

PROPUESTA DE OBJETIVO

| | |
|---|--|
| Universidad | Cádiz |
| Entidad (Área, Servicio, Unidad) | Área de Tecnologías de la Información, Servicio de Audiovisuales y Comunicaciones |
| Subentidad (Subunidad, Equipo de Trabajo) | Sección de Audiovisuales y Comunicaciones |
| Modalidad de objetivo | Innovación |
| Nombre del objetivo | Implementar el Plan de Excelencia en Servicios Audiovisuales y de Comunicaciones basado en la Experiencia de Usuario (UX). |
| ID del objetivo | ATI01 |
| Descripción del objetivo | Objetivo de innovación para disponer de un plan de excelencia de servicio que asegure la calidad y la satisfacción de los usuarios de los servicios de audiovisuales y comunicaciones. Esto incluye la detección y corrección de al menos 6 pain points (*) prioritarios identificados mediante la aplicación de metodologías de análisis de la Experiencia de Usuario (UX) (como mapas de valor o mapas de viaje del cliente), y la subsiguiente generación, prototipado y validación de soluciones innovadoras y centradas en el usuario para abordar dichas deficiencias y lograr un perfeccionamiento en los procesos y procedimientos. Alineado con objetivo del ámbito Transformación Digital del Sistema de Dirección Estratégica de la Universidad de Cádiz: Objetivo General OTD4.- Promover la transformación digital a través de una cultura de innovación digital. Objetivo Específico OTD42.- Promover y gestionar una cultura de innovación digital. (*) En Experiencia de Usuario (UX), los pain points (puntos de dolor) son problemas, frustraciones o dificultades específicas que los usuarios experimentan al interactuar con un producto, servicio o proceso. |
| Responsable del objetivo | Medina Gutiérrez, José Manuel, Jefe de Servicio |
| Personas integrantes del equipo de trabajo para obj. grupales | Pérez Prado, Miguel Angel, Jefe de Sección Bergua Toledo, Felipe, Técnico Medio Bocanegra Rodríguez, Daniel, Técnico Especialista Calvillo Ardila, José Antonio, Técnico Medio Escoriza Pareja, Estefanía, Técnica Auxiliar Figueroa Montero, Julián, Técnico Especialista Gallardo Aguilera, Juan Luis, Técnico Especialista García Flores, Fernando, Técnico Especialista Herrera Rodríguez, Juan, Técnico Especialista Miguelez Martínez, Francisco, Técnico Especialista Morillo Paramio, Javier, Técnico Auxiliar Pereira Marrero, José, Técnico Auxiliar Pérez Gámez, Ignacio, Técnico Especialista Ramos Sierra, Sergio, Técnico Medio Rodríguez Ortega, Antonio, Técnico Superior Rodríguez Ortega, José Luis, Técnico Medio Ruiz Gaviño, Manuel Francisco, Técnico Auxiliar Vila Vidal, Angel, Técnico Medio |
| Responsable del equipo de trabajo y seguimiento del objetivo | Pérez Prado, Miguel Angel, Jefe de Sección |
| Tipo de objetivo | Innovación |
| Plan de acción (relación de actividades a desarrollar, entre 2 y 5) | |
| Actividad 1 | Investigación y recopilación de problemas o debilidades identificados en los servicios prestados. * Participantes: Técnicos/as, bajo la supervisión de Jefe de Sección y del Jefe de Servicio |
| Actividad 2 | Estudio y selección de problemas con mayor impacto en los usuarios. Propuestas de mejoras de los servicios prestados * Participantes: Técnico Superior, Técnicos Medios, bajo la supervisión de Jefe de Sección y Jefe de Servicio |
| Actividad 3 | Implementar propuestas de mejora * Participantes: Técnico Superior, Técnicos Medios, bajo la supervisión de Jefe de Sección y Jefe de Servicio |
| Definición de indicadores | |
| Indicador 1 | N.º de encuestados para comprender las necesidades |
| Fórmula 1 | 20; se encuesta el número requerido, pero no se identifican problemas o debilidades 20; se encuesta el número requerido, con necesidades identificadas pero no implementables 20; se encuesta el número requerido, con necesidades identificadas e implementables <20; no se evidencia disponer de encuestas requeridas |
| Valor meta 1 | 20 |
| Indicador 2 | N.º de propuestas de mejora propuestas |
| Fórmula 2 | 6; se relacionan las mejoras propuestas, pero sin detalle de plan de acción 6; se relacionan las mejoras propuestas, con plan de acción sin confirmación de viabilidad 6; se relacionan las mejoras propuestas, con plan de acción con viabilidad <6; no se evidencia disponer de todas las mejoras propuestas |
| Valor meta 2 | 6 |
| Indicador 3 | N.º de propuestas de mejoras implementadas |
| Fórmula 3 | 6; se implementan las mejoras, pero con evidencias del 50% de ellas 6; se implementan las mejoras, con evidencias del 75% ellas 6; se implementan las mejoras, con evidencias del 100% de todas ellas <6; no se evidencia disponer de todas las mejoras implementadas |
| Valor meta 3 | 6 |
| Fecha de inicio y final prevista | 01/03/2026 al 31/12/2026 |
| Para actividad 1 | 01/03/2026 al 30/09/2026 |
| Para actividad 2 | 01/06/2026 al 30/09/2026 |
| Para actividad 3 | 01/010/2026 al 31/12/2026 |
| Recursos (Propios, Externos, Financieros...) | A concretar. No se tienen previstos, pero puede que se deriven de las propuestas de mejora. |
| Grupos de interés con impacto directo | Todos los usuarios de los servicios de Audiovisuales y Comunicaciones Objetivo General OTD4.- Promover la transformación digital a través de una cultura de innovación digital. Objetivo Específico OTD42.- Promover y gestionar una cultura de innovación digital. |
| Alineación con Valores o ejes del Plan Estratégico | Intentar mejorar los valores de valoración y percepción del servicio |
| Causa / origen de establecimiento del obj. | Mejorar los valores de valoración y percepción del servicio |
| Finalidad del obj. | |
| Consenso personas evaluadas con lobjetivos y metas | Sí |