

EVALUACIÓN DEL LOGRO DE OBJETIVOS

ID: 22.1

PROPUESTA DE OBJETIVOS

Universidad	Universidad de 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	Individual ☐ Grupal ☒
Nombre del objetivo	Implementar el Plan de Excelencia en Servicios Audiovisuales y de Comunicaciones basado en la Experiencia de Usuario (UX).
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
Persona o relación de personas integrantes del equipo de trabajo para objetivos 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 Migueluez 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 ☒ Mejora ☐
Causa / origen de establecimiento del objetivo	Intentar mejorar los valores de valoración y percepción del servicio
Finalidad del objetivo	Mejorar los valores de valoración y percepción del servicio
Indicador final	Porcentaje de ejecución de las actividades
Fórmula final	(Indicador 1 + Indicador 2 + Indicador 3)/3
Valor meta final	100%
Fecha de inicio y fin del objetivo	01/03/2026 al 31/12/2026
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 1	Técnicos/as, bajo la supervisión de Jefe de Sección.
Indicador 1	% de encuestas realizadas
Fórmula 1	(Nº de encuestas realizadas/Nº de encuestas planificadas)*100
Valor meta 1	100%
Fecha de inicio y fin prevista 1	01/03/2026 al 30/09/2026
Actividad 2	Estudio y selección de los problemas con mayor impacto en los usuarios.
Participantes 2	Técnico Superior, Técnicos Medios, bajo la supervisión de Jefe de Sección y Jefe de Servicio
Indicador 2	% de mejoras propuestas realizadas
Fórmula 2	(Nº de mejoras propuestas/Nº de necesidades con impacto identificadas)*100
Valor meta 2	100%
Fecha de inicio y fin prevista 2	01/06/2026 al 30/09/2026
Actividad 3	Implementar propuestas de mejora
Participantes 3	Técnico Superior, Técnicos Medios, bajo la supervisión de Jefe de Sección y de Servicio
Indicador 3	% de mejoras propuestas implantadas
Fórmula 3	(Nº de mejoras implantadas/Nº de mejoras propuestas)*100
Valor meta 3	100%
Fecha de inicio y fin prevista 3	01/010/2026 al 31/12/2026
Otros datos	
Recursos (Propios, Externos, Financieros...)	Propios. Podrían derivar otros de las propuestas de mejora.
Grupos de interés con impacto directo (sociedad, PDI, PTGAS, Estudiantado, Estudiantes potenciales...)	Todos los usuarios de los servicios de Audiovisuales y Comunicaciones
Alineación con el Sistema de Dirección Estratégica (Objetivos estratégicos)	"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."
Consenso de las personas evaluadas con los objetivos y metas	Sí ☒ No ☐

