

EVALUACIÓN DEL LOGRO DE OBJETIVOS

ID: 22.2

PROPUESTA DE OBJETIVOS

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	Individual ☐ 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.
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
Persona o relación de personas integrantes del equipo de trabajo para objetivos 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 Macias, 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	Innovación ☐ Mejora ☒
Causa / origen de establecimiento del objetivo	Mejora de la docencia en aulas informáticas

Finalidad del objetivo	Mejora la atención en aulas con medidas proactivas para disminuir el número de peticiones de resolución de incidencias
Indicador final	Reducción del número de caus a petición de usuarios sobre incidencias en aulas informáticas con respecto al 2025
Fórmula final	Nº caus sobre incidencias en aulas informáticas 2026/ Nº caus sobre incidencias en aulas informáticas 2025
Valor meta final	<1
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	Elaboración protocolo soporte activo
Participantes 1	Jefa de Sección
Indicador 1	Borrador protocolo de soporte activo
Fórmula 1	100% Sí; el protocolo está terminado, es claro y completo 70% Sí; el protocolo está terminado, aunque tiene lagunas e incongruencias que han sido necesarias modificar 40% Sí; el protocolo no está 100% terminado 0% No; no se evidencia que exista un protocolo
Valor meta 1	100%
Fecha de inicio y fin prevista 1	01/03/2026 al 30/06/2026
Actividad 2	Elaboración de maquetas extrapolables a los diferentes equipos y necesidades en campus
Participantes 2	Técnicos/as grado medio, bajo la supervisión de Jefa de Sección y del Jefe de Servicio
Indicador 2	% maquetas disponibles
Fórmula 2	(Nº de maquetas disponibles/Nº de maquetas necesarias)*100
Valor meta 2	100%
Fecha de inicio y fin prevista 2	01/03/2026 al 30/06/2026
Actividad 3	Resolución de caus de tipo proactivos en materia de actividad académica
Participantes 3	Técnicos/as, bajo la supervisión de Jefa de Sección
Indicador 3	% de CAU's atendidos proactivamente
Fórmula 3	(Nº caus proactivos atendidos anualmente/ Nº de caus de incidencias de usuarios anuales)*100
Valor meta 3	>50%
Fecha de inicio y fin prevista 3	01/07/2026 al 31/12/2026
Otros datos	
Recursos (Propios, Externos, Financieros...)	Disponer de presupuesto para actualización de equipos de aulas y componentes para atender averías
Grupos de interés con impacto directo (sociedad, PDI, PTGAS, Estudiantado, Estudiantes potenciales...)	PDI, alumnado, Comunidad Universitaria, usuarios de aulas informáticas
Alineación con el Sistema de Dirección Estratégica (Objetivos estratégicos)	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.
Consenso de las personas evaluadas con los objetivos y metas	Sí ☒ No ☐