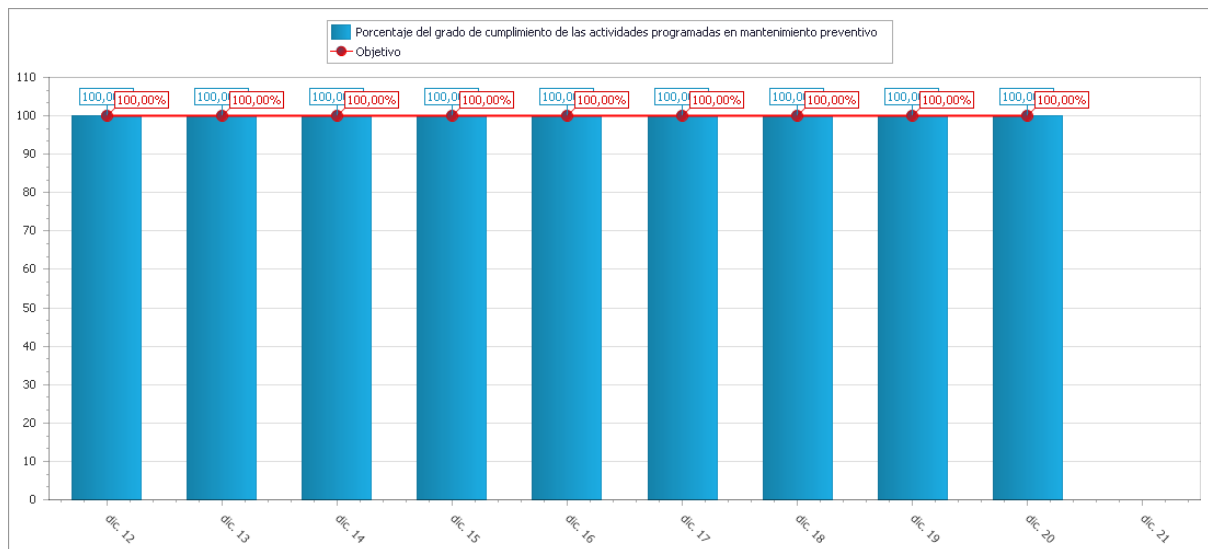


# CUADRO DE MANDO SERVICIO DE INFORMÁTICA

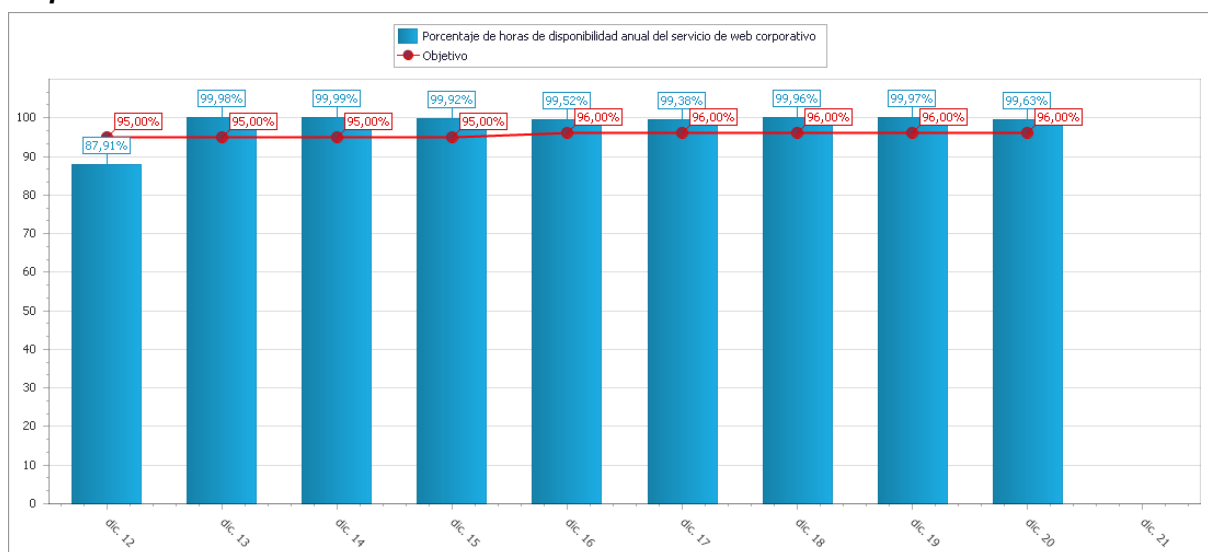
## RESULTADOS DE INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA PARA EL CICLO DE GESTIÓN 2020.

### I.[ PC 04.11]-01. Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.



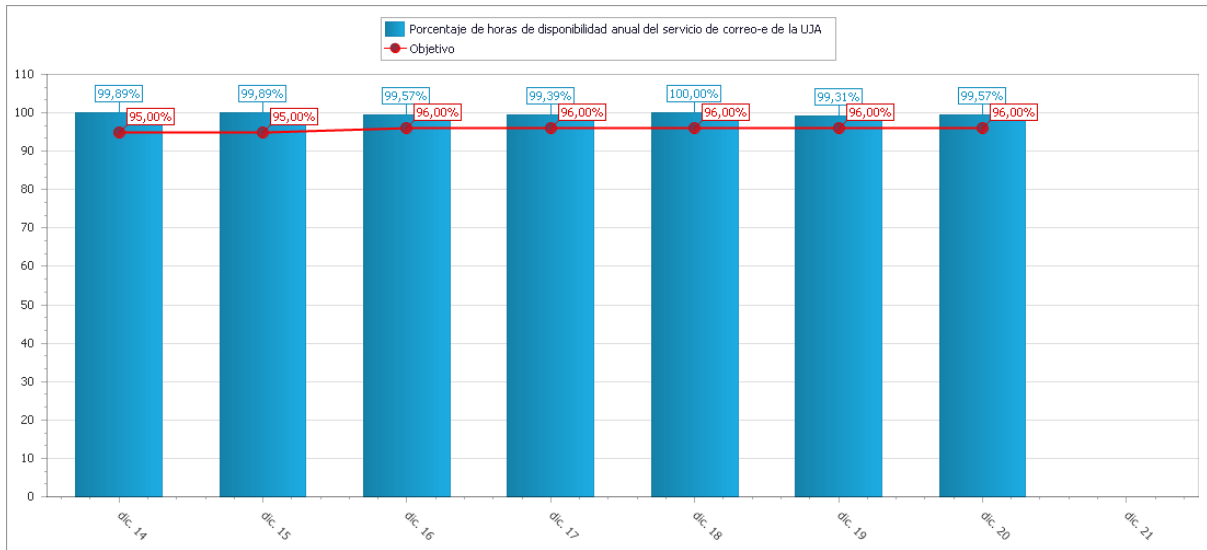
Todos los mantenimientos programados para el ciclo se han llevado a cabo sin incidencias reseñables, incluidas las acciones introducidas a raíz de la No Conformidad creada en el ciclo anterior. La No Conformidad se ha verificado y cerrado.

### I.[ PC 04.11]-06. Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo.



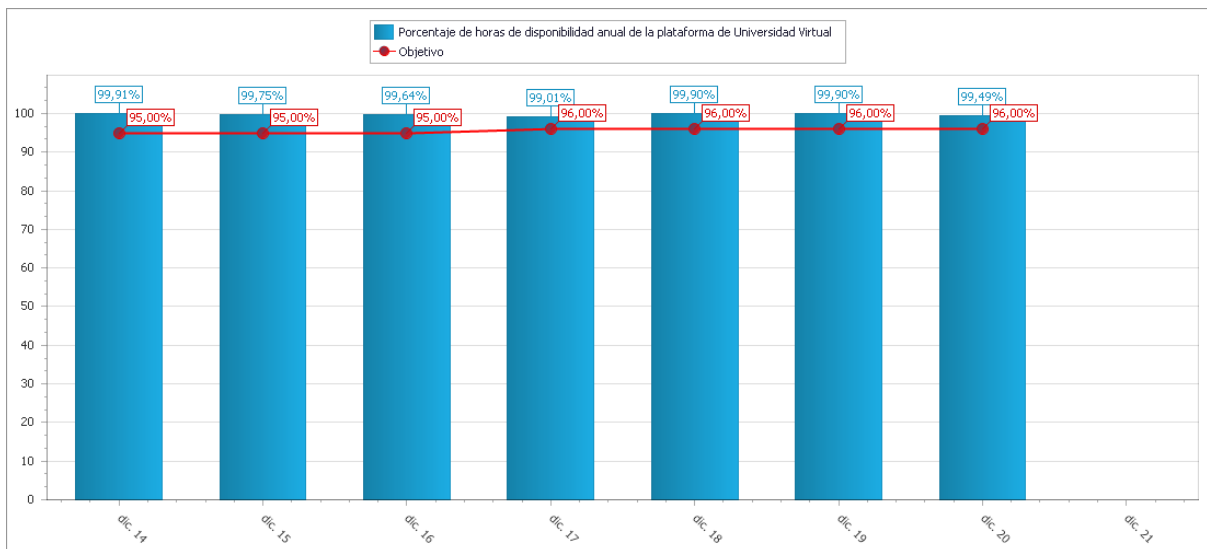
El valor objetivo se ha superado y se ha mantenido la tendencia de años anteriores. Se descarta modificar el valor objetivo, pues no se dispone de los recursos necesarios que aseguren una disponibilidad mayor.

**I.[ PC 04.11]-07. Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA**



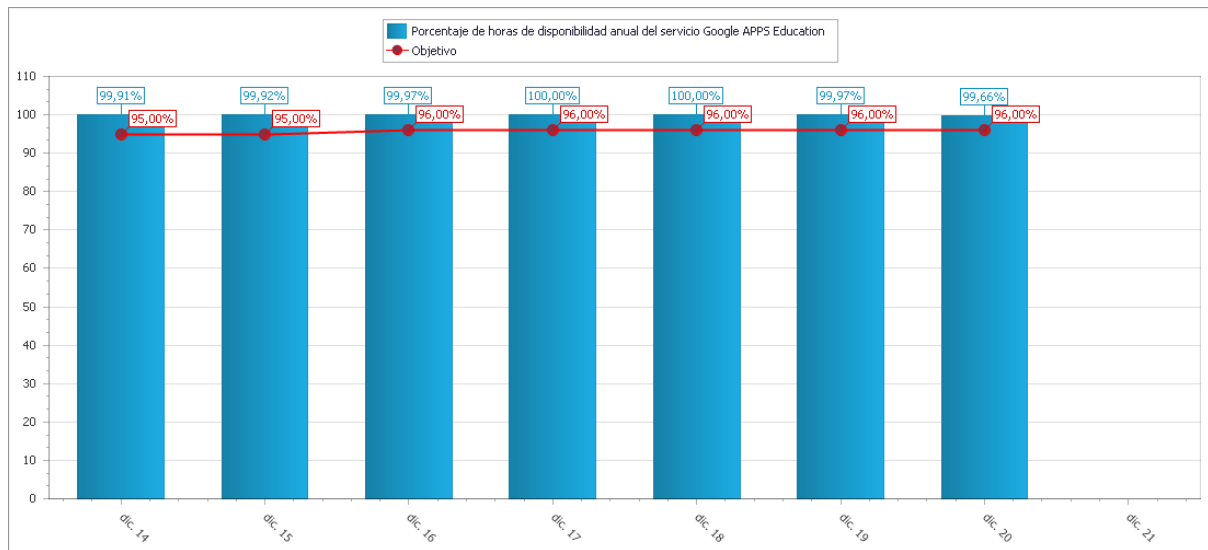
El valor objetivo se ha superado y se ha mantenido la tendencia de años anteriores. Se descarta modificar el valor objetivo, pues no se dispone de los recursos necesarios que aseguren una disponibilidad mayor.

**I.[ PC 04.11]-08. Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual.**



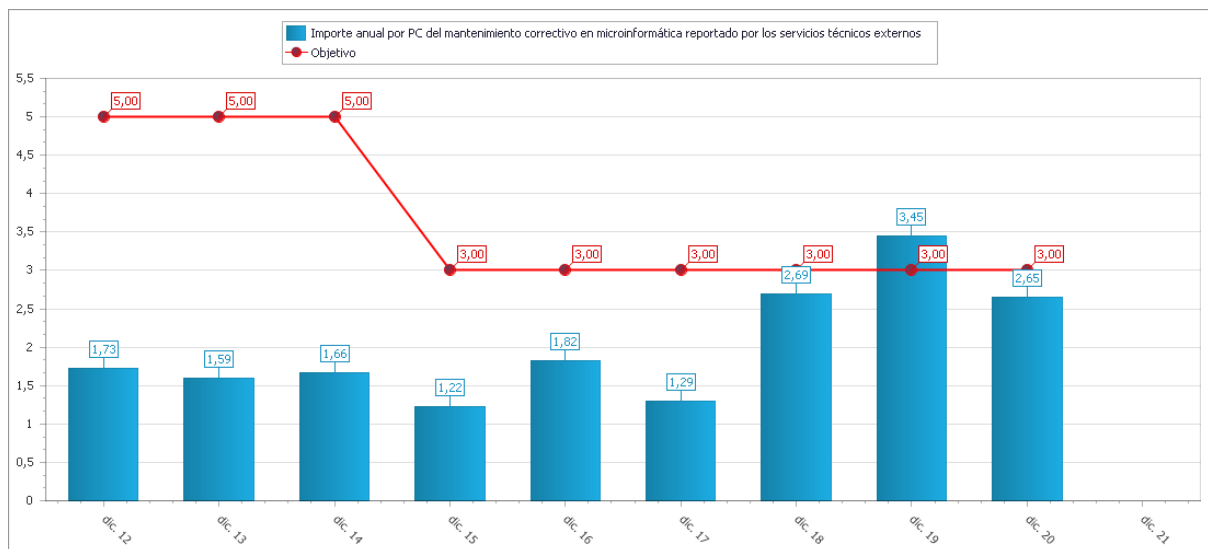
El valor objetivo se ha superado y se ha mantenido la tendencia de años anteriores. Se descarta modificar el valor objetivo, pues no se dispone de los recursos necesarios que aseguren una disponibilidad mayor.

**I.[ PC 04.11]-09. Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio correo-e de Google APPS Education**



El valor objetivo se ha superado y se ha mantenido la tendencia de años anteriores. Se descarta modificar el valor objetivo, pues no se dispone de los recursos necesarios que aseguren una disponibilidad mayor.

**I.[ PC 04.13]-13. Gasto anual por puesto de trabajo en incidencias derivadas a servicios técnicos externos.**



En el presente ciclo se presenta una disminución respecto al año pasado de 3,45€ (2019) a 2,65€ (2020) manteniéndose por debajo del valor objetivo marcado en 3€.

Entre los factores de este decremento se encuentra la situación especial que se ha estado soportando con el proceso de pandemia y principalmente durante los meses de marzo a agosto.

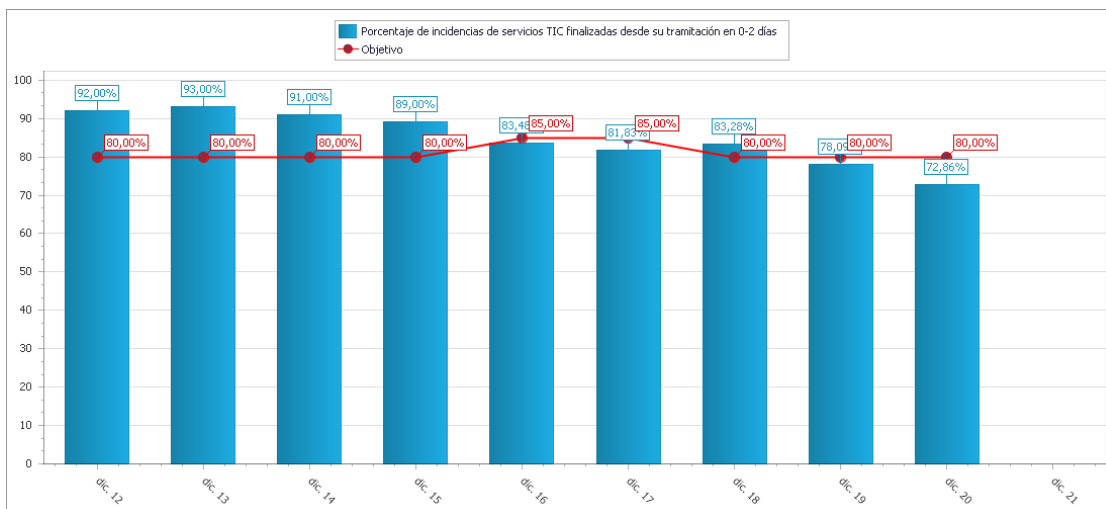
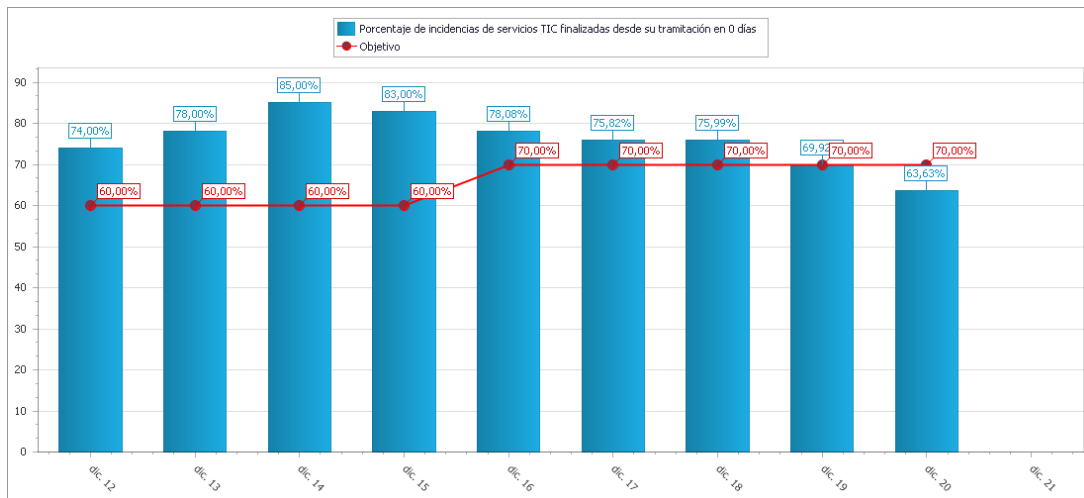
No obstante, desde el grupo de calidad del SINF se ha revisado de nuevo la definición de este indicador y se propondrá algunos ajustes que se reflejan en el apartado de propuestas de modificación de la documentación.

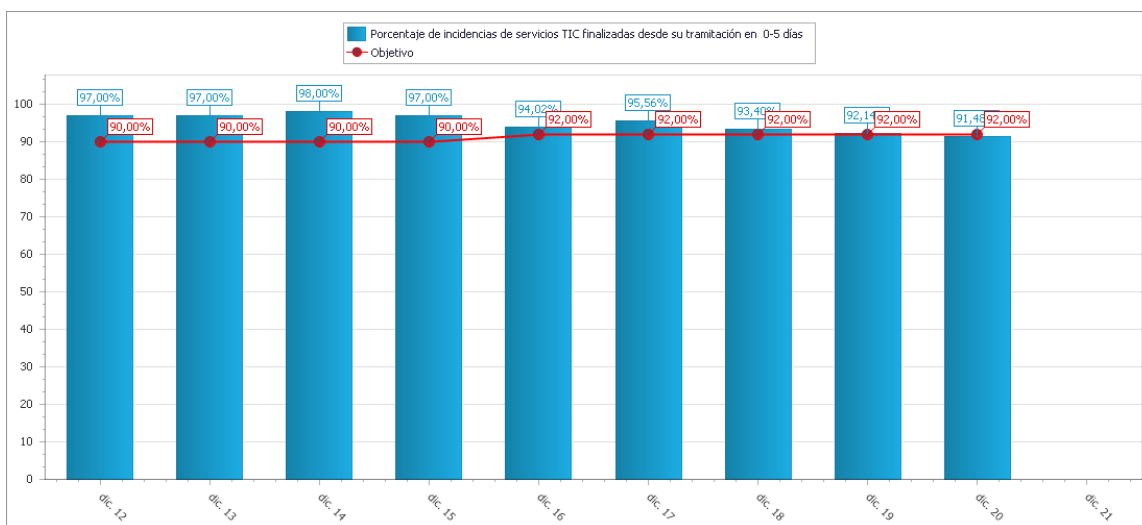
**I.[ PC 04.13]-16. Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días y 0-5 días hábiles.**

Los resultados de este indicador no alcanzan el valor objetivo para el plazo de 0 días, 0-2 y 0-5 días, pero quedan dentro del valor límite.

El factor principal de estos valores se debe a la situación especial que se ha estado soportando con el proceso de pandemia (adaptación tecnológica a requerimientos especiales para los cambios en el funcionamiento de la Universidad, medidas de seguridad adicionales, confinamiento del personal del SINF, bajas laborales por COVID-19, etc.).

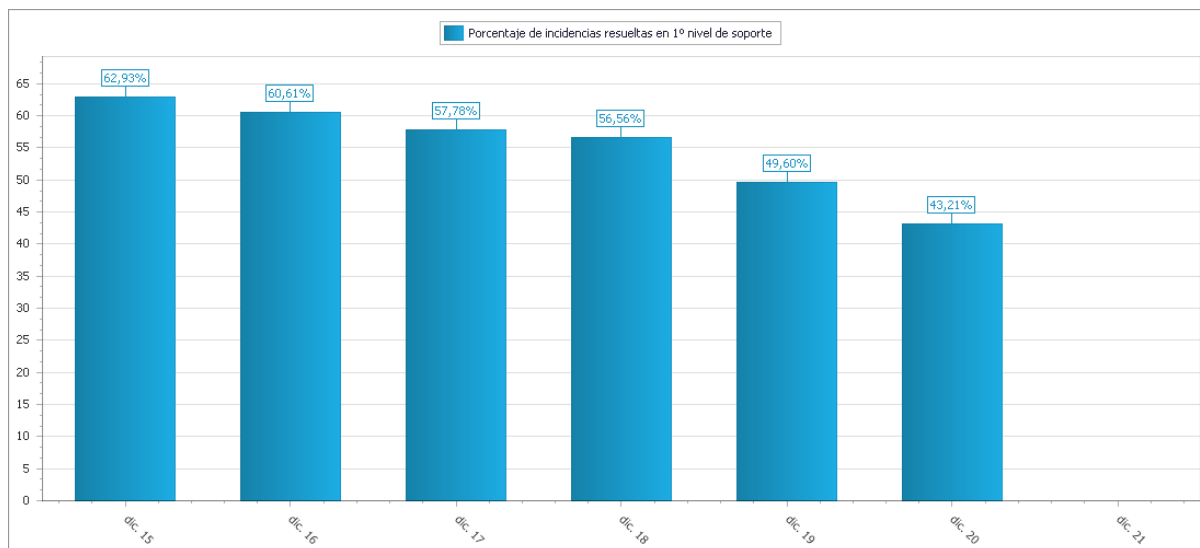
Desde el grupo de calidad del SINF se realizará un seguimiento de los valores una vez que se restablezca la situación de crisis sanitaria.



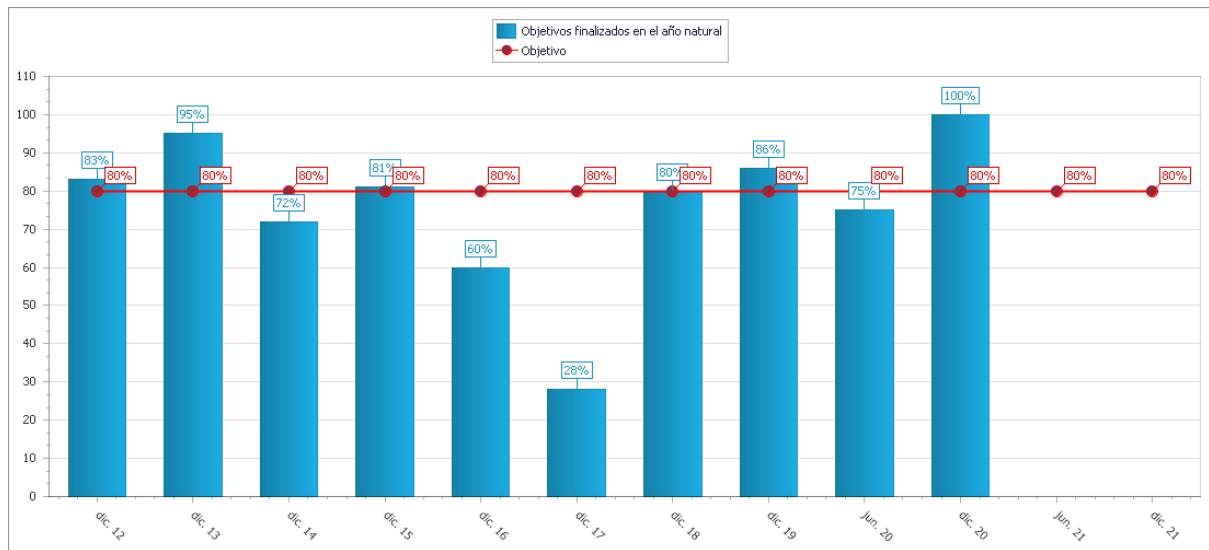


**I.[ PC 04.13]-26. Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte**

Se observa que continúa la disminución del valor obtenido: 43,21% (2020) respecto al ciclo anterior 49,60% (2019). Las circunstancias adversas del presente ciclo han dificultado activar acciones de mejora en ese sentido, se analizará la situación con más profundidad en el siguiente ciclo.

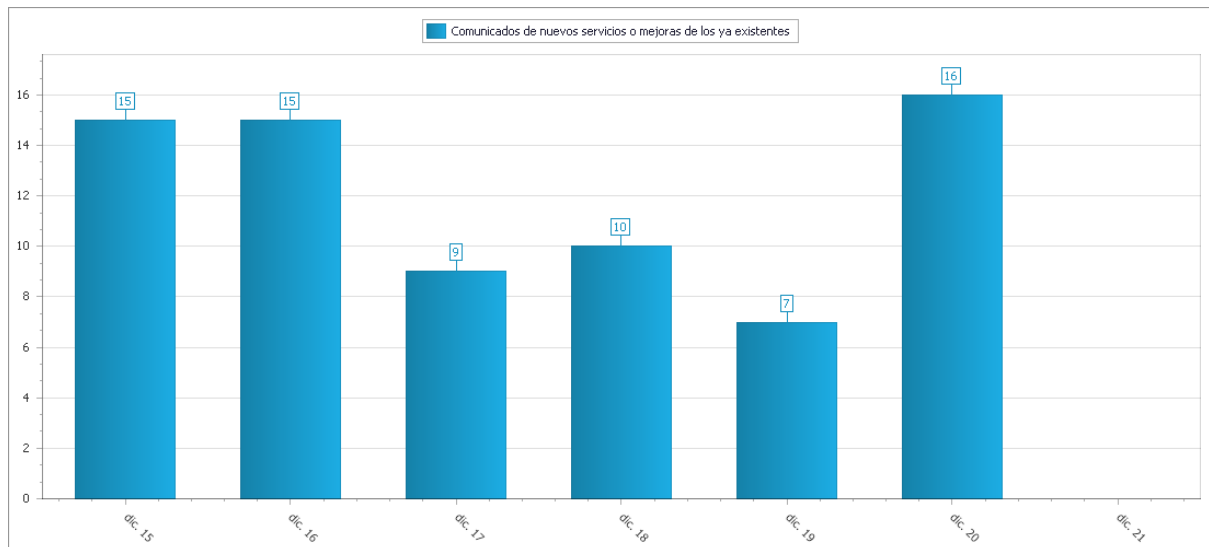


### I.[ PC 08.1]-01. Objetivos finalizados en el año natural



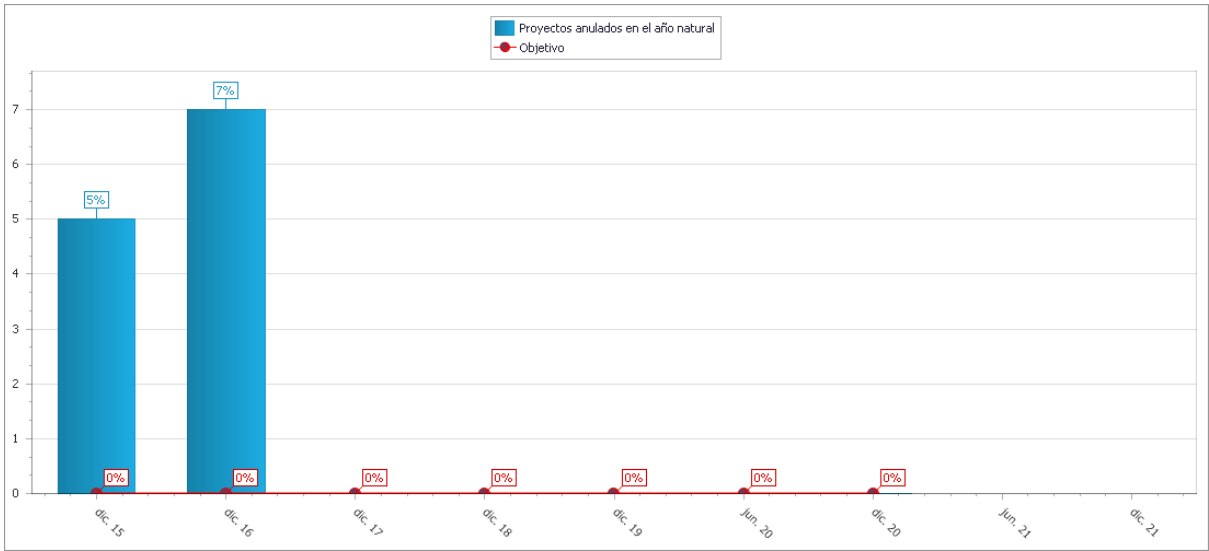
A pesar de la carga de trabajo sobrevenida por la pandemia, se ha conseguido ejecutar los proyectos previstos para el año 2020. En el siguiente ciclo se continuará planificando el trabajo semestralmente y usando la nueva herramienta de gestión de proyectos.

### I.[ PC 08.1]-02. Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes



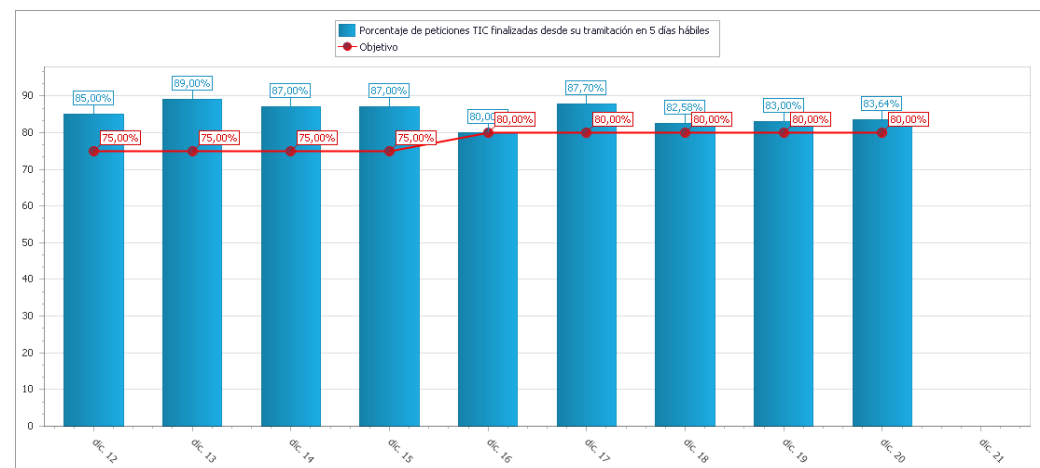
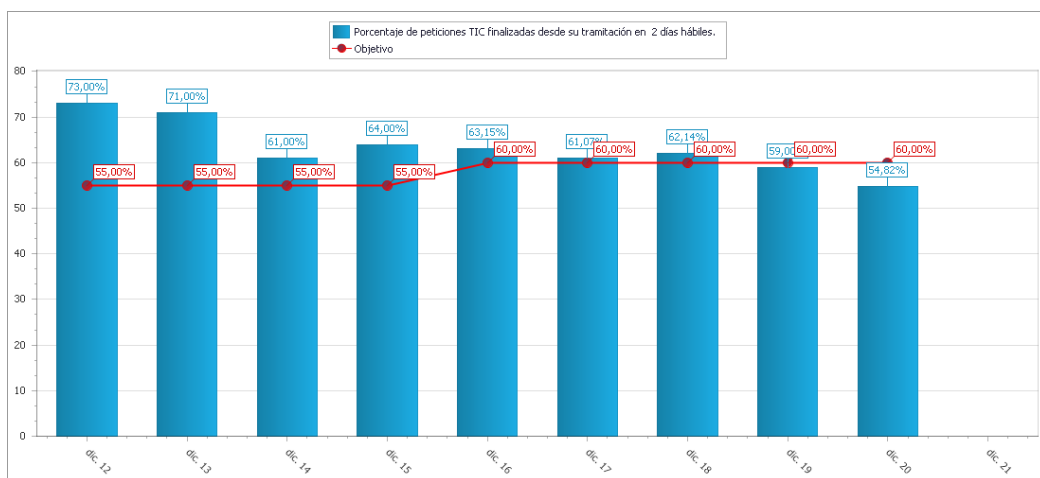
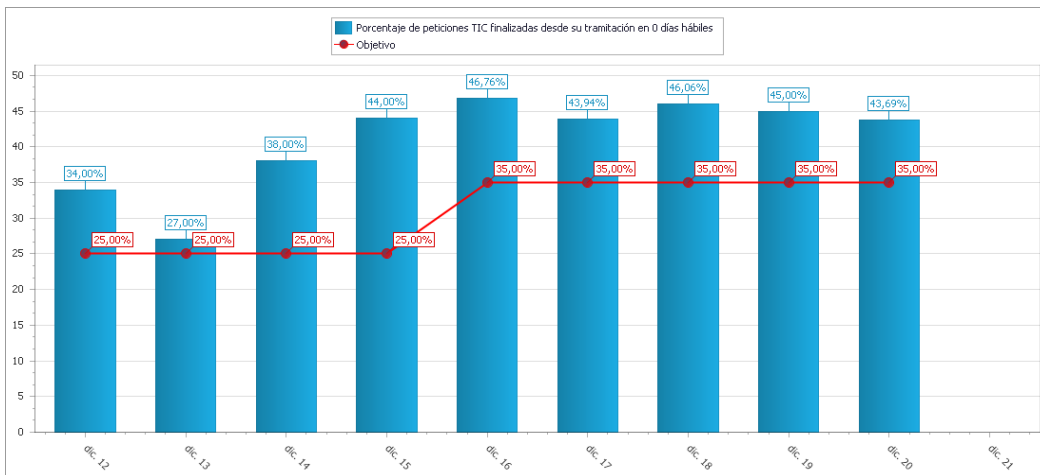
Se han realizado 16 comunicados en el presente ciclo informando de diversas mejoras en los servicios prestados. No se proponen cambios para el siguiente ciclo.

### I.[ PC 08.1]-03. Objetivos anulados en el año natural



Ninguno de los objetivos programados se ha anulado. No se proponen cambios para el siguiente ciclo.

**I.[ PC 08.3]-16. Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0, 0-2, 0-5 y más de 5 días hábiles.**



Los resultados de este indicador no alcanzan el valor objetivo para el plazo de 0-2 días, pero queda dentro del valor límite. Del análisis se desprende que, en el 2020 se sostiene el aumento de peticiones a gestionar, ya experimentado en el 2019, sin haberse producido un aumento de recursos para dicha gestión, lo que afecta negativamente a la capacidad de gestión. Además es importante señalar la carga de trabajo adicional que ha supuesto la crisis sanitaria y el cambio de funcionamiento interno en la Universidad.

Dado que no está previsto el aumento de recursos y la tendencia al alza de la demanda, se seguirá observando el indicador en el próximo ciclo.