

Siendo las 13:00 horas del día 9 de abril de 2026, nos reunimos los presentes:

José Manuel Frías Carnero, Jefe de Servicio de Microinformática y atención a Usuario
José Manuel Medina Gutiérrez, Jefe de Servicio de Audiovisuales y Comunicaciones
José Luis Marcos Vara, Director de Área de Tecnologías de la información

para la primera reunión de seguimiento de los objetivos DPO para el Área de Tecnologías de la Información establecidos para la superación de la evaluación del desempeño, necesarios para la percepción del cuarto tramo del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PTGAS de las Universidades Públicas Andaluzas, así como de cualquiera de los escalones en que se estructura la carrera profesional horizontal. Conforme al modelo en su base 13, que establece que "Durante el desarrollo del proceso, la persona responsable del área, servicio o unidad organizativa mantendrá al menos dos sesiones de seguimiento para evaluar el nivel de logro del objetivo, así como el grado de participación y la contribución de cada una de las personas integrantes del equipo de trabajo en caso de ser un objetivo grupal".

Los dos objetivos de innovación o mejora a desarrollar en 2026, aprobados por Gerencia, son:


ATI01 - Implementar el Plan de Excelencia en Servicios Audiovisuales y de Comunicaciones basado en la Experiencia de Usuario (UX).

ATI02 - 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.

En la reunión se comentan los avances en las actividades a desarrollar, participación y contribución de las personas, desde el inicio de las acciones establecidas en la ficha de desarrollo de cada objetivo, cumplimentando la ficha de seguimiento 1 de cada objetivo, que se anexa.

Sin más asuntos que tratar se levanta la sesión siendo las 14:00 horas del 9 de abril de 2026.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7RY6QMDAMS73WOS4YG6MK74I	Fecha	17/04/2026 13:54:43
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Original
Firmado por	JOSE LUIS MARCOS VARA		
Firmado por	JOSE MANUEL FRIAS CARNERO (JEFE DE SERVICIO DE MICROINFORMÁTICA Y ATENCIÓN A USUARIOS - AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN)		
Firmado por	JOSE MANUEL MEDINA GUTIERREZ		
Url de verificación	https://sede.uca.es/verifirma/code/IV7RY6QMDAMS73WOS4YG6MK74I	Página	1/3



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	AT101
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 (baja médica larga duración) Gallardo Aguilera, Juan Luis, Técnico Especialista García Flores, Fernando, Técnico Especialista Herrera Rodríguez, Juan, Técnico Especialista Migueluez Martínez, Francisco, Técnico Especialista Pereira Marrero, José, Técnico Auxiliar Pérez Gámez, Ignacio, Técnico Especialista (baja médica larga duración) 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
Nº integrantes del equipo	16 (2 bajas cubiertas)
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
Avance en la consecución del objetivo (alto/medio/bajo)	Alto
Valor parcial indicador 1	no calculable en este momento
Valor parcial indicador 2	no calculable en este momento
Valor parcial indicador 3	no calculable en este momento
Justificación del alcance de la consecución	Se ha elaborado un protocolo de encuestación, con plantilla para entrevistas y se trabaja en calendario de encuestación
Incidencias en el grado de participación	ninguna
Medidas correctivas si/no	no
Justificación de las medidas correctivas	no necesarias
Consenso personas evaluadas con objetivos y metas	Sí

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7RY6QMDAMS73WOS4YG6MK74I	Fecha	17/04/2026 13:54:43
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Original
Firmado por	JOSE LUIS MARCOS VARA		
Firmado por	JOSE MANUEL FRIAS CARNERO (JEFE DE SERVICIO DE MICROINFORMÁTICA Y ATENCIÓN A USUARIOS - AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN)		
Firmado por	JOSE MANUEL MEDINA GUTIERREZ		
Url de verificación	https://sede.uca.es/verifirma/code/IV7RY6QMDAMS73WOS4YG6MK74I	Página	2/3



abril

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
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
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
Nº integrantes del equipo	16
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	Si; el protocolo está terminado, es claro y completo Si; el protocolo está terminado, aunque tiene lagunas e incongruencias que han sido necesarias modificar Si; 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	Si; las maquetas están concretadas Si; las maquetas están elegidas pero con algunas dudas Si; 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
Avance en la consecución del objetivo (alto/medio/bajo)	Alto
Valor parcial indicador 1	Si; el protocolo no está 100% terminado
Valor parcial indicador 2	Si; las maquetas están elegidas pero con algunas dudas
Valor parcial indicador 3	no calculable en este momento
Justificación del alcance de la consecución	Se ha elaborado borrador de reglamento y se trabaja en elaboración de las distintas maquetas
Incidencias en el grado de participación	ninguna
Medidas correctivas si/no	no
Justificación de las medidas correctivas	no necesarias
Consenso con las personas evaluadas con los objetivos y metas si/no	si

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7RY6QMDAMS73WOS4YG6MK74I	Fecha	17/04/2026 13:54:43
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Original
Firmado por	JOSE LUIS MARCOS VARA		
Firmado por	JOSE MANUEL FRIAS CARNERO (JEFE DE SERVICIO DE MICROINFORMÁTICA Y ATENCIÓN A USUARIOS - AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN)		
Firmado por	JOSE MANUEL MEDINA GUTIERREZ		
Url de verificación	https://sede.uca.es/verifirma/code/IV7RY6QMDAMS73WOS4YG6MK74I	Página	3/3

