



**PLAN ANDALUZ DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES-  
PLAN DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES  
Convocatoria 2006**

**INFORME FINAL**

**SERVICIO DE INFORMÁTICA DE LA  
UNIVERSIDAD de JAÉN**



**Jaén, diciembre del 2007**

## **Índice**

### **1. Introducción**

**1.1. Identificación del Servicio evaluado y de la convocatoria de evaluación**

### **2. El proceso de evaluación**

**2.1. La fase interna: Composición y nombramiento del CAS y plan de trabajo**

**2. La fase externa: Composición y nombramiento del CEE y plan de trabajo**

### **3. Valoración de contraste entre los procesos de evaluación interno y externo**

### **4. Resultados de la evaluación de los criterios**

**4.0. Criterio 0: Evolución y Contexto Actual del servicio**

**4.1. Liderazgo**

**4.2. Política y estrategia**

**4.3. Personas**

**4.4. Alianzas y recursos**

**4.5. Procesos**

**4.6. Resultados en los clientes**

**4.6. Resultados en las personas**

**4.7. Resultados en la sociedad**

**4.8. Resultados clave**

### **5. Síntesis de la evaluación externa: fortalezas y debilidades**

### **6. Plan de Mejora**

### **7. Valoración del proceso de evaluación**

### **8. Anexo 1: Documentación utilizada en la evaluación.**

## 1. Introducción

### 1.1. Identificación de la Unidad evaluada y de la convocatoria de evaluación

La unidad evaluada es el Servicio de Informática de la Universidad de Jaén. La evaluación de esta Unidad se enmarca dentro de un proceso general de evaluación de servicios desarrollado por la Universidad de Jaén que se enmarca en los programas de evaluación y acreditación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y en el ámbito de la Comunidad Andaluza, de los gestionados por la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA).

Es el Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica quien impulsa el proceso de auto-evaluación del servicio, en el marco general del Programa de auto-evaluación de todos los Servicios Universitarios.

## 2. El proceso de evaluación

### 2.1. La fase interna: Composición y nombramiento del CAS, plan de trabajo

Los miembros del CAS han sido seleccionados por la Coordinadora teniendo en cuenta que estuvieran representados todas las Unidades, la mayoría de escalas y responsabilidades, el personal funcionario y el laboral y el Campus de Linares.

A continuación se enumeran los mismos con especificación de representación y sector:

- Aranda Fontecha, Manuel (Jefe de la Unidad de RCST, S.I.)
- Cabrero Bueno, Adelaida (Jefa de Servicio, S.I. Coordinadora del CAS)
- Chico Medina, Alfonso (Jefe de Servicio, Gestión Académica, PAS)
- Díez Sánchez, Carlos (Técnico Especialista de Laboratorio, S.I.)
- Escabias Milla, Antonio (Jefe de Sección, Tratamiento y Difusión de la Información, S.I.)
- Pancorbo Rueda, Juan Francisco (Presidente de ADEDEJA, Estudiantes)
- Roca Rodríguez, Francisco (Director del Servicio, S.I., Equipo de Gobierno)
- Soler Soler, Francisco M. (Técnico Informático, S.I.)
- Torres González, Jose Antonio (Vicerrector de Infraestructura y Equipamiento, Equipo de Gobierno)
- Valera Hernández, Salvador (Profesor Titular de Universidad, Dpto. Filología Inglesa)

La primera actuación del CAS fue la elaboración de un reglamento dónde se recoge la organización del trabajo.

La difusión de sus actuaciones se ha realizado a través de una lista de correo-e específica y un espacio web.

## 2.2. La fase externa: Composición y nombramiento del CEE y plan de trabajo

Los miembros del CEE han sido seleccionados por la UCUA en función de sus actividades profesionales y de su experiencia previa en procesos de evaluación de Servicios Universitarios.

El Presidente del CEE, D. Rafael Medina Carnicer es profesor del Departamento de Informática y Análisis Numérico de la Universidad de Córdoba. Ha sido Director del Servicio de Informática y Director del Secretariado de Nuevas Tecnologías de la Universidad de Córdoba. Ha participado en la evaluación del Servicio de Informática de la Universidad de Granada formando parte del CEE en calidad de vocal profesional.

El experto en EFQM, D. Raúl Lobo García es Responsable de calidad de Integra2 (grupo Logista). Ha sido consultor de Euroquality y técnico del Organismo Autónomo de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid. Ha participado en la evaluación de Servicios de Informática de varias universidades españolas.

El vocal profesional del CEE, D. Xavier Rubiralta Costa es responsable de Proyectos del Servicio de Informática de la Universidad Autónoma de Barcelona. Su Experiencia profesional en informática es de más de 26 años y posee experiencia en procesos de evaluación de servicios de informática universitarios y titulaciones de informática.

El Presidente y el vocal profesional del actual CEE formaron parte del CEE que realizó la evaluación externa del Servicio de Informática de la Universidad de Granada.

La composición del CEE ha sido muy adecuada en función de la experiencia diversa de los miembros del mismo.

### **Lunes, 29/10/07**

18.30 – 20.30 Primera reunión interna del Comité de Evaluación Externa (CEE) en el Hotel.  
21.00 Cena Institucional.

### **Martes, 30/10/07**

08.30 – 09.00 Reunión interna CEE  
09.15 – 11.00 Reunión con el Comité de Autoevaluación del Servicio (CAS).  
11.00 – 11.30 Pausa-café.  
11.30 – 12.30 Reunión con el Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad.  
12.30 – 13.30 Reunión con los usuarios del Servicio: PDI  
13.30 – 14.30 Reunión con los Usuarios del Servicio: PAS  
14.30 – 17.00 Almuerzo.  
17.00 – 18.00 Reunión con los alumnos y graduados.  
18.00 – 19.00 Reunión con proveedores / alianzas externas.  
19.00 – 20.30 Reunión interna del CEE.

### **Miércoles, 31/10/07**

08.30 – 09.30 Reunión con el personal del Servicio  
09.30 – 10.30 Visita a las instalaciones.  
10.30 – 11.00 Pausa-café.  
11.00 – 12.00 Reunión con los Jefes de Servicio de la Universidad de Jaén.  
12.00 – 13.00 Reunión con el Equipo Directivo del Servicio.  
13.00 – 13.45 Audiencia Pública.  
14.00 – 16.00 Almuerzo.  
16.00 – 17.00 Reunión interna del CEE.  
17.00 – 18.00 Informe Preliminar Oral al CAS.  
18.00 – ..... Final de actividades del CEE.

La organización de la visita del CEE al Servicio Evaluado, por parte de la Universidad de Jaén ha sido adecuada y el CEE ha recibido toda clase de ayuda para la realización de su labor.

### 3. Valoración de contraste entre los procesos de evaluación interno y externo

El CAS considera que los informes de evaluación interno y externo coinciden en su mayor parte. El CEE resalta especialmente la capacidad de autocrítica del CAS al elaborar el autoinforme, el cual considera adecuado y con una estructura clara y precisa.

Las discrepancias más relevantes entre ambos informes se encuentran en lo referente a:

- la implantación de actividades de mejora de la calidad
- el diseño de propuestas de reconocimiento del personal relacionado con actividades de mejora
- las alianzas estratégicas con otros agentes

El CEE considera que son puntos a potenciar y, sin embargo, el CAS los identifica como puntos fuertes considerando que se presentan evidencias que sustentan su valoración.

Por otra parte, con respecto al Plan de Mejora, el CEE considera que se debe sintetizar, y propone un grupo de acciones de mejora compendio de las indicadas en el informe de autoevaluación, El CAS comparte y asume esta propuesta.

### 4. Resultados de la evaluación

#### 4.0. Evolución y Contexto Actual del Servicio

La evolución del Servicio ha sido la adecuada y le ha permitido desarrollarse para encontrarse en una buena situación actual. No obstante se aprecia una dispar evolución entre el aumento de los servicios ofertados y el aumento de la plantilla.

#### 4.1. Liderazgo

Los líderes no se han implicado suficientemente en la definición de la estrategia del Servicio.

Por el contrario, las labores de liderazgo relacionadas con la comunicación con los Grupos de interés son suficientes. Así como el grado de implicación en impulsar, estimular, fomentar y reconocer la mejora e innovación del personal del Servicio.

#### 4.2. Política y Estrategia

La recogida de información ha sido relevante con motivo del proceso de auto-evaluación pero estos mecanismos no habían sido empleados con anterioridad. La planificación de objetivos de mejora, el establecimiento de criterios que aseguren los logros en materia de mejora y los recursos humanos destinados a ello han sido insuficientes hasta el momento.

En cambio, la dinámica de planificación, fijación, implantación y seguimiento del cumplimiento de los "objetivos del servicio" establecidos periódicamente en el Plan Anual sí se considera adecuada y funcional. El Plan Anual es un instrumento muy útil.

Se carece de un plan de formación alineado con el citado Plan

#### 4.3. Personas

No existen criterios definidos para planificar la gestión de personal. Por el contrario, los mecanismos de asignación de responsabilidades y la comunicación entre el equipo directivo y el personal parecen suficientes

No se encuentran definidas las competencias ni objetivos del personal del Servicio. Tampoco se dispone de un sistema de reconocimiento para el personal a nivel institucional.

Cabe resaltar la juventud y dinamismo de la plantilla y el ambiente laboral cooperativo existente

#### 4.4. Alianzas y recursos

El Servicio recoge y gestiona gran cantidad de información y conocimiento, especialmente de índole técnico, pero no explícitamente en apoyo de una política de recursos coordinada con los objetivos de mejora.

Habría que seguir potenciando las alianzas estratégicas con otros agentes, Universidades del entorno y proveedores.

Se debería disponer de criterios para optimizar recursos y establecer una política de gestión del conocimiento que potencie el Know How interno.

#### 4.5. Procesos

La gestión actual por servicios y funciones debe evolucionar a una gestión por procesos y competencias. Por tanto, debe definirse el mapa de procesos e identificar todos los procesos usando la información disponible en el Servicio de los últimos años. Deben definirse indicadores de seguimiento o, al menos, de los procesos claves así como establecer auditorías periódicas/seguimiento de dichos procesos y su propia gestión.

#### 4.6. Resultados en los clientes

Aprovechando la evaluación del Servicio se ha realizado una primera evaluación de satisfacción de los clientes. La percepción de los clientes es satisfactoria en general, y se poseen indicadores para medir esa percepción aunque no están establecidos los procesos que permitan medirla con cierta periodicidad. No existen procedimientos para difundir esta información y no están definidos los procesos para evaluar los indicadores

#### 4.7. Resultados en las personas

Coincidiendo con el proceso de evaluación se ha realizado una primera evaluación sobre el grado de satisfacción del personal. En general la opinión es satisfactoria. No están establecidos indicadores que permitan cuantificar el grado de satisfacción del personal del Servicio, no existe ningún procedimiento de difusión de los mismos y no está establecida la periodicidad de este proceso.

#### 4.8. Resultados en la sociedad

El Servicio debe llevar a cabo un proceso que le permita conocer las posibles demandas sociales que podría cubrir. A partir de este análisis podría organizar actividades y analizar el impacto de las mismas.

#### 4.9. Resultados clave

Aunque no existen indicadores definidos, los resultados de los principales servicios prestados y también de los procesos soporte parecen aceptables. Es necesario complementar la realización de la Memoria Anual hasta consolidar un plan de difusión y establecer mecanismos de mejora de los servicios.

### 5. Síntesis de la evaluación externa: Fortalezas y debilidades

SINTESIS DE EVALUACIÓN EXTERNA		
Servicio de Informática	Universidad de Jaén	Convocatoria de 2006
PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES	
<b>1. LIDERAZGO</b>		
Los líderes se involucran personalmente en actividades de mejora del Servicio.	No disponer de la misión, visión, valores, política, estrategia y metas del Servicio definidas.	
Los líderes potencian la acción del Servicio hacia la satisfacción del usuario.	Desconocer y no aplicar en el Servicio, los fundamentos éticos y valores de nuestra Universidad.	
Los líderes fomentan la colaboración entre el personal del Servicio.	Carecer de mejores recursos y ayudas para garantizar la mejora continua del sistema de gestión del Servicio.	
Los líderes impulsan la mejora continua del Servicio.	No disponer de unos resultados clave de los procesos desarrollados en el Servicio.	
Los líderes estimulan y fomentan la creación e innovación del personal del Servicio.	No recabar sistemáticamente las sugerencias del personal en referencia a la mejora de la calidad del Servicio.	
En general, se conocen y mantienen contactos continuos con todos los grupos de interés del Servicio (usuarios y proveedores).	No tener definido un sistema de procesos en el Servicio.	
Se disponen de medios para posibilitar la comunicación de quejas y sugerencias al Servicio.	Estar desprovisto de un documento que recoja las estrategias del Servicio.	
Se participan en acciones de mejora conjunta con otras universidades y organismos públicos, manteniendo además unas buenas relaciones de colaboración.	Necesidad de mejorar la transmisión de la información del Plan anual del Servicio.	

Se participa en equipos de trabajo con otros Servicios de la Universidad.	Falta de foros de debate y discusión internos y externos al Servicio.
Nuevo esquema de representatividad del Servicio de Informática en el Equipo de Gobierno <b>(aportado por el CEE)</b> .	
<b>2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA</b>	
Poseer un Plan anual para el Servicio.	No disponer de política, estrategia y metas del Servicio definidas y enlazadas con la misión, visión, valores del Servicio y de la Universidad.
Conocer todos los usuarios actuales del Servicio.	Carecer de información relevante de nuestros usuarios.
Flexibilidad para adaptarnos a los cambios y necesidades de los grupos de interés y las tendencias del entorno.	No tener definido el entorno y segmento social en el que actúa nuestro Servicio.
Analizar los factores que inciden en la calidad de los servicios prestados.	En general, todos los aspectos relacionados con el aseguramiento y garantía de logro de los objetivos de calidad: procedimientos, difusión y participación.
Disponer, como hábito de trabajo, la planificación, ejecución, revisión y actualización de las actividades desarrolladas en el Servicio.	Falta de un plan de formación alineado y asegurado con la totalidad del Plan anual del Servicio.
Conocer y estudiar de forma colectiva los problemas que surgen en la actividad del Servicio, para proponer y poner en práctica las mejores soluciones.	No tener definidos los objetivos previstos para cada puesto y evaluar periódicamente el esfuerzo del personal en conseguirlos.
Participación de todo el personal del Servicio en la elaboración del Plan anual del Servicio.	No disponer de criterios y prioridades para asignar los recursos del Servicio.
Asignar los recursos humanos y materiales disponibles a las necesidades del Plan anual del Servicio aprobado.	La carga de trabajo y funciones del personal del servicio puede ser un problema a superar para implantar sistemas y dinámicas de calidad <b>(aportado por el CEE)</b> .
Mantener una relación fluida con los demás Servicios de la Universidad y los Órganos de Gobierno.	
Establecimiento de acciones conjuntas con otros Servicios mediante grupos de trabajo.	
La UJA tiene definido un Plan Estratégico con una Misión y Visión de la Universidad de Jaén. El Servicio de Informática dispone de borradores y el Know How para identificar los procesos clave y también los de soporte y apoyo y estratégicos y de dirección. Predisposición y reconocimiento interno por el propio personal del Servicio sobre las sistemáticas de trabajo vinculadas a calidad que redundarían en mejoras al desarrollo de sus propias actividades y en la mejora del servicio prestado <b>(aportado por el CEE)</b> .	
<b>3. PERSONAS</b>	
Disponer de una plantilla joven, dinámica e innovadora.	Carecer de una definición de competencias y objetivos del personal del Servicio
Incorporar nuevas funciones y técnicas en los puestos de trabajo.	No disponer de un Plan de Formación ajustado a las necesidades de todo el personal del Servicio y que se ejecute de forma sincrónica a las necesidades actuales y futuras del puesto del trabajo.
Poseer un ambiente laboral cooperativo.	No tener identificado, clasificado y alineado el conocimiento y competencias de las personas a las necesidades del trabajo.
Detección de las deficiencias formativas del personal teniendo en cuenta la opinión del personal.	Desconocer y analizar las necesidades de desarrollo del personal de todo el Servicio.
Asignar las responsabilidades de acuerdo con el Plan Anual del Servicio.	Carecer de procedimientos y criterios de evaluación del personal.
Disponer de un grado de autonomía en el desempeño de las acciones asignadas a cada puesto.	Desconocer las necesidades de autonomía de todo el personal del Servicio.
Disfrutar de canales de comunicación horizontal y vertical en el Servicio.	No fomentar y apoyar la participación del personal en las actividades de mejora.
Poseer determinados sistemas de comunicación automatizados que mejoran la rapidez de la información entre las personas del Servicio.	No disponer de un sistema de reconocimiento para el personal en el Servicio y en la Universidad, que premie: el nivel de implicación, el grado de responsabilidad, el comportamiento innovador y

	creativo, la participación en actos de difusión del trabajo desarrollado en el Servicio, etc.
	Falta de una evaluación de los sistemas de comunicación utilizados.
<b>4. ALIANZAS Y RECURSOS</b>	
Disponer de un gran volumen de documentación sobre los recursos disponibles en el Servicio.	No disponer de una política y estrategia en el Servicio, que permita orientar las alianzas y recursos a las mismas.
Poseer un gran conocimiento acerca de usuarios y proveedores.	No disponer de un sistema que informe de los beneficios aportados por las alianzas que mantiene el Servicio.
Tener establecidas un buen conjunto de alianzas con diversas entidades que aportan valor añadido a la labor del Servicio: otros Servicios, Universidades, Proveedores y otras entidades próximas.	No aplicar adecuadamente las nuevas tecnologías para mejorar el funcionamiento interno del Servicio.
Incorporación de nuevas funciones y técnicas en los puestos de trabajo.	Falta de procedimientos para la recogida y uso de los nuevos conocimientos adquiridos para la mejora del Servicio.
Poseer un ambiente laboral innovador y creativo.	Formación del todo el personal en el uso de las tecnologías que se implantan.
Disponer de tecnologías y equipos modernos e innovadores.	Infraestructuras del propio SI mejorables.
Posibilidad de prueba de productos con anterioridad a su adquisición.	
Disfrutar de unas instalaciones accesibles.	
Gestionar adecuadamente los recursos disponibles.	
El propio mundo universitario es un excelente ámbito para establecer alianzas y estrategias compartidas <b>(aportado por el CEE)</b> .	
<b>5. PROCESOS</b>	
Analizar la información obtenida del personal, usuarios, y proveedores para conocer la valoración del servicio prestado y las posibles demandas de corrección.	No disponer de un mapa de procesos completo del Servicio.
Realizar el seguimiento de atención al usuario.	No tener definidos y documentados todos los procesos del Servicio.
Implicarse de manera proactiva con los usuarios.	No tener implantado un sistema integral de gestión de procesos en el Servicio.
Gestionar la información procedente de los usuarios, así como responder sus quejas y reclamaciones.	No haber establecido las funciones de todo el personal.
	No disponer de un sistema de seguimiento y control de los procesos.
Esforzarse en mantener la creatividad e innovación en las relaciones de atención con el usuario.	No poseer incentivos para las personas que potencian la creatividad e innovación, nuevas tecnologías, nuevos patrones de trabajo y organizativos.
Disponer de los criterios para valorar la gestión del Servicio según el modelo EFQM y su periodicidad.	No potenciar las mejoras de los sistemas de gestión del Servicio.
El Servicio tiene identificados sus procesos habituales y tienen borradores descriptivos de los mismos. Disponen de herramientas para recopilar información de funcionamiento y tendencias de sus procesos como para medirlos y establecer indicadores. <b>(aportado por el CEE)</b> .	No tener definida la Misión y Visión del Servicio <b>(aportado por el CEE)</b> .
<b>6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES</b>	
Tener definidos los grupos de interés a los que va dirigida la actividad del Servicio.	No haber definido los indicadores de percepción y rendimiento del Servicio respecto de los resultados de sus usuarios.
Disponer de mecanismos para obtener información de satisfacción, percepción, quejas, sugerencias y felicitaciones por parte del usuario.	No disponer de atención al usuario (presencial y telefónico) en horario de tarde.
Obtener buenos resultados de satisfacción del usuario en los apartados de: fiabilidad, capacidad de respuesta, rapidez, profesionalidad, cortesía, y seguridad en el trato con el usuario	No conocer los sistemas de indicadores que se utilizan en otros servicios.

Realizar el tratamiento de quejas de los usuarios con rapidez y calidad de la respuesta.	No haber establecido eventos para el intercambio de experiencias y resultados en el ámbito de los usuarios, con otros Servicios o Universidades.
Traducir las sugerencias y quejas de los usuarios en actuaciones de mejora e innovaciones en los servicios prestados.	No haber establecido objetivos en la política y estratégica del Servicio, lo que impide su comparación y revisión respecto a los logros obtenidos, así como la adecuación de los indicadores a los mismos.
Los mecanismos inherentes al propio Servicio poseen parámetros intrínsecos para poder medir la satisfacción de los clientes <b>(aportado por el CEE)</b> .	No disponer del procedimiento de análisis, revisión y mejora de los resultados de los usuarios.

## 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Disponer y haber utilizado una encuesta para obtener información de satisfacción del personal.	No haber definido los indicadores de percepción y rendimiento del Servicio respecto de los resultados en las personas que lo componen.
Obtener buenos resultados de satisfacción del personal en los apartados de: las tareas desempeñadas y con los compañeros de trabajo.	No disponer de datos comparativos de otros servicios o Universidades, al desconocer los sistemas de indicadores que éstos utilizan respecto a los resultados en las personas.
Difundir los resultados de la encuesta a todo el personal del Servicio.	No haber establecido eventos para el intercambio de experiencias, estrategias y resultados en el ámbito de las personas, con otros Servicios o Universidades.
Responder a las sugerencias espontáneas recibidas del personal y realizar, si procede, acciones derivadas de las mismas.	No haber potenciado la realización de encuestas periódicas dirigidas al personal.
Buena predisposición del personal para colaborar y mejorar sus condiciones de trabajo. <b>(aportado por el CEE)</b> .	No realizar acciones sistemáticas dirigidas a la implicación del personal.
	No disponer del procedimiento de análisis, revisión y mejora de los resultados en las personas.
	Condiciones físicas y ambientales de algunos puestos de trabajo <b>(aportado por el CEE)</b> .

## 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Realizar acciones encaminadas a la eliminación de molestias y perjuicios provocados por el funcionamiento del Servicio.	No haber definido los indicadores de percepción y rendimiento del Servicio respecto de los resultados en la sociedad.
Responder a las comunicaciones espontáneas recibidas de personas externas a la Universidad en el ámbito de sus competencias.	No disponer de información de la percepción social de nuestro Servicio.
Colaborar, en la medida de sus posibilidades, con las entidades externas que han recabado el apoyo del Servicio.	No programar periódicamente y potenciar actividades de impacto del Servicio hacia la sociedad en general.
	No disponer de datos comparativos de otros servicios o Universidades, al desconocer los sistemas de indicadores que éstos utilizan respecto a los resultados en la sociedad.
	No haber establecido eventos para el intercambio de experiencias, estrategias y resultados en el ámbito de la sociedad, con otras Entidades, Servicios o Universidades.
	No definir un mecanismo para valorar el impacto del Servicio en la sociedad (información sobre las actividades y programación del Servicio, felicitaciones, premios recibidos, relación con otras entidades que acuden al Servicio, etc.).
	No disponer del procedimiento de análisis, revisión y mejora de los resultados en la sociedad.

## 9. RESULTADOS CLAVE

Realizar la memoria anual del Servicio, difundiéndola entre el personal, los responsables de la Universidad, y en su página Web.	No tener definidos los procesos clave en el Servicio.
Dar a conocer los resultados de los proyectos más relevantes acometidos en el Servicio en los medios de	No tener establecidas las medidas de resultados e indicadores de los procesos clave del Servicio.

comunicación.	
	No tener definidos los procesos de soporte en el Servicio.
	No tener establecidas las medidas de resultados e indicadores de los procesos de soporte del Servicio.
	No disponer de datos comparativos de otros servicios o Universidades, al desconocer los sistemas de indicadores que éstos utilizan respecto a los resultados clave.
	No haber establecido eventos para el intercambio de experiencias, estrategias y resultados en el ámbito de los resultados clave, con otras Entidades, Servicios o Universidades.
	No disponer del procedimiento de análisis, revisión y mejora de los resultados clave.

## 6. Plan de Mejora



# PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO DE INFORMATICA DE LA UNIVERSIDAD DE JAEN CONVOCATORIA 2006



ÁMBITO:						
Nº	ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL (1)	PLAZO (2) (corto (C), medio (M), largo (L))	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN (3)	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (4) (a definir de acuerdo con la Comisión de Calidad de la Universidad)	META A CONSEGUIR (a definir de acuerdo con la Comisión de Calidad de la Universidad) (5)	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN (6) dd/mm/aa
<b>1. EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO</b>						
1.1	<i>El CAS ha considerado que no proceden en este criterio.</i>					
<b>2. LIDERAZGO</b>						
2.1	<i>Definir la misión, visión, política y estrategia del Servicio a partir del Plan Estratégico de la Universidad.</i>	C	Vicerrector Jefa de Servicio Jefes de Unidad	SI/NO	Realización	31/12/07
2.2	<i>Establecer indicadores de calidad del servicio una vez definidos los procesos (a ser posible cuantitativos), y medirlos con suficiente regularidad.</i>	C	Vicerrector Jefa de Servicio Jefes de Unidad	Nº de indicadores	10	28/02/08
2.3	<i>Impulsar la cultura de calidad en el Servicio, involucrando en mayor o menor medida a todo el personal, bien sea a través de la participación en Comités de Calidad o Grupos de Mejora, bien en el análisis de tendencias de procesos (indicadores), consecución de Objetivos, propuestas de mejora, etc. y contemplando esta actividad como una más del Servicio.</i>	L	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	Nº de propuestas de mejora Nº de acciones formativas	20 propuestas 6 acciones	31/12/09
2.4	<i>Impulsar la obtención del mapa de procesos del Servicio a partir del Plan Anual que se elabora desde hace años.</i>	M	Jefa de Servicio Jefes de Unidad	SI/NO	Realización	31/01/08

2.5	<i>Impulsar el reconocimiento de las labores del personal del Servicio, especialmente en las relacionadas con la implantación de medidas de calidad.</i>	L	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	Nº acciones de reconocimiento	10 acciones	31/12/09
2.6	<i>Realizar campañas de información dirigidas a la Comunidad Universitaria con el fin de que se conozcan todas las labores internas que realiza el Servicio, y especialmente las relacionadas con la mejora de calidad. Así como un ajuste y difusión de la Carta de Servicios del Servicio de Informática.</i>	L	Vicerrector Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	Nº acciones de difusión	20	31/12/09
2.7	<i>Elaborar un documento razonado y detallado que dimensiona de una forma realista las necesidades de recursos humanos del Servicio, de acuerdo a los procesos propios gestionados y a las demandas del resto de Servicios Universitarios, y trasladar el mismo al Equipo de Gobierno</i>	M	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	SI/NO	Realización	31/12/08

### 3. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

3.1	<i>Retroalimentación para el análisis. Impulsar la periodicidad de los mecanismos de recogida de información relevante respecto a la calidad que presta el SI puestos en marcha con motivo de la elaboración del informe de auto-evaluación y realizar análisis periódicos de sus resultados.</i>	L	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad	Nº de encuestas Nº de análisis	6 2	31/12/09
3.2	<i>Mejora y difusión del Plan Anual del Servicio. Incluir la formación entre los objetivos del Plan Anual del Servicio, asegurar el conocimiento del Plan a todos los miembros del Equipo de Gobierno y en general a la Comunidad Universitaria, y difundir los objetivos conseguidos y no conseguidos tras la ejecución del Plan.</i>	L	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad	Nº de acciones de difusión Nº de acciones formativas	4 20	31/12/09
3.3	<i>Incluir objetivos específicos en materia de calidad, con los respectivos indicadores, en el Plan Anual del Servicio y medir su grado de cumplimiento.</i>	M	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad	Nº de objetivos Nº de indicadores	12 24	31/12/08
3.4	<i>Establecer un Plan de contingencia.</i>	L	Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	SI/NO	Realización	31/12/09
3.5	<i>Política y Estrategia. Establecer la política y estrategia del Servicio, de acuerdo a lo establecido por el Equipo de Gobierno de la Universidad, al comienzo de cada período de mandato y con una duración equivalente a dicho período.</i>	M	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad	SI/NO	Realización	31/12/08

### 4. PERSONAS

4.1	<i>Establecer un catálogo de las competencias necesarias de cada puesto de trabajo y distribuir a cada persona de acuerdo a su formación y experiencia actual, detectando los puestos de trabajo en los que sería necesaria una formación adicional no cubierta. Revisar el catálogo y la distribución de personas cada 2 años.</i>	L	Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	SI/NO	Realización	31/12/09
4.2	<i>Identificar el Know How del Servicio</i>	L	Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	SI/NO	Realización	30/06/09
4.3	<i>Demandar al Equipo de Gobierno y/o Representantes de los trabajadores mayor compromiso en la política de prevención de riesgos laborales, así como en la implantación y cumplimiento de la misma.</i>	C	Jefa de Servicio	SI/NO	Realización	30/06/08
4.4	<i>Proponer al Equipo de Gobierno un Plan de Formación realista de acuerdo a lo detectado en la propuesta anterior.</i>	M	Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	SI/NO	Realización	28/02/09
4.5	<i>Definir los criterios de evaluación del desempeño de cada puesto de trabajo, establecer indicadores de calidad asociados al desempeño y medirlos con carácter anual.</i>	L	Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	SI/NO Nº de indicadores Nº de mediciones	Realización 10 1	31/12/09
4.6	<i>Establecer un plan de desarrollo del personal</i>	L	Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	SI/NO	Realización	31/12/09
<b>5. ALIANZAS Y RECURSOS</b>						
5.1	<i>Definir una política de alianzas con Instituciones similares y proveedores de acuerdo a un análisis previo de las necesidades actuales de la Universidad que no se encuentran satisfechas por el Servicio.</i>	C	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad	SI/NO	Realización	30/06/08
5.2	<i>Establecer una política de seguridad de información en el Servicio, estableciendo indicadores que permitan su evaluación, y trasladar dicha política al Equipo de Gobierno para que evalúe su adecuación a la LOPD.</i>	M	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad	SI/NO	Realización	31/12/08
5.3	<i>Evaluar cada 2 años la política de alianzas.</i>	L	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad	Nº evaluaciones	1	31/12/09

5.4	<i>Establecer indicadores cuantificables sobre la optimización de recursos del Servicio y medirlos periódicamente.</i>	M	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad	Nº de indicadores	5	31/12/08
5.5	<i>Fijar una política medioambiental más ambiciosa y en consonancia con la fijada por la Universidad que permita gestionar los recursos tóxicos generados por el Servicio. Establecer indicadores de consumo de recursos para poder optimizar esta cuestión.</i>	L	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	SI/NO Nº de acciones	Realización 3	31/12/09
5.6	<i>Implantar en la política del Servicio la cultura de búsqueda de nuevas tecnologías asociándola a las tareas de todos los puestos de trabajo dependiendo del catálogo de competencias de cada uno.</i>	M	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad	SI/NO	Realización	31/12/08
<b>6. PROCESOS</b>						
6.1	<i>Establecer y documentar el mapa de procesos del Servicio a partir del histórico del Plan Anual del Servicio y el Plan Estratégico de la Universidad detectando los procesos clave, de soporte y estratégicos.</i>	C	Vicerrector Jefa de Servicio Jefes de Unidad	SI/NO	Realización	28/02/08
6.2	<i>Definir indicadores de calidad para cada uno de los procesos del Servicio y medirlos periódicamente para establecer acciones de mejora. Revisar periódicamente la eficacia de los indicadores.</i>	L	Jefa de Servicio Jefes de Unidad	Nº de indicadores Nº Revisiones	15 2	31/12/09
6.3	<i>Colaborar Establecer competencias de cada puesto de trabajo con relación al mapa de procesos del Servicio.</i>	L	Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	SI/NO	Realización	31/12/09
6.4	<i>Establecer la carta de servicios del Servicio y difundirla.</i>	C	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad	SI/NO Nº de acciones de difusión	Realización 4	28/02/08
<b>7. RESULTADOS EN LOS CLIENTES</b>						
7.1	<i>Definir claramente la carta de Servicios y difundirla adecuadamente.</i>	C	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad	SI/NO Nº de acciones de difusión	Realización 4	28/02/08
7.2	<i>Realizar procedimientos de consulta sobre grado de satisfacción de los clientes, similares a los efectuados con motivo de la elaboración del auto-informe, y cuantificar los correspondientes indicadores.</i>	M	Jefa de Servicio Jefes de Unidad	Nº de encuestas	1	31/12/08

7.3	<i>Diseñar cuestionarios específicos para cada grupo de usuarios.</i>	M	Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	SI/NO	Realización	31/12/08
7.4	<i>Analizar los resultados de los indicadores señalados, definiendo responsables de dicha tarea, e integrar la cultura de la importancia de la percepción de los clientes en todos los puestos de trabajo del Servicio.</i>	M	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	Nº de análisis	1	31/12/08
7.5	<i>Analizar la posibilidad de establecer un horario de atención a los clientes, lo mas amplio posible, analizando previamente las necesidades reales del Servicio y efectuando una propuesta razonable al Equipo de Gobierno sobre el incremento de recursos humanos que, en su caso, sería necesario.</i>	C	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	SI/NO	Realización	30/06/08
7.6	<i>Establecer un plan de difusión de los resultados de los indicadores evaluados con destino a la Comunidad Universitaria.</i>	L	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad	SI/NO	Realización	30/06/09
<b>8. RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b>						
8.1	<i>Mejorar las condiciones de trabajo de algunos puestos del Servicio.</i>	L	Vicerrector Jefa de Servicio Jefes de Unidad	Nº de acciones realizadas	4	30/06/09
8.2	<i>Hacer mas partícipe al personal del Servicio en los procesos que conducen a toma de decisiones.</i>	L	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	Nº comunicaciones Nº propuestas recibidas	10 20	31/12/09
8.3	<i>Establecer un procedimiento periódico que evalúe con los correspondientes indicadores el grado de satisfacción del personal del Servicio.</i>	C	Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	SI/NO	Realización	30/06/08

8.4	<i>Analizar los valores de los correspondientes indicadores con la suficiente periodicidad.</i>	L	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	Nº de análisis realizados	2	31/12/09
8.5	<i>Establecer un Plan de difusión de los resultados obtenidos para todo el personal del Servicio</i>	C	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad	SI/NO	Realización	30/06/08
8.6	<i>Comunicar al Equipo de Gobierno los problemas detectados en el análisis de los indicadores, si existieran, y proponer medidas que permitan corregir esas tendencias.</i>	L	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad	Nº comunicaciones	2	31/12/09
<b>9. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD</b>						
9.1	<i>Establecer procesos que permitan conocer las demandas de la sociedad que podrían ser objeto de apoyo por parte del SI.</i>	C	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	SI/NO	Realización	30/06/08
9.2	<i>Establecer indicadores que permitan evaluar los procesos diseñados.</i>	C	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	Nº de indicadores	5	30/06/08
9.3	<i>Establecer un plan de difusión para comunicar todas las acciones desarrolladas.</i>	L	Vicerrector J Directores Secretariado efa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	SI/NO Nº de acciones de difusión	Realización 10	31/12/09
<b>10. RESULTADOS CLAVE</b>						
10.1	<i>Establecer indicadores para medir los resultados de los procesos clave.</i>	C	Jefa de Servicio Jefes de Unidad	SI/NO	Realización	28/02/08
10.2	<i>Establecer indicadores para medir los resultados de los procesos soporte.</i>	C	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	SI/NO	Realización	30/06/08

10.3	<i>Analizar periódicamente los resultados de los procesos clave y procesos soporte.</i>	L	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	Nº de análisis periódicos	2	31/12/09
10.13	<i>Establecer un mecanismo de difusión de los procesos clave y soporte del Servicio.</i>	L	Vicerrector Directores Secretariado Jefa de Servicio Jefes de Unidad Jefes de Sección	SI/NO	Realización	31/12/09

(1) Las acciones de mejora estarán descritas de forma concisa, concreta y realista. En el caso de que se requieran fases diferentes para su desarrollo, indíquense numeradas en orden creciente.

(2) Indíquese el plazo en el que se prevé acometer y desarrollar la acción. Corto: 6 meses; Medio: un año; Largo: dos años.

(3) Indicar con concreción la/s persona/s o cargo/s que se responsabilizará/n de la acción.

(4) Se señalará el indicador que se utilizará para comprobar el nivel de ejecución de la acción. El indicador no debe ser una propuesta, ni un estudio, ni un deseo, sino un resultado o una evidencia contrastable, preferentemente de tipo binario, SI/NO, o de tipo cuantitativo (nº de fondos bibliográficos adquiridos, porcentaje de reducción de grupos de práctica, porcentaje de graduados con trabajo, nº o % de profesorado participantes en proyectos de innovación, relación de asignaturas optativas suprimidas/añadidas, nº de ordenadores adquiridos, ...). Siempre deberá tenerse como referencia la situación del Servicio al finalizar la evaluación. El indicador debe poder mostrar el progreso conseguido mediante el desarrollo de la acción.

(5) Se entiende como meta a conseguir el valor que se propone alcance el indicador propuesto en el plazo indicado. Debe tener en cuenta la situación de partida encontrada tras la evaluación.

(6) Se indicará la fecha prevista para la terminación de la acción. Debe ser coherente con el plazo propuesto.

## 7. Valoración del proceso de evaluación

El proceso de evaluación interna se ha basado en dos principios fundamentales: la participación de los miembros del Comité de Autoevaluación y su objetividad. La primera encuentra reflejo en el grado de implicación de la práctica totalidad del Comité; la segunda, en gran medida consecuencia de la anterior, en el esfuerzo por evitar la autocomplacencia y la crítica injustificada y/o intencionada.

Ambos principios han determinado el método y los contenidos de esta memoria, pero también lo han hecho las dificultades encontradas para su elaboración, en gran parte determinadas por la propia aplicación de la metodología del modelo del proceso de autoevaluación. Aun siendo inevitable que hayan afectado al resultado final, lo cierto es que se ha tratado de compensar algunas de dichas dificultades, como la sistemática ausencia del representante del sector de Estudiantes y del Vicerrector competente, cuyas visiones del Servicio sin duda habrían aportado ideas de gran valor que escapaban al resto de sectores participantes, la gran cantidad de tiempo de dedicación que ha requerido el proceso de autoevaluación y la elaboración del informe final y el plan de mejora (de las 28 sesiones de trabajo celebradas durante el año académico 2006/2007, únicamente 2 horas y media semanales tenían carácter presencial en horario laboral, aunque éstas se extendían muchas veces hasta una hora más, mientras que el resto, aproximadamente 3 o más horas de trabajo previo por sesión, tenían lugar en horario no laboral, al ser imposible compatibilizarlo con la carga de trabajo personal asignada, planificada y no planificada, en el Plan Anual del Servicio), lo que debe de reconocerse institucionalmente y alcanzarse un compromiso firme para contemplar los proyectos y actividades relacionadas con la Calidad y Excelencia en la programación Anual del Servicio y del personal que dedique tiempo a los mismos.

Otras dificultades, en cambio, han escapado a la capacidad del CAS, como el proceso de formación específica previo a la elaboración del informe o el formato de las Actividades de Gestión y Cuestiones de Interés de numerosos Criterios y Subcriterios, repetitivas, ambiguas y de difícil aplicación. Consideramos que hubiese sido de gran ayuda disponer de una aplicación informática que facilitase el trabajo de la evaluación interna y disminuyese el tiempo dedicado al proceso completo.

Este Comité es consciente de la mejora experimentada desde la experiencia de las primeras autoevaluaciones de la Universidad de Jaén y que ha permitido una mayor accesibilidad y disponibilidad, tanto a datos, como a responsables de dicho proceso de autoevaluación cuando éste era necesario. No obstante, lo cierto es que considera una obligación con respecto a su institución invitar a una reflexión sobre el modelo de Informe elegido y/o sobre su aplicación con el fin de situar en el marco correcto precisamente la calidad de la información que de él se puede esperar.

Precisamente la utilidad del Autoinforme, así como su interpretación, puede situarse en varios niveles. Dentro del propio Servicio de Informática, ha confirmado la percepción que sus miembros tenían de su trabajo, pero también ha puesto de manifiesto la urgencia de necesidades pendientes de cubrir desde hace más de una década, la carencia de un método explícito y formalmente definido para muchas de las cuestiones suscitadas en el Informe, y la adecuación o no de protocolos de trabajo habituales. El procedimiento adoptado por el CAS ha puesto especial énfasis en extender la participación a todos sus miembros, desde puestos base a líderes, y a todos los sectores implicados en el trabajo de este Servicio con la aplicación de encuestas para la obtención de información y la continua posibilidad de presentar enmiendas a los resultados que se iban obteniendo gradualmente. Este modelo de trabajo y, en definitiva, el proceso de Autoevaluación, ha tenido el efecto positivo de reflexionar en voz alta y hacer oír su perspectiva dentro del Servicio y de la institución tanto para asumir críticas como para plantearlas y, sobre todo, de contar con una mirada externa, la de las consideraciones del Comité de Evaluación Externo, con la que contrastar las capacidades que debe explotar y las limitaciones que debe superar.

Con respecto al proceso de evaluación externa, el CAS considera que la composición del CEE era adecuada y valora positivamente la profesionalidad de sus miembros así como el clima cordial y distendido en el que se desarrollaron las reuniones.

Las aportaciones de su Informe han resultado útiles y oportunas, confirmando en buena medida el análisis efectuado en el Informe de Autoevaluación.

Como puntos negativos del proceso solamente se podría significar la escasa asistencia de profesores y alumnos a sus respectivas convocatorias de reunión, así como el hecho de que el CEE no contactara telefónicamente con alguno de los proveedores incluidos en el listado que se les facilitó.

Por otra parte, como sugerencia de mejora, consideramos que se podría articular algún procedimiento para que la asistencia a las reuniones con los diferentes colectivos fuera más numerosa e imparcial (selección aleatoria por parte de la Institución, con asistencia obligatoria).

El CAS es consciente de que debe asumir, y asume, los aspectos negativos de este Informe y de lo que en ella aparece descrito con toda honestidad, pero también lo es de que la capacidad ejecutiva del Servicio es limitada en determinados aspectos, y que deben mover a la participación de instancias de ámbito superior y, sobre todo, en aspectos generalistas que afectan a otros Servicios y a su implicación con los conceptos de calidad y servicio que deben guiar el trabajo de la Institución.

Creemos que todo el trabajo realizado, este Informe Final y el Plan de Mejora, constituirán elementos que nos serán de especial utilidad para ir mejorando nuestro Servicio de Informática e ir caminando hacia la Excelencia.

Por último, y no por ello menos importante, quisiéramos expresar por parte de los miembros del Servicio de Informática que formamos parte del Comité de Autoevaluación, nuestro especial agradecimiento a Salvador Valera Hernández (representante del PDI) y Alfonso Miguel Chico Medina (representante del PAS), por su asistencia continuada a las reuniones programadas, así como el trabajo desempeñado y las aportaciones tan positivas que han realizado a este proceso.

## 8. Anexo 1: Documentación utilizada en la evaluación.

<b>Criterio 0. Evolución y Contexto Actual del Servicio</b>	
D.0.1	<a href="#">RPT PAS funcionarios (ACUERDO del 15 de diciembre del 1997 BOE 12 del 14-01-1998)</a>
D.0.2	<a href="#">Modificación de RPT PAS funcionarios (RESOLUCIÓN del 18 de mayo de 2000 BOE 138 del 9-06-2000)</a>
D.0.3	<a href="#">RPT PAS funcionarios (ACUERDO del 21 de julio del 2000 BOE 191 del 10-08-2000)</a>
D.0.4	<a href="#">RPT PAS funcionarios (ACUERDO 29 junio de 2004 BOJA 145 de 26-07-2004)</a>
D.0.5	<a href="#">RPT PAS funcionarios (ACUERDO 2 noviembre de 2006 BOJA 227 23-11-06)</a>
D.0.6	<a href="#">RPT PAS laborales (ACUERDO 25 abril de 1994 BOE 126 del 27-05-1994)</a>
D.0.7	<a href="#">RPT PAS laborales (ACUERDO 20 noviembre de 1995 BOE 13 del 15-01-1996)</a>
D.0.8	<a href="#">RPT PAS laborales (ACUERDO 22 diciembre de 1998 BOE 18 del 21-01-1999)</a>
D.0.9	<a href="#">RPT PAS laborales (ACUERDO 19 julio de 2005 BOE 60 del 12-08-2005)</a>
D.0.10	<a href="#">Memoria para el puesto de la Jefatura de Servicio</a>
D.0.11	<a href="#">Página web del Servicio de Informática en cifras</a>
D.0.12	Memorias anuales del Servicio de los cursos <a href="#">01/02</a> , <a href="#">02/03</a> , <a href="#">03/04</a> , <a href="#">04/05</a> , <a href="#">05/06</a>
D.0.13	<a href="#">Estatutos UJA (BOE 227 del 22-10-2003)</a>
D.0.14	<a href="#">Plan Estratégico de la Universidad 2003-2010</a>
D.0.15	<a href="#">Plan Estratégico-proyectos del Servicio de Informática según Gerencia</a>
D.0.16	<a href="#">Planificación 03-04, objetivos propuestos y grado de avance a 18-junio-04</a>
D.0.17	<a href="#">Planificación 04-05, objetivos propuestos y grado de avance a junio-05</a>
D.0.18	<a href="#">Planificación 05-06, objetivos propuestos y grado de avance a 29-09-06</a>
D.0.19	<a href="#">Planificación 05-06, gráfico del grado de avance a 29-09-06</a>
D.0.20	<a href="#">Planificación 06-07, objetivos propuestos y grado de avance a 27-02-07</a>
D.0.21	<a href="#">Planificación 06-07, gráfico del grado de avance a 27-02-07</a>
D.0.22	<a href="#">Planificación 06-07 procedimiento para el diseño del plan</a>
D.0.23	<a href="#">solicitud necesidades a Jefes de Servicio para 04-05</a>
D.0.24	<a href="#">solicitud necesidades a Jefes de Servicio para 05-06</a>
D.0.25	<a href="#">solicitud necesidades a Jefes de Servicio para 07-08</a>
<b>Criterio 1. Liderazgo</b>	
D.1.1	<a href="#">Correo-e de la J. Servicio solicitando propuesta para definir la Misión y Visión (8-9-05)</a>
D.1.2	<a href="#">Plantilla para definir Mision y vision del S.Informática</a>
D.1.3	Propuestas <a href="#">A</a> , <a href="#">B</a> , <a href="#">C</a> , <a href="#">D</a> , <a href="#">E</a> para misión y visión
D.1.4	<a href="#">Planificación 05-06, objetivos propuestos y grado de avance a 29-09-06</a>
D.1.5	<a href="#">Difusión del Plan Estratégico en el Servicio</a>
D.1.6	<a href="#">Ejemplo de buena relación personal</a>
D.1.7	<a href="#">Invitación institucional por agradecimiento</a>
D.1.8	<a href="#">Ejemplo de implicación del personal del servicio en la elaboración de los planes de mejora y acción</a>
D.1.9	<a href="#">Publicación del proceso de Evaluación</a>
D.1.10	<a href="#">Difusión del grupo de calidad en web interna</a>
D.1.11	<a href="#">Felicitación del Director</a>
D.1.12	<a href="#">Felicitación del Vicerrector</a>
D.1.13	<a href="#">Ejemplo de libertad de acción a los técnicos</a>
D.1.14	<a href="#">Ejemplo de asignación de responsabilidades en la ejecución del Plan anual del Servicio</a>
D.1.15	<a href="#">Reenvío de felicitación a todos los componentes del Servicio</a>
D.1.16	<a href="#">Sorteo de reloj entre todo el personal del Servicio</a>
D.1.17	<a href="#">Sorteo de PDA entre todo el personal del Servicio</a>
D.1.18	<a href="#">Propuesta a Gerencia de RPT solicitando homogeneización de niveles</a>
D.1.19	<a href="#">Acta de reunión del Servicio para planificación curso y asignación de despachos</a>
D.1.20	<a href="#">Convocatoria de reuniones periodicas con proveedores</a>
D.1.21	<a href="#">Informe de consultoría v1.2a</a> e <a href="#">Informe de consultoria v1.2a anexo.</a>
D.1.22	<a href="#">Borrador de contrato de mantenimiento</a>

D.1.23	<a href="#">Formulario de sugerencias vía web</a>
D.1.24	<a href="#">Visita de Instituto de Enseñanza secundaria</a>
D.1.25	<a href="#">Presentacion CIDUJA primera edicion (1997)</a>
D.1.26	<a href="#">Presentación CIDUJA última edición (2005)</a>
D.1.27	<a href="#">Ponencia en la CRUE (octubre 2006)</a>
D.1.28	<a href="#">Aportacion a la Universidad de Almeria de profesor</a>
D.1.29	<a href="#">Proyecto Universidad Digital</a>
D.1.30	<a href="#">Acta de reunión de AUPA-TIC y compromisos</a>
D.1.31	<a href="#">Ejemplo de comunicación de lista de correo-e con grupo de trabajo RedIRIS</a>
D.1.32	<a href="#">Ejemplo de colaboración entre Universidades</a>
D.1.33	<a href="#">Ejemplo de colaboración con Universidades</a>
D.1.34	<a href="#">Ejemplo de colaboración con Universidad de Paraguay</a>
D.1.35	<a href="#">Ejemplo de colaboración con Universidad de Mexico</a>
D.1.36	<a href="#">Aportacion a la UGR de Pliegos de Telefonía</a>
D.1.37	<a href="#">Noticia en prensa sobre el éxito de la automatrícula</a>
D.1.38	<a href="#">Grupo de Trabajo entre servicios-constitución</a>
D.0.26	<a href="#">Planificación 06-07 procedimiento para el diseño del plan</a>
D.0.27	<a href="#">solicitud necesidades a Jefes de Servicio para 04-05</a>
D.0.28	<a href="#">solicitud necesidades a Jefes de Servicio para 05-06</a>
D.0.29	<a href="#">solicitud necesidades a Jefes de Servicio para 07-08</a>
<b>Criterio 2. Política y Estrategia</b>	
D.2.1	<a href="#">Documento de identificación y clasificacion de usuarios del Servicio</a>
D.2.2	<a href="#">Clasificación de usuarios en el Anexo de solicitantes.</a>
D.2.3	<a href="#">Formulario de sugerencias via web</a>
D.2.4	<a href="#">Ejemplo de Propuestas de mejora del personal del Servicio</a>
D.2.5	<a href="#">Ejemplo de acta de reunión de Jefes de Servicio de la Universidad</a>
D.2.6	<a href="#">Ejemplo de uso de procedimientos de otros Servicios</a>
D.2.7	<a href="#">Contrato de acceso y tratamiento de datos LOPD</a>
D.2.8	<a href="#">Ejemplo de adaptaciones legislativas para impresos de RRHH</a>
D.2.9	<a href="#">Solicitud de emisión de certificados de servidor a FNMT</a>
D.2.10	<a href="#">Reunión Universidades Andaluzar para Datawarehouse</a>
D.2.11	<a href="#">Grupo de trabajo entre servicios- Constitución</a>
D.2.12	<a href="#">Grupo de trabajo entre servicios- Procedimeinto</a>
D.2.13	<a href="#">Procedimiento establecido para el funcionamiento de un repositorio de información para el Servicio</a>
D.2.14	<a href="#">Listado de libros del Servicio</a>
D.2.15	<a href="#">Comunicación de libros en la biblioteca del Servicio</a>
D.2.16	<a href="#">Procedimiento para la elaboración del Plan de actuaciones, actividades y proyectos</a>
D.2.17	<a href="#">Difusión de la planificación y seguimiento vía web</a>
D.2.18	<a href="#">Ejemplo de reunión de planificación y seguimiento (1)</a>
D.2.19	<a href="#">Ejemplo de reunión de planificación y seguimiento (2)</a>
D.2.20	<a href="#">Planificación 03-04, objetivos propuestos y grado de avance a 18-junio-04</a>
D.2.21	<a href="#">Planificación 04-05, objetivos propuestos y grado de avance a junio-05</a>
D.2.22	<a href="#">Planificación 05-06, objetivos propuestos y grado de avance a 29-09-06</a>
D.2.23	<a href="#">Planificación 05-06, gráfico del grado de avance a 29-09-06</a>
D.2.24	<a href="#">Planificación 06-07, objetivos propuestos y grado de avance a 27-02-07</a>
D.2.25	<a href="#">Planificación 06-07, gráfico del grado de avance a 27-02-07</a>
D.2.26	<a href="#">Planificación 06-07 procedimiento para el diseño del plan</a>
D.2.27	<a href="#">Ejemplo de petición de necesidades de recursos materiales (1)</a>
D.2.28	<a href="#">Ejemplo de petición de necesidades de recursos materiales (2)</a>
<b>Criterio 3. Personas</b>	
D.3.1	<a href="#">Extracto de la memoria de Jefatura con la estructura y competencias</a>
D.3.2	<a href="#">Ejemplo de distribución de competencias y asignación de responsabilidades</a>
D.3.3	<a href="#">Ejemplo de asignación de competencias en la ejecución del Plan Anual</a>
D.3.4	<a href="#">Envío composición de tribunal al Servicio de Personal</a>
D.3.5	<a href="#">Petición al Servicio de Personal de sustitución de personal</a>

- D.3.6 [Propuesta a Gerencia de RPT 2004](#)
- D.3.7 [Informe sobre necesidades formativas](#)
- D.3.8 [Ejemplo de detección y solicitud de formación para el personal](#)
- D.3.9 [Acta de reunión del Servicio con acuerdo sobre autoformación](#)
- D.3.10 [Acta de reunión del Servicio para planificación del curso y asignación de despachos semanales](#)
- D.3.11 [Acta de reunión del Servicio con otros acuerdos](#)
- D.3.12 [Ponencia para el personal del Servicio \(1\)](#)
- D.3.13 [Ponencia para el personal del Servicio \(2\)](#)
- D.3.14 [Listado de formación recibida \(1\)](#)
- D.3.15 [Listado de formación recibida \(2\)](#)
- D.3.16 [Listado de formación recibida \(3\)](#)
- D.3.17 [Ejemplo de libertad de acción a los técnicos](#)
- D.3.18 [Cuestionario personal](#)
- D.3.19 [Cuestionario personal-Resultados](#)
- D.3.20 [Ejemplo de felicitación interna por el trabajo realizado](#)
- D.3.21 [Ejemplos \(1,2,3,4,5\) de comunicación interna](#)

#### **Criterio 4. Alianzas y Recursos**

- D.4.1 [Convocatoria de reuniones periodicas con proveedores](#)
- D.4.2 [Formulario de sugerencias via web](#)
- D.4.3 [Solicitud necesidades a jefes de servicio 04-05](#)
- D.4.4 [Procedimiento establecido para el funcionamiento de un repositorio de información para el Servicio](#)
- D.4.5 [Constitución de AUPA-TIC para colaboración entre Universidades Andaluzas](#)
- D.4.6 [Acta de reunión AUPA-TIC y compromisos](#)
- D.4.7 [Ejemplo de convocatoria CRUE-TIC](#)
- D.4.8 [Ejemplo de flujo de trabajo aportando mejoras a otros procesos administrativos.](#)
- D.4.9 [Ejemplo de convocatoria de plan de renovación](#)
- D.4.10 [Ejemplo de petición de necesidades de material \(1\)](#)
- D.4.11 [Ejemplo de Pliego de prescripciones técnicas](#)
- D.4.12 [Ejemplo de informe técnico para resolución de concurso](#)
- D.4.13 [Ejemplo de documentación interna \(1\)](#)
- D.4.14 [Ejemplo de documentación interna \(2\)](#)
- D.4.15 [Ejemplo de proyectos con financiación Feder](#)
- D.4.16 [Proyecto Universidad Digital](#)
- D.4.17 [Informe para proponer mejora a otro servicio](#)
- D.4.18 [Proyecto de accesibilidad en cabinas de teléfonos públicos](#)
- D.4.19 [Proyecto de accesibilidad web](#)
- D.4.20 [Ejemplo de colaboración entre Universidades](#)
- D.4.21 [Filosofía del servicio de atención al usuario](#)
- D.4.22 [Ejemplo de convocatoria de grupos de trabajo RedIris](#)
- D.4.23 [Ejemplo de convocatoria de jornadas y grupos de trabajo de RedIris](#)
- D.4.24 [Ejemplo de comunicación de lista de correo-e de grupo de trabajo de RedIris](#)
- D.4.25 [Ejemplo de convocatoria de reunión en el CICA](#)
- D.4.26 [Ejemplos de comunicación interna](#)

#### **Criterio 5. Procesos**

- D.5.1 [Mapa de procesos del Servicio de Informática junio-2004](#)
- D.5.2 [Fichas de procesos del Servicio de Informática junio-2004](#)
- D.5.3 [Extracto de memoria jefatura con estructura y competencias](#)
- D.5.4 [Borrador de definición y competencias](#)
- D.5.5 [Ejemplo de flujos de trabajo](#)
- D.5.6 [Ejemplo de respuesta a sugerencia \(1\)](#)
- D.5.7 [Ejemplo de respuesta a sugerencia \(2\)](#)
- D.5.8 [Ejemplo de respuesta a queja](#)
- D.5.9 [Mejoras en sistema de gestión interna](#)
- D.5.10 [Funcionalidades en sistema de gestión interna](#)
- D.5.11 [Procedimiento para atención a usuarios VIP](#)
- D.5.12 [Valoración de encuesta de satisfacción](#)
- D.5.13 [Procedimiento para la elaboración del Plan Anual de Actuaciones, Actividades y Proyectos](#)
- D.5.14 [Ejemplos de presentación de nuevas soluciones o actualizaciones tecnológicas 1,2,3,4,5](#)
- D.5.15 [Entornos de pruebas](#)
- D.5.16 [Filosofía de orientación al usuario](#)
- D.5.17 [Ejemplo de comunicación proactiva al usuario](#)

D.5.18 <a href="#">Ejemplo de libertad de acción a los técnicos</a>
D.5.19 <a href="#">Ejemplo en la mejora de la comunicación con el usuario (1)</a>
D.5.20 <a href="#">Ejemplo en la mejora de la comunicación con el usuario (2)</a>
D.5.21 <a href="#">Ejemplo en la mejora de la comunicación con el usuario (3)</a>
D.5.22 <a href="#">Ejemplo en la mejora de la comunicación con el usuario (4)</a>
D.5.23 <a href="#">Ejemplo de comunicación de mejoras en los servicios al usuario (1)</a>
D.5.24 <a href="#">Ejemplo de comunicación de mejoras en los servicios al usuario (2)</a>
D.5.25 <a href="#">Ejemplo de propuesta de mejoras del personal del Servicio</a>
<b>Criterio 6. Resultados en los clientes</b>
D.6.1 <a href="#">Ejemplo de respuesta a sugerencia (1)</a>
D.6.2 <a href="#">Ejemplo de respuesta a sugerencia (2)</a>
D.6.3 <a href="#">Ejemplo de respuesta a queja</a>
D.6.4 <a href="#">Cuestionario clientes</a>
D.6.5 <a href="#">Cuestionario clientes-resultados</a>
D.6.6 <a href="#">Documento de identificación y clasificación de usuarios del Servicio</a>
D.6.7 <a href="#">Felicitación usuarios</a>
D.6.8 <a href="#">Felicitación de otro servicio</a>
D.6.9 <a href="#">Felicitación a servicios técnicos</a>
D.6.10 <a href="#">Felicitación del Director</a>
D.6.11 <a href="#">Felicitación del Vicerrector</a>
D.6.12 <a href="#">Invitación institucional por agradecimiento</a>
D.6.13 <a href="#">Presentación de modelo de Atención al usuario en CRUE-TIC (<a href="http://www.crue.org/grupostrabajo/tecnologiasInformacion/ponencias/171006/CRUE-TIC%20malaga%2017-10%20UJA.pps">http://www.crue.org/grupostrabajo/tecnologiasInformacion/ponencias/171006/CRUE-TIC%20malaga%2017-10%20UJA.pps</a>)</a>
D.0.30 <a href="#">Página web del Servicio de Informática en cifras</a>
D.6.14 <a href="#">Participación en proyecto indicadores CRUE-TIC</a>
D.6.15 <a href="#">Memorias anuales del Servicio de los cursos <u>01/02</u>, <u>02/03</u>, <u>03/04</u>, <u>04/05</u>, <u>05/06</u></a>
D.6.16 <a href="#">Difusión de los resultados de la evaluación</a>
D.6.17 <a href="#">Ejemplos de difusión de noticias: <u>1</u>, <u>2</u>, <u>3</u>, <u>4</u>, <u>5</u>, <u>6</u>, <u>7</u>, <u>8</u>, <u>9</u>, <u>10</u>, <u>11</u>, <u>12</u>, <u>13</u>, <u>14</u>, <u>15</u>, <u>16</u>, <u>17</u>, <u>18</u>, <u>19</u>, <u>20</u>, <u>21</u>, <u>22</u>, <u>23</u>, <u>24</u>, <u>25</u>, <u>26</u>, <u>27</u> y <u>28</u></a>
D.6.18 <a href="#">Valoración encuesta de satisfacción</a>
<b>Criterio 7. Resultado en las personas</b>
D.7.1 <a href="#">Cuestionario personal</a>
D.7.2 <a href="#">Cuestionario personal-Resultados</a>
D.7.3 <a href="#">Ejemplos <u>1,2,3,4,5</u> y <u>6</u> de propuestas y/o sugerencias del personal del Servicio</a>
<b>Criterio 8. Resultados en la sociedad</b>
D.8.1 <a href="#">Agradecimiento por donación de equipamiento (1)</a>
D.8.2 <a href="#">Agradecimiento por donación de equipamiento (2)</a>
D.8.3 <a href="#">Visita IES fuentezuelas</a>
D.8.4 <a href="#">Visitas de la UNEX</a>
D.8.5 <a href="#">RIUJA visita de la UNEX</a>
D.8.6 <a href="#">RIMUJA visita de la UNEX</a>
D.8.7 <a href="#">RIMUJA inauguración del rector</a>
<b>Criterio 9. Procesos clave</b>
D.9.1 <a href="#">Memorias anuales del Servicio de los cursos <u>01/02</u>, <u>02/03</u>, <u>03/04</u>, <u>04/05</u>, <u>05/06</u></a>
D.9.2 <a href="#">Página web para difusión de la planificación</a>
D.0.31 <a href="#">Página web del Servicio de Informática en cifras</a>
D.9.3 <a href="#">Análisis estratégico completo de indicadores TIC</a>
D.9.4 <a href="#">Ejemplos <u>1</u>, <u>2</u>, <u>3</u>, <u>4</u>, <u>5</u>, <u>6</u>, <u>7</u>, <u>8</u>, <u>9</u>, <u>10</u>, <u>11</u>, <u>12</u>, <u>13</u>, <u>14</u>, <u>15</u>, <u>16</u>, <u>17</u>, <u>18</u>, <u>19</u>, <u>20</u>, <u>21</u>, <u>22</u>, <u>23</u>, <u>24</u>, <u>25</u>, <u>26</u>, <u>27</u> y <u>28</u> de difusión de noticias</a>

Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita	Facilitados por el CEI	Utilizados por el CEE
<b>CRITERIO 0. Evolución y Contexto actual del Servicio</b>		
- Cuadro de variables del entorno socioeconómico		
- <i>Dossier</i> de datos estadísticos del Servicio	X	X
- Plantilla y organigrama del servicio en su evolución	X	X
- Encuestas de satisfacción interna y externa	X	X
- Normativa y reglamentos específicos del Servicio	X	X
- Normativa general de la Universidad	X	X
- Plan Estratégico de la Universidad	X	X
- Planificación del Servicio	X	X
- Datos de evolución de las variables cuantitativas del Servicio relacionadas con el conjunto de variables de la Universidad	X	X
- Tablas 1 y 2 de la Administración, según Guía de Autoevaluación	X	X
-		
<b>CRITERIO 1. Liderazgo</b>		
- Reglamentos, Estatutos ...	X	
- Documentos de objetivos anuales o plurianuales	X	
- Ejemplos de comunicaciones, equipos de trabajo		
- Planes estratégicos del Servicio y de la Universidad	X	
- Planes operativos	X	
- Cursos de formación en gestión de calidad	X	
- Organigrama del Servicio	X	
- Ejemplos de felicitaciones	X	
- Resultados de encuesta de personal	X	
- Plan de evaluación de rendimiento personal		
-		
<b>CRITERIO 2. Política y Estrategia</b>		
- Plan de comunicación del Servicio	X	X
- Legislación que afecte al Servicio	X	X
- Documentos Planificación Estratégica Generales y específicos	X	X
- Informe de revisión y mejora de la Política y Estrategia		
- Modelos de encuestas del personal	X	X
-		
<b>CRITERIO 3. Personas</b>		
- Planes de formación y desarrollo del personal		
- Documentación relacionada con los procesos de selección	X	X
- Documentación sobre la evaluación del personal		
- Organigrama y diseño de perfiles profesionales		
- Planes de seguridad y salud laboral		
- Manuales de funciones del personal del Servicio		
- Tablas 2 y 3 de Administración	X	X
-		
<b>CRITERIO 4. Alianzas y Recursos</b>		
- Documentación sobre las alianzas establecidas por el Servicio	X	X
- Inventarios		
- Informe de gestión presupuestaria		
- Modelos de encuestas	X	X
- Tablas 1, 2 y 4 de Administración	X	X
-		

<b>CRITERIO 5. Procesos</b>		
- Entrevistas y encuestas de satisfacción	X	X
- Mapa de procesos		
- Planes de formación y actualización del personal		
- Documentos de apoyo para los procesos (manuales, formularios, etc.)	X	X
- Planes de seguimiento de los procesos	X	X
- Informes de evaluación y/o de auditorías externas		
- Planes de mejora en ejecución		
- Tabla 5 de Administración	X	X
- Modelos y resultados de encuestas		
-		
<b>CRITERIO 6. Resultados en los Clientes</b>		
- Tablas de indicadores		
- Resultados de encuestas y entrevistas y otros procedimientos de medida de la percepción	X	X
- Tabla 6 de la Administración	X	X
- Modelo y resultados de encuestas	X	X
-		
<b>CRITERIO 7. Resultados en las Personas</b>		
- Manuales de funciones del personal del Servicio		
- Tablas de indicadores (Tabla 7 Administración)		
- Resultados de encuestas y entrevistas y otros procedimientos de medida de la percepción	X	X
- Modelo y resultados de encuestas	X	X
-		
<b>CRITERIO 8. Resultados en la Sociedad</b>		
- Tablas de indicadores (Tabla 8 Administración)		
- Resultados de encuestas y entrevistas y otros procedimientos de medida de la percepción social	X	X
- Modelo y resultados de encuestas y entrevistas	X	X
-		
<b>CRITERIO 9. Resultados Clave</b>		
- <i>Dossier</i> de datos estadísticos del Servicio	X	X
- Resultados de auditorías, revisiones o evaluaciones		
- Documentación sobre resultados generales del Servicio (cuantitativos y cualitativos)	X	X
- Tabla 9 Administración		