

PROPUESTA DE OBJETIVO

Universidad	Universidad de Cádiz
Entidad (Área, Servicio, Unidad)	Área de Tecnologías de la Información - Servicio de Microinformática y Atención a Usuario
Subentidad (Subunidad, Equipo de Trabajo)	Sección de Microinformática y Atención a Usuario
Modalidad de objetivo	Grupal
Nombre del objetivo	Implementar protocolos de soporte proactivo para los espacios de docencia, con el fin de anticipar y resolver incidencias antes de que afecten a la actividad académica.
ID del objetivo	AT102
Descripción del objetivo	Objetivo de mejora orientado a resultado cuya finalidad es disminuir las incidencias que los trasladan los usuarios en el uso de los espacios docentes, implementando medidas de proactividad. Se trata de un cambio de paradigma en la gestión de los equipos microinformáticos para la docencia, pasando de un modelo reactivo (actuar cuando se reporta un fallo) a uno preventivo y predictivo, con la estandarización de procedimientos para garantizar la máxima disponibilidad y confiabilidad de la tecnología en el aula. Se busca como resultado la mejora de la calidad en el servicio prestado, reducción de las peticiones de usuario de resolución de incidencias e incremento de la satisfacción del usuario con el servicio. Alineado con objetivo del ámbito Transformación Digital del Sistema de Dirección Estratégica de la Universidad de Cádiz: Objetivo General OTD1.- Desarrollar la transformación digital en el ámbito de la educación. Objetivo Específico OTD12.- Apoyar al docente para el despliegue de experiencias de formación basadas en tecnologías educativas.
Responsable del objetivo	Jose Manuel Frías Carnero, Jefe de Servicio
Personas integrantes del equipo de trabajo para obj. grupales	Gil Galván, Maribel Jefa de Sección Caburrasi Bustamante, Carlos, Técnico Especialista Cano Sánchez, Ismael, Técnico Medio Fernández Gutiérrez, Antonio, Técnico Especialista Fernández Ruiz, Rafael Antonio, Técnico Medio Gallardo Lozano, Francisco Javier, Técnico Especialista González Macías, Fernando, Técnico Especialista Hita Marchante, Rafael, Técnico Especialista Martín Rey, Faustino, Técnico Medio Mena Martínez, José de, Técnico Especialista Ponce Sánchez, Miguel Angel, Técnico Especialista Rodríguez Ortega, Miguel Angel, Técnico Especialista Ruiz Quintero, Elena, Técnico Especialista Sánchez Fillol, Antonia, Técnico Medio Utrera Bonet, Sebastián, Técnico Especialista
Responsable del equipo de trabajo y seguimiento del objetivo	Maribel Gil Galván, Jefa de Sección
Tipo de objetivo	Mejora
Plan de acción (relación de actividades a desarrollar, entre 2 y 5)	
Actividad 1	Elaboración protocolo soporte activo * Participantes: Jefa de Sección, bajo la supervisión del Jefe del Servicio
Actividad 2	Elaboración de maquetas extrapolables a los diferentes equipos y necesidades en campus * Participantes: Técnicos/as grado medio, bajo la supervisión de Jefa de Sección y del Jefe de Servicio
Actividad 3	Resolución de caus de tipo proactivos * Participantes: Técnicos/as, bajo la supervisión de Jefa de Sección y del Jefe de Servicio
Definición de indicadores	
Indicador 1	Borrador protocolo de soporte activo
Fórmula 1	Sí; el protocolo está terminado, es claro y completo Sí; el protocolo está terminado, aunque tiene lagunas e incongruencias que han sido necesarias modificar Sí; el protocolo no está 100% terminado No; no se evidencia que exista un protocolo
Valor meta 1	Sí
Indicador 2	Diferentes maquetas posibles y elección de las más factibles
Fórmula 2	Sí; las maquetas están concretadas Sí; las maquetas están elegidas pero con algunas dudas Sí; las maquetas son las que necesitamos No; no se evidencia disponibilidad de maquetas
Valor meta 2	Sí
Indicador 3	nº de peticiones de caus proactivos atendidos sea mayor que las peticiones de usuario de caus de incidencias
Fórmula 3	sumatorio de caus proactivos atendidos anualmente versus sumatorio de caus de incidencias de usuarios anuales
Valor meta 3	nº de peticiones anual de caus proactivos > nº peticiones anual de usuario de incidencias
Fecha de inicio y final prevista	01/03/2026 al 31/12/2026
Para actividad 1	01/03/2026 al 30/06/2026
Para actividad 2	01/03/2026 al 30/06/2026
Para actividad 3	01/07/2026 al 31/12/2026
Recursos (Propios, Externos, Financieros...)	Disponer de presupuesto para actualización de equipos de aulas y componentes para atender averías
Grupos de interés con impacto directo	PDI, alumnado, Comunidad Universitaria, usuarios de aulas informáticas
Alineación con Valores o ejes Plan Estratégico	Objetivo General OTD1.- Desarrollar la transformación digital en el ámbito de la educación. Objetivo Específico OTD12.- Apoyar al docente para el despliegue de experiencias de formación basadas en tecnologías educativas.
Causa / origen de establecimiento del obj.	Mejora de la docencia en aulas informáticas
Finalidad del obj.	Mejora la atención en aulas con medidas proactivas para disminuir el número de peticiones de resolución de incidencias
Consensos/personas evaluadas con objetivos y metas	Sí