

Propuestas recogidas en la jornada del 17 de julio de 2015.

### **Eje 1: CLIMA LABORAL**

- **Proyecto de mejora del clima laboral.**
- **Plan de acondicionamiento del espacio físico:** acústica, temperaturas...
- **Actividades lúdico-sociales:** que al igual que se organizan las jornadas de coordinación que se crearan proyectos para la realización de actividades lúdicas (fuera del servicio).
- **"Coaching" para miembros del SI.**
- **Intercambio de roles técnicos:** Establecer un sistema por el que voluntariamente nos ofrezcamos a compartir nuestros trabajos (2 horas por semana, por ejemplo) de modo que cualquier persona del SI se pueda sentar con esa persona.
- Bajar la temporalidad el personal del SI.
- Plan de Formación.

### **Eje 2: ATENCIÓN AL USUARIO**

- **Mejorar empatía en el soporte al usuario.**
- **Información de los servicios existentes más accesible.**
- **Mejorar visibilidad responsables de las aplicaciones en las propias aplicaciones.**
- **Mejorar la formación a la sala de soporte de las novedades**
- **Aumentar las reuniones transversales dentro del SI.**
- **Potenciar y mejorar el uso de la centralita.**
- **Estudiar la voz grabada en la centralita. Se propone voz masculina.**
- **Unificar criterios "Qué se da/Qué no se da"**
- **FAQ en OTRS, WIKI para usuarios.**
- **Formación TI a la Comunidad Universitaria: cursos, vídeos... de correo, office365, seguridad... charlas de temas específicos: phishing...**
- **Que las aulas de docencia las lleve el grupo de "Aulas"**

### **Eje 3: Mejora de Servicios**

- **Aumentar la financiación para la modernización del SI.**
- **Potencias herramientas de difusión para solucionar problemas: skype...**
- **Punto de información (3 monitores) ¿?**

### **Eje 4: Nuevos Servicios**

- **Punto caliente: proporcionar información rápida cuando hay una caída de servicio.**

- **Divulgación de los Servicios informáticos ofrecidos: folleto a los nuevos estudiantes.**
- **"Lláname"**
- **Aplicación móvil del SI.**
- **Servicios de encuestas.**
- **Soporte presencial.**
- **Servicio de chat.**