

ACCIÓN B. PROPUESTAS DE INNOVACIÓN EN LOS SIGUIENTES ÁMBITOS: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN A USUARIOS, PREVENCIÓN DE RIESGOS, COOPERACIÓN CON OTRAS UNIDADES DE LA UZ

CASO 1

Propuestas de mejora:

1. Comunicación Interna:

Boletín informativo TIC: Se implementará un boletín periódico (mensual o quincenal) que informe sobre:

- Actualizaciones del sistema operativo, software y antivirus.
- Nuevas herramientas tecnológicas disponibles.
- Novedades en materia de seguridad informática.
- Consejos para el uso eficiente de las TIC.

Plataforma intranet: Se habilitará un espacio en la intranet del centro dedicado a las TIC, donde se centralizará la información relevante, se publicarán tutoriales, se resolverán dudas frecuentes (FAQ) y se habilitará un foro de consulta. Cartelería informativa: Se diseñarán carteles informativos concisos y visualmente atractivos para colocar en lugares estratégicos del centro. Estos carteles abordarán temas como:

- Normas de uso de las salas de informática.
- Procedimiento para reportar incidencias técnicas.
- Consejos para la navegación segura en internet.

Creación de grupos de interés: Se formarán grupos de información internos para compartir conocimientos específicos sobre diferentes herramientas o áreas de las TIC, permitiendo la participación activa del personal.

2. Atención al Usuario:

- Mejora del actual sistema de tickets: Se perfeccionará el actual sistema de tickets para la gestión y seguimiento de las incidencias técnicas reportadas por el usuario. Esto deberá permitir:
- Registrar todas las solicitudes de soporte técnico de forma fácil y clara.
- Priorizar las incidencias según su urgencia y que sea conocedor el solicitante de ello.
- Que aparezca el técnico responsable a cada solicitud y se especifiquen las formas de contactar con él.
- Claridad en el seguimiento del estado de cada ticket.
- Medir el tiempo de respuesta y la satisfacción del usuario.
- Horario de atención presencial: Se establecerá un horario de atención presencial fijo pero flexible para la resolución de dudas y problemas técnicos, asegurando la disponibilidad del personal especializado. Se destaca la importancia de la atención presencial para resolver dudas y problemas del personal, facilitando el acceso al técnico.
- Guías y tutoriales online: Se elaborarán guías y tutoriales online, disponibles en la intranet o plataforma digital del centro, para que el usuario pueda resolver dudas básicas de forma autónoma. Se enfatiza la necesidad de usar un lenguaje claro y evitar tecnicismos en la documentación e información proporcionada.
- Buzón de sugerencias: Se habilitará un buzón de sugerencias para que el personal pueda proponer mejoras en los servicios TIC.

3. Prevención de Riesgos:

Impartición de cursos de formación: Se organizarán cursos presenciales y online de formación dirigidos al personal que mejoren los conocimientos sobre:

- Seguridad informática: uso responsable de contraseñas, prevención de phishing, protección contra malware, etc.
 - Ergonomía en el puesto de trabajo: consejos para prevenir lesiones por el uso prolongado de ordenadores.
 - Uso responsable de las redes sociales y correo electrónico institucional.
 - Elaboración de un protocolo de actuación ante incidentes de seguridad: Se redactará un protocolo de actuación claro y conciso para dar respuesta a posibles incidentes de seguridad informática, como ataques de malware, phishing o pérdida de datos.
 - Difusión de trípticos informativos: Se elaborarán trípticos con consejos prácticos para el uso seguro y responsable de las TIC.
4. Cooperación Interdepartamental:
- Creación de un comité TIC: Se conformará un comité TIC interdepartamental para:
 - Detectar necesidades y proponer soluciones tecnológicas a nivel institucional.
 - Coordinar la adquisición de equipos y software.
 - Compartir buenas prácticas en el uso de las TIC.
 - Evaluar la eficacia de las medidas implementadas.
 - Reuniones periódicas con responsables TIC de otras unidades: Se establecerán reuniones periódicas con los responsables TIC de otras unidades para intercambiar información, coordinar acciones y detectar oportunidades de mejora.
5. Evaluación de la propuesta:

La implementación de esta propuesta se llevará a cabo de forma gradual, priorizando las acciones con mayor impacto y adaptando las estrategias a las necesidades y recursos del centro. Se realizará un seguimiento continuo de las acciones implementadas, utilizando indicadores cuantitativos y cualitativos para evaluar su eficacia y realizar los ajustes necesarios. Se tendrá en cuenta la opinión del personal a través de encuestas de satisfacción y la participación en el buzón de sugerencias.

CASO 2

1. Organización del trabajo:
- Implementación de metodologías ágiles: Utilizar Kanban para promover la flexibilidad, la colaboración y la entrega progresiva de proyectos.
 - Trabajo remoto y flexibilidad laboral: Facilitar el trabajo remoto y horarios flexibles para mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal, así como para atraer y retener talento.
 - Desarrollo de habilidades soft: Ofrecer oportunidades de formación en habilidades blandas como comunicación efectiva, trabajo en equipo y resolución de problemas para potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores.
2. Información y comunicación a usuarios:
- Implementación de tecnologías IA. Utilizar los datos disponibles para crear algoritmos para una IA que pueda dar soluciones a las preguntas y requerimientos de los usuarios.
 - Personalización de la experiencia del usuario: Utiliza datos para personalizar la comunicación y los servicios ofrecidos a los usuarios, brindando experiencias más relevantes y satisfactorias.
 - Automatización de servicios: Implementar sistemas de chatbots o asistentes virtuales para proporcionar respuestas rápidas y precisas a las consultas de los usuarios, mejorando la eficiencia y la accesibilidad.

- Plataformas de autoservicio: Desarrolla plataformas en línea intuitivas y fáciles de usar que permitan a los usuarios acceder a la información y realizar trámites de forma autónoma, reduciendo la carga de trabajo del personal de atención al cliente.
3. Prevención de riesgos:
- Análisis de datos para la detección temprana de riesgos: Utilizar técnicas de análisis de datos y machine learning para identificar patrones y tendencias que puedan indicar la presencia de riesgos, permitiendo una intervención proactiva.
 - Capacitación en seguridad y salud laboral: Proporciona formación regular sobre prácticas seguras de trabajo y procedimientos de emergencia para reducir la probabilidad de accidentes y lesiones en el lugar de trabajo.
 - Implementación de sistemas de alerta y notificación: Establece sistemas de alerta automatizados que informen rápidamente a los empleados sobre situaciones de riesgo o emergencia, facilitando una respuesta inmediata y coordinada.
4. Cooperación con otras unidades:
- Establecimiento de equipos multidisciplinarios: Crear equipos de trabajo que reúnan a miembros de diferentes áreas y especialidades para abordar proyectos y problemas de manera integral.
 - Promoción de la colaboración interareas: Facilitar la comunicación y el intercambio de información entre las diferentes áreas y equipos de desarrollo de aplicaciones y soporte de hardware mediante el uso de herramientas colaborativas y la celebración de reuniones periódicas.
 - Alianzas externas: Busca oportunidades de colaboración con socios externos, como proveedores, otras estructuras universitarias o organizaciones sin fines de lucro, para aprovechar conocimientos y recursos adicionales y fomentar la innovación conjunta.