

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)

Com	Descripción	Cumplimiento	Porcentaje
Com-1	Atendemos el 97%de las solicitudes de servicio gestionadas por e CAU en un tiempo inferior a 30 minutos	<input type="checkbox"/>	50%
Com-2	Resolvemos los incidentes en un tiempo inferior a 2 días laborables.	<input checked="" type="checkbox"/>	100%
Com-3	Alcanzamos una eficacia superior al 85% de solicitudes de reserva aulas de informática.	<input checked="" type="checkbox"/>	100%
Com-4	Atendemos y resolvemos tu solicitud de reserva de aulas de informática en menos de 5 días.	<input checked="" type="checkbox"/>	100%
Com-5	Garantizamos que un alumno pueda utilizar un ordenador de la UAL a lo largo de la jornada lectiva	<input checked="" type="checkbox"/>	100%
Com-6	Resolvemos los problemas de índole informático en un tiempo inferior a 7 días laborables.	<input checked="" type="checkbox"/>	100%
Com-7	Comenzamos la resolución de tu problema, asociado a un servicio prioritario, en un tiempo inferior a 4 h. laborables	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	100%

Indicadores (Acumulados)

ID	Indicador	Umbral	Meta	ValMed	Cód NC	Cumplimiento	Porcentaje
2923	I010 - STIC0 - Escalado de tickets en el proceso de asignación CAU	3	0	3,265	15/2018-STIC0	<input type="checkbox"/>	50%
2926	I081 – STIC0 - Tiempo de resolución de incidencias	15	0	8,735		<input checked="" type="checkbox"/>	100%
2921	I-AAD PO-03(5)- Capacidad de respuesta de las reservas de aulas de informática	85	100	98		<input checked="" type="checkbox"/>	100%
2920	I-AAD PO-03(4)- Tiempo de gestión de las reservas de aulas de informática	5	0	1,805		<input checked="" type="checkbox"/>	100%
2939	I920 -Disponibilidad de equipos de libre acceso para alumnos	45	100	64,07		<input checked="" type="checkbox"/>	100%
2936	I081 – STIC1 - Tiempo de resolución de problemas	52,5	0	39,165		<input checked="" type="checkbox"/>	100%
2931	I058 - STIC1 - Tiempo medio de actuación en tickets de problemas	240	0	57		<input checked="" type="checkbox"/>	100%
2935	I073 – STIC2 - Tiempo medio de respuesta en solicitudes de cam	45	0	19,745		<input checked="" type="checkbox"/>	100%

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=Yp7D6Xiim/6iwqeX/zhKqQ==>

FIRMADO POR	PEREZ MARTINEZ DIEGO	FECHA	26/01/2018
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	1/2





ACTA - INFORME DE SEGUIMIENTO

CARTA DE SERVICIOS 2017



Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

2. Análisis de los Compromisos de la Carta de Servicios

Se ha detectado una incidencia en los indicadores de la Carta de Servicios (también presente en el Plan de Control). Se trata del Compromiso 1, atención de las solicitudes en un tiempo inferior a 30 minutos. A pesar de que el tiempo medio es inferior (14 minutos calculado sobre un total de 5472 tickets), se ha superado el 3% de solicitudes en los que es mayor de 30 minutos.

El resto de los Compromisos adquiridos se encuentran dentro de los umbrales definidos.


3. Propuesta de mejoras en los Compromisos para año siguiente

Se estudiará la modificación de los umbrales de distintos indicadores mejorando el compromiso.

Así mismo, se valorará la posibilidad de transformar algunos de los compromisos a valores máximos en lugar de medios

*Publicado en Almería a viernes, 26 de enero de 2018
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=Yp7D6Xiim/6iwqeX/zhKqQ==>

FIRMADO POR	PEREZ MARTINEZ DIEGO		FECHA	26/01/2018
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	Yp7D6Xiim/6iwqeX/zhKqQ==	PÁGINA	2/2
				
Yp7D6Xiim/6iwqeX/zhKqQ==				