

**II PLAN NACIONAL DE LA EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES.**

SERVICIO DE INFORMÁTICA.

I. INTRODUCCIÓN

I.1. La Universidad de Alicante y el PCU

Desde la década de los noventa las universidades se preocuparon por mejorar su nivel de calidad a través del *I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades* (PNECU), aprobado por el Consejo de Universidades en 1995 y que comprendió el período 1996-2000. Los objetivos de este I PNECU fueron los siguientes:

1. Promover la evaluación institucional de la calidad de las universidades españolas en el ámbito de la enseñanza, investigación y servicios universitarios.
2. Facilitar una metodología homogénea para evaluar la calidad.
3. Proporcionar a la sociedad información relevante y objetiva sobre la calidad de las universidades españolas.
4. Proporcionar a las administraciones educativas y al Consejo de Universidades información objetiva sobre el nivel de calidad de sus universidades para la toma de decisiones.

La Universidad de Alicante (UA) participó en este I PNECU evaluando las siguientes titulaciones:

- 1996: Química y Óptica.
- 1998: Filología Inglesa e Informática (Ingeniería Informática, Ingeniería Técnica de Sistemas e Ingeniería Técnica en Informática de Gestión).
- 1999: Geografía, Filología Catalana.
- 2000: Empresariales, Maestro y Psicopedagogía.

Finalizado este primer Plan se aprobó el *II Plan de Calidad de las Universidades* (PCU) que comprende el período 2001-2006 con la finalidad de seguir fomentando la implantación de sistemas de calidad para la mejora continua, promover la participación de las comunidades autónomas con el objeto de crear una Red de Agencias de Calidad, implantar sistemas de información y establecer sistemas de acreditación. La participación en el mismo implica la elaboración de una planificación que incluya la evaluación de todas las titulaciones de la institución durante este período.

La UA decidió participar en este II PCU y planificó el proceso de evaluación de sus titulaciones y servicios. Hasta este momento, las titulaciones evaluadas han sido las siguientes:

Curso 2001-2002

- Diplomatura en Enfermería
- Diplomatura en Trabajo Social.

En proceso:

- Diplomatura en Óptica y Optometría.
- Licenciatura en Economía

- Licenciatura en A.D.E.
- Licenciatura en Sociología
- Licenciatura en Publicidad y Relaciones Públicas.

Dentro de este II PCU la UA ha decidido abordar la evaluación de sus servicios, habiendo realizado en el presente curso académico (2002-2003), y por primera vez, las evaluaciones de los siguientes servicios:

- **Secretariado de Deportes**
- **Secretariado de Infraestructuras Científicas y Apoyo a la Investigación**
- **SIBYD (bibliotecas)**
- **CEDYP (centro de doctorado y posgrado)**
- **Servicio de Informática.**
- **Servicio de Prevención.**

Estos servicios han realizado el proceso de autoevaluación que ha finalizado con la elaboración del autoinforme con el objetivo de finalizar el proceso con las dos etapas siguientes: Evaluación Externa e Informe Final. Tras finalizar esta primera fase el resultado ha sido satisfactorio ya que los seis servicios han presentado su autoinforme como muestra de su esfuerzo e interés.

Los seis servicios evaluados han utilizado como herramienta la Guía de Evaluación de Servicios propuesta por el Consejo de Coordinación Universitaria, basada en el Modelo Europeo para la Gestión de la Calidad (modelo EFQM). En general, esta guía respeta los criterios y el contenido del modelo EFQM presentando una ligera variación en el orden de los criterios. A partir de esta guía, los servicios han reflexionado sobre su situación y han aportado ideas de mejora para hacer su trabajo más eficaz y eficiente. Este proceso finalizará después de la evaluación externa con un conjunto de acciones de mejora priorizadas, estableciendo su plazo de cumplimiento y su responsable.

II. Proceso de Autoevaluación.

1. Objetivos.

Evaluación del Servicio de Informática siguiendo el modelo EFQM (Modelo Europeo para la Evaluación de la Calidad Total) dentro del *II Plan de Calidad de las Universidades*.

2. Composición del comité de autoevaluación.

Presidente: Enrique Ruiz Crespo (Director adjunto)
Secretario: Miguel Angel Esquerdo Pérez (Analista Programador)
Vocal: Maria Angeles Puchol García (Analista Programador)
Vocal: Andrés Vallés Botella (Analista Programador)
Vocal: Julián Pascual del Pobil Jordán (Técnico Microinformática II)

Se ha intentado que en el comité haya una representación de todas las áreas del Servicio de Informática. La asignación de los miembros se ha producido de una forma mixta (voluntaria y designación por el Jefe de Servicio).

3. Toma de decisiones y apoyo institucional.

Las decisiones han sido debidamente consensuadas. Se ha observado muy pocas diferencias entre el resultado de las encuestas y las opiniones del comité. Hemos tenido apoyo por parte del Secretariado de Calidad tanto en logística en la elaboración de encuestas y su posterior procesamiento, así como en charlas formativas mensuales recibidas. Dichas charlas también han servido como seguimiento de la evolución del trabajo del Comité de Calidad del Servicio de Informática.

4. Realización del proceso. Recogida de información.

La realización del proceso la iniciamos en Octubre de 2002 y se pretende finalice con el informe de autoevaluación en Junio de 2003. Por parte del comité de autoevaluación se han realizado reuniones periódicas semanales, tomando las decisiones siempre por consenso.

Se han distribuido dos encuestas internas, que han sido respondidas por el 98% de los miembros del Servicio. Se ha realizado una encuesta a clientes externos, sobre la que se ha observado una escasa respuesta, llegando a un 25%

III. MEMORIA DE AUTOEVALUACIÓN

Criterio 0. INTRODUCCIÓN. CONTEXTO DEL SERVICIO

1. Funciones. Misión encomendada por la Universidad.
Las funciones del servicio según se recogen en el Análisis Funcional realizado por la Gerencia en 1995, son las siguientes:
 - 1.1. Proposición de los objetivos específicos del Servicio de Informática.
 - 1.2. Prestación de los servicios informáticos generales, y en especial, los de soporte a la investigación, docencia y gestión económica y administrativa.
 - 1.3. Control del funcionamiento y rendimiento de los sistemas, análisis de situaciones y adopción de medidas.
 - 1.4. Garantía de la operatividad de los equipos y seguridad de los datos.
 - 1.5. Asesoramiento en las adquisiciones de material informático.
 - 1.6. Información permanente en los avances tecnológicos en el sector para su posible aplicación.
2. Grupos de interés relacionados con el servicio.
Toda la comunidad universitaria en mayor o menor medida, destacando Alumnos, Pas, Pdi, Proveedores y contratas externas.
3. Composición y ámbito a evaluar.
Todo el servicio.
El servicio se compone de las siguientes áreas organizativas:
 - 3.1. Sistemas y Redes.
 - 3.1.1. Servicios internet.
 - 3.1.2. Red Local.
 - 3.1.3. Cálculo científico.
 - 3.1.4. Sistemas.
 - 3.2. Aplicaciones.
 - 3.2.1. Académica.
 - 3.2.2. Recursos Humanos.
 - 3.2.3. Económica.
 - 3.2.4. Servicios Bibliográficos.
 - 3.2.5. Campus Virtual.
 - 3.2.6. Aplicaciones Web.
 - 3.2.7. Administración Bases de Datos.
 - 3.2.8. Almacén de datos/Apoyo decisiones (Datawarehouse)
 - 3.3. Microinformática.
 - 3.3.1. Instalación y mantenimiento de aulas.
 - 3.3.2. Instalación y mantenimiento de puntos de libre acceso.
 - 3.3.3. Averías Software.
 - 3.3.4. Instalación de Software de gestión en PCs.
 - 3.3.5. Apoyo a Sedes Universitarias.
 - 3.4. Operación.
 - 3.4.1. Explotación de aplicaciones de gestión.
 - 3.4.2. Soporte a usuarios (aplicaciones, ofimática, etc.)
 - 3.4.3. Control del servicio de mantenimiento de averías de Hardware.
 - 3.4.4. Licencias corporativas de Software (SSPS, MSOffice, etc.)
 - 3.4.5. Antivirus.
 - 3.4.6. Operación servidores y red.

- 3.4.7. Gestión cuentas de correo para alumnos.
- 3.4.8. Soporte a 2º nivel de usuarios del Campus Virtual.

3.5. Administración

La distribución del personal en cada área es la siguiente:

AREA	GRUPOS			
	A	B	C	Otros
DIRECCIÓN	2			
SISTEMAS Y REDES	1	5	1	
APLICACIONES	4	10	7	3
MICROINFORMÁTICA			15	
OPERACIÓN			3	
ADMINISTRACIÓN				1
En plantilla	7	14	21	1
Contratados		1	5	3
Total	7	15	26	4

4. Situación. Dentro del Campus de San Vicente del Raspeig.
Dirección postal: Servicio de Informática
Campus San Vicente del Raspeig
03690 Alicante
Tfno. 965903474
Fax. 965903499
Dirección electrónica: Server.informatica@ua.es
5. Historia: ver Anexo A.
6. Análisis comparativo. Servicio-Universidad de Alicante.
Se observa una situación de desventaja y discriminación con respecto a otros servicios (SIBID, Servicios Técnicos, etc.). Esta situación se refiere a temas salariales y de promoción. Pocas veces se ha tenido en cuenta el esfuerzo que la Universidad exige a este servicio desde el equipo de gobierno. Los constantes cambios tecnológicos nos obliga estar permanentemente al día, no siendo suficiente la jornada de trabajo, excediéndose la misma en ocasiones para adquirir formación individual fuera del trabajo e incluso en casa (nuevos sistemas operativos, nuevas aplicaciones, lenguajes, nuevo hardware, red local y todo lo relacionado con temas tecnológicos informáticos).
7. Percepción del personal del Servicio sobre su posición en el contexto de la U.A. Los resultados de este apartado se van comentando en los criterios restantes.
8. Entorno socioeconómico.
 - 8.1. Inversiones.
Se invierte gran cantidad de dinero en empresas de ámbito local y nacional, mediante concursos públicos y adquisiciones directas.
 - 8.2. Innovación tecnológica.
Se desarrollan tecnologías punteras que posteriormente han tenido un gran impacto social, por ejemplo: el campus virtual ha obtenido el premio PCweek, siendo objeto del interés de numerosas universidades extranjeras y nacionales; la página web ha servido de paradigma para el desarrollo de otras webs universitarias igualmente tanto extranjeras como estatales. Otros proyectos han

tenido también un fuerte impacto mediático como el buscador Tabarca, la red inalámbrica y otros. También las aplicaciones de gestión han sido objeto de interés por otras universidades estatales para evaluar su eficiencia y su posible implantación.

- 8.3. El servicio de Informática ha colaborado en un proyecto con la Universidad Estatal de Moldavia para una reforma administrativa.
- 8.4. El Servicio de Informática, siguiendo la directiva de reciclaje, ha donado equipos informáticos no adecuados en su uso interno, para tareas educativas menos exigentes en universidades cubanas y diversos ayuntamientos en la provincia de Alicante. También se han donado equipos similares a colectivos sociales necesitados.
9. Normativa aplicable a la actividad del Servicio.
Todas las leyes que rigen los procesos administrativos y de educación superior, haciendo especial hincapié en la de protección de datos de carácter personal (Lopdcp) y la ley de servicios en la sociedad de la información (Lssi). También la normativa interna (estatuto) y las que se aprueban por los órganos correspondientes de la Universidad. Ejemplos: manual de Gestión Académica, manual de Gestión Económica, manual sobre el uso de la red, manual sobre el uso de correo electrónico, normativa sobre el uso de datos de carácter personal, etc. Estas normativas se pueden consultar en la página web institucional (www.ua.es), en la sección **normativa y administración** y en la sección **webs e internet**.

Criterio 1. POLÍTICA Y ESTRATEGIA.

El Servicio de Informática depende directamente del Vicerrectorado de Planificación económica, Infraestructura y Servicios.

En el ámbito operativo tiene una dependencia muy estrecha de Gerencia al ser un instrumento de gestión de la universidad. En el resto del documento se comentan otras dependencias.

Aspectos a Analizar.

Subcriterio 1a. La Política y la Estrategia del Servicio están basadas en las necesidades presentes y futuras y en las expectativas de los colectivos y personas involucrados, orientándose hacia sus clientes y usuarios, en el marco de la Política y Estrategia global de la universidad con la que, en todo momento, debe estar alineada.

La UA no tiene una planificación estratégica, pero refleja sus estrategias en la memoria anual. No obstante, la estrategia y política del Servicio de Informática la establecen principalmente 2 organismos:

- La Comisión de Tecnología de la Información y Comunicación.
- El Equipo de Gobierno, reunido con los responsables del SI.

Hay políticas y estrategias que se proponen por el SI a los organismos antes mencionados, teniendo éstos la última decisión.

En ocasiones se han tomado ideas de soluciones informáticas de otros organismos exteriores a la Universidad.

Así mismo, se hace un seguimiento de la evolución tecnológica (a través de publicaciones especializadas, seminarios, congresos, páginas web, foros de discusión, intercambios informales, propuestas, etc.) para que los usuarios puedan realizar su labor con la herramienta más adecuada. Como ejemplo, se han comprado portátiles a los profesores para facilitarles su labor de docencia (uso del portátil en lugar de transparencias)

Subcriterio 1b. La Política y la Estrategia del Servicio están basadas en información obtenida por evaluación del rendimiento y a través de las actividades relacionadas con la investigación y la creatividad

El propio SI dispone de múltiples indicadores (Evolución de la matrícula, uso del web, número de acceso al web, número y solución de averías, calidad de la enseñanza, indicadores de financiación, ocupación de aulas, etc.), a los que se les hace un seguimiento por los responsables del SI para dirigir la estrategia futura.

Los cambios legislativos obligan en constantes ocasiones a redirigir la política del SI, como por ejemplo, la reciente Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter personal y la Ley de Servicios de la Sociedad de Información.

La creatividad y la investigación en el SI está potenciada en la mayoría de las áreas del Servicio: soluciones aportadas por la innovadora red inalámbrica, campus virtual, instalación informática de aulas, etc. Así el personal de cada área dispone de la suficiente libertad y autonomía para diseñar la solución del servicio solicitado, viendo positivo las aportaciones personales de cada uno. Las posibilidades tecnológicas de la informática nos han permitido la creatividad para ofrecer cada vez un mejor servicio.

Subcriterio 1c. La Política y la Estrategia del Servicio se desarrollan, evalúan, revisan y mejoran.

De acuerdo con las reuniones periódicas, que son de carácter semanal, establecidas en el subcriterio 1a, se desarrolla, planifica y revisa la política establecida. La Comisión de Tecnología e Información se reúne el primer martes de cada mes, y presidida por el Vicerrector de Infraestructuras, formando parte de ella: el Vicerrector de Estudios e Innovación Educativa, Jefe del Servicio de Gestión Académica, Director Académico del Servicio de Informática, Director del Servicio de Informática, Director Adjunto del Servicio de Informática, Director del Secretariado de Innovación Educativa y Director del Secretariado de Cursos Especiales. También se planifica el trabajo del área Web a través del Comité de Redacción de Web Institucional, que se reúne todos los jueves.

No planificadas, pero de forma periódica y frecuente, se reúnen diversas comisiones y grupos de trabajo

Subcriterio 1d. La Política y la Estrategia del Servicio se comunican.

A los usuarios y clientes se les comunica una vez ha sido implementada la solución. Esta comunicación está establecida que se haga mediante diversos medios, como por ejemplo: a través de correo electrónico, avisos personales e incluso cursos de formación al efecto.

Se aprecia una falta de política de comunicación horizontal entre áreas del Servicio para permitir el conocimiento de la labor de todos los miembros del Servicio.

La política de formación del personal del área se encuentra vinculada a la general de la UA y presenta serias deficiencias por no contemplar los requisitos específicos. Se ofrecen al personal multitud de cursillos de proceso de textos, hojas de cálculo o gestión de bases de datos que no son de utilidad para el personal del Servicio de Informática puesto que el material que se imparte no es de nuestro interés de cara a una mejora de conocimientos. Esto se debe suplir con auto-estudio, para lo cual no se dispone el suficiente tiempo debido a la excesiva carga de trabajo. Solamente, y en pocas ocasiones se han realizado cursillos específicos para determinados puestos de trabajo dentro del Servicio.

Puntos fuertes y débiles**Según la encuesta.****• Puntos fuertes:**

1. N° 1. ¿Conoces los objetivos generales del Servicio?
2. N° 2. ¿Consideras que esos objetivos se cumplen?
3. N° 5. ¿Crees que el Servicio tiene identificados a sus clientes/usuarios?
4. N° 6. ¿Considera el Servicio a sus clientes/usuarios a la hora de fijar sus objetivos?
5. N° 17. ¿Conoces cuáles son tus responsabilidades?

• Puntos débiles:

1. N° 11. ¿Usa el Servicio indicadores de resultados?
2. N° 18. ¿Alguien se ha interesado alguna vez por comprobar si conoces los objetivos del Servicio?
3. N° 19. ¿Se te pregunta sobre tus necesidades de formación?

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**
 - Una vez definido los objetivos del SI, se dispone de una cierta libertad para su consecución.
 - Se dispone de los medios adecuados para la labor de cada puesto. Se considera que se conocen los objetivos generales del Servicio.
- **Puntos débiles.**
 - Falta una política de comunicación horizontal entre áreas del Servicio.
 - Falta un plan de formación, aunque en ocasiones sería más eficaz la reserva de un tiempo de autoformación, con la ayudas de manuales, libros y software adecuada.
 - Falta un repositorio de documentación, acceso a libros y manuales electrónicos, para que la experiencia adquirida no se pierda.
 - Se considera interesante sistematizar las necesidades, percepciones y sugerencias de los clientes. Abrir un buzón de sugerencia.
 - Criterio de soporte a clientes y a qué clientes: Pas, Pdi. No está prefijada exactamente los límites de la asistencia técnica.
 - Falta de tiempo para resolver las excesivas solicitudes valoradas en origen como urgentes.
 - La excesiva atención a la resolución de pequeños requerimientos puntuales impide que labores de mayores dimensiones se solucionen en un tiempo menor. Estos pequeños requerimientos, ya sea solicitados por teléfono o personalmente interrumpen la labor del personal.
 - Libre acceso de personal ajeno al SI tanto a nivel personal como telefónico.
- **Propuestas de mejora.**
 - Mejorar la comunicación entre áreas.
 - Incentivar y mejorar las relaciones sociales entre los componentes del SI, estableciendo actividades adecuadas al respecto.
 - Implantación de un plan de formación.
 - Diseñar y mantener un repositorio de conocimientos y manuales.
 - Establecer los límites de atención del servicio.
 - Diseño de un sistema que organice las distintas solicitudes.
 - Establecer los criterios que regulen el acceso al Servicio.

Criterio 2. PERSONAS.**Aspectos a analizar.*****Subcriterio 2a. Planificación y mejora del personal del Servicio.***

La R.P.T. es el instrumento básico para la planificación de las plantillas de la Universidad y, como consecuencia, del Servicio de Informática.

Se dispone de una cierta flexibilidad horaria, pero no de una variación de mejora salarial de ningún tipo. No existe un complemento de productividad, que existe por ley pero no se aplica actualmente.

Se nos exige una carga de formación muy alta y no se dispone de los medios adecuados. Falta de tiempo dedicados a la autoformación y de recursos docentes de formación.

El Servicio estudia y planifica los recursos e instalaciones apropiadas para que el personal pueda llevar a cabo su labor.

El Servicio de Informática no conoce a priori de forma sistemática la opinión de todo su personal, pero sí sigue una política de puertas abiertas que permite recibir las sugerencias o necesidades de su personal.

Subcriterio 2b. Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal del Servicio.

La reglamentación de personal de la función pública separa la promoción profesional a categorías superiores de la calidad del desempeño personal.

La peculiaridad de la informática y la desmedida velocidad de avances tecnológicos hace casi imposible hacer una previsión de formación de su personal, teniendo a menudo que improvisar la formación de acuerdo con los últimos avances tecnológicos.

El Servicio de Informática identifica, clasifica y combina las competencias del personal (formalmente establecidas en el Análisis Funcional de la UA, e informalmente revisadas a nivel personal cuando se aborda un nuevo reto específico para el puesto) con las necesidades del Servicio y de sus clientes y usuarios.

Por las características del Servicio, las posibilidades de hacer carrera son escasas, considerándose tan sólo la posibilidad del barrado, estando a expensas de estar en posesión de la titulación adecuada.

Subcriterio 2c. Delegación de funciones a las personas y comunicación.

El Servicio de Informática promueve que el personal se involucre en su trabajo de acuerdo con las atribuciones propias del puesto desempeñado. El personal de cada área dispone de la suficiente libertad y autonomía para diseñar la solución del servicio solicitado, viendo positivo las aportaciones personales de cada uno. Las posibilidades tecnológicas de la informática nos han permitido la creatividad para ofrecer cada vez un mejor servicio.

Se aprecia una falta en el intercambio de experiencias de personas y de grupos, aunque sí existe un germen que permite intercambiar conocimientos (FAQ, Solucionarios de problemas, etc.). Se observa la falta de un repositorio de conocimientos.

El Servicio considera que la comunicación entre clientes y usuarios se haga mediante los cauces jerárquicos establecidos. Para trabajos de cierta magnitud, se pretende evitar la aceptación de solicitudes que no disponga del visto bueno del superior, no obstante, si el trabajo sólo hace referencia a reparaciones o pequeñas

modificaciones, el personal dispone de libertad absoluta para comunicarse directamente con el cliente.

Subcriterio 2d. Atención y reconocimiento a las personas.

No existe una promoción ni se utilizan sistemas de reconocimiento del desempeño.

No existen sistemas normalizados para el reconocimiento la labor de los trabajadores. No existen fondos económicos para ello y el responsable reconoce la labor de los trabajadores de manera informal.

El SI promueve la seguridad en el puesto de trabajo, así como mejora la atención a sus trabajadores. El Servicio de Informática dispone de un sistema contraincendios, así como otro de seguridad física (cámara, alarma, barrera de intrusión, enrejado y otros). En cuanto al sistema contraincendios se echa en falta una puerta de salida de emergencia, escalera de emergencia y simulaciones de evacuación.

El Servicio dispone practica una política de puertas abiertas para que la comunicación se haga lo más fluida posible entre el personal del Servicio independientemente de su situación en el organigrama organizativo.

Puntos fuertes y débiles

Según la encuesta.

- **Puntos fuertes:**

1. Nº 1. De forma general, ¿consideras adecuada la gestión de las personas que se realiza desde el Servicio? ¿Por qué?
2. Nº 5. ¿Crees que hay buen ambiente interno en el Servicio?
3. Nº 14. ¿Piensas que hay un mecanismo de comunicación adecuado con tus compañeros?

- **Puntos débiles:**

1. Nº 9. ¿Consideras que el Plan de Formación satisface tus necesidades actuales?
2. Nº 10. ¿Consideras que el Plan de Formación puede responder a las necesidades futuras del Servicio?
3. Nº 12. ¿Crees que, de algún modo, el Servicio realiza una autoevaluación sistemática del desarrollo de sus funciones?
4. Nº 15. ¿Se realiza, de forma sistemática, un intercambio de experiencias entre compañeros del Servicio para mejorar tus capacidades personales?

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**

5. Facilidad de acceso a los responsables del Servicio.
6. Libertad de acción en la labor del puesto de trabajo.
7. Flexibilidad horaria.
8. Hay un buen ambiente de trabajo.
 - Estabilidad de la plantilla.

- **Puntos débiles.**

- Falta de planificación en la formación.
- Falta de un sistema de gestión de conocimientos.
- El trabajo cotidiano supone el 90% del trabajo y sólo se reconoce la finalización de trabajos novedosos.

- Acumulación de trabajo ya hecho pero en continuo mantenimiento, a la vez que se inician proyectos nuevos constantemente.
- Los trabajadores en general no se sienten reconocidos explícitamente, si bien sí existe una dinámica de reconocimiento implícita en la realización de la labor de cada puesto de trabajo.
- Deficiencias en la seguridad física para los trabajadores del edificio.
- **Propuestas de mejora.**
 - Planificación de la formación.
 - Falta un reconocimiento por la realización de las labores nuevas. Incentivos para el personal.
 - Creación de un sistema de gestión de conocimientos.
 - Falta identificar los límites reales de la carga de trabajo de cada puesto, así como la urgencia de cada tarea, estableciendo valoraciones posteriores a la resolución de cada tarea dependiendo de la urgencia de la misma.
 - Revisión de los sistemas de seguridad.

Criterio 3. ALIANZAS Y RECURSOS.**Aspectos a analizar.*****Subcriterio 3a. Gestión de los recursos financieros del Servicio.***

Existe un gestor encargado de las tareas de presupuesto que es supervisado por el director y el jefe del Servicio. Se dispone de un presupuesto ordinario de gastos que se utiliza para atender necesidades puntuales.

Las inversiones extraordinarias (cambio de equipos, redes, remodelación de edificios, etc.) en este Servicio son asignadas por el Equipo de Gobierno.

Existe un depósito de material fungible que es adquirido por el Servicio y que luego se suministra a los departamentos, gestionándose mediante cargos internos. No procede inventariar estos materiales.

Subcriterio 3b. Gestión de la Información y el Conocimiento.

La característica propia del Servicio de Informática hace que uno de sus principales objetivos sea el de almacenar y proporcionar los mecanismos adecuados para la gestión de la información de la Universidad (alumnos, expedientes, profesores, nóminas, contabilidad, etc.). El acceso a la información es selectivo en función del usuario que lo requiera, disponiéndose de los controles necesarios para impedir el acceso indebido.

Subcriterio 3c. Gestión de los inmuebles, equipos, tecnología y materiales del Servicio.

El SI dispone de un sistema contraincendios, así como otro de seguridad física (cámara, alarma, barrera de intrusión, enrejado y otros).

En cuanto al sistema contraincendios se echa en falta una puerta de salida de emergencia, escalera de emergencia y simulaciones de evacuación.

En cuanto al control de accesos, la inexistencia de personal de labor de control hace que el acceso al Servicio se haga, en horario laboral, sin el control adecuado.

El Servicio ha dispuesto los mecanismos adecuados para el reciclaje de su material usado. La peculiar luminosidad del edificio hace que el consumo de energía eléctrica de iluminación sea reducida. La tecnología actual del material informático hace que el consumo de este material sea reducido. Existen contenedores para el reciclado de papel, así como para cartuchos de impresoras, tóneres, etc. También existe un procedimiento escrito en la página web del Servicio para el reciclado de equipos inventariables como ordenadores e impresoras.

La mecánica de trabajo del SI hace la constante exploración de equipos innovadores.

Subcriterio 3d. Gestión de los recursos externos, incluidas las alianzas.

En cuanto a proveedores, hay numerosas alianzas, bien suministro de equipos, tareas contratadas o bien llave en mano. Ejemplo: para la instalación de la red inalámbrica se ha contratado a la empresa CESSER que se ha encargado del suministro e instalación de los equipos; el Servicio de Informática se ha encargado de diseñar los sistemas de seguridad, así como el software de cliente.

En cuanto a recursos externos del Servicio dependemos desde contabilidad hasta nóminas.

Algunas de las tareas propias del Servicio requieren la colaboración de otros Servicios de la universidad, llegando a determinar el éxito o la finalización de la tarea

requerida (la tarea de red dependen de la oficina de mantenimiento, la adquisición de equipos dependen de contratación, etc.)

Sí existe cierta evaluación de los tiempos de respuesta de los Servicios que colaboran con el SI en las tareas antedichas.

Puntos fuertes y débiles

Según la encuesta.

- **Puntos fuertes:**

1. N° 1. ¿Consideras que el Servicio tiene que relacionarse con otras unidades similares ajenas a la Universidad?
2. N° 6. ¿Las aplicaciones informáticas que utilizó están bien adaptadas a mis necesidades y facilitan el trabajo?
3. N° 12. ¿La unidad promueve el uso de las nuevas tecnologías que favorezcan la mejora de la prestación del servicio?

- **Puntos débiles:**

1. N° 2. ¿Sabes si existen esas relaciones con otras unidades similares?
2. N° 7. ¿Se identifican y establecen objetivos de mejora continua en la gestión de los recursos anteriores?
3. N° 9. ¿Se ordena el uso de los espacios físicos de acuerdo con las necesidades de los clientes y para facilitar su accesibilidad?

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**

- Se dispone de una dotación económica adecuada.
- Se ha producido un incremento de seguridad desde que se ha instalado una nueva puerta y una cámara de acceso.

- **Puntos débiles.**

- El espacio comienza a ser insuficiente para la plantilla, que ha crecido considerablemente.
- Los condicionantes propios de la administración públicas (plazos, procedimientos, etc.)
- La investigación de innovación tecnológica se hace a nivel personal.
- Excesiva facilidad de acceso al Servicio en jornada de trabajo.

- **Propuestas de mejora.**

- Control de acceso al edificio en jornada de trabajo.
- Ampliar o rediseñar la superficie útil.
- Proponer un grupo de investigación tecnológico.

Criterio 4. LIDERAZGO.**Aspectos a analizar.**

El concepto de líder y responsable del Servicio se ha tomado como concepto amplio, al existir diversidad de responsables que coordinan y supervisan las múltiples áreas del Servicio.

Subcriterio 4a. Los responsables del Servicio demuestran visiblemente su compromiso con una cultura de Excelencia en la gestión.

No existe un plan estratégico global del Servicio, sin embargo existen unas líneas estratégicas y objetivos de consecución no escritos de forma explícita. De cualquier forma, dependiendo del área, existen unos planes de actuación más o menos establecidos, así por ejemplo, en el área de gestión académica los responsables del Servicio planifican la tarea a realizar durante el año conjuntamente con el Servicio de coordinación; y en el resto de áreas la planificación está establecida por los responsables, pero existen factores externos que afectan a su planificación.

No existen grupos de mejora, pero la dinámica de trabajo propia del Servicio suple esta falta (constantemente se replantea qué áreas del Servicio o qué servicios al exterior pueden mejorarse).

Actualmente los responsables del Servicio fomentan y respeta la creatividad personal, valorándose y aceptándose las ideas de los empleados en pro de la mejora de su rendimiento. Las unidades que componen el Servicio y las personas disponen de suficiente autonomía para alcanzar el objetivo alcanzado.

Subcriterio 4b. Los responsables trabajan activamente con personas de la universidad o de fuera, para promover y desarrollar los intereses de todas las partes involucradas y satisfacer sus expectativas.

Los responsables del Servicio tienen establecido identificar claramente a sus clientes, usuarios y proveedores para darles el mejor servicio posible. Existen numerosos mecanismos de comunicación con los usuarios como: cuentas de correo especiales de incidencias, ventanilla a nivel de universidad y libre acceso a las personas que componen el Servicio.

Los responsables del Servicio promueven la asistencia a cursos y sesiones de trabajo tanto si se realizan en el propio Servicio como fuera del mismo. Sin embargo, para estar actualizados deberíamos asistir a más cursos, pero la gran carga de trabajo impide realizarlos. Ejemplos: en el área de gestión se han realizado cursos de Oracle por la empresa Centrisa, también se ha acudido a cursos en la Universidad de Murcia para optimizar la programación, asistencia a cursos del programa de Gestión Académica (Agora) en Madrid, conferencias en Valencia, cursos de Unix impartidos por personal propio del Servicio, etc.

Los responsables del Servicio están cercanos al personal de su servicio, atendiendo a las inquietudes de cada persona. Se considera que los reconocimientos de labores realizadas por el personal deben llegar desde la propia institución universitaria, más que desde los responsables del Servicio.

Los responsables del Servicio se reúnen con otras unidades tanto internas como externas a la Universidad.

Subcriterio 4c. Los responsables garantizan que la estructura del Servicio está desarrollada para sustentar la eficaz y eficiente aplicación de la política y la

estrategia, en armonía con los valores y la cultura del mismo y de la universidad.

Eventualmente, cuando la Universidad necesita dar un servicio determinado a la comunidad universitaria en el que el Servicio pueda estar implicado, los responsables del Servicio de Informática establecen una estrategia de diseño y colaboración con el resto de implicados para llegar a la consecución exitosa del servicio a dar.

Subcriterio 4d. Los responsables garantizan que los procesos del Servicio se gestionan y se mejoran sistemáticamente.

Los responsables del Servicio concretan e impulsan la gestión de procesos, asignando responsabilidades en cada área, desarrollando los procesos claves según diseños aprobados y mejorarlos sistemáticamente.

Se impulsa la participación de todos los implicados y difunden las mejoras hacia el resto de la Universidad, mejorando la relación con sus clientes, usuarios externos y personas del Servicio.

Puntos fuertes y débiles

Según la encuesta.

- **Puntos fuertes:**
 1. N° 3. El Jefe del Servicio, ¿es accesible y escucha al personal de la unidad?
 2. N° 7. El Jefe del Servicio, ¿tiene entre sus prioridades la atención a los clientes o usuarios de las actividades de la unidad?
 3. N° 8. El Jefe del Servicio, ante determinadas situaciones, ¿atiende personalmente a clientes y usuarios de la Unidad?
- **Puntos débiles:** no se han observado.

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**
 - El Jefe del Servicio, es accesible y escucha al personal de la unidad
 - El Jefe del Servicio, tiene entre sus prioridades la atención a los clientes o usuarios de las actividades de la unidad
 - El Jefe del Servicio, ante determinadas situaciones, atiende personalmente a clientes y usuarios de la Unidad
- **Puntos débiles.**
 - Falta de reconocimientos adecuados por parte de la Universidad por las labores realizadas.
- **Propuestas de mejora.**
 - Reconocimientos adecuados como método para incentivar el trabajo.
 - Reflejar en un documento los planes de objetivos por área, concretándose un planning determinado.

Criterio 5. PROCESOS.**Introducción.**

Al final de este criterio, en las tablas 5.1 (procesos clave) y 5.2 (procesos de soporte) se recoge una selección de los procesos que se realizan en el Servicio de Informática. La gran mayoría de los procesos carecen de documentación y sería interesante que se pudieran documentar.

Para evaluar este criterio se abandona la Guía de Evaluación, utilizando el desarrollo propuesto por el M.A.P. por considerarlo más completo.

Aspectos a evaluar.***Subcriterio 5a. Los procesos se definen y gestionan sistemáticamente.***

Por la propia naturaleza del trabajo del Servicio, sus procesos están definidos previamente al inicio de cada trabajo. Ocasionalmente las necesidades no están bien definidas, usualmente por parte del usuario, y en otras ocasiones por parte nuestra debido a que no se ha comprendido totalmente la necesidad del usuario.

Actualmente, el ritmo de trabajo impide seguir metodología alguna de trabajo de desarrollo de software e implantación de hardware. Esto implica obtener soluciones rápidas pero en ocasiones sin la robustez adecuada. Sin embargo, cuando la necesidad pide obtener un producto robusto, el Servicio de Informática establece el tiempo y los medios necesarios para que el producto disponga de la solidez adecuada desde el principio.

El objetivo principal del Servicio es cumplir en el tiempo establecido con los proyectos iniciados, así como observar el rendimiento de los mismos y el nivel de satisfacción de los usuarios. Para todo ello se dispone de dispositivos de medición como estadísticas (número de usuarios, accesos, alumnos por aula, etc.), contabilidad de partes y niveles de satisfacción de los usuarios.

Cuando la necesidad de compartir información entre miembros del Servicio, y entre el Servicio de Informática y otros Servicios, es de carácter periódico se establecen los mecanismos adecuados para que se pueda acceder a dicha información. En cambio, cuando la necesidad es eventual, se ha de contactar con el responsable de la información para que pueda ser suministrada.

Dada la relevancia de la informática en la universidad, en sus aspectos de Gestión, Investigación y Docencia, el Servicio de Informática se ve implicado en multitud de procesos. Deseamos observar que algunos procesos son largos, otros cortos, otros estables, etc. En las tablas 5.1 y 5.2 se recogen algunos de los más representativos, siendo inabordable desarrollar ahora todos y cada uno de los procesos y subprocesos que el Servicio tiene establecidos.

Subcriterio 5b. Mejora de procesos.

Cuando cualquier miembro del Servicio o un usuario de los procesos observa que los procesos caen en rendimiento o pueden ser mejorados se establecen los mecanismos para incrementar su rendimiento (actualizar hardware, modificar el software del proceso, actualizar el sistema operativo, etc.)

La mayoría de procesos generan datos estadísticos periódicos o finales (evolución de la matrícula, nivel de carga de la red local, etc.) que son revisados por los responsables de cada área para establecer los mecanismos adecuados de mejora.

Se valora positivamente (y se acepta en la mayoría de los casos) la opinión del personal acerca de los procesos en que están implicados.

Las opiniones de los clientes son valorados en la medida adecuada para hacer posible su aceptación. En la mayoría de los casos se acepta la opinión de los clientes para mejorar el resultado de los procesos.

La dinámica peculiar de la informática obliga a buscar nuevas soluciones y métodos para mejorar los procesos y no caer en la obsolescencia. Sin embargo, existen ciertos cambios, que si bien no son obligatorios, sí con convenientes su realización más por una necesidad manifiesta que por un incentivo propiamente dicho.

Los cambios a realizar para la mejora de los procesos son ejecutados previamente en el área de pruebas correspondientes, para luego instalarse en el área de producción.

Por lo general, los cambios efectuados son informados a los implicados. Cuando estos cambios son significativos se establecen los cursos necesarios para la formación de los usuarios.

En las primeras fases de implantación de los nuevos proyectos se establecen los mecanismos de supervisión para su correcto funcionamiento.

Subcriterio 5c. Necesidades y expectativas de los clientes.

No se dispone actualmente de encuestas previas a la ejecución de los proyectos, pero se dispone de los mecanismos adecuados para la recepción de sugerencias, su lectura y su evaluación para su aceptación. Este comité de calidad no considera necesario la existencia de encuestas previas, sin embargo, sí considera interesante las encuestas posteriores de calidad del Servicio, en donde quede establecido las posibles mejoras o necesidades futuras. La multitud de mecanismos de comunicación anotados en otros subcriterios anteriores suple en cierta medida la realización de encuestas previas.

El Servicio observa las posibles mejoras que puedan aplicarse a determinados procesos para facilitar el servicio. Ejemplo: WEBMAIL, que es un programa de lector de correo electrónico a través de la página web de la Universidad.

Ocasionalmente se establecen contactos con los colaboradores para la implantación de los proyectos en común. Ejemplo: colaboración con el Laboratorio Multimedia (MMLAB).

Subcriterio 5d. Prestación del servicio y atención al público.

El Servicio informa a sus usuarios mediante los medios informáticos adecuados: servicio web y notificación por correo electrónico; así como mediante cartas de notificación por correo interno. En ocasiones el Servicio pretende adelantarse a las necesidades futuras, como es el caso de la Red Inalámbrica, reestructuración de la Red Local o la creación de la página web institucional en diciembre del año 95. En otras ocasiones el Servicio actúa bajo demanda, como el caso del WEBMAIL.

La atención al público se realiza normalmente mediante atención personal, correo electrónico y comunicación telefónica. Está establecido de manera informal a qué áreas del Servicio deben dirigirse los clientes para realizar una solicitud o petición. En la mayoría de los casos estas peticiones llegan directamente al responsable del área correspondiente, sin embargo en ciertas ocasiones llegan a otras áreas del Servicio, teniendo en este caso que redirigir dichas peticiones, a través de correo o comunicación telefónica, al área correspondiente.

Subcriterio 5e. Las relaciones con los clientes son revisadas y mejoradas.

Aunque ya se ha comentado en puntos anteriores, la naturaleza propia del trabajo del Servicio obliga a determinar y satisfacer los requerimientos cotidianos de los

usuarios, gestionando la información procedente del contacto habitual e incluyendo quejas y reclamaciones (mediante web y correo electrónico).

El personal del Servicio, agrupado en cada área, establece reuniones periódicas (sin fechas establecidas pero con asiduidad, y dependiendo del área y de la situación pueden realizarse de carácter diario, semanal o mensual), así como esporádicas con sus clientes para mejorar los procesos y ofrecer un mejor servicio.

El Servicio hace periódicamente un seguimiento sobre el servicio prestado para determinar los niveles de satisfacción. Existe un feedback o retroalimentación con los usuarios que van perfilando y adaptando el servicio prestado a su necesidad.

El personal procura mantener y mejorar las relaciones y los dispositivos de atención al usuario, mejorando en su caso las aplicaciones informáticas.

De momento, el Servicio carece de encuestas periódicas para recoger la información extraída del contacto cotidiano con los clientes.

Puntos fuertes y débiles

Según la encuesta.

- **Puntos fuertes:**

1. Nº 4. ¿Están asignadas las funciones y las responsabilidades en los procesos clave?
2. Nº 5. ¿Tiene el Servicio un conocimiento fiable de las expectativas y necesidades actuales y futuras de sus clientes?

- **Puntos débiles:**

1. Nº 2. ¿Tiene el Servicio documentados sus procesos clave?
2. Nº 7. ¿Existe un sistema de medición del cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos?
3. Nº 18. ¿Tiene el Servicio implantados mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los clientes, sobre los servicios que se prestan desde la misma?
4. Nº 19. ¿Tiene el Servicio implantados mecanismos para conocer el grado de satisfacción de los clientes con respecto al modo en que el personal del Servicio presta dichos servicios?

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**

- Se considera que están asignadas las funciones y las responsabilidades en los procesos clave. (nº 4 de la encuesta)
- El Servicio un conocimiento fiable de las expectativas y necesidades actuales y futuras de sus clientes

- **Puntos débiles.**

- Exceso de tareas urgentes que impiden una planificación y documentación total de los procesos, así como completar la robustez de los procesos.
- Falta de documentación adecuada en los procesos clave.

- **Propuestas de mejora.**

- Mejorar la cantidad de documentación de los procesos. Aunque habría que anotar que existen muchos procesos que no pueden ser documentados debido a la urgencia de su ejecución.
- Profundizar en la detección del nivel de satisfacción de los usuarios.

Tablas de procesos

Nota: en este criterio no se utiliza la guía del consejo de universidades, sustituyéndolo por la guía del MAP, que se ajusta exactamente al modelo EFQM.

Tabla 5. Proceso por tipología.

Los procesos que se han determinado reflejar son los principales de cada área, existiendo muchos otros que no vienen relacionados a continuación para no hacer excesivamente extensa la tabla.

Tabla 5.1 Atendiendo a la definición de procesos, la gran mayoría de nuestros procesos son clave y se desglosan en la siguiente tabla:

Procesos clave	Cuándo se ejecuta	¿Existencia de Manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
Soporte y asistencia técnica de microinformática	Diariamente	NO PROCEDE. Solicitud electrónica	Petición Asignación Resolución Cierre	Microinformática	Permanente		Conformidad en parte
Resolución de averías hardware	Diariamente	NO PROCEDE. Solicitud electrónica	Petición Asignación Resolución Cierre	Microinformática- Empresa subcontratada	Permanente		Conformidad en parte
Gestión de aulas de informática	Diariamente	NO PROCEDE. Solicitud electrónica	Petición Asignación Resolución Cierre	Microinformática	Permanente		
Activación de un punto de red local	Diariamente	NO PROCEDE. Solicitud electrónica	Petición Asignación Resolución Cierre	Redes – Microinformática	Permanente		Conformidad en parte
Gestión de correo electrónico	Diariamente	NO PROCEDE. Solicitud electrónica	Petición Resolución Comunicación	Sistemas	Permanente		

Gestión de copias de seguridad	Diariamente	NO	Variable	Microinformática	Permanente	Informe diario	
Gestión de red inalámbrica	Diariamente	NO	Variable	Sistemas	Permanente	Estadísticas de carga	
Supervisión y mantenimiento de la red local	Diariamente	NO	Variable	Redes	Permanente	Monitorización	
Supervisión y mantenimiento de s.o. de servidores Unix	Diariamente	NO	Variable	Sistemas	Permanente	Monitorización	
Supervisión y mantenimiento de s.o. Windows NT	Diariamente	NO	Variable	Sistemas	Permanente	Monitorización	
Soporte y gestión del sistema antivirus	Diariamente	NO	Variable	Microinformática	Permanente		
Sistema de publicación de la web institucional	Diariamente	NO	Variable	Web-sistemas	Permanente	Estadísticas de accesos	
Gestión de las licencias de software corporativo	Diariamente	NO	Variable	Microinformática	A demanda		
Gestión de web corporativa	Diariamente	NO	1-3	Analista-programador	Variable	Estadística de accesos	
Diseño de páginas web	Frecuentemente	NO	1-3	Analista-programador	Variable	Número de solicitudes	
Aplicaciones web	Diariamente	NO	1-5	Analista-programador	Variable	Número de solicitudes	
OTRI	Frecuentemente	NO	1-2	Analista-programador	Variable		
Soporte a la campaña de matrícula	Septiembre-Octubre	SI	Variable		De Septiembre a Octubre		
Corrección de exámenes TEST	Diariamente	SI	3	Microinformática	Variable		
Control de servicios externos	Frecuentemente	NO	2	Analista	Variable	Número de solicitudes	
Mantenimiento de la Aplicación de Gestión Económica	Diariamente	SI		Analista-programador de Gestión Económica	Variable	Evaluación interna	Consulta con los usuarios
Gestión del Campus Virtual	Diariamente	SI parcialmente	Variable	Analista de Gestión Académica	Variable		Buzón de incidencias
Gestión del programa de Matrícula	Septiembre	SI	Variable	Analista de Gestión Académica	Variable	Estadísticas de accesos	
Mantenimiento de las Bases de datos	Frecuentemente	NO	Variable	Analista de Gestión Académica	Variable	Estadísticas de uso	Avisos de parte de los usuarios

Mantenimiento de programación propia en Gestión Académica	A petición del usuario	NO	2-4	Analista-programador de Gestión Académica	Variable		
Generación de Estadísticas MEC	Marzo	SI	Solicitud anual por parte del MEC	Analista-programador de Gestión Académica	2 semanas	Estadísticas de las tablas generadas	Retorno por parte del MEC del cruce de los datos
Generación de Estadísticas INE	Mayo-Junio	SI	Solicitud anual por parte del INE	Analista-programador de Gestión Académica	2 semanas		
Mantenimiento del programa de Gestión Académica	Solicitud por parte de OCU	SI	1 (instalación de versiones)	Analista-programador de Gestión Académica	1-3 horas	Informe final de instalación	
Mantenimiento del programa de Gestión de Personal	Solicitud por parte de OCU	SI	1 (instalación de versiones)	Analista	1-3 horas	Informe final de instalación	
Gestión de Personal – Complementos	Diariamente	SI	Variable	Analista y Analista-programador	Diariamente	Evaluación interna	
Gestión de Nóminas – Complementos	Diariamente	SI	Variable	Analista y Analista-programador	Diariamente	Evaluación interna	
Confeción del modelo 190 de Hacienda	Febrero	SI	Variable	Analista y Analista-programador	Diariamente	Evaluación interna	
Regularización IRPF	Bimensual	SI	Variable	Analista y Analista-programador	Bimensualmente	Evaluación interna	
Datos estadísticos y de la web	Semanalmente	NO	Variable	Analista y Analista-programador	Semanalmente	Evaluación interna	
Carga de usuarios en Unicorn	Mensualmente	SI	2 (filtrado y ejecución)	Analista de Biblioteca	1 día	Evaluación interna	
Envío de datos bibliográficos a Rebiom	Bimensual	SI	2 (descarga y envío)	Analista de Biblioteca	36 horas	Evaluación interna	Report de Rebiom
Carga de datos de EBSCO en UASUMARIOS	Semanalmente	SI	2 (ftp y proceso)	Analista de Biblioteca	12 horas	Estadística de control	Report a SIBID

Carga de datos manual en UASUMARIOS	Semanalmente	SI	1	Analista de Biblioteca	de	2 horas	Estadística de control	Report a SIBID
Carga de datos en ERL (bases de datos)	Varias veces a la semana	SI	1	Analista operador	y	1 hora	Estadística de control	Report a SIBID
Actualización de bases de datos en Metaframe	Varias veces a la semana	SI	1	Analista operador	y	36 horas	Estadística de control	Reporta SIBID
Mantenimiento de la aplicación de Becas	Julio-Junio	NO	Variable	Analista programador	-	Indefinido	Evaluación interna	
Mantenimiento de la aplicación de Selectividad	Junio-Septiembre	NO	Variable	Analista programador	-	Indefinido	Evaluación interna	
Mantenimiento de la aplicación de mayores de 25 años	Febrero-Mayo	NO	Variable	Analista programador	-	Indefinido	Evaluación interna	
Mantenimiento de la aplicación de títulos	Anual	NO	Variable	Analista programador	-	Indefinido	Evaluación interna	
Mantenimiento de la aplicación de Movilidad	Anual	NO	Variable	Analista programador	-	Indefinido	Evaluación interna	

Tabla 5.2 Los procesos de soporte son los siguientes:

Procesos de soporte	Cuándo se ejecuta	¿Existencia de Manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
Gestión de adquisiciones	Ocasionalmente			Gestor			
Gestión de suministros	Ocasionalmente			Gestor			
Gestión de viajes	Ocasionalmente			Gestor			
Gestión del personal	Diariamente			Gestor			
Registro de entrada y salida	Diariamente			Gestor			
Gestión de los nombres de dominio de la Universidad	Diariamente			Gestor			

Criterio 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES.

Aspectos a analizar.

Subcriterio 6a. Medidas de percepción .

Resultados de la encuesta (frecuencias): ver siguiente página.

Escala de valores:**0= sin opinión****1= Totalmente en desacuerdo****2= Bastante en desacuerdo****3= Término medio****4= Bastante de acuerdo****5= Totalmente de acuerdo**

	Frecuencias						<u>Media</u>
	0	1	2	3	4	5	
1. El horario de atención al usuario me parece satisfactorio (de 8 a 21 horas).		1			4	14	4,58
2. El personal del Servicio está cualificado para las tareas que realiza.				4	9	6	4,11
3. El trato recibido es considerado y amable.	1			4	5	9	4,28
4. El personal da imagen de confianza.				5	8	6	4,05
5. El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios.		1	1	7	6	4	3,58
6. El Servicio conoce las necesidades de los usuarios.		2	4	5	3	4	3,17
7. El usuario conoce las posibilidades que ofrece el Servicio de Informática.		2	4	6	3	3	3,06
8. El Servicio recoge las quejas y sugerencias de los usuarios de manera satisfactoria.	5	1	1	6	2	4	3,50
9. El Servicio dispone de documentación escrita que facilita para relacionarse con los usuarios.		1	2	4	3	4	3,50
10. El tiempo transcurrido desde su solicitud de información y la respuesta por parte del personal del Servicio es satisfactorio.	1		1	6	7	4	3,78
11. El tiempo transcurrido desde la solicitud de un servicio y la respuesta por parte del personal del Servicio es satisfactorio.		1		7	6	5	3,74
12. El Servicio se implica en la resolución de la necesidad o problema planteado es accesible.		1	1	4	6	5	3,76
13. La señalización para acceder hasta las instalaciones del Servicio es clara.	1	2	3	6	5	2	3,11
14. El acceso a las instalaciones del Servicio es satisfactorio.	2		3	6	4	4	3,53
15. El asesoramiento prestado por el personal del Servicio para realizar gestiones relacionadas con el servicio prestado es satisfactorio.		1		6	6	4	3,71
16. Valoración global: El desempeño de las funciones del Servicio ha sido satisfactoria.		1		3	11	4	3,89
17. Valoración global: La mejora del Servicio, con respecto a la última vez que se relacionó con el mismo, ha sido satisfactoria.		1		3	8	4	3,88

Desafortunadamente el número de encuestas no ha sido suficiente amplia como para realizar una generalización. Se enviaron 50 encuestas y sólo se recibieron 19.

Globalmente el comité de calidad que el resultado de las encuestas son altamente satisfactorios, teniendo la media más baja los puntos 7 (El usuario conoce las posibilidades que ofrece el Servicio de Informática) y 13 (La señalización para acceder al Servicio es clara). El punto 13 no es voluntad del Servicio promover el acceso físico del usuario, prefiriéndose el acceso telemático. En cuanto al punto 7, puede parecer que no se hace una suficiente promoción de los servicios prestados por el Servicio de Informática, sin embargo muchas de las prestaciones van dirigidas a colectivos específicos y no son de interés general, con lo que no se considera útil dar difusión general.

En el Anexo B se detalla el resultado de la encuesta a clientes.

Subcriterio 6b. Indicadores de rendimiento.

Los indicadores disponibles se describen detalladamente en el Criterio 9.

Puntos fuertes y débiles**Según la encuesta realizada a los clientes.**

- **Puntos fuertes:**
 1. N° 1. El horario de atención al usuario me parece satisfactorio (de 8 a 21 horas).
 2. N° 2. El personal del Servicio está cualificado para las tareas que realiza.
 3. N° 3. El trato recibido es considerado y amable.
- **Puntos débiles:**
 1. N° 6. El Servicio conoce las necesidades de los usuarios.
 2. N° 7. El usuario conoce las posibilidades que ofrece el Servicio de Informática.
 3. N° 13. La señalización para acceder hasta las instalaciones del Servicio es clara.

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**
 - Parece que hay una buena impresión del servicio.
- **Puntos débiles.**
 - Excesivas expectativas del usuario de cara a la solución informática, que se traduce en exigencias inalcanzables o demasiado costosas.
- **Propuestas de mejora.**
 - Mejorar la formación de los usuarios.

Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Aspectos a analizar.

Subcriterio 7a. Medidas de percepción.

Resultados de la encuesta: ver siguiente página.

El Anexo F refleja un ejemplo de encuesta distribuida.

SERVICIO DE INFORMÁTICA

PREGUNTAS PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL (CRITERIO 7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS, Subcriterio a)

Escala: 0= Sin opinión 1= Totalmente en desacuerdo 2= Bastante en desacuerdo 3= Término medio 4= Bastante de acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Frecuencias						<u>Medias</u>
	0	1	2	3	4	5	
1. Mi trabajo, en general, es lo suficientemente interesante como para que no me aburra.		1	1	5	13	15	4,14
2. Mi trabajo implica realizar tareas variadas.				5	16	14	4,26
3. Este puesto me ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades.			4	6	16	8	3,82
4. La dificultad del trabajo que llevo a cabo se corresponde a mis posibilidades.		1	4	6	14	10	3,80
5. La dificultad del trabajo que llevo a cabo se corresponde a la catalogación de mi puesto de trabajo.		5	10	7	9	3	2,85
6. La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mis posibilidades.		2	5	8	16	4	3,43
7. La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a la catalogación de mi puesto de trabajo.		4	8	8	13	2	3,03
8. Considero que la carga de trabajo se ha ido incrementando progresivamente con el paso del tiempo.			1	7	19	8	3,97
9. Mi trabajo me exige ser creativo/a		2	6	4	15	8	3,60
10. En general, consigo los objetivos que me propongo en mi puesto de trabajo.		1		7	24	3	3,80
11. En mi puesto tengo autonomía suficiente para trabajar a mi gusto.			3	2	25	5	3,91

12. Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo.			1	5	22	7	4,00
13. Participo en las decisiones que se toman sobre el funcionamiento del Servicio.	1	10	10	7	4	3	2,41
14. Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora para el funcionamiento del Servicio.	1	4	12	7	8	3	2,82
15. Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto de trabajo.		3	5	9	12	6	3,37
16. Estoy satisfecho con mi sueldo.		7	7	11	10		2,69
17. Este trabajo permite una formación continua.		6	4	8	12	4	3,12
18. Se me facilita asistencia a cursos.	1	11	4	8	8	2	2,58
19. Tengo tiempo para la autoformación.		10	9	8	7	1	2,43
20. En este Servicio existen oportunidades de promoción.	1	9	11	10	3	1	2,29
21. Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimiento por parte de compañeros y usuarios.	1	3	7	13	10	1	2,97
22. Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimiento por parte de la institución universitaria.	2	12	11	8	2		2,00
23. Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien.		21	9	4	1		1,57
24. En este Servicio cuando el trabajo no está bien hecho se reciben duras críticas.	1	7	9	10	3	4	2,64
25. El puesto que desempeño me proporciona prestigio social ante la comunidad universitaria.	3	7	10	10	4		2,35
26. En este puesto tengo suficientes periodos de descanso y vacaciones.			1	5	21	8	4,03
27. Estoy satisfecho con mi horario laboral.		1	2	4	22	6	3,86
28. En mi jornada laboral tengo suficientes momentos de descanso.		2	1	12	16	4	3,54
29. Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar cómodamente.		6	7	12	8	2	2,80
30. Mi lugar de trabajo se encuentra bien iluminado.			7	7	18	3	3,49
31. Mi lugar de trabajo dispone siempre de una temperatura adecuada.		6	9	9	10	1	2,74
32. No existen riesgos físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo		2	4	8	19	2	3,43
33. Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo.			3	14	14	4	3,54
34. Entre los compañeros de trabajo existe una fuerte competencia.		10	15	9	1		2,03
35. Entre los compañeros de trabajo hay apoyo y ayuda.	1			10	18	6	3,88

36. Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.				6	21	8	4,06
37. Entre el personal existe una comunicación fluida.		1	5	14	11	4	3,34
38. Las condiciones laborales profesionales de esta Unidad son mejores que en otras Unidades de la Universidad.	7	3	3	11	9	2	3,14
39. Cuando realizo jornada partida, considero adecuado el servicio de comedores existente actualmente.	3	13	8	7	4		2,06
40. Cuando realizo jornada partida, recibo algún tipo de apoyo económico en el servicio de comedores.	5	26	3	1			1,17
41. Considero adecuado las instalaciones de aparcamiento cercanas al servicio.		6	5	9	10	5	3,09
42. Considero adecuado el número de máquinas expendedoras en el lugar de trabajo.		14	12	6	1	2	2,00
43. En general me encuentro satisfecho con mi trabajo.			1	8	25	1	3,74

Subcriterio 7b. Indicadores de rendimiento.

No disponemos de indicadores de rendimiento como los que propone la guía (absentismo, rotación, accidentes, etc.) debido a que no proceden. Tampoco hay otros que no existen debido a que no se está contabilizando como 'asistencia a cursos'.

Para identificar los puntos débiles se ha considerado el listón de 2,40 como valor de discriminación.

Para identificar los puntos fuertes se ha considerado el listón de 3,90. En este caso el comité consideró ser más estricto en este valor.

Puntos fuertes y débiles**Según la encuesta realizada al personal.****• Puntos fuertes:**

1. N° 1. Mi trabajo, en general, es lo suficientemente interesante como para que no me aburra.
2. N° 2. Mi trabajo implica realizar tareas variadas.
3. N° 11. En mi puesto tengo autonomía suficiente para trabajar a mi gusto.
4. N° 12. Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo.
5. N° 26. En este puesto tengo suficientes periodos de descanso y vacaciones.
6. N° 36. Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.

• Puntos débiles:

1. N° 8. Considero que la carga de trabajo se ha ido incrementando progresivamente con el paso del tiempo.
2. N° 20. En este servicio existen oportunidades de promoción.
3. N° 22. Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimiento por parte de la institución universitaria.
4. N° 23. Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien.
5. N° 25. El puesto que desempeño me proporciona prestigio social ante la comunidad universitaria.
6. N° 39. Cuando realizo jornada partida, considero adecuado el servicio de comedores existente actualmente.
7. N° 40. Cuando realizo jornada partida, recibo algún tipo de apoyo económico en el servicio de comedores.
8. N° 42. Considero adecuado el número de máquinas expendedoras en el lugar de trabajo.

Según el CCSI:**• Puntos fuertes:**

- En general, coincidimos con los resultados de la encuesta. Queremos destacar el buen ambiente de trabajo que se refleja, que es un trabajo satisfactorio y con alto grado de comodidad.

• Puntos débiles.

- También coincidimos con los resultados de la encuesta, haciendo especial hincapié en la falta de reconocimiento a las labores realizadas. Observamos una progresiva elevación de la carga de trabajo que no se ha traducido en reconocimientos adecuados. Pese a estas deficiencias se mantiene el buen ambiente de trabajo.
- Observamos una fuerte subida de precios en el servicio de comedor, así como una merma notable de la calidad.
- **Propuestas de mejora.**
 - Reconocimientos y recompensas. Creemos que la institución o la gerencia universitaria debería habilitar algún tipo de reconocimiento a la labor (incentivos, promociones en la escala laboral, etc.), sobre todo ahora que la carga de trabajo se ha visto incrementada espectacularmente.
 - Observamos deficiencias muy graves en el servicio de comedores, así como la falta de máquinas expendedoras de comida/bebida. Proponemos que se hagan actuaciones para descongestionar los comedores, así como crear algún tipo de bono-comida para el personal que tenga la jornada partida; adicionalmente la implantación de más máquinas expendedoras en las cercanías del Servicio de Informática

Criterio 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.**Introducción.**

Puesto que somos un Servicio que se relaciona directamente y exclusivamente con otras unidades de la Universidad y su repercusión hacia la sociedad es en cierto modo muy reducida, se limitará este criterio a una exposición global de actividades que el Servicio ha realizado.

Aspectos a evaluar.

Enumeración de impactos:

1. La página web institucional ha servido de referencia para las páginas web de otras universidades españolas y extranjeras, como por ejemplo: Universidad de Moldavia, Universidad de Texas, Departamento de Geociencias y Ciencias Marinas de la Universidad de Vigo, Universidad de Almería, Universidad de Valladolid, Universidad Tecnológica Nacional Santa Fe de Argentina, Universidad Peruana de Los Andes, etc.
2. Campus Virtual: Fue un desarrollo innovador, tanto en el aspecto docente como el aspecto tecnológico. Se consiguió un premio en la revista PC-Week, así como ha provocado un total de 37 visitas para interesarse por el producto.
3. Determinadas innovaciones tecnológicas ha aparecido en multitud de medios de comunicación, como por ejemplo:
 - a. Red inalámbrica, que apareció en la prensa local, radio y en prensa especializada.
 - b. Buscador Tabarca, que también ha aparecido en prensa a nivel nacional. De esta iniciativa han surgido los Premios Tabarca (ya cuenta con 3 ediciones), con gran impacto en la Comunidad Valenciana.
4. Donación de ordenadores: se han firmado varios convenios con la universidad (Ayto. San Vicente, Muchamiel, Torremanzanas, República de Cuba, etc.) para la donación de equipos informáticos en funcionamiento pero obsoletos para el uso de la comunidad universitaria.
5. Instalación de aulas informáticas en distintos ayuntamientos de la provincia para la creación de sede universitarias en esos municipios. Ejemplos: sede de Muchamiel, Jijona, Ibi, etc.
6. Colaboración con la Universidad de Moldavia mediante un proyecto europeo para la informatización de la misma.
7. El Servicio ha colaborado, bien como expositor o como colaborador, en diversas ferias como Firanet, Feria del libro, Feria de San Vicente, Educenet, etc.
8. Reciclaje de papel y tóneres de cartuchos de impresión de impresoras láser.

Puntos fuertes y débiles**Según la encuesta.**

- **Puntos fuertes:**

No procede al carecer de encuestas.

- **Puntos débiles:**
No procede al carecer de encuestas.

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**
 - No siendo un servicio de directa relación con la sociedad, tan sólo con la universidad, viene reflejado un considerable impacto en la sociedad (ver evidencias arriba).
- **Puntos débiles.**
 - Se considera como punto débil interno que en ocasiones se desconoce dentro de la institución universitaria el impacto en la sociedad de algunos desarrollos del Servicio, como por ejemplo Web y Campus Virtual. En concreto, éstos han tenido un buen eco mediático y social fuera de la misma.
- **Propuestas de mejora.**
 - Redirigir a la comunidad universitaria el eco mediático en la Sociedad de alguno de los productos creados por el Servicio.

Criterio 9. RESULTADOS CLAVE.

Nota: abandonamos la guía del Consejo de Universidades y tomamos como referencia el criterio 9 del MAP (EFQM).

Aspectos a evaluar.***Subcriterio 9a. Resultados clave de la unidad.***

Introducimos en este apartado un resumen de la memoria del curso académico 2001-02, pero deseamos hacer constar que en esta memoria no refleja al 100% la labor de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y sistemas ya implantados:

**Memoria de actividades del Servicio de Informática
durante el curso 01-02.**

Red local.

A lo largo de este curso ha proseguido la incorporación a la nueva red local de los siguientes edificios Ciencias I, Ciencias III, Rectorado y Servicios Generales, Ciencias Sociales, Institutos, Aulario I, German Bernacer, Torre de Control, Colegio Mayor, Museo, Filosofía y Letras C y CTQ.

Web institucional.

En junio se estrena un nuevo diseño para la página principal y las secciones.

Desde septiembre de 2001 hasta agosto de 2002 se han consultado más de 37.081.00 páginas cuando en el curso anterior esa cifra fue de 28.400.000. Durante este curso se ha superado el número máximo de páginas consultadas en un mes en Mayo de 2002 con 3.741.716 paginas. Ese mismo mes se alcanzó el máximo número de equipos distintos que accedieron a nuestro web alcanzándose una cifra de 290.076 equipos distintos. El web en septiembre de 2002 tiene 30.949 páginas y más de 2.125 documentos DOC y 3038 documentos PDF. Por otra parte hay más de 145 unidades que mantienen sus correspondientes secciones de forma autónoma.

Infraestructuras

Se actualiza el servidor de bases de datos corporativas, IBM RS6000 H80, con la sustitución de los dos procesadores RS64 III de 450 MHz por 6 procesadores RS64 IV de 668 MHz.

Se instala un nuevo servicio RAS y se aumenta la velocidad del enlace con la Sede de Alicante.

Se duplican las cuotas de correo para alumnos (de 3 a 6 MB) y PDI y PAS (de 15 a 30 MB).

Se cambia el software de servidor web de la UA a Apache y se modifica el entorno de publicación.

Se completa el aula de libre acceso anexa a la Biblioteca General con 40 ordenadores más.

Se dota a los departamentos de 80 ordenadores para tareas docentes.

La formación del PAS

Conjuntamente con el Servicio de Gestión de Personal se han impartido los siguientes cursos:

- Word para Windows avanzado. 6 cursos.
- Access. 7 cursos.
- Access avanzado. 3 cursos
- Excel. 9 cursos.
- Excel avanzado. 5 cursos.
- Creación y mantenimiento de páginas web. 9 cursos.

Mantenimiento hardware y software.

El grupo de microinformática ha realizado 4.680 intervenciones sobre PC de la Universidad y el servicio de mantenimiento de hardware un total de 1.653 reparaciones.

Se habilita un procedimiento para la baja en inventario del material informático. (http://www.ua.es/es/servicios/si/retirada_equipos/index.htm)

Tabarca

Se celebró la tercera edición del concurso de páginas Web TABARCA. Los galardones reconocen a las mejores páginas web informativas sobre la Comunidad Valenciana. El Jurado, reunido en pasado 14 de mayo en la Universidad de Alicante y presidido por Manuel Prada, decidió premiar a las siguientes páginas web: Mejor Página Web Global: El café del artista, Contenido: Fundación Max Aub, Diseño: Microrelatos en Internet, Arte y Cultura: El café del artista, Deportes: Marato i Mitja, Economía e Industria: Cortinas Antymar, Investigación: Se ha declarado desierto; Informática y web: Longue-Vue, Instituciones: Ajuntament de Benicarló, Medios de Comunicación: MundoEnergia.com, Ocio y turismo: Portal Postiguet.com, Personal; página personal de Mario, Salud: Linfoma.net, Servicios: Club de Ahorro familiar y Educación: Escola Pública Lluís Vives.

Campus Virtual

Un total de 16 becarios han dado soporte durante este curso para la resolución de incidencias. También se han impartido más de 900 horas de formación al 30% del profesorado. En septiembre de 2002 hay 38.528 alumnos dados de alta, 1.632 profesores (un 25% más que el curso pasado)

y 945 personas de administración y servicios (un 11% más que el curso pasado).

Desde septiembre de 2001 hasta agosto de 2002 se produjeron más de 787.247 conexiones al Campus virtual (un 83% más que el curso pasado), siendo el colectivo de alumnos el que más actividad ha registrado con un total de 697.836 conexiones.

Durante el curso pasado se realizaron 2.458 tutorías (un 132% de incremento), 105 debates (un 118% de incremento) y se publicaron 5.853 materiales nuevos (un 197% de incremento). En total hay publicados 9.653 materiales que se han descargado, durante el curso pasado, 493.565 veces.

En este curso 2001-2002 se ha incluido la opción de cumplimentar las actas a través del Campus Virtual. Un 47% de las actas de los estudios de primer y segundo ciclo se han introducido mediante este sistema así como un 25% de las de doctorado"

Bibliotecas.

Red de CD-ROM. Durante este curso académico se ha ampliado y actualizado el número de bases de datos instaladas a 119, las cuales son accesibles por cualquier usuario de la comunidad universitaria a través de los navegadores de Internet. Se han realizado 12.384 conexiones con la pasarela METAFRAME y 60.781 con ERL, realizándose un total de 687.475 consultas con esta última.

Se ha actualizado el servidor de bases de datos con la instalación de la nueva versión de Metaframe Xpa con suscripción sobre Windows 2000 Server.

También se ha ampliado el servicio de bases de datos en la Biblioteca de Ciencias jurídicas con la instalación de torres de Cd-Rom locales.

Programa UNICORN. Se ha completado la migración de los servidores de producción y pruebas a la versión 2000, la cual contempla la base de datos Oracle.

Programa WINSUMARIOS. Se continua con el procedimiento de captura de registros procedentes de la empresa Swets, además de la carga de los registros propios de la Universidad de Alicante. En la actualidad se disponen de 601.383 registros procedentes de 1.915 revistas.

Programa SOD. Se han trasladado los datos del antiguo servidor bajo el entorno DOS a uno nuevo, instalando la nueva versión en un servidor Windows 2000 Server con IIS. Además se han creado nuevos formularios de identificación para los usuarios de la Universidad y de introducción de datos. Se han añadido 2 usuarios más para la gestión interna de la aplicación.

Se ha actualizado el software de gestión bibliográfica Reference Manager a la versión 10, además de incrementar el número de usuarios concurrentes que pueden hacer uso del mismo. Se ha realizado una difusión general para todos los departamentos del campus.

Se ha configurado el cliente que permite el acceso a Scifinder, que es la versión en Internet de la base de datos Chemical Abstracts.

Se ha instalado en la Biblioteca de Ciencias jurídicas el gestor documental WinKnosys sobre Windows, el cual permite el almacenamiento y recuperación de información textual.

Registro.

Desde Enero de 2002 se encuentra operativo el nuevo sistema informático de Registro General. Este sistema adquirido al El Corte Inglés incorpora en sus procedimientos la normativa SICRES homologada por el Ministerio de Administraciones Públicas. El sistema permite mantener oficinas de registros auxiliares manteniendo la información en una única base de Datos centralizada. Durante los primeros 6 meses de 2002 se han instalado 7 oficinas de registro en varios centros.

Subcriterio 9b. Rendimiento de la unidad.

Como ya hemos indicado reiteradas veces, tenemos multitud de indicadores, echándose en falta que queden recogidos en un cuadro de mando. Ejemplo: proponemos los siguientes indicadores a falta de un estudio más exhaustivo:

Indicadores CPD

	Curso 1999-2000	Curso 2000-2001	Curso 2001-2002
Web institucional			
Paginas consultadas	18.640.000	28.400.000	37.081.000
Número de páginas máximo consultado en un mes	2.005.762	3.383.917	3.741.716
Número de páginas HTML	26.197	38.050	30.949
Número de documentos Word	-	1.421	2.125
Número de documentos PDF	-	2.492	3.038
Usuarios que mantienen páginas web			
Nuevos	29	37	251
Acumulados	83	120	271
Intervenciones de microinformática	4.079	4.589	4.680
Averías hardware	1.029	1.391	1.653
Campus Virtual			
Profesores dados de alta	880	1.354	1.632
PAS dado de alta	711	855	945
Conexiones	84.000	430.000	787.247
Tutorías	783	2.807	2.458
Debates	155	203	105
Publicación de materiales nuevos	1.834	3.802	5.853
Materiales descargados	-	-	493.565
Bibliotecas			
Conexiones METAFRAME	28.504	12.412	12.384

Conexiones ERL	46.560	54.621	60.781
Usuarios de correo electrónico *			
Nuevos PAS/PDI	573	723	462
Acumulados PAS/PDI	2.850	3.573	4.035
Nuevos alumnos	6.777	7.661	6.177
Acumulados alumnos	44.338	51.999	58.176
Usuarios de acceso telefónico *			
Nuevos	552	133	92
Acumulado		685	777

* Estas cifras corresponden a años naturales, es decir a final del año 2000, del 2001 y de 2002.

Indicadores de disponibilidad de servidores centrales

Period: January 2, 2003 to April 1, 2003

Report Date: Thu Apr 10 15:00:56 2003

Este informe recoge cuanto tiempo han estado fuera de servicio los servidores y servicios IP de cada uno de ellos los meses de enero a marzo (2.160 horas) de 2003.

Total Downtime Device	Outages	(days:hours:minutes)
Aitana		
SMTP	110	03:34
DNS	5	31
POP3	5	28
IMAP4	4	26
Device Downtime	14	41
Cervantes		
HTTP	12	27
Device Downtime	12	14
CV1		
HTTP	18	2:14:18
Device Downtime	49	1:08:12
CV15		
*HTTP	70	4:16:48
Device Downtime	253	23:14
Gala		
*Device Downtime	182	27:06:08
Gaudi		
HTTP	221	1:01:25
Device Downtime	237	1:17:31
Mailalu		
SMTP	121	1:20:41
IMAP4	71	16:00
POP3	82	14:20
Device Downtime	124	1:17:09
Montgo		
Device Downtime	130	1:17:40

Programa de evaluación de la Calidad

Criterios de Evaluación

oraapp		
HTTP	11	4:14:35
Device Downtime	129	2:01:29
Orion		
Device Downtime	136	1:13:45
Picasso		
Device Downtime	158	4:18:09
Proxy 0		
*Device Downtime	4	63:09:48
Proxy 1		
HTTP 8080	5	2:00:48
Device Downtime	6	2:01:29
Proxy 2		
*SNMP	1	57:06:10
HTTP 8080	13	18:10
Device Downtime	13	18:12
Refman		
Device Downtime	83	2:02:07
Serrella		
*FTP	22	58:01:43
HTTP	10	18:17
*Device Downtime	40	43:12:22
SRVPRG		
Device Downtime	33	-28
Sumarios		
HTTP	13	1:19:27
Device Downtime	13	1:19:27
TABARCA		
HTTP	14	1:06:11
Device Downtime	16	2:01:52
Webmail		
HTTPS	4	12
Device Downtime	26	2:00:18
WWWBD		
*Device Downtime	133	51:01:19
wwwbd2		
SMTP	27	1:05:31
HTTP	22	2:09:50
Device Downtime	72	2:01:47

* indicates that the device or service was still down as of April 1, 2003

Se echa en falta un indicador que mida la disponibilidad de la red local por edificios y global.

Puntos fuertes y débiles

Según la encuesta.

- **Puntos fuertes:**
No procede al carecer de encuestas.
- **Puntos débiles:**

No procede al carecer de encuestas.

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**
 - Resaltar la existencia de distintos indicadores para el seguimiento de los sistemas, aplicaciones y servicios gestionados por el Servicio de Informática.
- **Puntos débiles.**
 - Se echa en falta indicadores en diversas áreas, como por ejemplo: red, aplicaciones, etc.
 - No se dispone de una recogida sistemática de todos los indicadores en un cuadro de mandos.
- **Propuestas de mejora.**
 - Añadir los indicadores que se consideran inexistentes.
 - Crear el cuadro de mandos para la recogida sistemática de los indicadores.

Anexo A**INFORME DE GESTION DEL SERVICIO DE INFORMATICA (CENTRO DE PROCESO DE DATOS) DE LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE 1984-2002.****1983-1990. Epoca Sperry-Univac.**

El Centro de Proceso de Datos se crea en 1983 y disponía de un ordenador central SPERRY-UNIVAC Sistema 80 modelo 4 con 512 Kb de memoria principal, 2 discos fijos de 118 MB y uno removible de 72 MB, una impresora de 640 líneas por minuto, lectora de tarjetas perforadas y disquetera de 8 pulgadas y consola del sistema. En los locales del CPD, 7 terminales daban servicio al personal administrativo encargado de la gestión académica de los centros que conformaban la UA (Ciencias, Medicina, Filosofía y Letras, Económicas, Derecho, Magisterio y Empresariales). Dichas terminales también se utilizaban por el personal investigador que accedía al ordenador central para realizar cálculos. El desarrollo de las aplicaciones también se realizaba con estos terminales. En el área de gestión el lenguaje de programación utilizado era COBOL, mientras que en la científica el más extendido era el FORTRAN.

En 1985 se añade una cabina de expansión al ordenador central SPERRY-UNIVAC que permite la conexión de 8 terminales más hasta llegar a un total de 16 terminales locales y dos remotas. La memoria principal se amplía hasta 2 MB y se incorporan 2 discos fijos de 118 MB con lo que la capacidad total de almacenamiento en línea es de 0,544 GB. En esta ampliación también se adquiere una unidad de cinta y 10 terminales con impresoras matriciales esclavas. Estas terminales se empiezan a distribuir por los centros y algunos servicios centrales que se enlazan al ordenador central a través de cableado propio con topología radial.

En 1987 se adquirió durante ese año un ordenador IBM 9375 con 8MB de memoria principal, 0,8 GB en disco, unidad de cinta, impresora de 600 lpm, conexión a red local. Bajo el Sistema Operativo VM/SP y con FORTRAN como lenguaje más extendido, se dedicó a tareas de cálculo intensivo para uso del personal investigador. Esto permitió que el SPERRY-UNIVAC S-80 pasase a utilizarse exclusivamente para tareas de gestión.

La compra de un sistema de lectura óptica por marcas, permitió la mecanización de la introducción de calificaciones de las actas evitando su introducción por pantalla por parte de las secretarías de centros con el consiguiente ahorro de tiempo y disminución de errores.

Se adjudicó el concurso para dotar a los departamentos de una infraestructura de microinformática básica. A tal efecto se adquirieron 32 ordenadores IBM PC/XT 8086 con 640 KB de RAM, 2 disqueteras de 360 KB impresora matricial y tarjeta de conexión a red local Token-Ring. Estos microordenadores junto con 5 servidores PC/AT 80286 con 60 MB en disco duro y 1 MB de RAM fueron el núcleo de la red local del Campus de San Vicente.

Con ordenadores IBM PS/2 se montan las primeras aulas de informática que con 10 ordenadores en el CPD, 5 en la Escuela de Empresariales y otros 5 en Magisterio permiten realizar cursos de formación tanto para profesores como para PAS.

La red local enlaza ya los edificios del CPD, Derecho, Ciencias, Filosofía y Letras (Filología), Filosofía y Letras y Económicas formando un anillo de topología Token-Ring con tramos de cobre y fibra óptica.

Se adquiere un ordenador central IBM 9377 con 8 MB de memoria principal, con 3 GB en disco, unidad de cartuchos, impresora de 1.200 lpm y con conexión a la red local. El software está compuesto, principalmente, de sistema operativo VM/SP y VSE, base de datos relacional SQL/DS, lenguaje de programación de 4ª generación CSP. Se contrata con IBM el análisis y desarrollo de la aplicación de Personal para poder emitir las nóminas de todo el personal de la Universidad.

En 1990 se instala una línea de comunicaciones con la Universidad de Valencia, financiada por el Plan Nacional de I+D que permite la incorporación de la UA a la red EARN (European Academic and Research Network).

Se inicia el plan RIGES (Racionalización e Informatización de la Gestión) cuyo objetivo final es conseguir un sistema integrado que permita disponer de una información fiable, de forma rápida, en el lugar en que se necesite y que sea fácilmente manejable. La consecución de este objetivo conllevará el rediseño y desarrollo de todas las aplicaciones de gestión residentes en el ordenador SPERRY-UNIVAC y la previsión es que los primeros módulos de las aplicaciones existentes estén operativos en 1991. Se empiezan a emitir las nóminas de todo el personal de la UA utilizando ya la nueva aplicación que corre en el sistema IBM 9377 que pasa a ser mantenida por personal del CPD.

1991-1999. Epoca ordenador central IBM.

Se dotan a las Secretarías de Centros y a Servicios Generales de equipamiento básico para el acceso al ordenador central. Este consiste en un PC compatible con al menos 640 KB de RAM con conexión a la red e impresora de puesto. Como software de conexión se utiliza una emulación 3270.

En el nuevo sistema IBM se puso en marcha la aplicación de Gestión académica, con los módulos de matriculación y emisión de recibos. Para la matriculación se utilizaron impresos de lectura óptica que eran rellenados por los propios alumnos. Ese curso se matricularon 19.980 alumnos frente a los 7.338 que lo hicieron en el curso 83-84.

Se realizan los primeros trabajos, en colaboración con IBM, para el desarrollo del Sistema de Gestión Económica.

Se instala el programa de bibliotecas DOBIS-LIBIS y se imparte el primer curso de formación en dicho programa para los técnicos de bibliotecas.

En Enero de 1992 se sustituye el IBM 9377/90 por un IBM 9121/190 con 128 MB de memoria principal y 11.3 GB en disco. Dicho ordenador se encuentra conectado a la red local de la UA dando servicio tanto para informática de gestión como de apoyo a la investigación. Soporta dos sistemas operativos VM/ESA y VSE/ESA siendo este último bajo el que se encuentra el entorno de

desarrollo y producción de las aplicaciones de gestión. Por otra parte la unidad central incorpora un procesador vectorial que proporciona un rendimiento de 14 Mflops utilizándose para tareas de cálculo intensivo.

Bajo el sistema operativo VM se instala un servidor GOPHER con información de la Universidad y que es accesible a través de Internet.

En 1995 se adquieren dos ordenadores IBM Power PC modelo C-10 con 128 MB de RAM y 5 GB en disco con sistema operativo UNIX. Con la incorporación de estos dos equipos se empiezan a migrar los servicios de Internet que el CPD daba a través del IBM 9121 tales como News, FTP y E-mail.

En el mes de febrero de 1996 entra en servicio las nuevas líneas: una línea de 2MB que une los Campus de San Vicente y San Juan y dos líneas de 2MB que unen la Universidad de Alicante con Valencia.

Durante el mes de febrero de 1995 concluye la fase inicial de diseño del servidor Web de la Universidad con la transcripción del libro de estilo al entorno HTML. Se ha realizado un periodo de difusión en la red Internet del nuevo servidor Web de la Universidad. En el mes de octubre entra en servicio una remodelación total del Web con servicios tales como lista de asignaturas, directorio electrónico,...

En julio de 1997 se realiza un concurso para la remodelación de la red local por un importe de 25.000.000 pts. Se presentan IBM con dos ofertas, Unitronic y Telefónica. Se adjudica a IBM una oferta que básicamente consiste en la instalación de un backbone ATM entra la Biblioteca general y el CPD. Cada uno de estos nodos es un IBM 8260-G17 con un conmutador Ethernet y otro Token Ring. Estos dos nodos estén conectados entre si con dos enlaces ATM a 155 Mbps. Simultáneamente se segmenta la red.

En el curso 97-98 se puso en producción la Secretaría Virtual de la Universidad de Alicante que permite a los alumnos realizar trámites administrativos por Internet (consulta de notas, visualización de su expediente académico, etc.). Como elemento principal de esta aplicación entró en funcionamiento a finales de Julio de 1997 el sistema de matriculación a través de Internet. Mediante este sistema se matricularon, hasta el 15 de Octubre de 1997, más de 22.000 alumnos, siendo un 16% de los accesos realizados por ordenadores de fuera de la Universidad. La Universidad de Alicante ha sido la primera de España que ha implantado este sistema y el Servicio de Informática de la Universidad de Alicante obtuvo por ello el accesit de los premios otorgados este año por la Consultora Price Waterhouse y la revista PC-Week.

En septiembre de 1998 se pone en funcionamiento la nueva versión del web de la Universidad de Alicante. Desde esa fecha hasta julio del 1999 se han consultado más de 7.900.000 páginas cuando en todo el curso anterior esa cifra fue de 2.166.000. El nuevo web a fecha de julio tiene 12.130 páginas y más de 500 documentos PDF y DOC. Estas cifras no incluyen las páginas correspondientes al dossier de prensa que recoge 12.440 noticia. Desde diciembre de 1998 este web esta siendo auditado por la Oficina de Justificación de la Difusión, OJD, que por ejemplo en el mes de junio nos certifica más de 90.000 visitas a nuestro web. Por otra parte hay más de 30 unidades que mantienen sus correspondientes secciones de forma autónoma.

En noviembre de 1998 se presentó de forma oficial el Campus Virtual de la Universidad de Alicante. El Campus Virtual es un servicio de complemento a la docencia y a la gestión académica y administrativa, cuyo entorno es Internet y está dirigido tanto al profesorado como al alumnado y al personal de administración de la Universidad de Alicante. Por vez primera, se ha conseguido desarrollar una aplicación informática en una universidad española que conjuga a la perfección tanto los criterios técnicos como los criterios didácticos y de seguridad que se requieren para un proyecto de tal magnitud. Influye de forma muy positiva en la calidad de la docencia y de la gestión académica y administrativa, puesto que permite enriquecer, pero no sustituir, las relaciones entre profesores, alumnos, y gestores, superando las limitaciones espacio-temporales de las relaciones presenciales. El acceso a este servicio se realiza previa identificación del usuario o usuaria, mediante su DNI y un código personal secreto que garantiza la privacidad y exclusividad del servicio en cuestión.

Durante el año 1999 se trabaja en la migración de las aplicaciones de gestión que actualmente están en funcionamiento. Esta migración afecta a las aplicaciones de Recursos Humanos, Gestión Académica, Gestión Económica y Ordenación Docente y las fechas previstas de puesta en marcha de estas nuevas aplicaciones esta prevista para el último trimestre de 1999.

Curso 1999-2000

Renovación de las aulas de informática.

Se ha renovado el equipamiento de las aulas informáticas sustituyendo los equipos obsoletos (486 y Pentium 75) por nuevos equipos Pentium III 450 MHz con 64 MB de RAM y disco duro de 10 GB. También se han instalado 4 aulas nuevas en Ciencias, Magisterio y Económicas. Esto ha supuesto la adquisición de 700 equipos. En la actualidad dependientes de Servicio de Informática se encuentran operativas 13 aulas de informática.

Ordenadores de Libre Acceso en el Aulario I.

Se ha instalado en el Aulario I un aula de informática con 150 ordenadores de libre acceso para alumno. Estos están conectados a Internet y disponen como software básico el Office 97 Pro. El curso pasado ya disponían los alumnos de un equipamiento similar en la Biblioteca General, con lo cual este curso se inicia con 300 equipos de libre utilización por los alumnos.

Web institucional.

Desde septiembre de 1999 hasta agosto de 2000 se han consultado más de 18.640.000 páginas cuando en el curso anterior esa cifra fue de 7.900.000 y por primera vez se supero la cifra de 2.000.000 de páginas consultadas en un solo mes (mayo de 2000). El web a fecha de julio tiene 26.197 páginas (12.130 en julio de 1998) páginas y más de 1.825 documentos PDF y DOC (500 a finales del curso 98-99). Estas cifras no incluyen las páginas correspondientes al dossier de prensa que recogen 16.504 noticias (12.440 en julio de 99). Por otra parte hay más de 166 unidades que mantienen sus correspondientes secciones de forma autónoma.

Servicio de Acceso Remoto

Se ha habilitado un nuevo servicio de acceso remoto a la red local mediante Infovía que permite un mayor número de usuarios conectados simultáneamente y una mayor velocidad de acceso. Este servicio tiene en la actualidad 522 usuarios.

La formación del profesorado y PAS

Conjuntamente con el Servicio de Gestión de Personal se han impartido los siguientes cursos:

- Word para Windows. 10 cursos.
- Windows, Word, Internet y Correo Electrónico. 10 cursos.
- Internet: Navegación y Correo Electrónico. 10 cursos
- Access. 19 cursos.
- Excell. 13 cursos.
- Creación y mantenimiento de páginas web. 6 cursos.

Mantenimiento hardware y software.

El grupo de microinformática ha realizado 4.079 intervenciones (2.640 el curso 98-99) sobre PC de la Universidad y el servicio de mantenimiento de hardware un total de 1.029 reparaciones (828 el curso anterior).

Tabarca

El 10 de diciembre de 1.999 la Universidad de Alicante crea el Primer Concurso de páginas web denominado "Tabarca 2000" en el que pueden participar todas las personas que tienen web en el servidor con temas relacionados con la Comunidad Valenciana. El 29 de mayo del presente año, Tabarca ya cuenta con 5.200 enlaces y la Universidad de Alicante celebra la entrega de los primeros Premios Tabarca, con una gran fiesta audiovisual en la Sala Sempere del Museo de la Universidad de Alicante. Los galardones reconocen a las mejores páginas web informativas sobre la Comunidad Valenciana. El primer premio a la mejor página web global dotado con 150.000 pesetas lo recibió José Luis Navarro, responsable del área de Alicante de Lanetro.com. El Instituto Bernabeu de Fertilidad y Ginecología obtiene el premio a la mejor web de contenido y de salud. "Actua Comunicación Gráfica" reconocida como la mejor web de diseño; la periodista Mar Iglesias con la mejor página web de medios de comunicación por las páginas de Alacant Express; Canal de Cine Elche con la web de arte y cultura; Calzado Eli, con la de Economía e Industria; Aime Instituto Tecnológico Metalmecánico, con la educación; la Colla Muntanyenca de El Campello, con la de ocio y turismo; Sandorom S.L., con la de servicios; Observer Laboratorio Multimedia, con la de información y web; Penyal d'Ifach como mejor web personal y el Colegio Oficial de Graduados Sociales de Alicante con la mejor web de instituciones.

Servidores de tiempo

Se ha instalado un servicio que permite para poner en hora el reloj del ordenador, sincronizándolo con los servidores de tiempo que se han instalado en la Universidad. Éstos están a su vez sincronizados con un reloj atómico mantenido por el laboratorio de la Sección de Hora del Real Instituto y Observatorio de la Armada (R.O.A.) mediante un conjunto de patrones atómicos

de cesio. Este patrón sirve para generar la escala de tiempo UTC (R.O.A.) que es la Hora Legal Española. El R.O.A. mantiene en funcionamiento varios servidores que distribuyen el tiempo a través de internet siguiendo el protocolo NTP (versión 3) y que son el punto de referencia para la infraestructura de tiempo de RedIRIS a la cual se ha conectado la Universidad de Alicante.

Páginas personales para profesorado y PAS

Se ha habilitado un servicio que permite disponer de una página web personal al profesor o PAS que lo solicite. En la actualidad han solicitado disponer de una página personal 62 personas.

Ampliación de SP

Se amplía el equipo de cálculo científico con 4 nuevos nodos de las siguientes características:

Procesador: POWER3 200 MHz

Número de procesadores por nodo: 2

L1 cache: 64 KB datos/32 KB instrucciones

L2 cache: 4 MB

RAM: 512 MB

Anchura del bus PCI: 64 bits

Anchura del bus de memoria: 128 bits

Discos duros internos: 2 x 9.1 GB

Slots de expansión: 5 (3 PCI 32bits + 2 PCI 64bits)

Bahías de disco internas: 5

Nuevo router

Ante el crecimiento de tráfico de red se hace necesario la instalación de un nuevo router central, se instala un Cisco 3600.

Biblioteca de cintas

La necesidad de realizar copias de seguridad de los numerosos equipos utilizados como servidores de Internet, gestión, apoyo a la investigación, a la docencia,... ha obligado a la adquisición de un equipo diseñado específicamente para el manejo de una gran librería de cintas magnéticas. El equipo adquirido mediante concurso es una IBM Magstar con capacidad de manejar 180 cartuchos de 7GB cada uno mediante un brazo robotizado y 3 unidades de lectura escritura.

Gestión

Durante este curso se han renovado completamente las aplicaciones de gestión. El llamado "efecto 2000" ha dejado fuera de servicio el ordenador central IBM 9121 en el que residían las aplicaciones de gestión. Con este motivo se ha diseñado un nuevo sistema de gestión en un entorno UNIX. También se ha renovado el equipamiento informático de los centros de los departamentos.

Campus Virtual

Actualmente en el Campus Virtual hay datos de alta 31140 alumnos, 880 profesores y 711 personal de administración y servicios. También existen 83 usuarios de Secretarías de Centros y 74 de departamentos.

En total se han producido desde Noviembre de 1999 hasta Junio de 2000 casi 84.000 conexiones al Campus Virtual siendo el colectivo de alumnos el que mas actividad ha registrado con 70.032 conexiones.

Durante el curso 1999-2000 los profesores han publicado 355 anuncios, 558 fichas de Bibliografía recomendada y 112 temas de preguntas más frecuentes.

Se han realizado 198 controles, 783 tutorías, 155 debates y se han publicado 1834 materiales.

Bibliotecas.

Red de CD-ROM. Durante este curso se ha ampliado y mejorado el servicio de acceso a las bases de datos bibliográficas con la instalación de un servidor adicional de mayor capacidad de proceso y la reinstalación de las más de 80 bases de datos que son accesibles por este entorno, el cual permite acceder con la pasarela METAFRAME a los usuarios finales. Además se ha actualizado la conexión con la pasarela ERL, añadiendo el servicio de enlace con SilverLinker a revistas y la actualización permanente mediante la opción de Quickdata. Durante este curso se han realizado 28.504 conexiones con la pasarela METAFRAME y 46.560 con ERL, realizándose un total de 224.870 consultas.

También se han instalado ordenadores locales con múltiples bases de datos monousuarios con un sistema de protección y recuperación rápida.

Programa UNICORN. Se ha desarrollado una aplicación que permite la importación de los registros de usuarios procedente de las bases de datos de la Universidad residentes en Agora y Hominis, además de las que se incorporan de otros colectivos universitarios. A su vez se ha procedido a la exportación, tanto de los registros bibliográficos como de revistas, para su incorporación en el catálogo colectivo en línea REBIUN (Red de bibliotecas universitarias españolas). También en esta línea se está trabajando en la incorporación de registros en formato MARC procedentes de editores que facilitan y simplifican la catalogación bibliográfica. Se han mejorado los procedimientos de backup que son suministrados con la aplicación, y se ha instalado un nuevo servidor UNICORN que sirve para la prueba y comprobación de los diferentes módulos y listados. Este programa ha recibido 4.399.187 peticiones desde las páginas web durante este curso.

Programa WINSUMARIOS. Se ha instalado y configurado el servidor que contiene la aplicación, en el cual estarán los sumarios de las revistas que se reciben en la Universidad de Alicante. En la actualidad se están rediseñando las pantallas originales para adaptarlas al estilo corporativo del Web institucional.

Se ha adaptado el puesto de trabajo destinado a las personas con deficiencias visuales mediante el estudio e instalación del software y hardware adecuado para estos medios.

Curso 2000-2001Renovación de las aulas de informática.

Se han instalado 3 aulas nuevas en Optica y Geografía. En la actualidad dependen del Servicio de Informática 20 aulas de informática.

Ordenadores de Libre Acceso en el edificio de la Biblioteca General.

Se ha instalando en el edificio de la Biblioteca General un aula de informática con 250 ordenadores de libre acceso para alumno. Estos están conectados a Internet. El curso pasado ya disponían los alumnos de un equipamiento similar en la Biblioteca General y en el Aulario I, con lo cual este curso se inicia con 550 equipos de libre utilización por los alumnos.

Red local.

A lo largo de este curso se han incorporado a la nueva red local los edificios de Económicas, Derecho, Aulario III, Biotecnología, Ciencias V y Optica, Politécnica IV. La nueva red esta formada por un backbone Gigabit Ethernet y llega hasta el puesto de trabajo con una Ethernet conmutada a 100 MHz.

En junio se instalo una nueva línea de comunicaciones con la Universidad de Valencia incrementandose el ancho de banda desde los 4 Mbps a 17 Mbps.

Web institucional.

Desde septiembre de 2000 hasta agosto de 2001 se han consultado más de 28.400.000 páginas cuando en el curso anterior esa cifra fue de 18.640.000 y por primera vez se supero la cifra de 3.000.000 de páginas consultadas en un solo mes (julio de 2001). El web a fecha de julio tiene 38.050 páginas y más de 1.421 documentos DOC y 2492 documentos PDF. Estas cifras no incluyen las páginas correspondientes al dossier de prensa que recogen 20.510. Por otra parte hay más de 145 unidades que mantienen sus correspondientes secciones de forma autónoma.

Servicios Internet

Durante este curso se puso a disposición de los alumnos un servicio de páginas personales. Se ha desarrollado un sistema de Webmail que permite la consulta del correo electrónico desde un entorno web. También se ha instalado un nuevo sistema de búsqueda de páginas web.

En el servidor de correo electrónico se ha instalado un antivirus que filtra los mensajes que contienen virus.

Se actualizó el servidor de correo electrónico que ahora dispone de 4 procesadores. Una operación similar se llevó a cabo en el servidor de web que dispone ahora también de 4 procesadores.

La formación del profesorado y PAS

Conjuntamente con el Servicio de Gestión de Personal se han impartido los siguientes cursos:

- Word para Windows.5.
- Windows, Word, Internet y Correo Electrónico..
- Internet: Navegación y Correo Electrónico. 4 cursos.

- Access. 4 cursos.
- Excell. 5 cursos.

Creación y mantenimiento de páginas web. 10 cursos.

Mantenimiento hardware y software.

El grupo de microinformática ha realizado 4.589 intervenciones (4.079 el curso 99-00) sobre PC de la Universidad y el servicio de mantenimiento de hardware un total de 1.391 reparaciones (1.029 el curso anterior).

Tabarca

Se celebró la segunda edición del concurso de páginas Web TABARCA. Los galardones reconocen a las mejores páginas web informativas sobre la Comunidad Valenciana. El primer premio a la mejor página web global lo recibió Incus Technology, Tirant Lo Blanch obtiene el premio a la mejor web de contenido y Stalker Creación, S.L reconocida como la mejor web de diseño. La mejor página web de medios de comunicación fue para Vilaweb Alacant; Hercules. Net la mejor página de Deportes, el Museo Arqueológico Municipal de Alcoy el de arte y cultura; Incus Technology, S.L., la de Economía e Industria; Alquimi@, la educación; Paella World, la de ocio y turismo; Imco, la de servicios; Stalker Creación, S.L., la de informatica y web; Galería FGM Picture como mejor web personal y la Diócesis de Orihuela-Alicante con la mejor web de instituciones.

Campus Virtual

Actualmente en el Campus Virtual hay dados de alta 38.374 alumnos, 1.354 profesores y 855 personal de administración y servicios. También existen 83 usuarios de Secretarías de Centros y 74 de departamentos.

En total se han producido desde Septiembre de 2000 hasta Agosto de 2001 más de 430.000 conexiones al Campus Virtual siendo el colectivo de alumnos el que mas actividad ha registrado con 381.039 conexiones.

Durante el curso 2000-2001 los profesores han publicado 1.558 fichas de Bibliografía recomendada y 146 temas de preguntas más frecuentes.

Se han realizado 2.807 tutorías, 203 debates y se han publicado 3.802 materiales.

Registro de la Universidad.

Instalación y configuración de la aplicación Sicres para la gestión del Registro General de la Universidad. En la actualidad se disponen de 3 puntos de acceso dentro de la mencionada oficina.

Bibliotecas.

Red de CD-ROM. Durante este curso se ha añadido el cliente Linux a la pasarela METAFRAME, así como se ha ampliado y actualizado el número de bases de datos instaladas a 87, las cuales son accesibles por cualquier usuario de la comunidad universitaria a través de los navegadores de Internet. También se ha instalado la nueva versión de la pasarela ERL en un nuevo servidor con el sistema operativo Linux Red Hat 7.0, configurándolo para poder instalar las nuevas bases de datos que se editan en el soporte DVD. Se ha enlazado el resultado de la búsqueda en esta última pasarela con las revistas catalogadas en la aplicación de gestión bibliográfica UNICORN. En este curso académico se han

realizado 12.412 conexiones con la pasarela METAFRAME y 54.621 con ERL, realizándose un total de 544.619 consultas con esta última.

También se ha instalado un servidor de bases de datos en la sección de catalogación de la Biblioteca General para su uso local en los casos de imposibilidad de conexión a la red general de la Universidad.

Programa UNICORN. Se ha completado la aplicación propia ya desarrollada con la importación de los registros de usuarios de la Universidad con el colectivo de becarios de investigación, así como la carga del email de los usuarios para su posterior comunicación con este a través de este formato electrónico principalmente. Se ha puesto en marcha un nuevo servidor de pruebas para la migración del actual a un entorno Oracle, así como la adaptación del Web actual del catálogo bibliográfico utilizando además un protocolo seguro de comunicación con el usuario. También se ha desarrollado una nueva aplicación que permite la adaptación de la lectura de los 4 terminales de código de barras, de nueva adquisición, al formato necesario para el inventariado de los materiales que componen el catálogo bibliográfico de la Universidad.

Programa WINSUMARIOS. En primer lugar se han adaptado los registro procedente de la empresa Intro a este formato de gestión de sumarios de revistas. Posteriormente se configuró el sistema para la captación y proceso semanal de los registro procedente de la empresa Swets, y finalmente se completó con la instalación y configuración de 8 lectores de mano ópticos con OCR para la lectura manual de aquellas revistas no disponibles por los métodos anteriores. En la actualidad se disponen de 367.118 registros procedentes de 1.785 revistas.

Se ha adquirido el software RPM (Remote Print Manager) para la copistería situada en la Biblioteca General, el cual funciona como servidor remoto de impresión de los puestos de acceso libre situados en dicho edificio. A su vez se han actualizado dichos puestos para la utilización de este servicio.

Se han adaptado 2 puestos en la Biblioteca General para el uso de estudiantes de Filología Árabe, configurando todo el software allí instalado así como el teclado.

Se ha adquirido el software de gestión bibliográfica Reference Manager, el cual permite construir una base de datos importando las referencias descargadas a un archivo propio, para posteriormente realizar búsquedas en ellas. Se pueden exportar las citas bibliográficas a documentos siguiendo normas internacionales. La mencionada aplicación se ha probado en este momento con éxito en varios departamentos del Campus.

Curso 2001-2002

Red local.

A lo largo de este curso ha proseguido la incorporación a la nueva red local de los siguientes edificios Ciencias I, Ciencias III, Rectorado y Servicios Generales, Ciencias Sociales, Institutos, Aulario I, German Bernacer, Torre de Control, Colegio Mayor, Museo, Filosofía y Letras C y CTQ.

Web institucional.

En junio se estrena un nuevo diseño para la página principal y las secciones.

Desde septiembre de 2001 hasta agosto de 2002 se han consultado más de 37.081.00 páginas cuando en el curso anterior esa cifra fue de 28.400.000. Durante este curso se ha superado el número máximo de páginas consultadas en un mes en Mayo de 2002 con 3.741.716 paginas. Ese mismo mes se alcanzó el máximo número de equipos distintos que accedieron a nuestro web alcanzándose una cifra de 290.076 equipos distintos. El web en septiembre de 2002 tiene 30.949 páginas y más de 2.125 documentos DOC y 3038 documentos PDF. Por otra parte hay más de 145 unidades que mantienen sus correspondientes secciones de forma autónoma.

Infraestructuras

Se actualiza el servidor de bases de datos corporativas, IBM RS6000 H80, con la sustitución de los dos procesadores RS64 III de 450 MHz por 6 procesadores RS64 IV de 668 MHz.

Se instala un nuevo servicio RAS y se aumenta la velocidad del enlace con la Sede de Alicante.

Se duplican las cuotas de correo para alumnos (de 3 a 6 MB) y PDI y PAS (de 15 a 30 MB).

Se cambia el software de servidor web de la UA a Apache y se modifica el entorno de publicación.

Se completa el aula de libre acceso anexa a la Biblioteca General con 40 ordenadores más.

Se dota a los departamentos de 80 ordenadores para tareas docentes.

La formación del PAS

Conjuntamente con el Servicio de Gestión de Personal se han impartido los siguientes cursos:

- Word para Windows avanzado. 6 cursos.
- Access. 7 cursos.
- Access avanzado. 3 cursos
- Excel. 9 cursos.
- Excel avanzado. 5 cursos.
- Creación y mantenimiento de páginas web. 9 cursos.

Mantenimiento hardware y software.

El grupo de microinformática ha realizado 4.680 intervenciones sobre PC de la Universidad y el servicio de mantenimiento de hardware un total de 1.653 reparaciones.

Se habilita un procedimiento para la baja en inventario del material informático. (http://www.ua.es/es/servicios/si/retirada_equipos/index.htm)

Tabarca

Se celebró la tercera edición del concurso de páginas Web TABARCA. Los galardones reconocen a las mejores páginas web informativas sobre la

Comunidad Valenciana. El Jurado, reunido en pasado 14 de mayo en la Universidad de Alicante y presidido por Manuel Prada, decidió premiar a las siguientes páginas web: Mejor Página Web Global: El café del artista, Contenido: Fundación Max Aub, Diseño: Microrelatos en Internet, Arte y Cultura: El café del artista, Deportes: Marato i Mitja, Economía e Industria: Cortinas Antymar, Investigación: Se ha declarado desierto; Informática y web: Longue-Vue, Instituciones: Ajuntament de Benicarló, Medios de Comunicación: MundoEnergia.com, Ocio y turismo: Portal Postiguet.com, Personal; página personal de Mario, Salud: Linfoma.net, Servicios: Club de Ahorro familiar y Educación: Escola Pública Lluís Vives.

Campus Virtual

Un total de 16 becarios han dado soporte durante este curso para la resolución de incidencias. También se han impartido más de 900 horas de formación al 30% del profesorado. En septiembre de 2002 hay 38.528 alumnos dados de alta, 1.632 profesores (un 25% más que el curso pasado) y 945 personas de administración y servicios (un 11% más que el curso pasado).

Desde septiembre de 2001 hasta agosto de 2002 se produjeron más de 787.247 conexiones al Campus virtual (un 83% más que el curso pasado), siendo el colectivo de alumnos el que más actividad ha registrado con un total de 697.836 conexiones.

Durante el curso pasado se realizaron 2.458 tutorías (un 132% de incremento), 105 debates (un 118% de incremento) y se publicaron 5.853 materiales nuevos (un 197% de incremento). En total hay publicados 9.653 materiales que se han descargado, durante el curso pasado, 493.565 veces.

En este curso 2001-2002 se ha incluido la opción de cumplimentar las actas a través del Campus Virtual. Un 47% de las actas de los estudios de primer y segundo ciclo se han introducido mediante este sistema así como un 25% de las de doctorado"

Bibliotecas.

Red de CD-ROM. Durante este curso académico se ha ampliado y actualizado el número de bases de datos instaladas a 119, las cuales son accesibles por cualquier usuario de la comunidad universitaria a través de los navegadores de Internet. Se han realizado 12.384 conexiones con la pasarela METAFRAME y 60.781 con ERL, realizándose un total de 687.475 consultas con esta última.

Se ha actualizado el servidor de bases de datos con la instalación de la nueva versión de Metaframe Xpa con subscripción sobre Windows 2000 Server.

También se ha ampliado el servicio de bases de datos en la Biblioteca de Ciencias jurídicas con la instalación de torres de Cd-Rom locales.

Programa UNICORN. Se ha completado la migración de los servidores de producción y pruebas a la versión 2000, la cual contempla la base de datos Oracle.

Programa WINSUMARIOS. Se continua con el procedimiento de captura de registros procedentes de la empresa Swets, además de la carga de los registros propios de la Universidad de Alicante. En la actualidad se disponen de 601.383 registros procedentes de 1.915 revistas.

Programa SOD. Se han trasladado los datos del antiguo servidor bajo el entorno DOS a uno nuevo, instalando la nueva versión en un servidor Windows 2000 Server con IIS. Además se han creado nuevos formularios de identificación para los usuarios de la Universidad y de introducción de datos. Se han añadido 2 usuarios más para la gestión interna de la aplicación.

Se ha actualizado el software de gestión bibliográfica Reference Manager a la versión 10, además de incrementar el número de usuarios concurrentes que pueden hacer uso del mismo. Se ha realizado una difusión general para todos los departamentos del campus.

Se ha configurado el cliente que permite el acceso a Scifinder, que es la versión en Internet de la base de datos Chemical Abstracts.

Se ha instalado en la Biblioteca de Ciencias jurídicas el gestor documental WinKnosys sobre Windows, el cual permite el almacenamiento y recuperación de información textual.

Registro.

Desde Enero de 2002 se encuentra operativo el nuevo sistema informático de Registro General. Este sistema adquirido al El Corte Inglés incorpora en sus procedimientos la normativa SICRES homologada por el Ministerio de Administraciones Públicas. El sistema permite mantener oficinas de registros auxiliares manteniendo la información en una única base de Datos centralizada. Durante los primeros 6 meses de 2002 se han instalado 7 oficinas de registro en varios centros.

Anexo B. Resultado Encuesta clientes internos.

PROPUESTA DE ENCUESTA PARA CONOCER LA SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES/USUARIOS DEL SERVICIO.

a) ¿Cuál es el motivo o motivos por los que ha tenido que relacionarse con este Servicio?

- *Por el ordenador*
- *Reparación de ordenador o impresora*
- *Problemas de Software*
- *Instalación de software para asignaturas en el Aula de Informática del Aulario de Óptica*
- *Impartición de un curso (de color) al Servicio de Informática*
- *Aulas de informática, averías hardware, servicio página web, conexión red Universidad, compra de licencias, etc...*
- *Instalación de software o configuración del mismo, tanto en ordenadores de uso personal como de aulas.*
- *Corrección de exámenes con lector óptico (2 resp.)*
- *El Servicio en el que trabajo (Gestión Académica) desarrolla su labor en continua coordinación con el Servicio de Informática*
- *Solicitud de listados*
- *Procedimiento de matrícula*
- *Gestión académica*
- *Ágora*
- *Problemas con el ordenador*
- *Pérdida de archivos*
- *Sobrecarga del ordenador*
- *Repetición automática de e-mail a partir de uno concreto*
- *Lentitud del sistema*
- *Instalación de programas y antivirus*
- *Básicamente instalación de software, y especialmente cuestiones relacionadas con Internet, puntos de conexión, navegadores, etc.*
- *Partes de mantenimiento*
- *Asesoramiento edición web*
- *Cursos de formación*
- *Motivos de trabajo (4 resp.)*
- *Por motivos de trabajo con los equipos informáticos (mantenimiento y reparación de averías, consultas, publicación y mantenimiento de páginas web, cursos de formación).*
- *Sala de ordenadores*
- *Ordenadores personales*
- *Instalación de red*
- *Avería en un ordenador*

b) ¿Conoce la finalidad de la actividad que se lleva a cabo en este Servicio?

SI	17
NO	2

c) Si su respuesta ha sido afirmativa, ¿Cómo ha tenido conocimiento de ello?

- *A través de la Web de la Universidad (6 resp.)*
- *Comentarios de compañeros (4 resp.)*
- *A través del trabajo diario (3 resp.)*
- *Por que me arreglan el ordenador*
- *Por el uso*
- *Conozco algunos de los fines por las circunstancias de mi trabajo. Supongo que no los conozco todos*
- *Porque conocemos a parte de las personas que trabajan en el Servicio desde hace tiempo y la relación es , aparte de profesional, también personal.*
- *Contactando directamente con el personal y utilizando el sistema informático puesto a punto por el Servicio.*

d) Cuándo ha necesitado de alguno de los servicios que prestamos, ¿sabía a quién tenía que dirigirse y qué tenía que hacer?

SI	16
NO	3

Si lo desea, comente cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario, sugerencia o ampliación de los puntos anteriores:

- *No me parece adecuado que el horario durante junio y septiembre sea hasta las 14h.*
- *El horario técnico está bien, pero el real no lo conozco, porque con bastante asiduidad es prácticamente imposible ponerse en contacto con distintas personas del Servicio.*
- *Todas las respuestas están contestadas en base a la relación con la persona que ha prestado el servicio pero, en general, la relación con el Servicio es satisfactoria.*
- *Mejor información sobre licencias software.*

Anexo C. Formulario de encuesta a Clientes internos.

PROPUESTA DE ENCUESTA PARA CONOCER LA SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES/USUARIOS DEL SERVICIO.

El Servicio de Informática, comprometido con sus clientes, está interesado en conocer sus expectativas y su grado de satisfacción respecto del servicio y atención recibidos, por lo que ruega rellene la presente encuesta:

Responda directamente en esta hoja a las cuatro preguntas siguientes

a) ¿Cuál es el motivo o motivos por los que ha tenido que relacionarse con este Servicio?

b) ¿Conoce la finalidad de la actividad que se lleva a cabo en este Servicio?

- # SI
- # NO

c) Si su respuesta ha sido afirmativa, ¿Cómo ha tenido conocimiento de ello?

d) Cuando ha necesitado de alguno de los servicios que prestamos, ¿sabía a quién tenía que dirigirse y qué tenía que hacer?

- # SI
- # NO

Responda a las preguntas siguientes en la HOJA DE LECTURA ÓPTICA que se adjunta, considerando la escala “SIN OPINIÓN a TOTALMENTE DE ACUERDO”.

1. El horario de atención al usuario me parece satisfactorio (de 8 a 21 horas).

2. El personal del Servicio está cualificado para las tareas que realiza.

3. El trato recibido es considerado y amable.
4. El personal da imagen de confianza.
5. El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios.
6. El Servicio conoce las necesidades de los usuarios.
7. El usuario conoce las posibilidades que ofrece el Servicio de Informática.
8. El Servicio recoge las quejas y sugerencias de los usuarios de manera satisfactoria.
9. El Servicio dispone de documentación escrita que facilita para relacionarse con los usuarios.
10. El tiempo transcurrido desde su solicitud de información y la respuesta por parte del personal del Servicio es satisfactorio.
11. El tiempo transcurrido desde la solicitud de un servicio y la respuesta por parte del personal del Servicio es satisfactorio.
12. El Servicio se implica en la resolución de la necesidad o problema planteado es accesible.

- 13 La señalización para acceder hasta las instalaciones del Servicio es clara.

- 14. El acceso a las instalaciones del Servicio es satisfactorio.

- 15. El asesoramiento prestado por el personal del Servicio para realizar gestiones relacionadas con el servicio prestado es satisfactorio.

- 16. Valoración global: El desempeño de las funciones del Servicio ha sido satisfactoria.

- 17. Valoración global: La mejora del Servicio, con respecto a la última vez que se relacionó con el mismo, ha sido satisfactoria.

Si lo desea, comente cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario, sugerencia o ampliación de los puntos anteriores:

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

Anexo D. Resultado de la encuesta al personal del servicio.

ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

- 1.- Correo electrónico (4)
 Por reunión (31)
 Personalmente
 Curso selectivo de promoción interna
 Por correo
 En una presentación
- 5.- Puede mejorar el servicio (4)
 Para mejorar (7)
 Mejorar procesos y comunicación interna
 No ajustado a este servicio
 Debería ser auditoría externa
 Mejoraría la eficiencia
 Cualquier proceso de evaluación es bueno con el fin de controlar y detectar puntos débiles (3)
 Si se cumple sí
 Es difícil autoevaluar y mejorar tareas dinámicas
 No creo que vaya a modificar la forma de funcionar del servicio
 Evaluación: fondo buena / forma(?)
 No creo que se obtengan resultados
 Se considera una opinión muy parcial
 Es el primer paso para mejorar

Las cuestiones deberían ser más concretas

Dado el carácter técnico y tecnológico posiblemente debería existir un cuestionario específico para el Servicio de Informática

Las respuestas tienen que ser “sí”, “no” o “ns/nc”

ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 1: POLÍTICA Y ESTRATEGIA

- 1.- Reunión informativa y cursillo de formación (3)
 Por necesidad del servicio
 Te los imaginas, pero nadie te los da a conocer de forma explícita
 De ninguna manera
 Lo que voy “pillando” de aquí y de allá
 Al entrar alguien explica todo lo que se hace y presenta a las personas (2)
 En la *web*

No se me ha informado

Las respuestas tienen que ser “sí”, “no” o “ns/nc”

- 18.- Jefe del servicio (3)
Compañeros y superiores
Jefe de sección
Nadie (2)

Poca formación de calidad

**ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE
EL CRITERIO 2: PERSONAS**

- 1.- Cada persona desempeña un papel determinado que cumplen el 100% (su rendimiento)
No sé las funciones de parte del personal
No puedes disponer del personal como quieras, ya que está sujeto a legislación
Equilibrio entre necesidades personales y del servicio
Porque es eficaz
El aprendizaje es continuo
El servicio funciona más o menos bien y hay buen ambiente de trabajo
- 4.- Aquí todo es autodidacta
No garantiza en cuanto que me da los medios necesarios para que pueda aprender
La formación continua ha funcionado hasta ahora
La promoción interna está sujeta a legislación
Procesos de promoción
No hay cursos de formación (2)
No hay cursos de actualización
Hasta el momento siempre he tenido algún aliciente nuevo y el trabajo no se me hace pesado
No es su objetivo
Más formación
- 10.- El edificio se ha quedado antiguo y pequeño, haría falta renovar ciertas instalaciones y/o mobiliario
- 11.- Bases de datos (2)
Red campus
Cursos *web* (2)
Cualquiera, pues no he recibido casi ninguno que afecte directamente a la tarea que desarrollo (2)
Flash
Coreldraw
Oracle (4)
Cursos orientados al trabajo que realmente desempeñas
Más cursos de desarrollo de *software*
Cursos para el personal del servicio orientado al área en el que trabajan (7)
Tecnologías Internet

No hay oferta

Herramientas que se utilizan en el trabajo

Cursos de mantenimiento de *hardware* y sobre las últimas tecnologías

SQL-Server

ASP

W2000

Mayor nivel

Más específicos

Cualquiera porque no hay nada en la actualidad

Ampliarlo para que el personal no sólo dé cursos, sino que también los pueda recibir (aunque sea a través de empresas externas)

PHP

Diseño gráfico orientado a *web*

Sería muy específicos y externos

Uso de programas de traducción automática a todo el PAS que publica en la *web*

- 17.- Aunque sea una palmadita en la espalda
Remuneración económica (3)
Debería valorarse más a personas que ocupando un puesto de categoría inferior hacen funciones de un puesto superior (2)
Incentivando iniciativas
Extras

Últimamente se detectan tensiones entre trabajadores nuevos y los más antiguos del Servicio

**ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE
EL CRITERIO 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES**

Me parecería bien que se evaluase periódicamente la satisfacción de los clientes, pero establecer indicadores como los del punto 9 me parece exagerado y no sé si sería útil.

Anexo E. Resultado de la encuesta al personal del servicio (desglose por criterio)ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

Trata de recoger la opinión del personal del Servicio sobre el proceso de autoevaluación que se va a realizar y su conocimiento del mismo, dentro y fuera de su Universidad.

Respuestas: Pon un valor comprendido entre uno y 10, según el siguiente criterio:

1: nada de acuerdo, 10: totalmente de acuerdo. Solo valores enteros, sin decimales.

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0*	Valoración
1	¿Sabes que el Servicio se está autoevaluando? ¿Cómo se te ha informado?							3	1	1	31	2	
2	¿Sabes cómo se ha constituido el grupo de evaluación?	4	1	1		5	1	2	3	1	19	1	
3	¿Te parece adecuado?		1			7	1		6	5	18		
4	¿Se te ha consultado sobre el proceso?	3	2		1	4		1	10	1	13	3	
5	¿Lo consideras útil? ¿Por qué?	1	2	2		5	1	6	8		11	2	

6	¿Conoces el proceso que se está siguiendo?	1		2	2	7	5	8	4		8	1	
7	¿Conoces la metodología que se va a aplicar en este proceso?	4	2	4	1	7	7	6			7		
8	¿Consideras que debería haber una formación previa para todos los miembros del Servicio?	3		5	2	6	1	3	6	2	10		
9	¿Has realizado alguna acción de formación sobre calidad y mejora continua?	18	3	2	1	1		1	2		4	6	
10	¿Crees que este tema debería figurar en el Plan de Formación del PAS?	3	1	1	3	5	3	7	4	1	9	1	
11	¿Sabes que existe un Plan de Calidad de las Universidades a nivel nacional?					2	1	4	5	5	21		
12	¿Sabes que tu Universidad participa desde hace varios años en este Plan?	1	1	1	1	4	1	5	4	3	17		

0* = No han respondido

CRITERIO 1: POLÍTICA Y ESTRATEGIA

En este criterio se trata de analizar cómo el Servicio desarrolla su Misión y su Visión y las pone en práctica a través de una clara Estrategia orientada hacia los agentes y personas con quienes interactúa, utilizando los mecanismos adecuados.

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0*	Valoración
1	¿Conoces los objetivos generales del Servicio? ¿Cómo se te ha informado?.....	3	1	5	1	5	2	6	12	1	2		
2	¿Consideras que esos objetivos se cumplen?	2		3	2	2	2	4	15	5	2	1	
3	¿Crees que para definir esos objetivos se ha tenido en cuenta la mejora de la calidad del servicio?	4	1	6	3	8	5	5	2		3	1	
4	¿Has participado en la definición de los objetivos de tu lugar de trabajo?	13	1	5	1	5	3	3	3	1	1	2	
5	¿Crees que el Servicio tiene identificados a sus clientes/usuarios?			2	3	1	1	1	14	7	9		
6	¿Considera el Servicio a sus clientes/usuarios a la hora de fijar sus objetivos?	1		3	1			5	20	1	5	2	
7	¿Se demanda información a los clientes/usuarios, para definir la Política del Servicio?	3	1	4	1	4	7	5	10		1	1	
8	¿Y a los proveedores?	6	4	2	1	10	1	3	2		2	6	
9	¿Y al propio personal del Servicio?			3	3	4	3	4	5		2	1	
10	¿Se preocupa el Servicio por conocer tus expectativas y necesidades?	6	4	8	1	5	7	4	3				
11	¿Usa el Servicio indicadores de resultados?	8	7	5	1	8	2	1	1			4	
12	¿Consideras que estás al día en la legislación que puede afectar a tu trabajo diario?	8	3	4	5	7	3	4	3		1		
13	¿Usa el Servicio la creatividad de su personal para sus procesos de gestión?	4	2	5	1	6	7	4	5	3	1		
14	¿Se revisan los objetivos del Servicio?	6	3	5	3	7	4	4	2	1		2	
15	¿Se hace de forma sistemática?	6	6	6	1	9	4	1	1	1		2	
16	¿Crees que el Servicio está preparada para adaptarse a todo tipo de	2	1	7	4	8	2	7	2	3	1	1	

	cambios?												
17	¿Conoces cuáles son tus responsabilidades?	1		3	2	3	4	6	8	8	3		
18	¿Alguien se ha interesado alguna vez por comprobar si conoces los objetivos del Servicio? ¿Quién?.....	10	10	7	1	5	3	1				1	
19	¿Se te pregunta sobre tus necesidades de formación?	14	9	2	1	5	2	2	1	1		1	

CRITERIO 2: PERSONAS

En este criterio se trata de analizar cómo el Servicio desarrolla, conduce e impulsa el pleno potencial de las personas, de forma individual o en equipo, con el fin de contribuir a su eficaz y eficiente gestión.

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0*	Valoración
1	De forma general, ¿consideras adecuada la gestión de las personas que se realiza desde el Servicio? ¿Por qué?		1	4	1	6	2	9	11		3	1	
2	¿Consideras adecuado el proceso de selección de personal que sigue tu Universidad?	1	3	2	2	7	3	11	4	1	3	1	
3	¿Consideras adecuado el proceso de asignación al puesto de trabajo?	2	3	3	4	7	5	8	3		3		
4	¿Sientes que el Servicio garantiza tu desarrollo profesional? ¿Por qué?		4	4	2	9	3	8	7			1	
5	¿Crees que hay buen ambiente interno en el Servicio?		1	2	1	2	2	4	12	7	7		
6	¿En función de tu respuesta anterior, crees que ese ambiente es, en buena parte, consecuencia de la actuación del Jefe del Servicio?	2	3	4	1	1	6	6	9	3	3		
7	¿Piensas que se recoge tu opinión de forma sistemática?	4	5	4	1	5	7	7	4			1	
8	¿Se ha preocupado el Servicio por conocer cuáles son tus principales competencias y deficiencias?	3	5	5	4	12		9					
9	¿Consideras que el Plan de Formación satisface tus necesidades actuales?	13	5	11	2	6						1	
10	¿Consideras que el Plan de Formación puede responder a las necesidades futuras del Servicio?	12	4	9	5	6						2	
11	¿Consideras que debería ampliarse la oferta formativa del Plan de Formación?: En caso afirmativo ¿qué cursos crees necesarios?		2	1	1	1		1	6	3	20	3	
12	¿Crees que, de algún modo, el Servicio realiza una autoevaluación sistemática del desarrollo de sus funciones?	2	4	9	3	7	6	4	2			1	
13	¿Consideras que existe una adecuada delegación de funciones en la toma de decisiones?	1	3	4	4	6	3	12	3			2	
14	¿Piensas que hay un mecanismo de comunicación adecuado con tus compañeros y con tus superiores?		1	5	2	3	7	7	6	3	4		
15	¿Se realiza, de forma sistemática, un intercambio de experiencias entre compañeros del Servicio para mejorar tus capacidades personales?	4	6	8	2	9	4	3	1			1	

16	¿Crees que se valora adecuadamente tu trabajo?		2	5	1	8	4	9	5	1	2	1	
17	¿Piensas que debería haber algún tipo de reconocimiento especial que sirviese como motivación al trabajo diario? ¿Cómo?		1	5	1	8	1	5	7	1	7	2	
18	¿Consideras que tu puesto de trabajo reúne las mínimas condiciones de seguridad, higiene, etc., que le corresponderían?	1	2	6	2	2	6	5	7	1	6		
19	¿Se preocupa el Servicio de que no existan conflictos o tensiones entre su personal?	2	1	3	3	6	2	7	7	4	3		
20	¿Has planteado alguna iniciativa para mejorar algún proceso, o parte del mismo, de los llevados a cabo en el Servicio?	6	3	3		6	3	7	5	2	3		
21	¿Estas iniciativas, en su caso, se han tenido en cuenta?	3	3	5	2	4	5	4	4	3	2	3	

CRITERIO 3: ALIANZAS Y RECURSOS

Este criterio evalúa cómo el servicio gestiona sus recursos internos (espacios, equipos, materiales, de información, de los conocimientos de su personal, tecnológicos, etc.), y también los externos (vinculación con proveedores, con otros servicios universitarios, con otras entidades, etc.); todo ello con el fin de apoyar su eficiente y eficaz gestión.

Para ello se trata de analizar si el Servicio se preocupa por mejorar sus relaciones con otros servicios de la propia Universidad o con organizaciones o instituciones externas a la misma; si gestiona y asigna sus recursos de forma sistemática y profesional; si dispone de un sistema de información fiable y actualizado sobre esa gestión; y si ello le permite controlar y mejorar su uso eficiente para el logro de sus objetivos.

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0*	Valoración
1	¿Consideras que el Servicio tiene que relacionarse con otras unidades similares, ajenas a la Universidad?	1		3	2	2		4	8	3	14		
2	¿Sabes si existen esas relaciones?	10	9	3	3	4	1	4			4		
3	¿Se mejoran la prestación de los servicios del Servicio por medio de esa relación?	7	5		1	9	1	2	6		3	3	
4	¿El Servicio promueve acciones de mejora de la calidad basadas en experiencias obtenidas en su relación con otras personas u organizaciones externas?	3	6	4	2	7	5	4	2		3	1	
5	¿La gestión de los recursos (informáticos, de equipamiento, mobiliario, fungible, etc.) se efectúa teniendo en cuenta la planificación y la estrategia del Servicio?	1	1	6	3	7	4	5	6	1	3	1	
6	¿Las aplicaciones informáticas que utilizo están bien adaptadas a mis necesidades y facilitan el trabajo?	1	2	3	1	2	4	8	14		3		
7	¿Se identifican y establecen objetivos de mejora continua en la gestión de los recursos anteriores?	3	1	6	5	7	6	3	4		1	2	
8	¿Se valoran las acciones realizadas para mejorar la eficacia y la eficiencia en la gestión de dichos recursos?	2	2	5	2	8	7	5	2		1	4	
9	¿Se ordena el uso de los espacios físicos de acuerdo con las necesidades de los clientes y para facilitar su accesibilidad?	5	5	2	3	5	5	5	5		1	2	
10	¿La gestión y disposición de las instalaciones permite trabajar bien al personal?	3	3	3	2	3	5	8	5	3	3		

11	¿Se promueve el uso de materiales reciclados y reciclables?	3	5	6	3	12	2		3		4		
12	¿La unidad promueve el uso de las nuevas tecnologías que favorezcan la mejora de la prestación del servicio?		3	2	2	3	1	4	14	3	6		
13	¿El Servicio facilita información a su personal y a sus clientes de acuerdo con sus necesidades?		2	2	2	6	7	6	7		4	2	
14	¿El Servicio identifica qué información y conocimientos necesita cada puesto de trabajo en beneficio de las personas y los clientes?	2	3	5	3	8	5	5	3		3	1	
15	¿Se valoran las aportaciones del personal para enriquecer el conocimiento necesario de la unidad?	2	1	4	1	6	7	10	3		3	1	

CRITERIO 4: LIDERAZGO

En este criterio se debe analizar cómo se desarrollan y se ponen en práctica la cultura y los valores del Servicio necesarios para el éxito a largo plazo, mediante adecuados comportamientos y acciones de sus responsables, actuando como líderes.

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0*	Valoración
1	El Jefe de Servicio, ¿actúa como modelo de referencia para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la unidad?	1		5	1	1	3	4	16	3	4		
2	El Jefe de Servicio ¿se implica y muestra su compromiso con la gestión de la calidad comunicando a la unidad sus objetivos generales?	1	3	2	1	4	6	5	11		4	1	
3	El Jefe de Servicio, ¿es accesible y escucha al personal de la unidad?		1		3	2	1	3	10	9	9		
4	El Jefe de Servicio, ¿recibe e imparte formación y comparte sus conocimientos con los demás miembros de la unidad?	1	4	5	2	12	7	1	4		2		
5	El Jefe de Servicio, ¿apoya las mejoras y tiene en cuenta las iniciativas del personal de la unidad?	1	1	2	1	5	6	7	10	2	3		
6	El Jefe de Servicio, ¿fomenta el trabajo en equipo?	1		4	3	3		10	11	3	3		
7	El Jefe de Servicio, ¿tiene entre sus prioridades la atención a los clientes o usuarios de las actividades de la unidad?			3	1	2	3	7	13	2	6	1	
8	El Jefe de Servicio, ante determinadas situaciones, ¿atiende personalmente a clientes y usuarios de la Unidad?	1		3		2	3	2	14	5	6	2	
9	El Jefe de Servicio, ¿establece relaciones con otras entidades, beneficiosas para la unidad?	1	2	1		5	4	6	6	6	3	4	
10	El Jefe de Servicio, ¿promueve el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de procesos con definición de planes y objetivos específicos?	1	1	7	1	6	4	7	8		1	2	
11	El Jefe de Servicio, ¿reconoce y valora los esfuerzos, logros y resultados del personal de la unidad?	2	2	3	1	4	5	9	9	2	1		
12	El Jefe de Servicio, ¿fomenta la participación en asociaciones profesionales, conferencias, etc.?	2	3	5	4	10	4	5	2		1	2	
13	El Jefe de Servicio, ¿apoya aquellas actividades dirigidas a la mejora	2	2	4	2	6	7	3	5		5	2	

	del medio ambiente (contenedores de papel reciclado, toner, pilas...) y su contribución a la sociedad?												
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

En este criterio se debe evaluar cómo el Servicio identifica, diseña, desarrolla y mejora sus procesos con el fin de satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus clientes/usuarios actuales y futuros a través de las prestaciones que ofrece.

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0*	Valoración
1	¿Tiene el Servicio identificados y definidos sus procesos clave?	1	1	2	4	7	2	9	3	2	7		
2	¿Tiene el Servicio documentados sus procesos clave?	2	5	4	2	9	4	8	1		2	1	
3	¿Te parece importante que los tenga documentados?			3	1	2	2	4	9	5	12		
4	¿Están asignadas las funciones y las responsabilidades en los procesos clave?	1	1	1	3	8	1	8	9	1	4	1	
5	¿Tiene el Servicio un conocimiento fiable de las expectativas y necesidades actuales y futuras de sus clientes?		1	2		5	4	11	8	2	4	1	
6	¿Se diseñan sistemáticamente los procesos de tal manera que se puedan adecuar continuamente a las necesidades de los clientes?	3	1	2	1	6	8	10	4		2	1	
7	¿Existe un sistema de medición del cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos?	5	4	4	7	8	5	4			1		
8	¿Se identifican posibilidades de mejora de los procesos y se analiza su posible aplicación?	3	2	3	5	9	4	8	2		2		
9	¿Se investigan nuevos diseños de procesos, formas de actuación, aplicación de nuevas tecnologías, etc., para facilitar las operaciones y mejorar los procesos?	1	2	3	2	6	5	9	7	2	1		
10	Los nuevos procesos o las modificaciones de los ya existentes, ¿se implantan de modo planificado?	1	2	5	1	6	6	8	7		1	1	
11	¿Se revisan los cambios introducidos en los procesos para comprobar si se han obtenido los resultados previstos?		2	4	1	10	3	8	8		2		
12	¿Se comunica y se forma al personal en los nuevos procesos y en las modificaciones de los ya existentes?	2	4	7	2	3	5	9	4		2		
13	¿Se aplican la innovación, la creatividad y las iniciativas del personal en la mejora de los procesos?	2	2	5	2	10	3	6	6		2		
14	¿Las propuestas de mejora en los procesos se establecen de común acuerdo con las personas que intervienen en su realización?	1	1	4	3	6	3	10	6	1	2		
15	¿Se produce una buena coordinación con otros servicios y unidades que intervienen en los mismos procesos?	1	3	3	3	9	3	4	7	1	2	2	
16	¿Se estimula la creatividad y la innovación en el Servicio?	1	4	2	3	8	7	8	3		1	1	
17	¿Cuenta el Servicio con sistemas eficaces de atención al cliente sobre los servicios que se prestan?	2	3	5	3	6	3	6	5	2	1	2	
18	¿Tiene el Servicio implantados mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los	2	7	9	5	7	3	3				2	

	clientes, sobre los servicios que se prestan desde la misma?												
19	¿Tiene el Servicio implantados mecanismos para conocer el grado de satisfacción de los clientes con respecto al modo en que el personal del Servicio presta dichos servicios?	3	7	7	8	5	3	4				1	
20	¿Consideras que sería deseable que el Servicio tuviese un sistema de gestión de la calidad certificado, tipo ISO 9000?	2	2	2		9	3	6	5	2	4		

CRITERIO 6: RESULTADOS EN LÓS CLIENTES

El objetivo de este criterio es evaluar lo que el Servicio está consiguiendo en relación a sus clientes/usuarios.

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0*	Valoración
1	¿Tiene el Servicio perfectamente identificados a sus clientes?			1	2	1	4	3	9	7	10	1	
2	¿Los clientes tienen confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el Servicio?		1	2	2	3	4	14	8	1	2	1	
3	¿Revisa el Servicio los requisitos de las necesidades de los clientes que afectan a los procesos que realiza?		1	3	1	7	3	11	10		2		
4	¿Se evalúa periódicamente la satisfacción de los clientes?	3	5	6	2	12	3	4	1			2	
5	¿Los resultados de esas mediciones, en su caso, son satisfactorios para el Servicio?	1	1	3	3	7	2	6	4	1	1	9	
6	¿La satisfacción de los clientes muestra una tendencia a mejorar?	1		4	4	7	4	6	4	1		7	
7	Si te comparas con otros Servicios de la Universidad, ¿crees que la satisfacción de los clientes de tu Servicio supera a la de los de otras Unidades similares?			3	1	9	4	7	7	2	2	3	
8	¿Los resultados de satisfacción de los clientes son consecuencia de la planificación y mejoras que se van realizando en el Servicio?			3	1	6	4	10	6	4	1	3	
9	¿Dispone el Servicio de indicadores de rendimiento de los aspectos relevantes para la satisfacción de los clientes (tiempos de tramitación, tiempos de espera, cumplimiento de plazos, etc.)?	5	2	6	4	8	4	2	1	2		4	
10	Si no los tuviera, ¿crees que debería tenerlos?	1	1	2	1	4	1	6	10	3	8	1	
11	¿Se tiene en el Servicio un conocimiento real de las quejas y reclamaciones que se reciben de los clientes?	1	2	4	2	11	2	6	5	2	2	1	
12	¿El personal que atiende las consultas de los clientes está especialmente preparado?	2	2	4	1	3	2	10	9	2	3		
13	¿Está suficientemente identificado el personal clave para direccionar consultas?	3	2	3	3	5	2	7	6	3	4		

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Se trata de analizar qué está consiguiendo el Servicio en relación con el desarrollo de las personas que forman parte del mismo.

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0*	Valoración
1	¿Evalúa el Servicio la satisfacción de su personal?	6	8	11	4	4	2	1	1			1	
2	Si es así, ¿consideras adecuado el proceso de evaluación –el campo abarcado por la misma-?	4	2	6	3	7	2	2			1	11	
3	Y ¿se trasladan a los órganos superiores los resultados de esa evaluación con propuestas e iniciativas de actuación de mejora?	4	5	7	3	8		3			1	7	
4	¿Se introducen acciones para mejorar la satisfacción del personal?	4	2	9	5	7	3	2	2			4	
5	¿La tendencia de la satisfacción del personal muestra una evolución positiva? (como resultado de encuestas o de observación general)	4		10	2	7	4	4	1		1	5	
6	Si te comparas con otros Servicios de la Universidad, ¿crees que la satisfacción del personal de tu Servicio supera a la de los de otras Unidades similares?	2	1	6	2	9	2	6	7	1	1	1	
7	¿Los resultados de satisfacción del personal son consecuencia de la planificación y mejoras que se van realizando en el Servicio?	3	3	5	2	11	1	6	4			3	

CRITERIO 8 y CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVES

En el criterio 8 se trata de analizar lo que está consiguiendo el Servicio en cuanto a satisfacer las necesidades y expectativas de su entorno local, nacional e internacional (según proceda).

Y en el 9, se debe evaluar lo que se está logrando en relación con los objetivos del Servicio, los procesos clave y en la satisfacción de las necesidades y expectativas formuladas por sus clientes/usuarios.

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0*	Valoración
1-8	¿Se preocupa el Servicio por su imagen en el entorno?		1	5		3	4	4	10	7	4		
2-8	¿Piensas que debe preocuparse por ello?, es decir, ¿crees que el Servicio tiene algún impacto en la sociedad?			3	1	1	2	6	8	10	7		
3-8	¿Se preocupa el Servicio por conservar y proteger los recursos medio-ambientales?	2	3	2	2	9	5	6	3		4	2	
1-9	¿Se utiliza algún indicador (como tiempos de tramitación, tiempos de espera, cumplimiento de plazos,...) de las prestaciones del Servicio?	4	2	3	4	9	6	4	3			3	
2-9	¿Consideras que, ya no la atención, sino el cumplimiento de la tarea habitual ha mejorado en los últimos años?	1		5		5	3	10	6	3	4	1	
3-9	¿Consideras que el Servicio gestiona adecuadamente su presupuesto?			4		6	1	5	13	2	5	2	
4-9	¿Se alcanzan los objetivos generales previstos?			3	1	2	1	12	8	4	2	5	
5-9	¿Los buenos resultados son consecuencia de buenos modos de actuación?		1	3	1	2	2	11	10	4	1	3	
6-9	¿Son mejores los resultados globales del Servicio que en años anteriores?		1	2		8	2	8	8	3	2	4	
7-9	¿Son mejores los resultados globales que en otras Servicios similares?		1	2		7	4	6	7	1	1	9	

**Anexo F. Cuestionario para la encuesta de satisfacción personal.
(CRITERIO 7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS, Subcriterio a)**

Responda a las preguntas siguientes en la HOJA DE LECTURA ÓPTICA que se adjunta, considerando la escala “SIN OPINIÓN a TOTALMENTE DE ACUERDO”.

44. Mi trabajo, en general, es lo suficientemente interesante como para que no me aburra.
45. Mi trabajo implica realizar tareas variadas.
46. Este puesto me ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades.
47. La dificultad del trabajo que llevo a cabo se corresponde a mis posibilidades.
48. La dificultad del trabajo que llevo a cabo se corresponde a la catalogación de mi puesto de trabajo.
49. La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mis posibilidades.
50. La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a la catalogación de mi puesto de trabajo.
51. Considero que la carga de trabajo se ha ido incrementando progresivamente con el paso del tiempo.
52. Mi trabajo me exige ser creativo/a
53. En general, consigo los objetivos que me propongo en mi puesto de trabajo.
54. En mi puesto tengo autonomía suficiente para trabajar a mi gusto.
55. Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo.
56. Participo en las decisiones que se toman sobre el funcionamiento del Servicio.
57. Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora para el funcionamiento del Servicio.
58. Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto de trabajo.
59. Estoy satisfecho con mi sueldo.
60. Este trabajo permite una formación continua.
61. Se me facilita asistencia a cursos.
62. Tengo tiempo para la autoformación.
63. En este Servicio existen oportunidades de promoción.
64. Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimiento por parte de compañeros y usuarios.
65. Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimiento por parte de la institución universitaria.
66. Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien.
67. En este Servicio cuando el trabajo no está bien hecho se reciben duras críticas.
68. El puesto que desempeño me proporciona prestigio social ante la comunidad universitaria.
69. En este puesto tengo suficientes periodos de descanso y vacaciones.
70. Estoy satisfecho con mi horario laboral.
71. En mi jornada laboral tengo suficientes momentos de descanso.
72. Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar cómodamente.
73. Mi lugar de trabajo se encuentra bien iluminado.
74. Mi lugar de trabajo dispone siempre de una temperatura adecuada.
75. No existen riesgos físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo
76. Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo.
77. Entre los compañeros de trabajo existe una fuerte competencia.

78. Entre los compañeros de trabajo hay apoyo y ayuda.
79. Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.
80. Entre el personal existe una comunicación fluida.
81. Las condiciones laborales profesionales de esta Unidad son mejores que en otras Unidades de la Universidad.
82. Cuando realizo jornada partida, considero adecuado el servicio de comedores existente actualmente.
83. Cuando realizo jornada partida, recibo algún tipo de apoyo económico en el servicio de comedores.
84. Considero adecuado las instalaciones de aparcamiento cercanas al servicio.
85. Considero adecuado el número de máquinas expendedoras en el lugar de trabajo.
86. En general me encuentro satisfecho con mi trabajo.

IV. Resumen de puntos fuertes, puntos débiles y otras áreas de mejora.

Criterio 1. POLÍTICA Y ESTRATEGIA.

Según la encuesta.

- **Puntos fuertes:**
 1. N° 1. ¿Conoces los objetivos generales del Servicio?
 2. N° 2. ¿Consideras que esos objetivos se cumplen?
 3. N° 5. ¿Crees que el Servicio tiene identificados a sus clientes/usuarios?
 4. N° 6. ¿Considera el Servicio a sus clientes/usuarios a la hora de fijar sus objetivos?
 5. N° 17. ¿Conoces cuáles son tus responsabilidades?
- **Puntos débiles:**
 1. N° 11. ¿Usa el Servicio indicadores de resultados?
 2. N° 18. ¿Alguien se ha interesado alguna vez por comprobar si conoces los objetivos del Servicio?
 3. N° 19. ¿Se te pregunta sobre tus necesidades de formación?

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**
 - Una vez definido los objetivos del SI, se dispone de una cierta libertad para su consecución.
 - Se dispone de los medios adecuados para la labor de cada puesto. Se considera que se conocen los objetivos generales del Servicio.
- **Puntos débiles.**
 - Falta una política de comunicación horizontal entre áreas del Servicio.
 - Falta un plan de formación, aunque en ocasiones sería más eficaz la reserva de un tiempo de autoformación, con la ayudas de manuales, libros y software adecuada.
 - Falta un repositorio de documentación, acceso a libros y manuales electrónicos, para que la experiencia adquirida no se pierda.
 - Se considera interesante sistematizar las necesidades, percepciones y sugerencias de los clientes. Abrir un buzón de sugerencia.
 - Criterio de soporte a clientes y a qué clientes: Pas, Pdi. No está prefijada exactamente los límites de la asistencia técnica.
 - Falta de tiempo para resolver las excesivas solicitudes valoradas en origen como urgentes.
 - La excesiva atención a la resolución de pequeños requerimientos puntuales impide que labores de mayores dimensiones se solucionen en un tiempo menor. Estos pequeños requerimientos, ya sea solicitados por teléfono o personalmente interrumpen la labor del personal.
 - Libre acceso de personal ajeno al SI tanto a nivel personal como telefónico.
- **Propuestas de mejora.**
 - Mejorar la comunicación entre áreas.
 - Incentivar y mejorar las relaciones sociales entre los componentes del SI, estableciendo actividades adecuadas al respecto.
 - Implantación de un plan de formación.

- Diseñar y mantener un repositorio de conocimientos y manuales.
- Establecer los límites de atención del servicio.
- Diseño de un sistema que organice las distintas solicitudes.
- Establecer los criterios que regulen el acceso al Servicio.

Criterio 2. PERSONAS.**Según la encuesta.**

- **Puntos fuertes:**
 1. N° 1. De forma general, ¿consideras adecuada la gestión de las personas que se realiza desde el Servicio? ¿Por qué?
 2. N° 5. ¿Crees que hay buen ambiente interno en el Servicio?
 3. N° 14. ¿Piensas que hay un mecanismo de comunicación adecuado con tus compañeros?
- **Puntos débiles:**
 1. N° 9. ¿Consideras que el Plan de Formación satisface tus necesidades actuales?
 2. N° 10. ¿Consideras que el Plan de Formación puede responder a las necesidades futuras del Servicio?
 3. N° 12. ¿Crees que, de algún modo, el Servicio realiza una autoevaluación sistemática del desarrollo de sus funciones?
 4. N° 15. ¿Se realiza, de forma sistemática, un intercambio de experiencias entre compañeros del Servicio para mejorar tus capacidades personales?

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**
 5. Facilidad de acceso a los responsables del Servicio.
 6. Libertad de acción en la labor del puesto de trabajo.
 7. Flexibilidad horaria.
 8. Hay un buen ambiente de trabajo.
 - Estabilidad de la plantilla.
- **Puntos débiles.**
 - Falta de planificación en la formación.
 - Falta de un sistema de gestión de conocimientos.
 - El trabajo cotidiano supone el 90% del trabajo y sólo se reconoce la finalización de trabajos novedosos.
 - Acumulación de trabajo ya hecho pero en continuo mantenimiento, a la vez que se inician proyectos nuevos constantemente.
 - Los trabajadores en general no se sienten reconocidos explícitamente, si bien sí existe una dinámica de reconocimiento implícita en la realización de la labor de cada puesto de trabajo.
- **Propuestas de mejora.**
 - Planificación de la formación.
 - Falta un reconocimiento por la realización de las labores nuevas. Incentivos para el personal.
 - Creación de un sistema de gestión de conocimientos.
 - Falta identificar los límites reales de la carga de trabajo de cada puesto, así como la urgencia de cada tarea, estableciendo valoraciones posteriores a la resolución de cada tarea dependiendo de la urgencia de la misma.

Criterio 3. ALIANZAS Y RECURSOS.**Según la encuesta.**

- **Puntos fuertes:**
 1. N° 1. ¿Consideras que el Servicio tiene que relacionarse con otras unidades similares ajenas a la Universidad?
 2. N° 6. ¿Las aplicaciones informáticas que utilizó están bien adaptadas a mis necesidades y facilitan el trabajo?
 3. N° 12. ¿La unidad promueve el uso de las nuevas tecnologías que favorezcan la mejora de la prestación del servicio?
- **Puntos débiles:**
 1. N° 2. ¿Sabes si existen esas relaciones con otras unidades similares?
 2. N° 7. ¿Se identifican y establecen objetivos de mejora continua en la gestión de los recursos anteriores?
 3. N° 9. ¿Se ordena el uso de los espacios físicos de acuerdo con las necesidades de los clientes y para facilitar su accesibilidad?

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**
 - Se dispone de una dotación económica adecuada.
 - Se ha producido un incremento de seguridad desde que se ha instalado una nueva puerta y una cámara de acceso.
- **Puntos débiles.**
 - El espacio comienza a ser insuficiente para la plantilla, que ha crecido considerablemente.
 - Los condicionantes propios de la administración públicas (plazos, procedimientos, etc.)
 - La investigación de innovación tecnológica se hace a nivel personal.
 - Excesiva facilidad de acceso al Servicio en jornada de trabajo.
- **Propuestas de mejora.**
 - Control de acceso al edificio en jornada de trabajo.
 - Ampliar o rediseñar la superficie útil.
 - Proponer un grupo de investigación tecnológico.

Criterio 4. LIDERAZGO.**Según la encuesta.**

- **Puntos fuertes:**
 1. N° 3. El Jefe del Servicio, ¿es accesible y escucha al personal de la unidad?
 2. N° 7. El Jefe del Servicio, ¿tiene entre sus prioridades la atención a los clientes o usuarios de las actividades de la unidad?
 3. N° 8. El Jefe del Servicio, ante determinadas situaciones, ¿atiende personalmente a clientes y usuarios de la Unidad?
- **Puntos débiles:** no se han observado.

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**
 - El Jefe del Servicio, es accesible y escucha al personal de la unidad
 - El Jefe del Servicio, tiene entre sus prioridades la atención a los clientes o usuarios de las actividades de la unidad
 - El Jefe del Servicio, ante determinadas situaciones, atiende personalmente a clientes y usuarios de la Unidad
- **Puntos débiles.**
 - Falta de reconocimientos adecuados por parte de la Universidad por las labores realizadas.
- **Propuestas de mejora.**
 - Reconocimientos adecuados como método para incentivar el trabajo.
 - Reflejar en un documento los planes de objetivos por área, concretándose un planning determinado.

Criterio 5. PROCESOS.**Según la encuesta.**

- **Puntos fuertes:**
 1. N° 4. ¿Están asignadas las funciones y las responsabilidades en los procesos clave?
 2. N° 5. ¿Tiene el Servicio un conocimiento fiable de las expectativas y necesidades actuales y futuras de sus clientes?
- **Puntos débiles:**
 1. N° 2. ¿Tiene el Servicio documentados sus procesos clave?
 2. N° 7. ¿Existe un sistema de medición del cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos?
 3. N° 18. ¿Tiene el Servicio implantados mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los clientes, sobre los servicios que se prestan desde la misma?
 4. N° 19. ¿Tiene el Servicio implantados mecanismos para conocer el grado de satisfacción de los clientes con respecto al modo en que el personal del Servicio presta dichos servicios?

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**
 - Se considera que están asignadas las funciones y las responsabilidades en los procesos clave. (n° 4 de la encuesta)
 - El Servicio un conocimiento fiable de las expectativas y necesidades actuales y futuras de sus clientes
- **Puntos débiles.**
 - Exceso de tareas urgentes que impiden una planificación y documentación total de los procesos, así como completar la robustez de los procesos.
 - Falta de documentación adecuada en los procesos clave.
- **Propuestas de mejora.**
 - Mejorar la cantidad de documentación de los procesos. Aunque habría que anotar que existen muchos procesos que no pueden ser documentados debido a la urgencia de su ejecución.
 - Profundizar en la detección del nivel de satisfacción de los usuarios.

Criterio 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES.**Según la encuesta realizada a los clientes.**

- **Puntos fuertes:**
 1. N° 1. El horario de atención al usuario me parece satisfactorio (de 8 a 21 horas).
 2. N° 2. El personal del Servicio está cualificado para las tareas que realiza.
 3. N° 3. El trato recibido es considerado y amable.
- **Puntos débiles:**
 1. N° 6. El Servicio conoce las necesidades de los usuarios.
 2. N° 7. El usuario conoce las posibilidades que ofrece el Servicio de Informática.
 3. N° 13. La señalización para acceder hasta las instalaciones del Servicio es clara.

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**
 - Parece que hay una buena impresión del servicio.
- **Puntos débiles.**
 - Excesivas expectativas del usuario de cara a la solución informática, que se traduce en exigencias inalcanzables o demasiado costosas.
- **Propuestas de mejora.**
 - Mejorar la formación de los usuarios.

Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**Según la encuesta al personal del servicio.**

- **Puntos fuertes:**
 1. N° 1. Mi trabajo, en general, es lo suficientemente interesante como para que no me aburra.
 2. N° 2. Mi trabajo implica realizar tareas variadas.
 3. N° 11. En mi puesto tengo autonomía suficiente para trabajar a mi gusto.
 4. N° 12. Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo.
 5. N° 26. En este puesto tengo suficientes periodos de descanso y vacaciones.
 6. N° 36. Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.
- **Puntos débiles:**
 1. N° 8. Considero que la carga de trabajo se ha ido incrementando progresivamente con el paso del tiempo.
 2. N° 20. En este servicio existen oportunidades de promoción.
 3. N° 22. Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimiento por parte de la institución universitaria.
 4. N° 23. Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien.
 5. N° 25. El puesto que desempeño me proporciona prestigio social ante la comunidad universitaria.
 6. N° 39. Cuando realizo jornada partida, considero adecuado el servicio de comedores existente actualmente.
 7. N° 40. Cuando realizo jornada partida, recibo algún tipo de apoyo económico en el servicio de comedores.
 8. N° 42. Considero adecuado el número de máquinas expendedoras en el lugar de trabajo.

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**
 - En general, coincidimos con los resultados de la encuesta. Queremos destacar el buen ambiente de trabajo que se refleja, que es un trabajo satisfactorio y con alto grado de comodidad.
- **Puntos débiles.**
 - También coincidimos con los resultados de la encuesta, haciendo especial hincapié en la falta de reconocimiento a las labores realizadas. Observamos una progresiva elevación de la carga de trabajo que no se ha traducido en reconocimientos adecuados. Pese a estas deficiencias se mantiene el buen ambiente de trabajo.
 - Observamos una fuerte subida de precios en el servicio de comedor, así como una merma notable de la calidad.
- **Propuestas de mejora.**
 - Reconocimientos y recompensas. Creemos que la institución o la gerencia universitaria debería habilitar algún tipo de reconocimiento a la labor (incentivos, promociones en la escala laboral, etc.), sobre todo ahora que la carga de trabajo se ha visto incrementada espectacularmente.

- Observamos deficiencias muy graves en el servicio de comedores, así como la falta de máquinas expendedoras de comida/bebida. Proponemos que se hagan actuaciones para descongestionar los comedores, así como crear algún tipo de bono-comida para el personal que tenga la jornada partida; adicionalmente la implantación de más máquinas expendedoras en las cercanías del Servicio de Informática

Criterio 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.

Según la encuesta.

- **Puntos fuertes:**
No procede al carecer de encuestas.
- **Puntos débiles:**
No procede al carecer de encuestas.

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**
 - No siendo un servicio de directa relación con la sociedad, tan sólo con la universidad, viene reflejado un considerable impacto en la sociedad (ver evidencias arriba).
- **Puntos débiles.**
 - Se considera como punto débil interno que en ocasiones se desconoce dentro de la institución universitaria el impacto en la sociedad de algunos desarrollos del Servicio, como por ejemplo Web y Campus Virtual. En concreto, éstos han tenido un buen eco mediático y social fuera de la misma.
- **Propuestas de mejora.**
 - Redirigir a la comunidad universitaria el eco mediático en la Sociedad de alguno de los productos creados por el Servicio.

Criterio 9. RESULTADOS CLAVE.

Según la encuesta.

- **Puntos fuertes:**
No procede al carecer de encuestas.
- **Puntos débiles:**
No procede al carecer de encuestas.

Según el CCSI:

- **Puntos fuertes:**
 - Resaltar la existencia de distintos indicadores para el seguimiento de los sistemas, aplicaciones y servicios gestionados por el Servicio de Informática.
- **Puntos débiles.**
 - Se echa en falta indicadores en diversas áreas, como por ejemplo: red, aplicaciones, etc.
 - No se dispone de una recogida sistemática de todos los indicadores en un cuadro de mandos.
- **Propuestas de mejora.**
 - Añadir los indicadores que se consideran inexistentes.
 - Crear el cuadro de mandos para la recogida sistemática de los indicadores.

V. Plan de mejora.

Área de Mejora	Plan de Mejora	Urgencia	Responsable	Plazo
Comunicación externa.	Redirigir a la comunidad universitaria el eco mediático en la Sociedad de alguno de los productos creados por el Servicio.	Baja	Jefatura del Servicio	Largo
Comunicación interna.	Diseñar y mantener un repositorio de conocimientos y manuales.	Normal	Jefatura del Servicio	Medio
Comunicación interna.	Incentivar y mejorar las relaciones sociales entre los componentes del SI, estableciendo actividades adecuadas al respecto.	Normal	Gerencia	Medio
Comunicación interna.	Mejorar la comunicación entre áreas.	Normal	Jefatura del Servicio	Medio
Formación.	Implantación de un plan de formación.	Alta	Jefatura del Servicio – Gerencia	Corto
Laboral	Ampliar o rediseñar la superficie útil.	Normal	Gerencia	Medio
Laboral	Añadir los indicadores que se consideren inexistentes.	Baja	Jefatura del Servicio	Largo
Laboral	Crear el cuadro de mandos para la recogida sistemática de los indicadores.	Baja	Jefatura del Servicio	Largo
Laboral	Identificar los límites reales de la carga de trabajo de cada puesto, así como la urgencia de cada tarea, estableciendo valoraciones posteriores a la resolución de cada tarea dependiendo de la urgencia de la misma.	Normal	Jefatura del Servicio – personal	Medio
Laboral	Mejorar la cantidad de documentación de los procesos. Aunque habría que anotar que existen muchos procesos que no pueden ser documentados debido a la urgencia de su	Normal	Jefatura del Servicio	Medio

	ejecución.			
Laboral	Reconocimientos y recompensas. Creemos que la institución o la gerencia universitaria debería habilitar algún tipo de reconocimiento a la labor (incentivos, promociones en la escala laboral, etc.), sobre todo ahora que la carga de trabajo se ha visto incrementada espectacularmente.	Alta	Gerencia	Corto
Laboral	Reflejar en un documento los planes de objetivos por área, concretándose un planning determinado.	Normal	Jefatura del Servicio	Medio
Seguridad	Control de acceso al edificio en jornada de trabajo.	Alta	Gerencia	Corto
Servicios	Mejorar el servicio de comedores, así como ampliar el número de máquinas expendedoras de comida/bebida. Proponemos que se hagan actuaciones para descongestionar los comedores, así como crear algún tipo de bono-comida para el personal que tenga la jornada partida; adicionalmente la implantación de más máquinas expendedoras en las cercanías del Servicio de Informática	Alta	Gerencia	Corto
Usuarios	Diseño de un sistema que organice las distintas solicitudes.	Normal	Jefatura del Servicio	Medio
Usuarios	Establecer los límites de atención del servicio.	Normal	Gerencia	Medio
Usuarios	Mejorar la formación de los usuarios.	Normal	Gerencia	Medio
Usuarios	Profundizar en la detección del nivel de satisfacción de los usuarios.	Normal	Jefatura del Servicio	Medio

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
I.1. La Universidad de Alicante y el PCU	1
II. Proceso de Autoevaluación.	3
1. Objetivos.....	3
2. Composición del comité de autoevaluación.....	3
3. Toma de decisiones y apoyo institucional.....	3
4. Realización del proceso. Recogida de información.....	3
III. MEMORIA DE AUTOEVALUACIÓN	4
Criterio 0. INTRODUCCIÓN. CONTEXTO DEL SERVICIO.....	4
Criterio 1. POLÍTICA Y ESTRATEGIA.....	7
Aspectos a Analizar.....	7
Puntos fuertes y débiles	8
Criterio 2. PERSONAS.....	10
Aspectos a analizar.....	10
Puntos fuertes y débiles	11
Criterio 3. ALIANZAS Y RECURSOS.....	13
Aspectos a analizar.....	13
Puntos fuertes y débiles	14
Criterio 4. LIDERAZGO.....	15
Aspectos a analizar.....	15
Puntos fuertes y débiles	16
Criterio 5. PROCESOS.....	17
Introducción.....	17
Aspectos a evaluar.....	17
Puntos fuertes y débiles	19
Tablas de procesos.....	21
Criterio 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES.....	25
Aspectos a analizar.....	25
Puntos fuertes y débiles	28
Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	29
Aspectos a analizar.....	29
Puntos fuertes y débiles	33
Criterio 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.....	35
Introducción.....	35
Aspectos a evaluar.....	35
Puntos fuertes y débiles	35
Criterio 9. RESULTADOS CLAVE.....	37
Aspectos a evaluar.....	37
Puntos fuertes y débiles	42
Anexo A.....	44
1983-1990. Epoca Sperry-Univac.....	44
1991-1999. Epoca ordenador central IBM.....	45
Curso 1999-2000.....	47
Curso 2000-2001.....	51
Curso 2001-2002.....	53
Anexo B. Resultado Encuesta clientes internos.....	57
Anexo C. Formulario de encuesta a Clientes internos.....	59
Anexo D. Resultado de la encuesta al personal del servicio.....	62

Anexo E. Resultado de la encuesta al personal del servicio (desglose por criterio).....	65
Anexo F. Cuestionario para la encuesta de satisfacción personal. (CRITERIO 7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS, Subcriterio a)	80
IV. Resumen de puntos fuertes, puntos débiles y otras áreas de mejora.....	82
Criterio 1. POLÍTICA Y ESTRATEGIA.....	82
Criterio 2. PERSONAS.....	84
Criterio 3. ALIANZAS Y RECURSOS.....	85
Criterio 4. LIDERAZGO.....	86
Criterio 5. PROCESOS.....	87
Criterio 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES.....	88
Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	89
Criterio 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.....	91
Criterio 9. RESULTADOS CLAVE.....	92
V. Plan de mejora.....	93
INDICE	95