

CUADRO DE MANDO SERVICIO DE INFORMÁTICA

RESULTADOS DE INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA PARA EL CICLO DE GESTIÓN 2022.

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

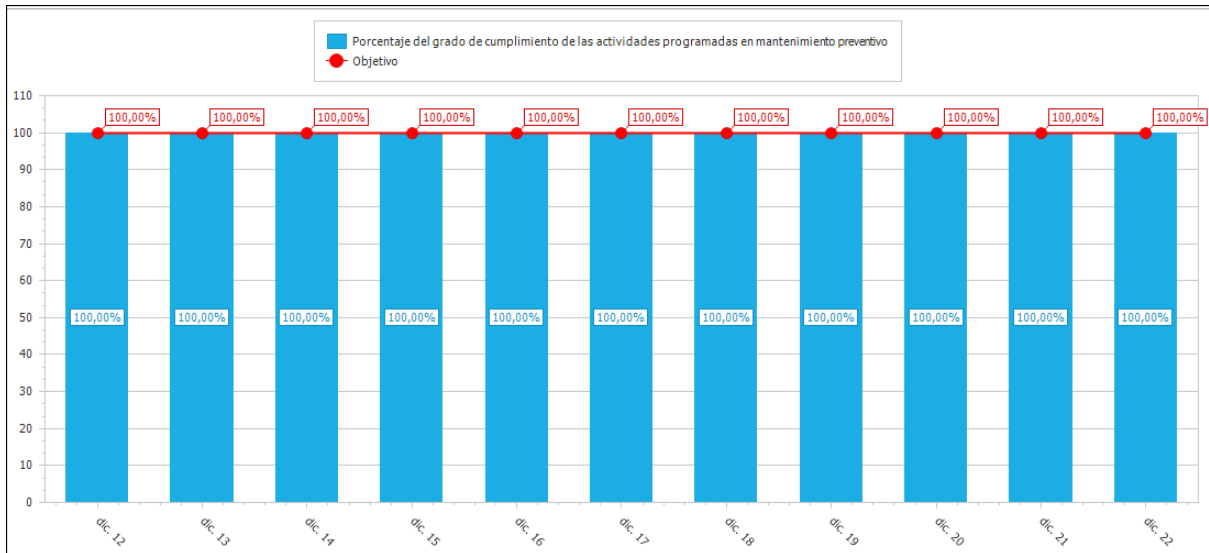


Gráfico de Midenet.

Todos los mantenimientos programados para el ciclo se han llevado a cabo sin incidencias reseñables.

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

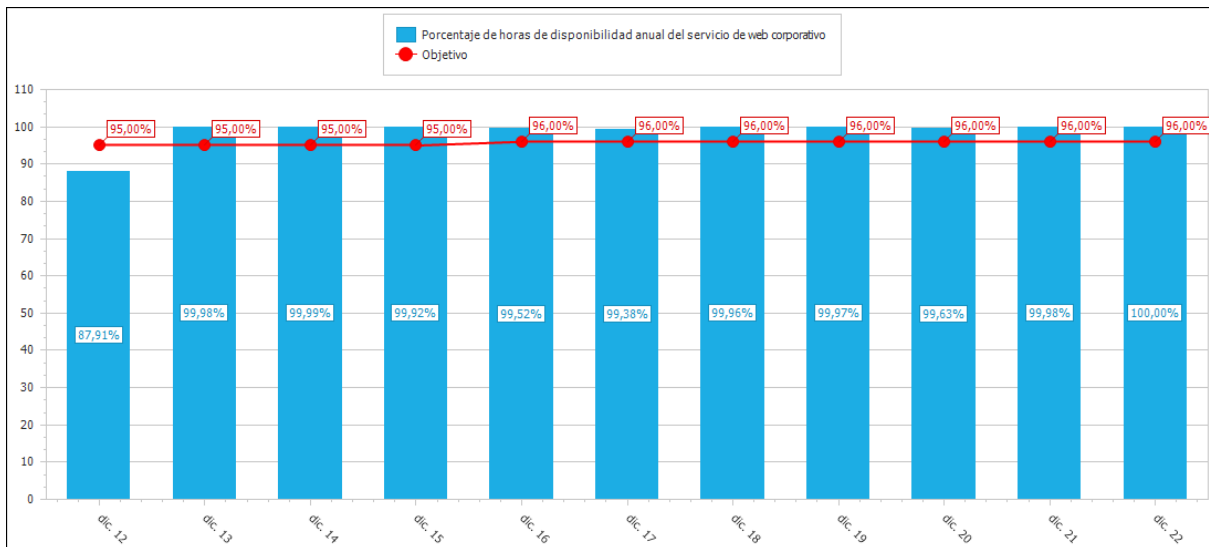


Gráfico de Midenet. Datos obtenidos de: EV->Service Design->Disponibilidad->Disponibilidad. Filtro = Servicios TIC Críticos. Vista:Lista. Cálculo de la Disponibilidad = "el año pasado"

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

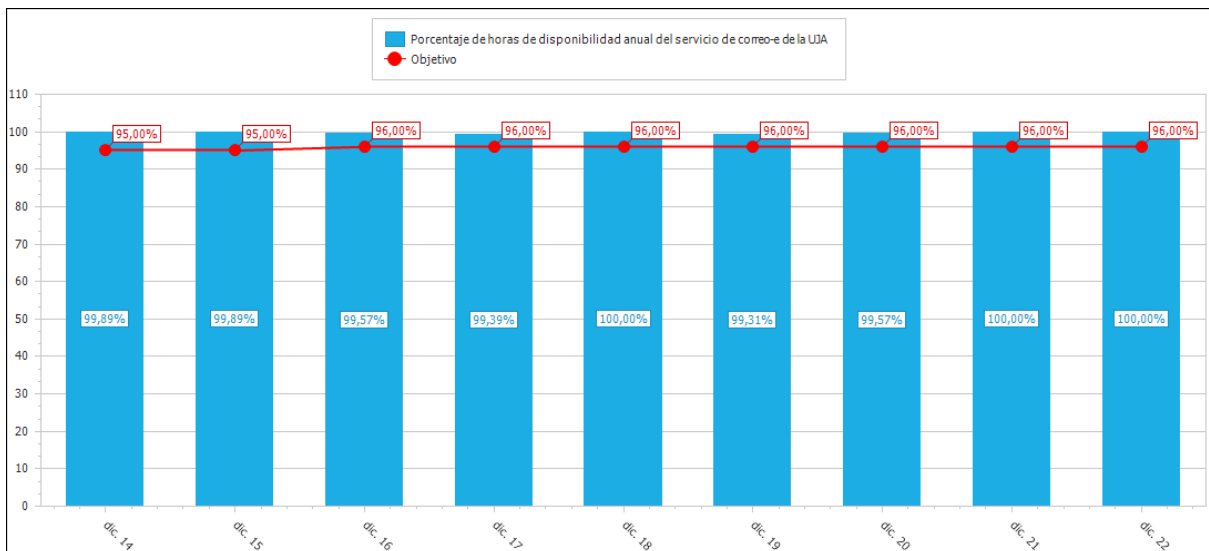


Gráfico de Midenet. Datos obtenidos de: EV->Service Design->Disponibilidad->Disponibilidad. Filtro = Servicios TIC Críticos. Vista:Lista. Cálculo de la Disponibilidad = "el año pasado"

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.

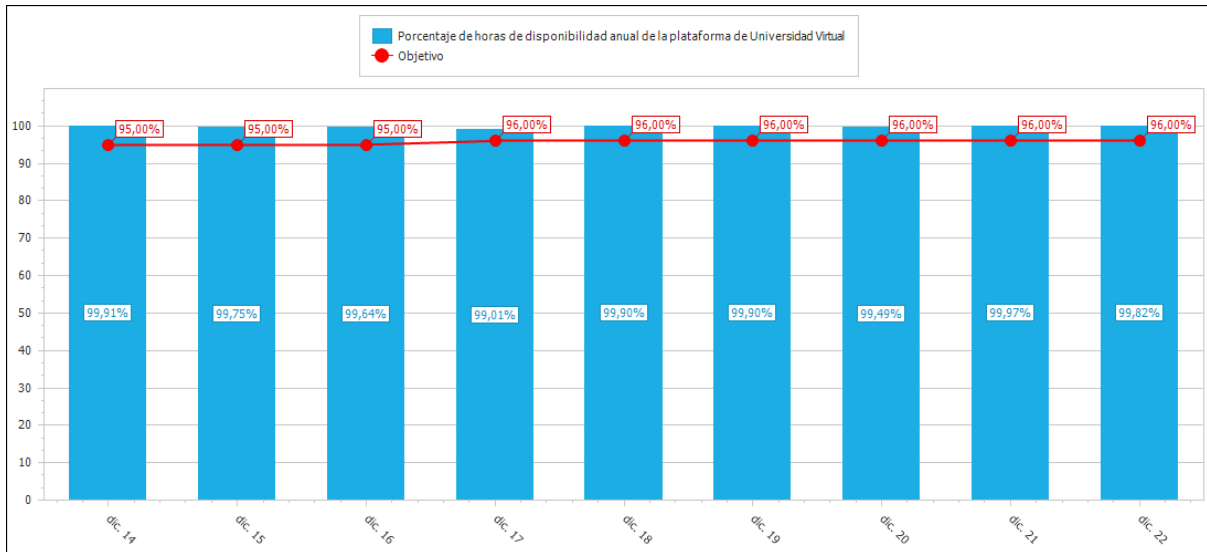


Gráfico de Midenet. Datos obtenidos de: EV->Service Design->Disponibilidad->Disponibilidad. Filtro = Servicios TIC Críticos. Vista:Lista. Cálculo de la Disponibilidad = "el año pasado"

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

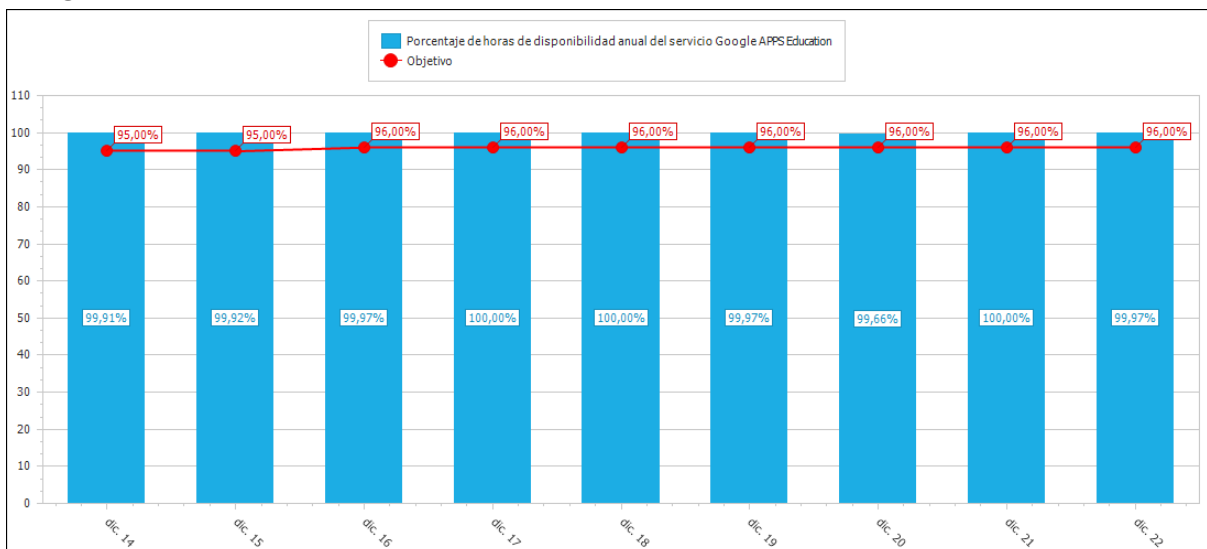


Gráfico de Midenet. Datos obtenidos de: EV->Service Design->Disponibilidad->Disponibilidad. Filtro = Servicios TIC Críticos. Vista:Lista. Cálculo de la Disponibilidad = "el año pasado"

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 medio por incidencia derivada a servicios técnicos externos.

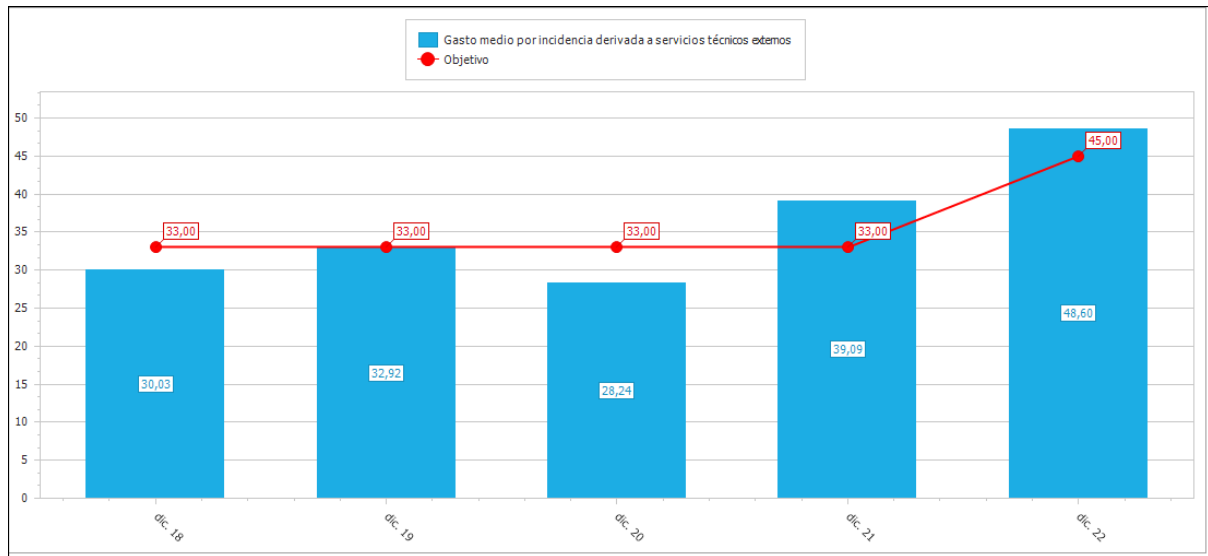
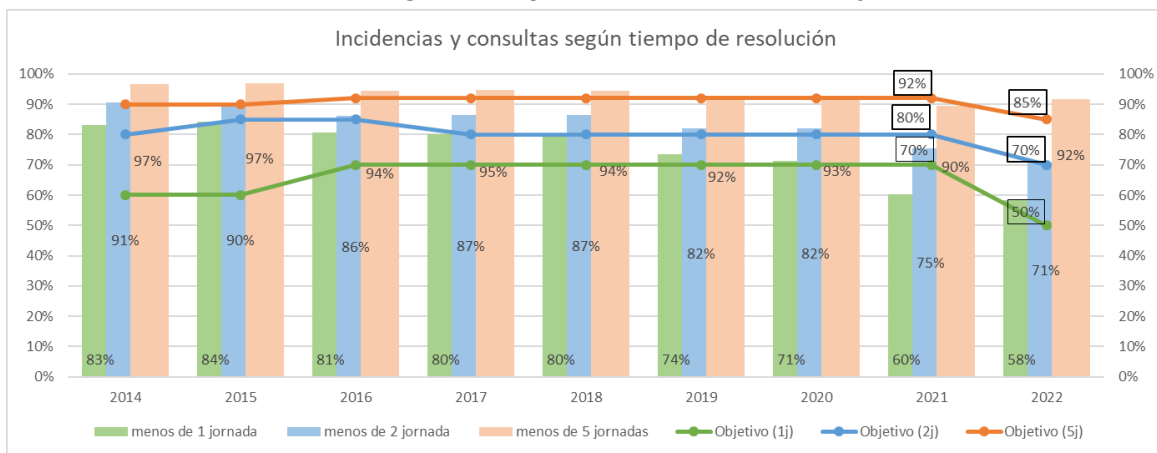


Gráfico de Midenet. Datos de EV/Service Operation/Informes/SINF. Informe: "facturación de STE (incidencias y peticiones)", filtro = "Intervenciones STE con coste y sin coste (elegir fecha y catalogo)" y seleccionar "incidencias". Vista=Por año (creación)

Este indicador fue redefinido para el ciclo 2021.

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



Elaboración propia. Datos: EV/Service Operation/Informes/SINF. Informe: "incidencias usuario", filtros: "cerradas en 1 jornada", "cerradas en 2 jornadas", "cerradas en 5 jornadas"

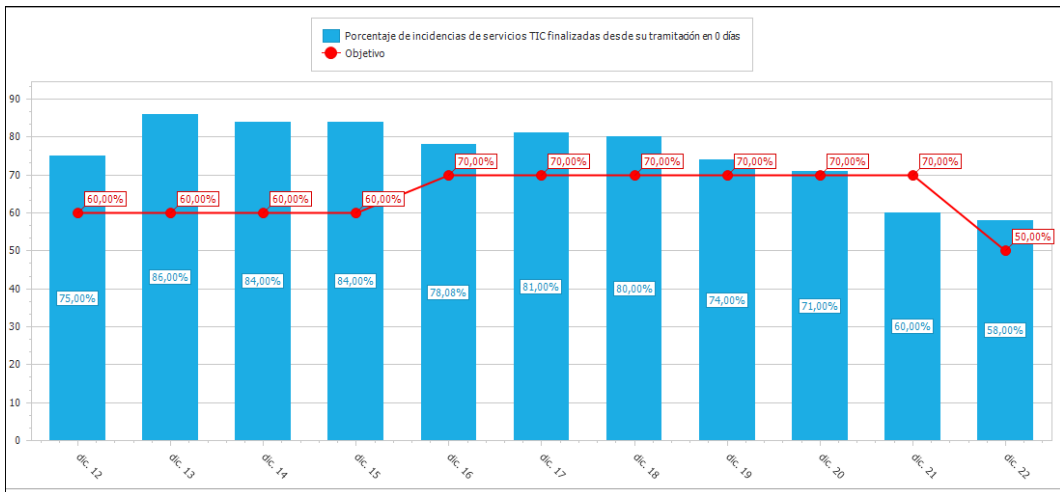


Gráfico de Midenet. Datos obtenidos del informe de EV: EV/Service Operation/Informes/SINF: informe=Incidencias usuario.
 Fórmula: $\text{Num incidencias cerradas en menos o igual a 1 jornada} / (\text{total incidencias cerradas en más de 5j} + \text{total incidencias cerradas en menos de 5j})$

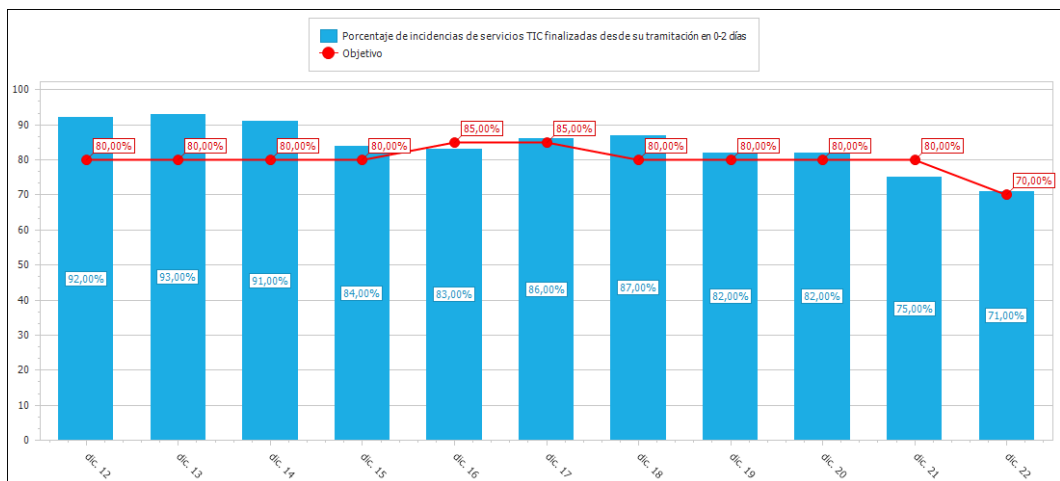


Gráfico de Midenet. Datos obtenidos del informe de EV: EV/Service Operation/Informes/SINF: informe=Incidencias usuario.
 Fórmula: $\text{Num incidencias cerradas en menos o igual a 2 jornada} / (\text{total incidencias cerradas en más de 5j} + \text{total incidencias cerradas en menos de 5j})$

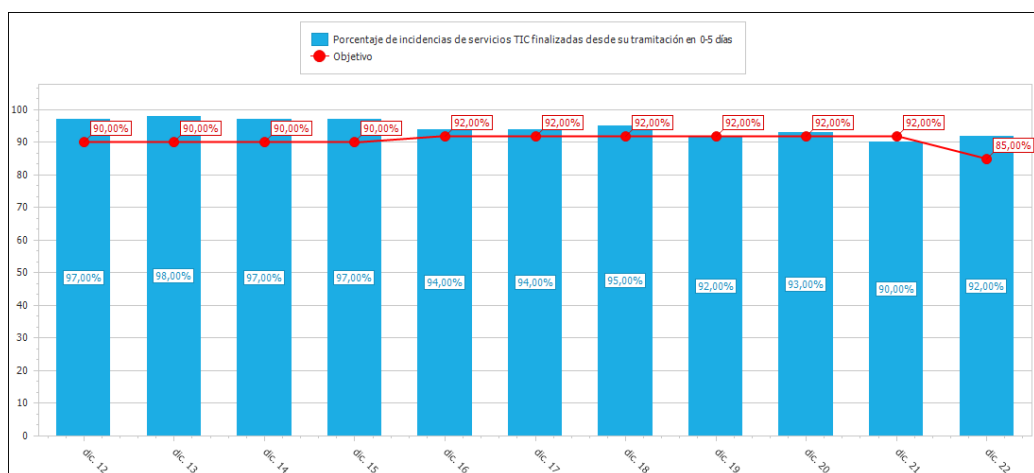


Gráfico de Midenet. Datos obtenidos del informe de EV: EV/Service Operation/Informes/SINF: informe=Incidencias usuario.
 Fórmula: $\text{Num incidencias cerradas en menos o igual a 5 jornada} / (\text{total incidencias cerradas en más de 5j} + \text{total incidencias cerradas en menos de 5j})$

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

Se observa que continúa la disminución del valor obtenido. 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.

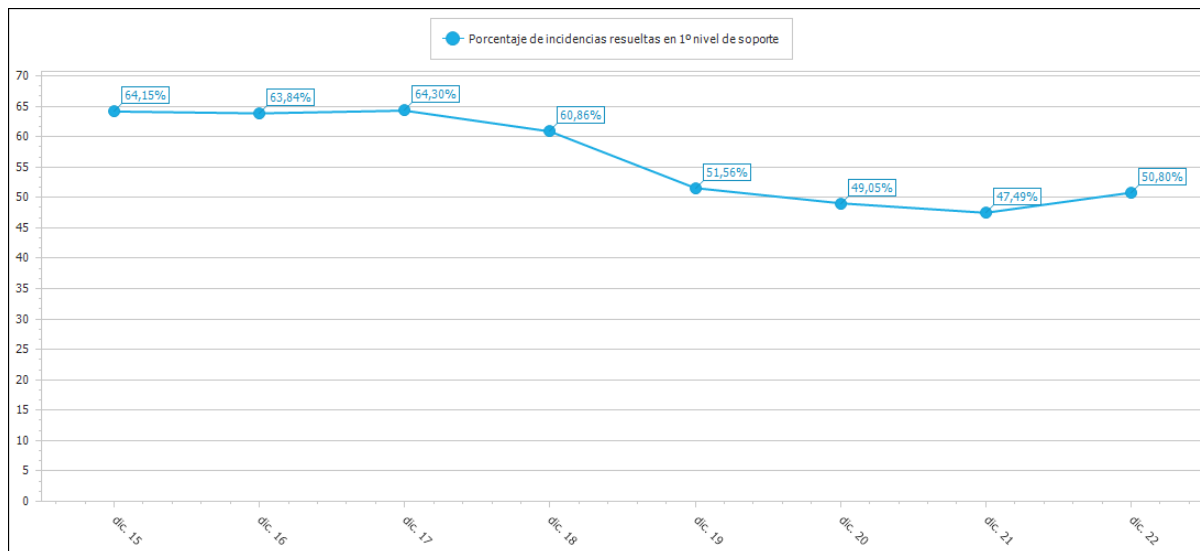


Gráfico de Midenet. Datos obtenidos de EV: Service Operation/Informes/SINF. Informe=incidencias usuario. Filtro: cerradas en 1N (atencion usuario). Vista=año creación / Total cerradas (excluidas secundarias)

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

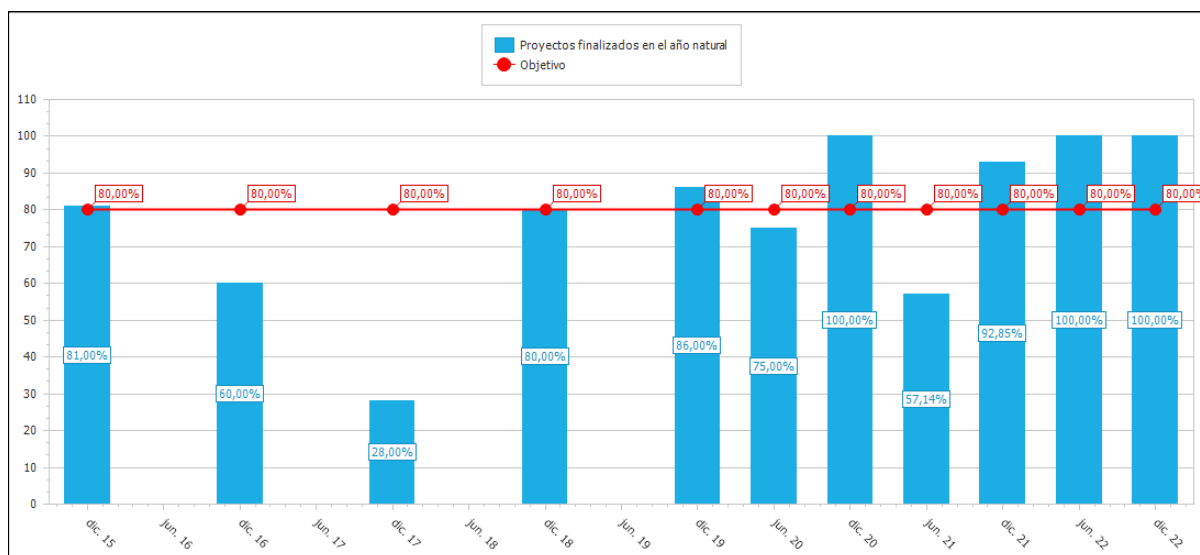


Gráfico de Midenet

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

Se han realizado 8 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

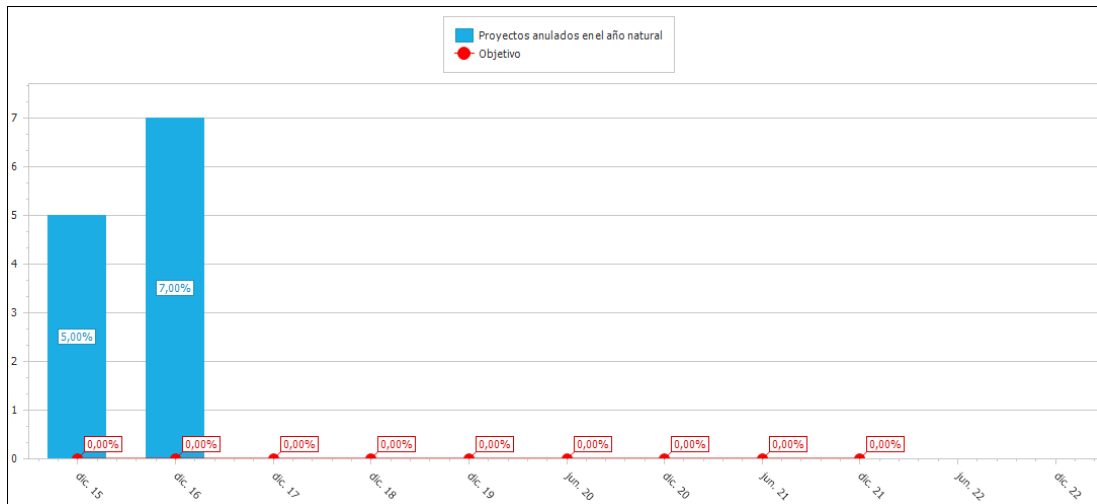
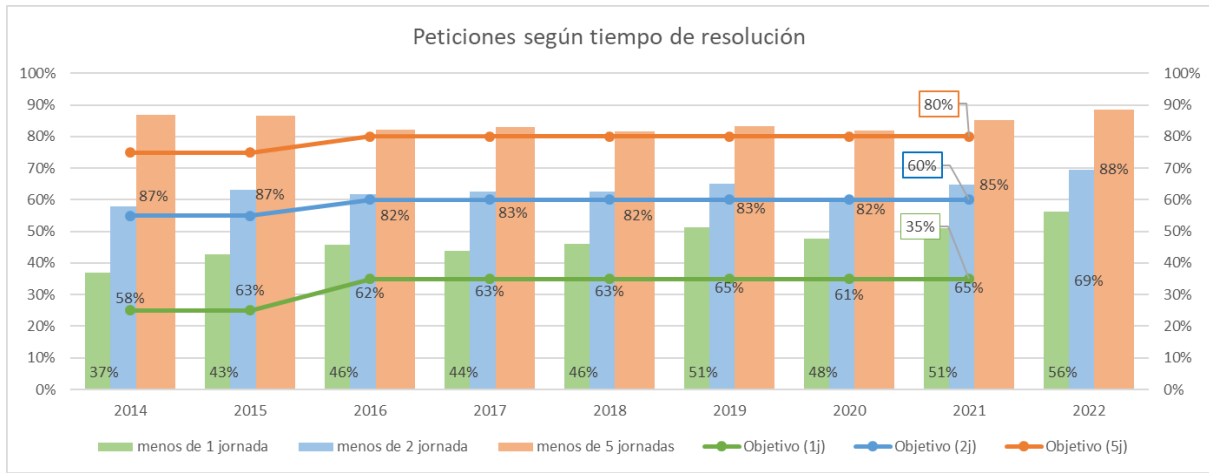


Gráfico de Midenet.

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.



Elaboración propia. Datos: EV/Service Operation/Informes/SINF. Informe: "Peticiones", filtros: "cerradas en 1 jornada", "cerradas en 2 jornadas", "cerradas en 5 jornadas"

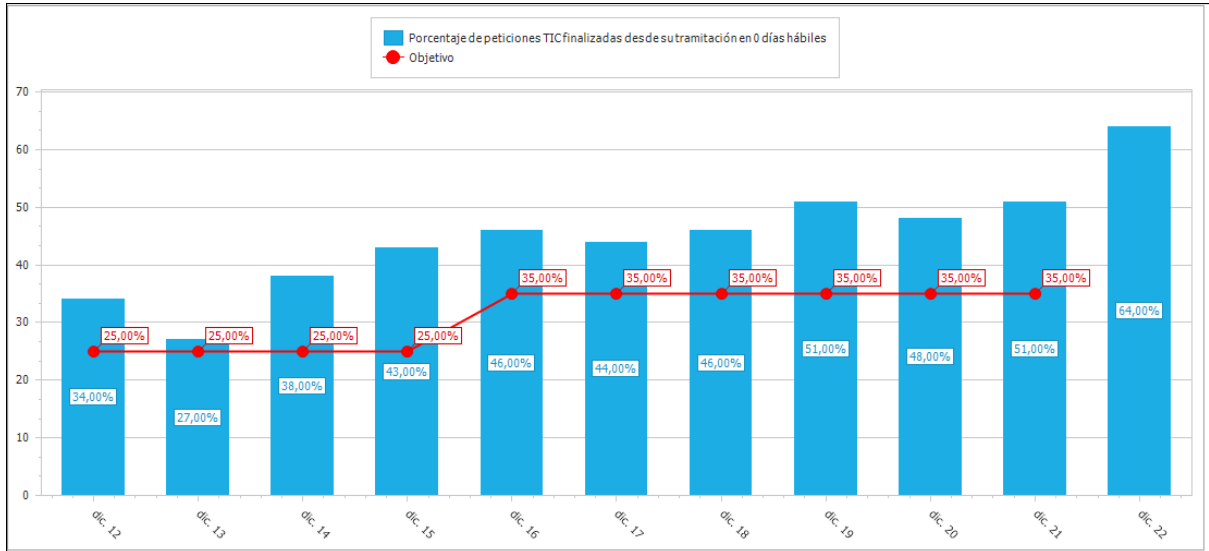


Gráfico de Midenet. Datos obtenidos del informe de EV: EV/Service Operation/Informes/SINF: informe=Peticiones. Fórmula: Num peticiones cerradas en menos o igual a 1 jornada / (total peticiones cerradas en más de 5j + total peticiones cerradas en menos de 5j)

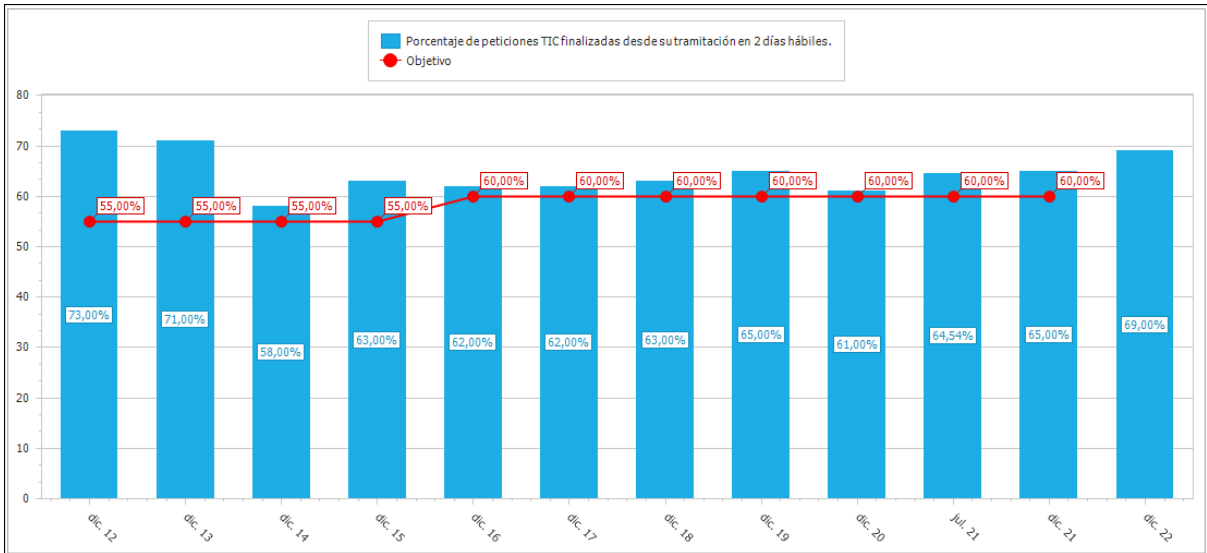


Gráfico de Midenet. Datos obtenidos del informe de EV: EV/Service Operation/Informes/SINF: informe=Peticones. Fórmula: Num peticiones cerradas en menos o igual a 2 jornada / (total peticiones cerradas en más de 5j + total peticiones cerradas en menos de 5j)

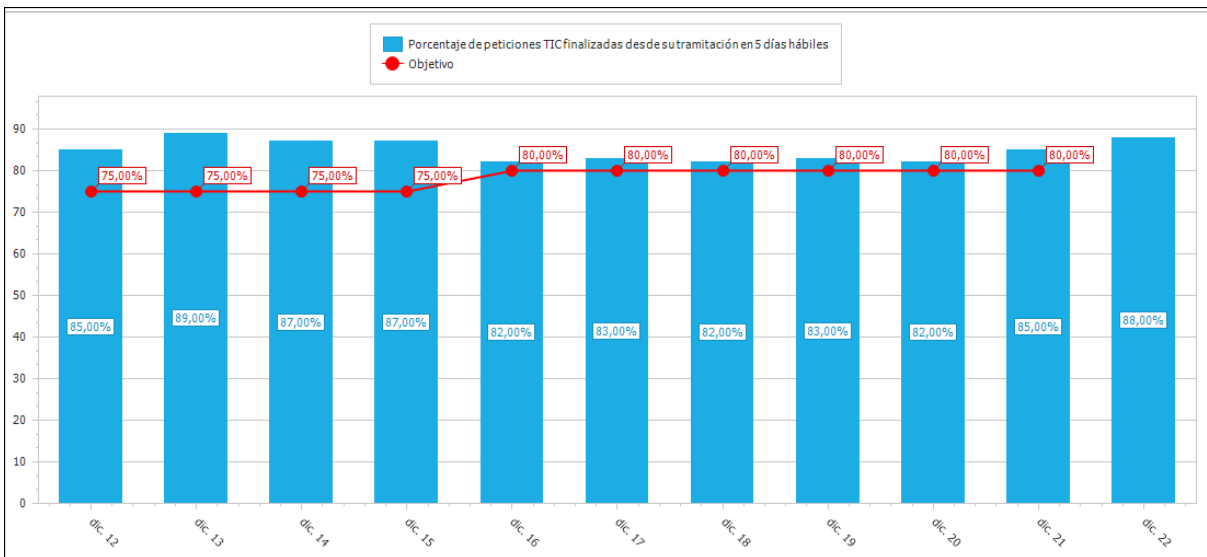


Gráfico de Midenet. Datos obtenidos del informe de EV: EV/Service Operation/Informes/SINF: informe=Peticones. Fórmula: Num peticiones cerradas en menos o igual a 5 jornada / (total peticiones cerradas en más de 5j + total peticiones cerradas en menos de 5j)