inicio:1/1/2010

Terminación:31/12/2010

Proceso Vinculado:

PA.02. Mantenimiento

Unidades Relacionadas:

Servicio de Contratación y PATrimonio

Prioridad

Alta

Recursos

Personal propio del Servicio.

Empresas externas: Gastos en el capítulo 2 y capítulo 6. Algunos ya están presupuestados, otros se determinarán durante el proyecto



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Cod	Actividad	Prioridad (1,2,3)	Lidera	Participa	Avance (0-5)
4.1	Estudio y realización del proceso de contratación de los contratos mayores de mantenimiento del Servicio de Informática	2	UID		0
4.2	Análisis de necesidades de equipamiento de sistemas multiusuario y adquisición	1	UID		0
4.3	Tuning de servidores para automatrícula	1	USIG		0
4.4	Análisis de viabilidad de migración de vmware server a Virtual Center /Vsphere	3	USIG		0
4.5	Instalación y configuración de nuevo equipamiento para sistema de backup	2	UID		0
4.6	Puesta en marcha de nuevo servicio de alojamiento y virtualización de servidores externos	1	UID	"JS;UID;USIG"	0
4.7	Paso a explotación del aula de informática virtual	1	UID	"UID;URCST"	0
4.8	Adquisición e implantación del sistema de alta disponibilidad de almacenamiento. Migración de los buzones de correo-e del PDI, PAS y	1	URCST		0

Indicadores:

Numero de servidores (físico o virtuales) instalados en el 2010:

Número de servidores dados de baja en el 2010:

Inversión en hardware y software para sistemas multiusuario centralizados:

Porcentaje de contratos mayores revisados:

Aula de informática virtual operativa (S/N)

Período de Medición:

Enero-diciembre 2010

Observaciones:



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Servicio/Unidad Funcional de: SERVICIO DE INFORMÁTICA

Objetivo Nº:5	Año: 2010	Código:O10-5
		Edición:0
		Fecha: Enero 2010

Denominación del Objetivo:

Implantar mejoras en la infraestructura de microinformática de la Universidad

Descripción:

Principalmente por parte de los clientes, nos llegan propuestas de mejora en la dotación de recursos de microinformática. Además los técnicos del propio Servicio proponen una serie de actuaciones sobre este equipamiento en calidad de mantenimiento preventivo que, sin duda tiene como objetivo la optimización y mayor rentabilidad de la inversión de la institución en estos recursos. Así como la mejora de la satisfacción de los clientes.

Objetivo Estratégico al que se vincula:

PEUJA 1222. OFRECER SOPORTE Y AYUDA DIRECTA PARA QUE LOS PROFESORES APLIQUEN

Responsable Funcional:

Jefa del Servicio

Responsable Operativo:

UID

Inicio:1/1/2010

Terminación:31/12/2010

Proceso Vinculado:

PA.02. Mantenimiento

Unidades Relacionadas:

Contratación y Patrimonio

Prioridad

Alta

Recursos

Personal propio del Servicio.



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Cod	Actividad	Prioridad (1,2,3)	Lidera	Participa	Avance (0-5)
5.1	Estudiar alternativas al sistema de clonación de equipos (rembo)	5	UID	UID	0
5.2	Revisión, optimización y desarrollo de la convocatoria del software para docencia	5	UID	UID	0
5.3	Estudio de alternativas para el sistema antivirus de escritorio	5	UID	UID	0
5.4	Estudio y análisis de impacto de Windows 7 en la UJA	5	UID	"UID;URCST;USIG"	0
5.5	Puesta en marcha del servicio de Dotación de Equipamiento	2	UID	"UID;URCST;USIG"	0
5.6	Revisión, optimización y desarrollo de la convocatoria Renove	3	UID	"UID;URCST;USIG"	0
5.7	Servicio de impresión en red (según informe de optimización de la microinformática)	5	UID	"UID;URCST;USIG"	0
5.8	Renovación de los puestos de OPAC de la Biblioteca	3	UID	UID	0

Indicadores:

Porcentaje de ordenadores personales con menos de 5 años:

Puesta en marcha del servicio de dotación de equipamiento (S/N):

Período de Medición:

Enero-diciembre 2010

Observaciones:



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Servicio/Unidad Funcional de: SERVICIO DE INFORMÁTICA

Objetivo Nº:6	Año: 2010	Código:O10-6
		Edición:0
		Fecha: Enero 2010

Denominación del Objetivo:Implantar mejoras y nuevas funcionalidades en los servicios de audiovisuales

Descripción:Una vez creada y operativa en el 2009 la Unidad de Medios Audiovisuales y Multimedia adscrita al Servicio de Informática, en el 2010, se pretende revisar con detenimiento cada uno de los servicios e implantar mejoras en los mismos. Algunas de ellas ya se han detectado en el 2009 y están programadas en detalle. Por ejemplo: instalación de nuevo equipamiento para videoconferencia, dotación de recursos audiovisuales en salas comunes, paso a explotación de un aula de docencia avanzada, instalación de pizarras digitales en departamentos.

Objetivo Estratégico al que se vincula:

PEUJA 1221. DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN PLAN PARA AUMENTAR LOS CONTENIDOS Y METODOLOGÍAS DIGITALES

PEUJA 1821. INCREMENTAR LA DOTACIÓN DE MEDIOS AUDIOVISUALES PARA LA DOCENCIA

Responsable Funcional:

Jefa del Servicio

Responsable Operativo:

Inicio:1/1/2010

Terminación:12/31/2010

Proceso Vinculado:

PC.01. Soporte y Atención al Usuario

Unidades Relacionadas:

Prioridad

Alta

Recursos

Personal propio del Servicio.

Empresas externas: Gastos en el capítulo 6.



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Cod	Actividad	Prioridad (1,2,3)	Lidera	Participa	Avance (0-5)
6.1	Revisión y optimización de servicios ofrecidos desde la UAM	1	UID	UID	0
6.2	Instalación y configuración de nuevo equipamiento para el servicio de videoconferencia	1	UID	"UID;URCST"	0
6.3	Estudio y dotación de medios audiovisuales en salas comunes	1	UID	"UID;URCST"	0
6.4	Puesta en marcha del aula de docencia avanzada y trabajo a distancia en grupo	2	UID	"UID;URCST"	0
6.5	Instalación y difusión de pizarras digitales y videoproyectores en departamentos docentes	1	UID	UID	0

Indicadores:

Instalado nuevo equipamiento para videoconferencia (S/N)
Dotación de recursos audiovisuales en salas comunes (S/N)
Paso a explotación de un aula de docencia avanzada (S/N)
Instalación de pizarras digitales en departamentos (S/N)

Período de Medición:

Enero-diciembre 2010

Observaciones:



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Servicio/Unidad Funcional de: SERVICIO DE INFORMÁTICA

Objetivo Nº:7	Año: 2010	Código:O10-7
		Edición:0
		Fecha: Enero 2010

Denominación del Objetivo:

Implantar mejoras y nuevas funcionalidades en los Sistemas de Información y bases de datos

Descripción:Muchos de los servicios administrativos de la Universidad reflejan en sus objetivos anuales el desarrollo e implantación de nuevas funcionalidad en los sistemas de información que apoyan la gestión universitaria. Dichas implantación requieren la participación activa del Servicio de Informática.

Objetivo Estratégico al que se vincula:

PEUJA 1232. DISEÑAR SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ADAPTAR LAS HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS QUE SIRVAN DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD

DE LOS CENTROS Y/O TITULOS

PEUJA 1911. DISEÑAR EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO QUE CONDUZCA A LA IMPLANTACIÓN

Responsable Funcional:

Jefa del Servicio

Responsable Operativo:

USIG

Inicio:1/1/2010

Terminación:31/12/2010

Proceso Vinculado:

PA.02. Mantenimiento

Unidades Relacionadas:

Gestión Académica, Área Económica, Investigación, Atención y Ayudas al Estudiantes, Información y AG, Archivo, Personal y organización docente

Prioridad

Alta

Recursos

Personal propio del Servicio.

Empresas externas: Gastos en el capítulo 6 v



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Cod	Actividad	Prioridad (1,2,3)	Lidera	Participa	Avance (0-5)
7.1	Participar en la implantación del sistema de control de presencia	1	USIG	"USIG;URCST"	0
7.2	Paso a explotación de UXXI de sus versiones desarrolladas con Oracle 10gr2	2	USIG	"USIG;UID"	0
7.3	Migración cliente UXXI-INT a la versión web	1	USIG		0
7.4	Migración UXXI-EC a la versión web	1	USIG		0
7.5	Colaborar en la valoración técnica de las soluciones a la facturación electrónica	1	USIG		0
7.6	Implantación del módulo de acceso en UXXI-AC	1	USIG	USIG	0
7.7	Paso a explotación del módulo para la movilidad internacional de Sócrates-Erasmus en los sistemas de gestión académica	1	USIG	USIG	0
7.8	Actualización de Docnet	1	USIG	USIG	0
7.9	Habilitar la expedición del título EEES	1	USIG	USIG	0
7.10	seguimiento de prácticum????????????	5	USIG		0
7.11	Colaborar en el estudio de eficiencia de primeras matrículas????????????	1	USIG	USIG	0
7.12	Colaborar con el Servicio de Personal en la gestión de las tarjetas	2	USIG	USIG	0



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Indicadores:

Nuevos sistemas implantados:

Nuevas funcionalidades implantadas:

Período de Medición:

Enero-diciembre 2010

Observaciones:



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Servicio/Unidad Funcional de: SERVICIO DE INFORMÁTICA

Objetivo Nº:8	Año: 2010	Código:O10-8
		Edición:0
		Fecha: Enero 2010

Denominación del Objetivo:

Implantar mejoras y nuevas funcionalidades en los Servicios Telemáticos

Descripción:

Tanto por parte de los clientes, como de los técnicos del propio Servicio o del Consejo de Dirección se realizan una serie de propuesta de mejora de los servicios telemáticos que han sido analizadas se planifica su ejecución para el 2010. Se podrían destacar: Implantación de un gestor de contenidos web y documental, implantación de nuevo sistema de indexación y búsqueda en web institucional, proyecto

Objetivo Estratégico al que se vincula:

PEUJA 221. REESTRUCTURAR LA PÁGINA WEB Y ADAPTARLA A LOS CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD

Responsable Funcional:

Jefa del Servicio

Responsable Operativo:

Inicio:1/1/2010

Terminación:31/12/2010

Proceso Vinculado:

PC.01. Soporte y Atención al usuario

Unidades Relacionadas:

Prioridad

Alta

Recursos

Personal propio del Servicio.



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Cod	Actividad	Prioridad (1,2,3)	Lidera	Participa	Avance (0-5)
8.1	Desarrollo de la implantación del gestor de contenidos web y documental del servidor institucional	1	URCST		0
8.2	Adquisición e implantación del nuevo sistema de indexación y búsqueda de información para el web institucional (Google Search Appliance)	1	URCST		0
8.3	Finalización de la implantación del nuevo formato alternativo (nombre.apellidos@ujaen.es) de las direcciones de correo-e	1	URCST		0
8.4	Estudio e implementación, si procede, de una fase inicial de pruebas para la herramienta colaborativa Project Server, para la gestión de proyectos TICs en el Servicio de Informática	2	URCST		0
8.5	Analizar la creación de FAQ para los servicios administrativos??????????	3	URCST		0

--

Indicadores:

Operativo gestor de contenidos (S/N)

Operativo nuevo sistema de indexación y búsqueda en web institucional (S/N)

Período de Medición:

Enero-diciembre 2010

Observaciones:



UNIVERSIDAD DE JAÉN

7. CUADRO DE MANDO OPERATIVO

Cód	Objetivo operativo	Prioridad	Liderado	Participado
1	Analizar funcionamiento, procesos e indicadores del Servicio y aplicar la mejora continua	200	JS	
1.1	Recoger la satisfacción del personal y clientes y analizar resultados	100	JS	UID;URCS T;USIG
1.2	Evaluación de competencias	100	JS	UID;URCS T;USIG
1.3	Participar en el proyecto piloto de uso de una herramienta de gestión de procesos, indicadores y objetivos	100	JS	USIG;UID; URCST
1.4	Definir y desarrollar Plan de Difusión de la Carta de Servicios	100	JS	UID;URCS T;USIG
1.5	Revisar el sistema de gestión de la calidad	200	JS	UID;URCS T;USIG
1.6	Documentar y fusionar las medidas de contingencia en un único documento de referencia	300	JS	UID;URCS T;USIG
1.7	Avanzar en la política medioambiental: Oficina sin papel.	300	JS	UID;URCS T;USIG
1.8	Análisis de necesidades para las nuevas instalaciones del Servicio de Informática	300	JS	UID;URCS T;USIG
1.9	Infoaccesibilidad?????????	500	URCST	
2	Diseñar y atender las necesidades de cableado estructurado y electrónica de acceso en edificios nuevos y reformados	100	URCST	
2.1	Estudio y ejecución de las obras correspondientes a las necesidades de ampliación de infraestructura de voz y datos en dependencias del personal (PDI-PAS)	100	URCST	URCST
2.2	Estudio de las necesidades de infraestructura de voz y datos para las dependencias de la UJA en el edificio CTSA y Edificio de Empresas en GEOLIT	300	URCST	URCST
2.3	Estudio y ejecución del proyecto de obra para la infraestructura de voz y datos para el Consejo Social	100	URCST	URCST
2.4	Estudio y ejecución del proyecto de cableado estructurado de la guardería de la Universidad y su electrónica de acceso	500	URCST	URCST
2.5	Adaptación de la infraestructura de comunicaciones y equipamiento acorde con la remodelación de aulas en el B5	100	URCST	URCST;UI D
2.6	Puesta en funcionamiento de las infraestructuras de voz y datos del edificio A1	200	URCST	URCST
2.7	Ejecución del proyecto de obra para la infraestructura de voz y datos para la adaptación provisional del módulo anexo del edificio D2	100	URCST	URCST
2.8	Estudio del proyecto de obra para la infraestructura de voz y datos para la reforma integral del edificio D2	300	URCST	URCST
2.9	Estudio y ejecución del proyecto de cableado estructurado de la adaptación del edificio C1 y su electrónica de acceso	100	URCST	URCST
2.10	Ejecución del proyecto de obra para las necesidades de infraestructura de voz y datos para el nuevo edificio C6	100	URCST	URCST



UNIVERSIDAD DE JAÉN

2.11	Estudio y ejecución del proyecto de cableado estructurado del edificio C2 y su electrónica de acceso	500	URCST	URCST
2.12	Estudio y ejecución del proyecto de cableado estructurado del edificio B1 y su electrónica de acceso	500	URCST	URCST
2.13	Estudio y ejecución del proyecto de cableado estructurado de la adaptación de la 2ª planta del edificio C4 y su electrónica de acceso	200	URCST	URCST
2.14	Traslados de los servicios de voz y datos del Consejo Social, B1, C2 (SAAE), C6, D2, Geolit, C6.	300	URCST	URCST
3	Implantar mejoras en la infraestructura de comunicación de voz y datos de la Universidad	100	URCST	URCST
3.1	Adquisición e implantación del nuevo equipamiento en la red inalámbrica	100	URCST	URCST
3.2	Prueba, e implantación si procede, de la solución adoptada para la tecnología de telefonía IP en la Universidad	100	URCST	URCST
3.3	Estudio e implantación, si procede, del plan de optimización del direccionamiento de la red cableada (RIUJA) para el PDI	200	URCST	URCST
3.4	Estudio e implantación, si procede, del plan de optimización del direccionamiento de la red cableada (RIUJA) para el PAS	300	URCST	URCST
3.5	Colaborar en la integración de la tecnología de control inteligente de las instalaciones de la UJA (Inmótica) con la Unidad Técnica.	300	URCST	URCST
3.6	Implantación de mejoras del sistema de gestión unificada de amenazas perimetral e interno	300	URCST	URCST
3.7	Finalizar la implementación del nivel 3 de la red multicast de RICA, RedIRIS, Geant	100	URCST	URCST
4	Implantar mejoras en la infraestructura de sistemas multiusuario del Centro de Proceso de Datos	100	UID	
4.1	Estudio y realización del proceso de contratación de los contratos mayores de mantenimiento del Servicio de Informática	200	UID	UID;USIG; URCST
4.2	Análisis de necesidades de equipamiento de sistemas multiusuario y adquisición	100	UID	UID;USIG; URCST
4.3	Instalación y configuración de nuevo equipamiento para sistema de backup	200	UID	UID;USIG; URCST
4.4	Alojamiento y virtualización de servidores externos al SI	100	UID	URCST;UI D;USIG
4.5	Paso a explotación de pc virtuales	100	UID	UID;URCS T
4.6	Análisis e implantación del sistema de alta disponibilidad del servicio de correo-e	100	URCST	URCST
4.7	Migración de los buzones de correo-e al nuevo sistema	100	URCST	URCST
4.8	Optimización de servidor ambar	200	UID	UID
4.9	Optimización de servidores de aulas	300	UID	UID;URCS T
4.10	Tuning de servidores de automatrícula	100	USIG	USIG
4.11	Análisis de viabilidad de migración a Virtual Center /Vsphere	300	JS	UID;USIG; URCST
5	Implantar mejoras en la infraestructura de microinformática de la Universidad	100	UID	



UNIVERSIDAD DE JAÉN

5.1	Análisis de impacto y ampliación de soporte del sistema operativo Windows 7	100	UID	UID;URCS T;USIG
5.2	Estudiar alternativas al sistema de clonación de equipos (rembo)	200	UID	UID
5.3	Revisión, optimización y desarrollo de la convocatoria del software para docencia	200	UID	UID
5.4	Estudio de alternativas para el sistema antivirus de escritorio	200	UID	UID
5.5	Puesta en marcha del servicio de Dotación de Equipamiento	200	UID	UID
5.6	Optimización de los puestos de uso común en la Biblioteca	300	UID	UID
5.7	Aumento en unidades de los portátiles de préstamo de la Biblioteca	300	UID	UID
5.8	Diseño e implantación de aula de formación del PAS	300	UID	UID;URCS T
6	Implantar mejoras y nuevas funcionalidades en los servicios de audiovisuales y multimedia	100	UID	
6.1	Revisión y optimización de servicios ofrecidos desde la UMAM	100	UID	UID
6.2	Instalación y configuración de nuevo equipamiento para el servicio de videoconferencia	100	UID	UID;URCS T
6.3	Estudio y dotación de medios audiovisuales en salas comunes	100	UID	UID
6.4	Entrada en producción de servicios de Adobe Connect	100	UID	UID
6.5	Instalación y difusión de pizarras digitales y videoproyectores en departamentos docentes	100	UID	UID
6.6	Poner en marcha un nuevo servicio de grabación de clases y pildoras de aprendizaje	100	UID	UID;URCS T
6.7	Puesta en marcha del aula de docencia avanzada y trabajo a distancia en grupo	200	UID	UID;URCS T
6.8	Implantar aula de docencia avanzada y trabajo a distancia en grupo en Linares	300	UID	UID;URCS T
7	Implantar mejoras y nuevas funcionalidades en los Sistemas de Información y bases de datos corporativas	100	USIG	
7.1	Participar en la implantación del sistema de control de presencia	100	USIG	USIG;URC ST
7.2	Paso a explotación de las versiones de UXXI desarrolladas con Oracle 10gr2	100	USIG	USIG
7.3	Migración cliente UXXI-INT a la versión web	100	USIG	USIG
7.4	Migración UXXI-EC a la versión web	300	USIG	USIG
7.5	Colaborar en la valoración técnica de las soluciones a la facturación electrónica	200	USIG	USIG
7.6	Implantación del módulo de acceso en UXXI-AC	100	USIG	USIG
7.7	Paso a explotación del módulo para el procedimiento de contrato de estudios para estudiantes de movilidad internacional	100	USIG	USIG
7.8	Paso a explotación del módulo para la gestión de relaciones internacionales	100	USIG	USIG
7.9	Actualización de Docnet	100	USIG	USIG;UID; URCST
7.10	Habilitar la expedición del título EEES	100	USIG	USIG
7.11	Colaborar en la implantación del seguimiento de prácticum	100	USIG	USIG
7.12	Colaborar con el Servicio de Personal en la gestión de las tarjetas identificativas	200	USIG	USIG
7.13	Extracción de datos de adquisiciones de Biblioteca del antiguo sistema Absys	100	UID	UID;USIG



UNIVERSIDAD DE JAÉN

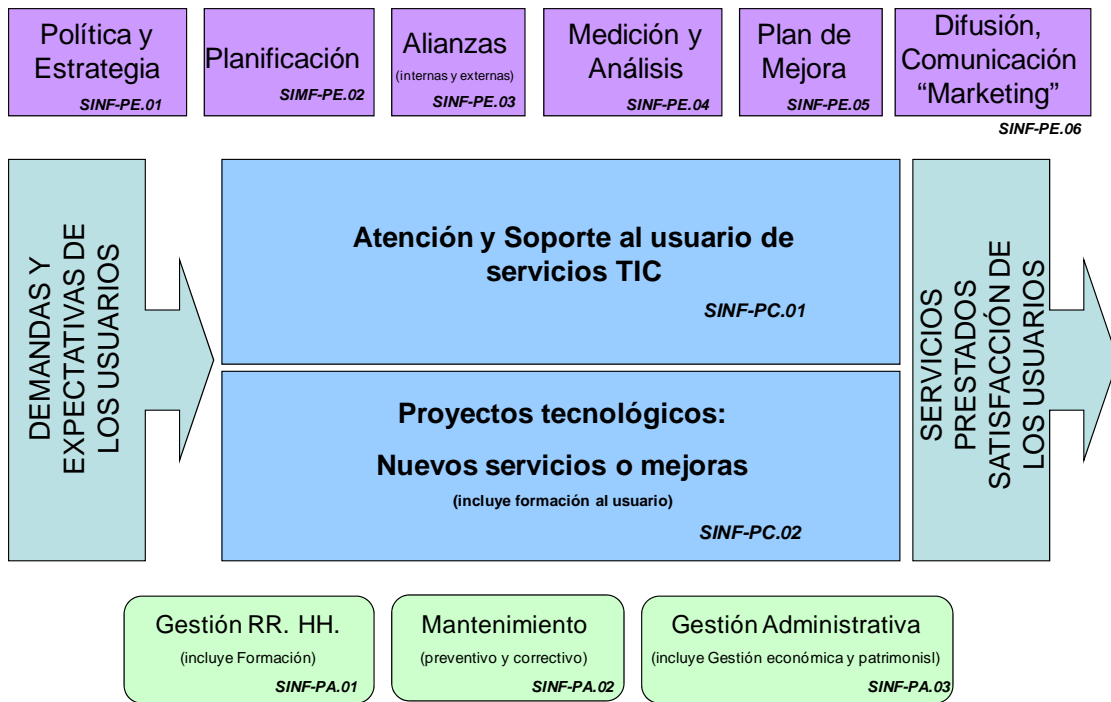
7.14	Implantar los módulos de LDAP en el sistema de Gestión Bibliotecaria	100	USIG	USIG;UID; URCST
7.15	Actualización y automatización de la plataforma de Docencia Virtual	100	UID	UID;USIG
7.16	Automatización de creación de espacios en Docencia Virtual	300	UID	UID;USIG
7.17	Migración y optimización de la aplicación de gestión de solicitudes	100	UID	UID;URCS T;USIG
7.18	Participar en la implantación de la Administración electrónica	100	USIG	USIG;URC ST;UID
7.19	Colaborar en la validación e implantación de nuevos datamart del DataWareHouse	200	USIG	USIG
7.20	Adaptación Campus Virtual al nuevo modelo de secretaría única	200	USIG	USIG
7.21	Primera fase de migración de Campus Virtual a Portal	100	USIG	USIG
7.22	Paso a explotación de IdP de la UJA	100	USIG	USIG
7.23	Migración ARCOS a oracle10g y adaptación a la nueva estructura LDAP-Federación.	100	USIG	USIG
7.24	Paso a explotación de la nueva estructura de LDAP	200	USIG	USIG;UID; URCST
7.25	Colaboración en la implantación del sistema de acceso electrónico y gestor de solicitudes en el CICT	100	JS	URCST;UI D;USIG
7.26	Implantación del gestor documental para Biblioteca y Archivo	200	JS	URCST;US IG
8	Implantar mejoras y nuevas funcionalidades en los Servicios Telemáticos	100	URCST	
8.1	Desarrollo de la implantación del gestor de contenidos web y documental del servidor institucional	100	URCST	URCST
8.2	Finalización de la implantación del formato alternativo (nombre.apellidos@ujaen.es) de las direcciones de correo-e	100	URCST	URCST;UI D;USIG
8.3	Adquisición e implantación del nuevo sistema de indexación y búsqueda de información para el web institucional (Google Search Appliance)	100	URCST	URCST
8.4	Portal de servicios TIC de apoyo a la docencia	100	UID	UID
8.5	Actualización proxy-cache?????	500	URCST	URCST
8.6	Migración del actual servicio de revistas digitales	300	URCST	URCST



UNIVERSIDAD DE JAÉN

8. MAPA DE PROCESOS DE LA UNIDAD

MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA Ed.00



Fecha actualización: septiembre 2009



UNIVERSIDAD DE JAÉN

9. INTERRELACIÓN ENTRE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS OPERATIVIZADOS Y LOS PROCESOS DE LA UNIDAD

Cód	Objetivo	Descripción e indicadores	Proceso	Liderado por
1	Analizar funcionamiento, procesos e indicadores del Servicio y aplicar la mejora continua	<p>Una vez desarrollada la edición 00 del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Informática, se comenzará el primer ciclo de revisión del mismo. Con el consecuente análisis de resultados, propuesta de mejora e implantación de aquellas que se aprueben.</p> <p>Indicadores: Revisado el sistema de calidad (S/N) Recogido el índice de satisfacción del personal (S/N) Recogido el índice de satisfacción de los clientes (S/N)</p>	PE.04	JS
2	Diseñar y atender las necesidades de cableado estructurado y electrónica de acceso en edificios nuevos y reformados	<p>Tanto en los edificios de nueva construcción como en aquellos reformados se hace necesaria la dotación de infraestructura para la comunicación de voz y datos.</p> <p>Posteriormente y de manera adicional en la mayoría de los casos se requiere la intervención del SErviceio de Informática para realizar cambios en las tomas de voz y datos durante el traslado del PAS y PDI afectado.</p> <p>Indicadores: Numero de tomas nueva instaladas: Incremento de tomas de voz y datos totales: Incremento de tomas de voz y datos activas:</p>	PC.02	URCST
3	Implantar mejoras en la infraestructura de comunicación de voz y datos de la Universidad	<p>Tanto por parte de los clientes, de los técnicos del propio Servicio o del Consejo de Dirección se realizan una serie de propuesta de mejora en la infraestructura de comunicación de voz y datos a raíz que una vez que han sido analizadas se planifica su ejecución para el 2010. Se podrían destacar: nueva Red Inalambrica de la Universidad, implantación de la primera fase de la telefonía IP, mejoras en el sistema de seguridad.</p> <p>Aunque todas ellas forman parte del proceso de soporte (PA.02 Mantenimiento) evidentemente su ejecución repercutirá positivamente en la prestación de los servicios TIC ofrecidos por el Servicio de Informática.</p> <p>Indicadores: Operativa nueva RIMUJA (S/N): Operativa infraestructura de telefonía IP (S/N):</p>	PA.02	URCST
4	Implantar mejoras en la infraestructura de sistemas multiusuario del Centro de Proceso de Datos	<p>Principalmente por parte de los técnicos del propio Servicio se detectan deficiencias y necesidades de mejora en los sistemas multiusuario que su ejecución redundaría en una mejora considerable en las gestión de mantenimiento así como en la prestación de los servicios.</p> <p>Otras de ellas como por ejemplo, la revisión de los contratos mayores de mantenimiento, vienen impuestas por otros servicios administrativos de la Universidad.</p> <p>Indicadores: Numero de servidores (físico o virtuales) instalados en el 2010: Número de servidores dados de baja en el 2010: Inversión en hardware y software para sistemas multiusuario centralizados: Porcentaje de contratos mayores revisados:</p>	PC.01	UID



UNIVERSIDAD DE JAÉN

		<p>Aula de informática virtual operativa (S/N) Servicio de alojamiento y virtualización de servidores externos operativo (S/N) Implantado sistema de alta disponibilidad de almacenamiento para el servicio de correo-e (S/N)</p>		
5	Implantar mejoras en la infraestructura de microinformática de la Universidad	<p>Principalmente por parte de los clientes, nos llegan propuesta de mejora en la dotación de recursos de microinformática. Además los técnicos del propio Servicio proponen una serie de actuaciones sobre este equipamiento en calidad de mantenimiento preventivo que, sin duda tiene como objetivo la optimización y mayor rentabilidad de la inversión de la institución en estos recursos. Así como la mejora de la satisfacción de los clientes.</p> <p>Indicadores: Porcentaje de ordenadores personales con menos de 5 años: Puesta en marcha del servicio de dotación de equipamiento (S/N):</p>	PA.02	UID
6	Implantar mejoras y nuevas funcionalidades en los servicios de audiovisuales y multimedia	<p>Una vez creada y operativa en el 2009 la Unidad de Medios Audiovisuales y Multimedia adscrita al Servicio de Informática, en el 2010, se pretende revisar con detenimiento cada uno de los servicios e implantar mejoras en los mismos. Algunas de ellas ya se han detectado en el 2009 y están programadas en detalle. Por ejemplo: instalación de nuevo equipamiento para videoconferencia, dotación de recursos audiovisuales en salas comunes, paso a explotación de un aula de docencia avanzada, instalación de pizarras digitales en departamentos.</p> <p>Indicadores Instalado nuevo equipamiento para videoconferencia (S/N) Dotación de recursos audiovisuales en salas comunes (S/N) Paso a explotación de un aula de docencia avanzada (S/N) Instalación de pizarras digitales en departamentos (S/N)</p>	PC.01	UID
7	Implantar mejoras y nuevas funcionalidades en los Sistemas de Información y bases de datos corporativas	<p>Muchos de los servicios administrativos de la Universidad reflejan en sus objetivos anuales el desarrollo e implantación de nuevas funcionalidad en los sistemas de información que apoyan la gestión universitaria. Dichas implantación requieren la participación activa del Servicio de Informática.</p> <p>Indicadores: Nuevos sistemas implantados: Nuevas funcionalidades implantadas:</p>	PA.02	USIG
8	Implantar mejoras y nuevas funcionalidades en los Servicios Telemáticos	<p>Tanto por parte de los clientes, como de los técnicos del propio Servicio o del Consejo de Dirección se realizan una serie de propuesta de mejora de los servicios telemáticos que han sido analizadas se planifica su ejecución para el 2010. Se podrían destacar: Implantación de un gestor de contenidos web y documental, implantación de nuevo sistema de indexación y búsqueda en web institucional, proyecto piloto para la implantación de herramientas de trabajo colaborativo</p> <p>Indicadores: Operativo gestor de contenidos (S/N) Operativo nuevo sistema de indexación y búsqueda en web institucional (S/N) Operativo nuevo formato para dirección de correo-e Operativo piloto de herramienta colaborativa (S/N)</p>	PC.01	URCST



UNIVERSIDAD DE JAÉN

10. COMUNICACIÓN INTERNA DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DE LA UNIDAD.

La comunicación del Plan Operativo Anual está reflejada en el proceso PE.02 (Planificación). Más en concreto en una de las cajas del flujograma del proceso: “Difusión del plan anual interna y externa al Servicio de Informática”.

Por otra parte, como ya se expone en el documento de “mecanismos de participación interna”, en el Servicio de Informática se desarrollan los siguientes mecanismos de comunicación interna:

- Reuniones monográficas de difusión del plan operativo anual de las Unidades, Servicio y Vicerrectorado TIC.
- Reuniones periódicas de seguimiento de objetivos y actividades.
- Utilización de canales de comunicación horizontal y vertical, principalmente a través de correo-e y listas de correo-e.
- Publicación del plan operativo en la web del Servicio de Informática para su difusión tanto interna como externa.