



Premio a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria.



Universidad de Jaén

2019

INFORME DE EVALUACIÓN DE CANDIDATURAS. Modalidad Buenas Prácticas de Gestión Universitaria.

| | |
|---------------------------------|---|
| <i>Realizado.</i> | <i>Equipo de Evaluación.</i> |
| <i>Destinatario</i> | <i>Jurado del Premio a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria</i> |
| <i>Modalidad</i> | <i>Memorias de las Candidaturas a la Modalidad de Buenas Prácticas de Gestión Universitaria.</i> |
| <i>Fecha Realización</i> | <i>18 de enero de 2020.</i> |

El coordinador del Equipo de Evaluación.

Fdo.: Manuel Macías García.



ESTRUCTURA DEL INFORME

| | |
|---|-------|
| 1. ANTECEDENTES..... | Pág.2 |
| 2. RESULTADOS DE EVALUACIÓN. | Pág.3 |
| 2.1. PUNTUACIONES FINALES | Pág.3 |
| 2.3. INFORME RESUMEN FINAL. “Empleo de Metodología Ágil Kanban en un modelo de DevOps para el desarrollo del proyecto de Web institucional de la Universidad de Jaén” | Pág.5 |

1. ANTECEDENTES.

El presente informe de evaluación de la memoria que concurre al Cuarto Premio a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria de la Universidad de Jaén, se realiza de acuerdo con las cláusulas 8ª y 9ª de la convocatoria de los referidos premios.

Equipo evaluador

El informe ha sido elaborado por el equipo evaluador nombrado por la Universidad de Jaén, constituido en los términos establecidos en la referida convocatoria, lo componen los siguientes miembros:

| | |
|-------------------------------|---|
| Evaluador coordinador: | D. Manuel Macías García. Profesor Titular del Área de Ingeniería Química de la Universidad de Cádiz. Evaluador Acreditado del Modelo EFQM de Excelencia. Ex Director General de Evaluación y Calidad de la Universidad de Cádiz. |
| Evaluador: | D. Antonio Martínez Olea. Asesor Técnico de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación de la Universidad de Jaén. Evaluador Acreditado del Modelo EFQM de Excelencia, del Premio Iberoamericano de Excelencia y del Premio de Excelencia de la Agencia de Evaluación y Calidad. |

Candidaturas evaluadas

Las memorias de las candidaturas que concurren al premio y que han sido evaluadas a efectos de la elaboración de este informe han sido:

| | |
|--|---|
| “Empleo de Metodología Ágil Kanban en un modelo de DevOps para el desarrollo del proyecto de Web institucional de la Universidad de Jaén” | Servicio de Informática: Unidad de Redes, Comunicaciones y Servicios Telemáticos. |
|--|---|



Proceso de evaluación

Las fases realizadas del proceso de evaluación han sido las siguientes:

- 1.- Evaluación individual de las memorias presentadas por cada uno de los evaluadores del equipo. (Durante el mes de diciembre de 2019).
- 2.-Evaluación de consenso del equipo de evaluadores para cada una de las memorias presentadas. (Durante el mes de enero de 2020).
3. Elaboración por el coordinador del equipo de evaluación del informe individualizado y consensado de cada una de las memorias. (Durante el mes de enero de 2020).
4. Elaboración del informe final y conjunto a efectos de su envío al Jurado de los Premios. (Remitido con fecha de 20 de enero de 2020).

2. RESULTADOS DE EVALUACIÓN.

2.1. PUNTUACIONES FINALES

La puntuación consensuada que ha sido asignada a cada una de las candidaturas de buenas prácticas de gestión, por criterios y total, calculada de acuerdo con las ponderaciones establecidas en el Protocolo de Evaluación, ha resultado ser el siguiente:

| Candidatura | Puntuaciones | | | | | TOTAL |
|--|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Criterio 1 | Criterio 2 | Criterio 3 | Criterio 4 | Criterio 5 | |
| Herramienta para el control de los indicadores y registros.Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación. | 45 | 55 | 63 | 55 | 60 | 278 |

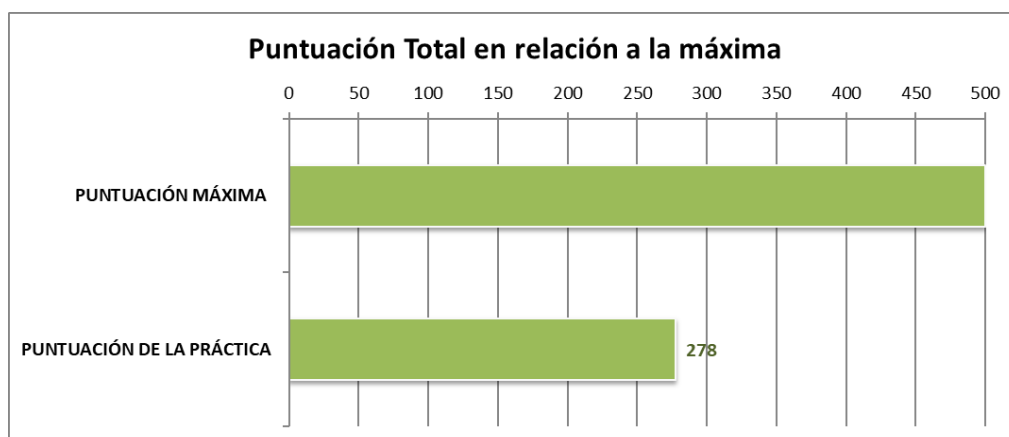
Criterio 1: Enfoque y Planificación de la práctica.

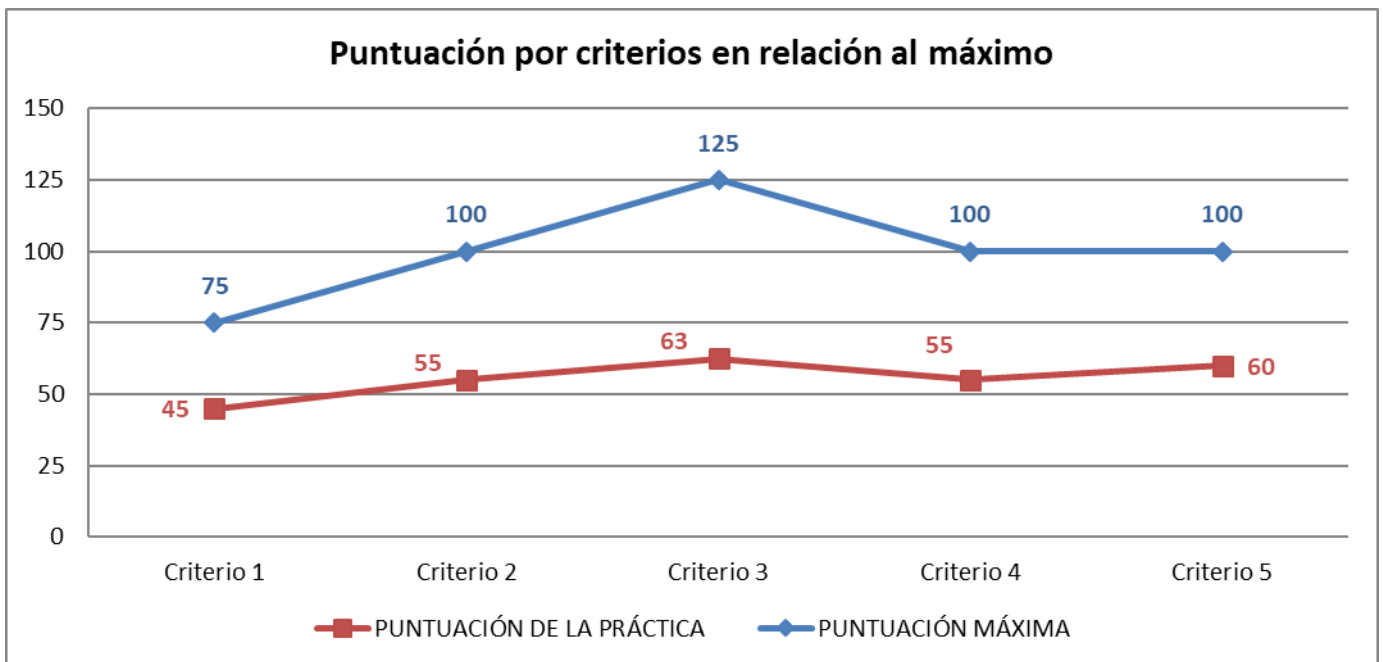
Criterio 2: Implementación de la práctica.

Criterio 3: Resultados de la práctica.

Criterio 4: Evaluación y revisión de la práctica.

Criterio 5: Creatividad e innovación de la práctica y benchmarking.





2.2. INFORME RESUMEN FINAL. CANDIDATURA: “Empleo de Metodología Ágil Kanban en un modelo de DevOps para el desarrollo del proyecto de Web institucional de la Universidad de Jaén”. Servicio de Informática: Unidad de Redes, Comunicaciones y Servicios Telemáticos.

La estructura de este apartado del informe corresponde a las indicaciones establecidas en el formulario de evaluación, iniciándose con la valoración global de la práctica, seguido del pronunciamiento requerido sobre la consideración de la práctica evaluada como modelo para la gestión en el contexto universitario y su presentación externa como buena práctica. Concluye con la síntesis de los puntos fuertes y áreas de mejora y las puntuaciones asignadas.

Valoración Global

La candidatura presentada al premio a la modalidad de buenas prácticas de gestión aporta un nivel suficiente de datos e información para su comprensión y evaluación, aunque el nivel de descripción es limitado en algunos de los apartados. La valoración de los distintos criterios exigidos en la convocatoria ha determinado la puntuación otorgada.

La práctica ha descrito el proceso de aplicación de una metodología para hacer efectivo el desarrollo del proyecto de Web institucional de la Universidad de Jaén. Se ha concebido y realizado en el marco los sistemas de gestión de procesos y de la calidad implantados en la Universidad de Jaén. Aporta un significativo valor por su contribución a las estrategias de digitalización y potenciación de la información y comunicación institucional.



La práctica presentada ha sido planificada tras el análisis de la necesidad de diseñar un nuevo portal web con criterios de unificación de los distintos sitios y facilitar los procesos de edición de contenidos. Integra, por consiguiente, la aportación de valor a los grupos de interés tanto internos como externos.

La descripción de la práctica en la memoria se ajusta a los aspectos formales requeridos por la convocatoria, permitiendo comprender los fundamentos de su adopción, valorar el grado de consecución de objetivos, la planificación y diseño de su implantación, su revisión y mejora y su capacidad de sostenibilidad, como se demuestra en la continuidad del proyecto.

Los resultados obtenidos demuestran la eficacia conseguida con la aplicación de la práctica, tanto por el nuevo diseño de la web institucional y la disponibilidad de una metodología y herramientas efectivas para la edición de contenidos, como por los resultados del alcance de sitios web y de acceso y usabilidad de las páginas del portal web.

En conjunto, es una práctica que se ha realizado mediante el esfuerzo continuado y la sinergia entre técnicos internos y proveedores de servicios externos, con una perspectiva de aportar valor en la gestión de la información y comunicación y facilitando, a un importante número de responsables, la gestión de contenidos web. Es merecedora de reconocimiento como buena práctica en la modalidad de mejora de la gestión.

Propuesta de Mención

La Memoria y la práctica que describe responden a los estándares propios que concibe como una referencia de gestión innovadora y transferible cuando es capaz de demostrar resultados y se ha aplicado un ciclo completo de mejora (planificación, implantación, seguimiento y revisión), además, en este caso, es sostenible por haber generado conocimiento y por la continuidad del proyecto.

Por lo que **el pronunciamiento es favorable a efectos de que la Universidad pueda valorarla como buena práctica de gestión en el contexto universitario y considerar su presentación y difusión externa**. Si bien, se recomienda la valoración de las propuestas de mejora indicadas en este informe, especialmente sobre la metodología de seguimiento de resultado y una mayor extensión de estos con apoyo cuantitativo y extendido a todos los grupos de interés afectados. Se sugiere, además, iniciar la continuidad del proyecto con las nuevas actuaciones previstas para reforzar la sostenibilidad de la práctica.

Síntesis de puntos fuertes

1.- Integración de la Práctica en el marco estratégico de la Universidad de Jaén.

La práctica está alineada con el II Plan Estratégico contribuyendo al desarrollo de la comunicación y el avance de la universidad digital mediante un proyecto tecnológico que implanta el nuevo portal web corporativo.

2.- Integración de la Práctica en el marco de gestión de la calidad.



La práctica está integrada en el sistema de gestión de la calidad (SIGC-SUA) y se enmarca en la gestión de los procesos del Servicio de Informática. Las relaciones aportadas de la práctica con los principios de la Norma ISO de referencia representan un ejemplo significativo de mejora continua para dar satisfacción a los grupos de interés.

3.- *Fundamentación de la Práctica.*

Se ha fundamentado la necesidad de la implantación de la práctica en la mejora y unificación de los diseños de las páginas web y facilitar la gestión y edición de contenidos de acuerdo con directrices unificadas. El alcance integra a la totalidad de la web institucional y las de las distintas estructuras organizativas (125 sitios web).

4.- *Determinación de objetivos: Valor añadido a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.*

Están establecidos los objetivos que se pretendían alcanzar con la aplicación de la metodología y herramientas empleadas en Proyecto de la Web Institucional: Normalizar y agilizar los procesos de edición y capacitar a los editores de las páginas web, disponer de un diseño unificado contribuyendo a la imagen institucional de la Universidad de Jaén y contribuir a mejorar la información y la comunicación a los usuarios.

5.- *Descripción de la implementación de la práctica.*

El proyecto tecnológico portal web corporativo se ha realizado mediante un trabajo colaborativo entre el personal técnico de la Universidad y una entidad externa colaboradora. Se ha aportado información de las herramientas y software utilizadas e indicando su funcionalidad. Se ha incluido la herramienta para planificación de los hitos de los proyectos y funcionalidades de la web institucional.

6.- *Eficacia de la Práctica (resultados).*

La descripción realizada en la memoria permite constatar el grado de consecución de los objetivos cualitativos que se pretendían: Nueva metodología y tecnología verificada en su idoneidad, agilidad del proceso de edición, incremento de los portales y sitios web y mayor número de visitas y usabilidad de las páginas del portal web.

Los indicadores cuantitativos avalan los resultados, como el número de visitas que prácticamente se incrementan en un 100% en un año o los niveles de satisfacción de los editores respecto a los cursos de capacitación (75%).

7.- *Sostenibilidad de la Práctica.*

La sostenibilidad de la práctica se fundamenta en los resultados obtenidos, en la viabilidad de su aplicación y en la continuidad del proyecto institucional con una nueva licitación para los próximos cuatro años.



8.- *Aprendizaje, mejora y perfeccionamiento.*

En el proceso de implantación se ha aplicado metodología y herramientas (Modelo de Integración Continua) que ejecutan versiones y pruebas automáticas para encontrar y arreglar errores. La colaboración con la empresa ha permitido atender 672 problemas.

La continuidad de proyecto incluye 11 nuevas actuaciones que afectan a la mejora y desarrollo del portal principal, de los sitios web y de continuidad de las acciones formativas a editores.

9.- *Innovación y Proyección de la Práctica.*

Se han aplicado cambios internos en el diseño y gestión de las páginas web mediante la aplicación de metodología y herramientas innovadoras que han permitido mejorar web institucional.

Como valor adicional se han implantado metodologías de trabajo para la gestión de proyectos con posible aplicación a otras estructuras organizativas de la Universidad, además, se sugiere la colaboración de proyectos desarrollo de software conjunto entre diferentes Universidades.

El proyecto institucional que desarrolla esta práctica ha sido objeto de apoyo y comunicación por la dirección de la Universidad en su fase inicial y en la de resultados.

Síntesis de áreas de mejora

1.- *Mejorar la descripción del análisis previo a la adopción de la práctica.*

Si bien se ha explicado en detalle las ventajas que aporta la metodología aplicada para el proyecto de web institucional, es limitada la información sobre estudios de percepciones de usuarios y la realización de análisis comparativos previos de metodologías y referentes de otras universidades.

2.- *Mejorar el sistema de seguimiento y evaluación de los objetivos y resultados de la práctica.*

Aunque se han establecido los objetivos a obtener no se describe el método de seguimiento y su alineamiento con los indicadores de la gestión de procesos, especialmente los referidos al servicio TIC crítico que la web institucional supone y los niveles de satisfacción de los distintos grupos de interés afectados.

Es limitada la información sobre el éxito de la implantación de los hitos del proyecto y su ajuste con una programación previa.

3.- *Ampliación de la información sobre la implantación de la práctica.*

Hay limitaciones de información sobre la planificación previa de acciones secuenciadas que permita valorar el nivel de eficacia de su implantación (fases y objetivos de plazos y la plena operatividad de la nueva web). Este aspecto impide valorar el ajuste entre planificación y su despliegue con el enfoque inicial.



También son limitadas las referencias a las incidencias y dificultades técnicas durante el proceso de implantación, entre ellas, la emigración de las páginas web, así como, la valoración económica del proyecto y los costes de tiempo empleados.

4.-Mejorar la información de los resultados obtenidos.

Mejoraría la valoración de los resultados conseguidos si se amplía la descripción analítica y cuantitativa de los efectos que producían las anteriores metodologías y herramientas en relación con los impactos que han supuesto las nuevas aplicadas, por ejemplo, tiempos de edición.

Algunas de las limitaciones indicadas sobre el método de seguimiento se reflejan en los resultados presentados: Cuantificación de objetivos iniciales, niveles de satisfacción de usuarios y resultados comparados con otras Universidades.

5.-Reforzar el análisis y aprendizaje.

Mejorar la descripción de la sistemática de revisión y mejora (planificación, método e impactos producidos), incluyendo los datos e información sobre percepciones y sugerencias de los grupos de interés implicados y los efectos generados en los niveles de accesibilidad, eficacia y usabilidad de las páginas y sitios web.

Justificar el aprendizaje obtenido con la aplicación de la práctica que pueda incidir en la planificación de la continuidad del proyecto. Definir en términos de valor aportado las 11 nuevas actuaciones previstas.

5.-Innovación, benchmarking y proyección interna y externa.

Reforzar el seguimiento, evaluación y el aprendizaje externo de diseños y herramientas de gestión de páginas web mediante las actividades de benchmarking externo. Explicitar la realización de acciones de difusión interna y de los resultados.

Asociar la innovación descrita con los efectos en la gestión de la edición y en los procesos de información y comunicación de las estructuras organizativas de la Universidad.

Reforzar las actuaciones para extender las metodologías de trabajo de la gestión de proyectos que se han utilizado en la implantación de la práctica.



Puntuaciones

| | Criterio 1 | Criterio 2 | Criterio 3 | Criterio 4 | Criterio 5 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| Puntuaciones máximas por criterio | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Puntuaciones Otorgadas por criterio | 30,00 | 27,50 | 25,00 | 27,50 | 30,00 |
| Ponderación | 15% | 20% | 25% | 20% | 20% |
| Puntuaciones máximas Ponderadas | 75 | 100 | 125 | 100 | 100 |
| Puntuación Ponderada | 45 | 55 | 63 | 55 | 60 |
| Puntuación Total | 278 | | | | |

