



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

# **INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA**

*Alicante, 30 de marzo de 2004*

## **I. Introducción**

### ***I.1. Objetivos.***

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

### ***I.2. Realización del proceso.***

La realización del proceso se inició en Octubre de 2002 con la realización del informe de autoevaluación por parte del Comité de Autoevaluación del Servicio de Informática. El informe de autoevaluación se terminó 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%.

En diciembre de 2003 se recibió la visita del Comité de Evaluación Externa que realizó su labor durante dos días. A principios de enero de 2004 se obtuvo la versión final del Informe del Comité de Evaluación Externa.

### ***I.3. Composición del Comité de Autoevaluación.***

Presidente: Enrique Ruiz Crespo  
Secretario: Miguel Angel Esquerdo Pérez  
Vocal: Maria Angeles Puchol García  
Vocal: Andrés Vallés Botella  
Vocal: Julián Pascual del Pobil Jordán

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).

### ***I.4.- Composición de Comité de Evaluación Externa***

Presidente: D Tomas López Bartolomé, directivo de la Unidad Informática del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Vocal: D Fernando Limón Martínez, técnico directivo del Servicio de Informática de la Universidad Politécnica de Madrid.

### ***I.5. Toma de decisiones y apoyo institucional.***

Las decisiones han sido debidamente consensuadas. Se han 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 Autoevaluación del Servicio de Informática.

## **II Valoración del proceso de autoevaluación**

El proceso de autoevaluación ha sido en general muy positivo.

Como primer punto a destacar queremos resaltar los cursos de formación que nos han sido de gran utilidad y un apoyo fundamental para el desarrollo de nuestros informes. Los datos suministrados nos han servido de guía para muchos de los apartados de la evaluación. Como punto negativo queremos resaltar la poca participación, a la hora de contestar a las encuestas, de los miembros de la Universidad y de las empresas externas con las que trabajamos, que nos impidió realizar un mejor estudio de todos los puntos que habíamos planteado.

Por último indicar la satisfacción por el trabajo realizado por el Comité de Autoevaluación. El ambiente de trabajo ha sido grato y el calendario de trabajo, reuniones semanales, ha permitido realizar todos los puntos en los tiempos establecido en los cursos.

## **III Valoración el proceso de evaluación externa**

El Comité de Autoevaluación ha considerado muy satisfactoria la actuación del Comité de Evaluación Externa. Resaltaríamos en general la buena preparación y la disponibilidad en todo momento de los miembros. En cuanto al informe, no creemos que hayan prescindido de nada, cosa que nos satisface, después de las largas reuniones que se tuvieron con los miembros del Servicio de Informática y de la comisión. Han plasmado perfectamente todo lo que habló y se discutió.

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

### **Criterio 1. POLÍTICA Y ESTRATEGIA.**

#### **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 sugerencias.

Criterio de soporte a clientes y a qué clientes: Pas, Pdi. No están prefijados 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.**

**Puntos fuertes:**

Facilidad de acceso a los responsables del Servicio.

Libertad de acción en la labor del puesto de trabajo.

Flexibilidad horaria.

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.**

**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.

**Criterio 4. LIDERAZGO.**

**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.**

**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.

**Criterio 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES.**

**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.**

**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.**

**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.**

**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.		Gerencia	
Comunicación interna.	Mejorar la comunicación entre áreas.	Normal	Jefatura del Servicio	Medio
Formación.	Implantación de un plan de formación.		Jefatura del Servicio – Gerencia	
Laboral	Ampliar o rediseñar la superficie útil.		Gerencia	
Laboral	Añadir los indicadores que se consideren necesarios.	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 documentación de los procesos. Aunque habría que anotar que existen muchos procesos que no pueden ser documentados debido a la urgencia de su ejecución.	Normal	Jefatura del Servicio	Medio
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		Gerencia	

	espectacularmente.			
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.		Gerencia	
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		Gerencia	
Usuarios	Diseño de un sistema que organice las distintas solicitudes.	Normal	Jefatura del Servicio	Medio
Usuarios	Establecer los límites de atención del servicio.		Gerencia	
Usuarios	Mejorar la formación de los usuarios.		Gerencia	
Usuarios	Profundizar en la detección del nivel de satisfacción de los usuarios.	Normal	Jefatura del Servicio	Medio