

Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

1. Revisión de los Compromisos del Carta de Servicios



Compromisos de la Carta de Servicios (Cumplimiento acumulado)

Compromiso	Cumplimiento
Com-1 Atendemos el 97%de las solicitudes de servicio gestionadas por e CAU en un tiempo inferior a 30 minutos	100%
Com-2 Resolvemos los incidentes en un tiempo inferior a 2 días laborables.	100%
Com-3 Alcanzamos una eficacia superior al 85% de solicitudes de reserva aulas de informática.	100%
Com-4 Atendemos y resolvemos tu solicitud de reserva de aulas de informática en menos de 5 días.	100%
Com-5 Garantizamos que un alumno pueda utilizar un ordenador de la UAL a lo largo de la jornada lectiva	100%
Com-6 Resolvemos los problemas de índole informático en un tiempo inferior a 7 días laborables.	100%
Com-7 Comenzamos la resolución de tu problema, asociado a un servicio prioritario, en un tiempo inferior a 4 h. laborables	100%
Com-8 Respondemos a tu solicitud de puesta en marcha o modificación de sistemas TIC en un tiempo medio inferior a 6 días laborables	100%

Indicadores (Acumulados)

Indicador	Umbral	Meta	ValMed	Cód NC	Cumplimiento
2923 I010 - STIC0 - Escalado de tickets en el proceso de asignación CAU	3	0	1,07		100%
2926 I081 – STIC0 - Tiempo de resolución de incidencias	15	0	7,575		100%
2921 I-AAD PO-03(5)- Capacidad de respuesta de las reservas de aulas de informática	85	100	97,5		100%
2920 I-AAD PO-03(4)- Tiempo de gestión de las reservas de aulas de informática	5	0	2,62		100%
2939 I920 -Disponibilidad de equipos de libre acceso para alumnos	45	100	60,27		100%
2936 I081 – STIC1 - Tiempo de resolución de problemas	52,5	0	30,74		100%
2931 I058 - STIC1 - Tiempo medio de actuación en tickets de problemas	240	0	132,5		100%
2935 I073 – STIC2 - Tiempo medio de respuesta en solicitudes de cam	45	0	23,1		100%

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=NkFh7Py0HjJVa7SEYEvEuw==>

FIRMADO POR	DIEGO PEREZ MARTINEZ		FECHA	27/01/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	NkFh7Py0HjJVa7SEYEvEuw==	PÁGINA	1/2



NkFh7Py0HjJVa7SEYEvEuw==



ACTA - INFORME DE SEGUIMIENTO

CARTA DE SERVICIOS 2016



Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

2. Análisis de los Compromisos de la Carta de Servicios

No se han detectado incidencias en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios, estando todos los indicadores dentro de los umbrales definidos.

3. Propuesta de mejoras en los Compromisos para año siguiente

No se plantean mejoras en los compromisos de la Carta de Servicios.

*Publicado en Almería a viernes, 27 de enero de 2017
El Administrador de la Calidad en el Área*

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=NkFh7Py0HjJV a7SEYE vEuw==>

FIRMADO POR	DIEGO PEREZ MARTINEZ		FECHA	27/01/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	NkFh7Py0HjJV a7SEYE vEuw==	PÁGINA	2/2



NkFh7Py0HjJV a7SEYE vEuw==