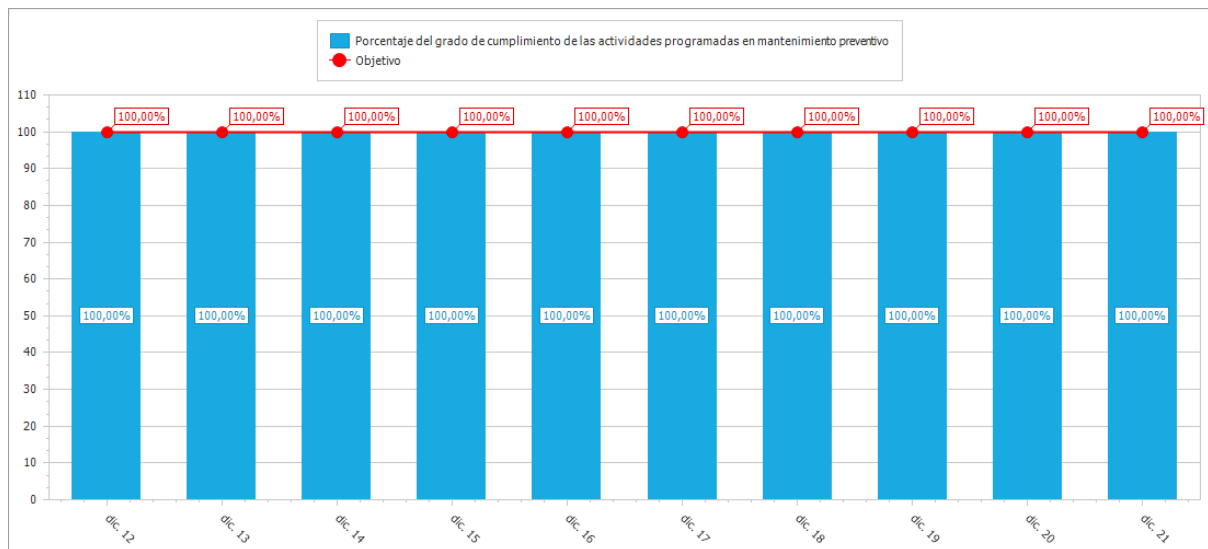


CUADRO DE MANDO SERVICIO DE INFORMÁTICA

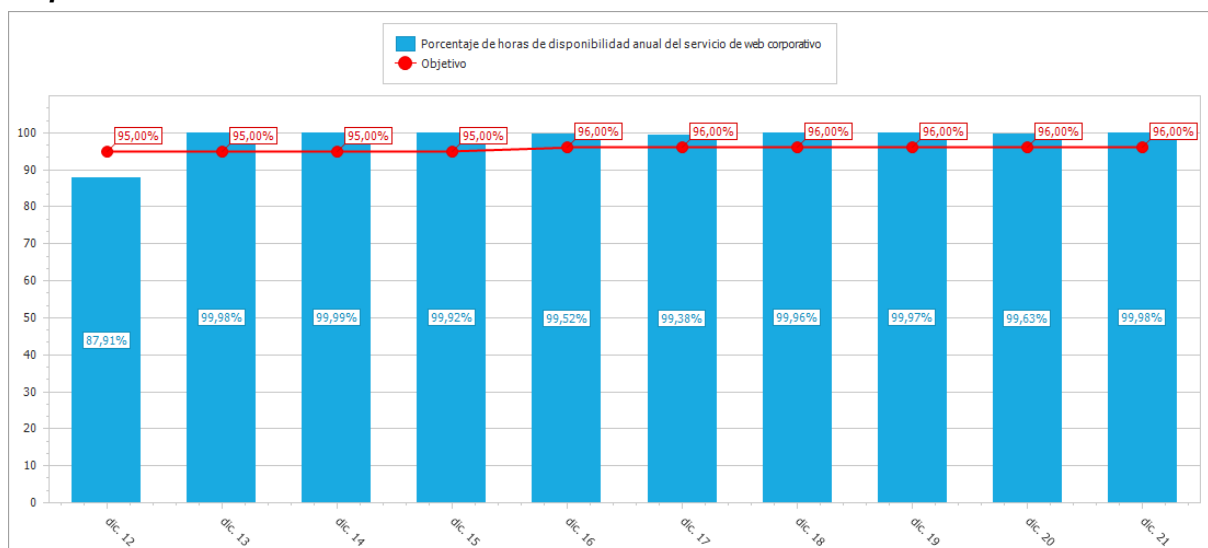
RESULTADOS DE INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA PARA EL CICLO DE GESTIÓN 2021.

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



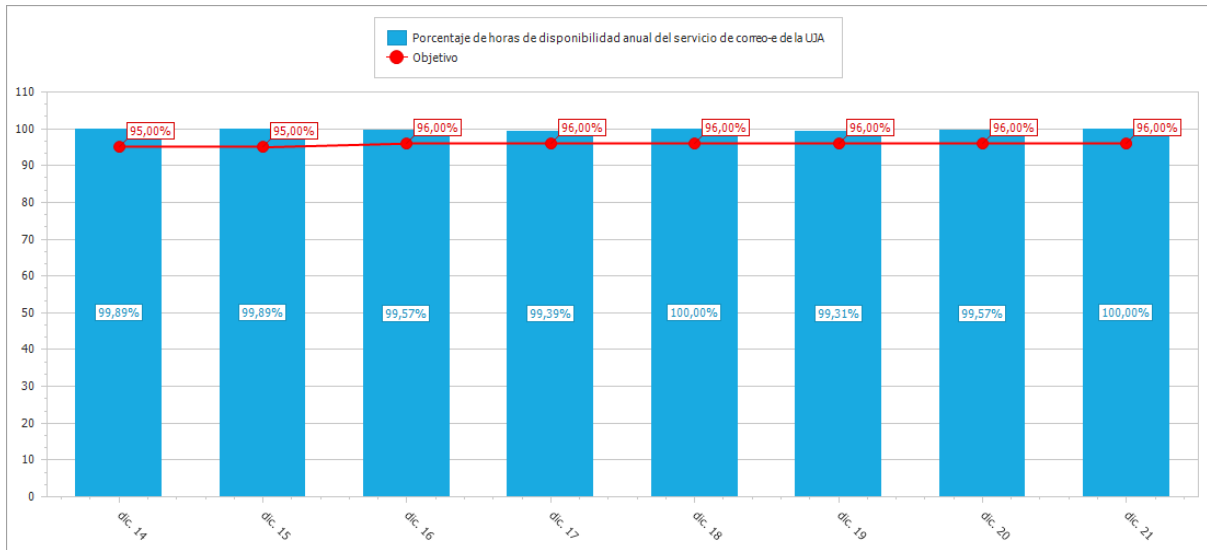
Todos los mantenimientos programados para el ciclo se han llevado a cabo sin incidencias reseñables.

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



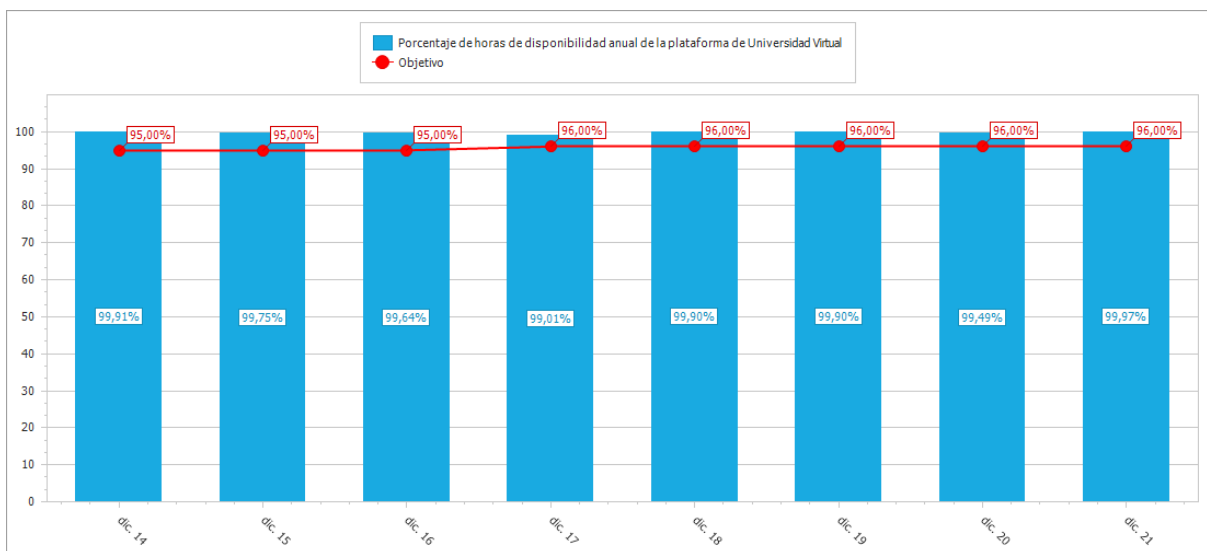
El valor objetivo se ha superado y se ha mantenido la tendencia de años anteriores. Se descarta modificar el valor objetivo, pues no se dispone de los recursos necesarios que aseguren una disponibilidad mayor.

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



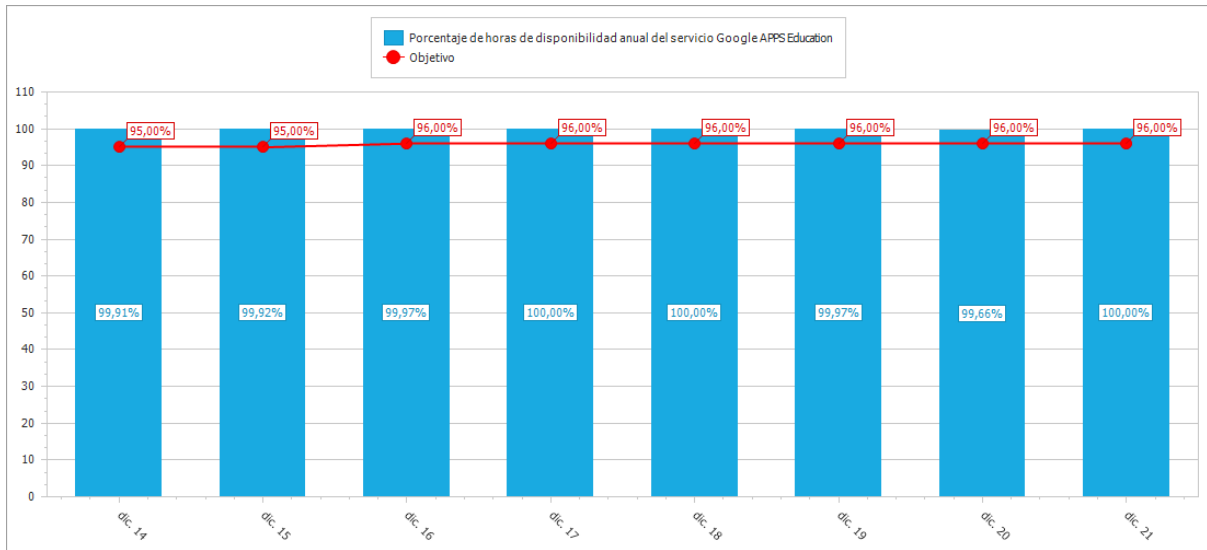
El valor objetivo se ha superado y se ha mantenido la tendencia de años anteriores. Se descarta modificar el valor objetivo, pues no se dispone de los recursos necesarios que aseguren una disponibilidad mayor.

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



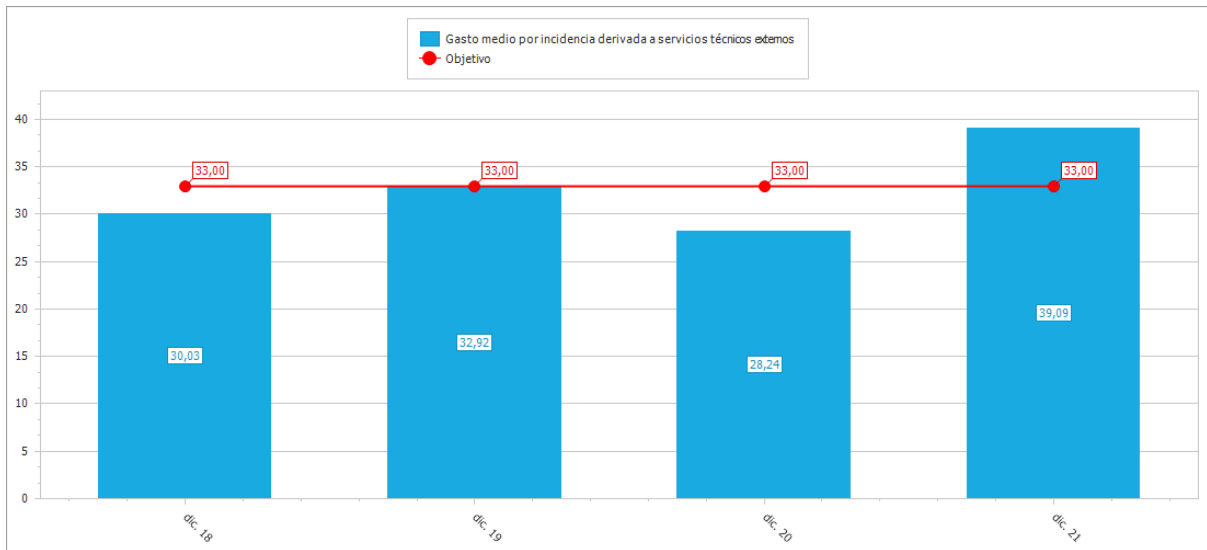
El valor objetivo se ha superado y se ha mantenido la tendencia de años anteriores. Se descarta modificar el valor objetivo, pues no se dispone de los recursos necesarios que aseguren una disponibilidad mayor.

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



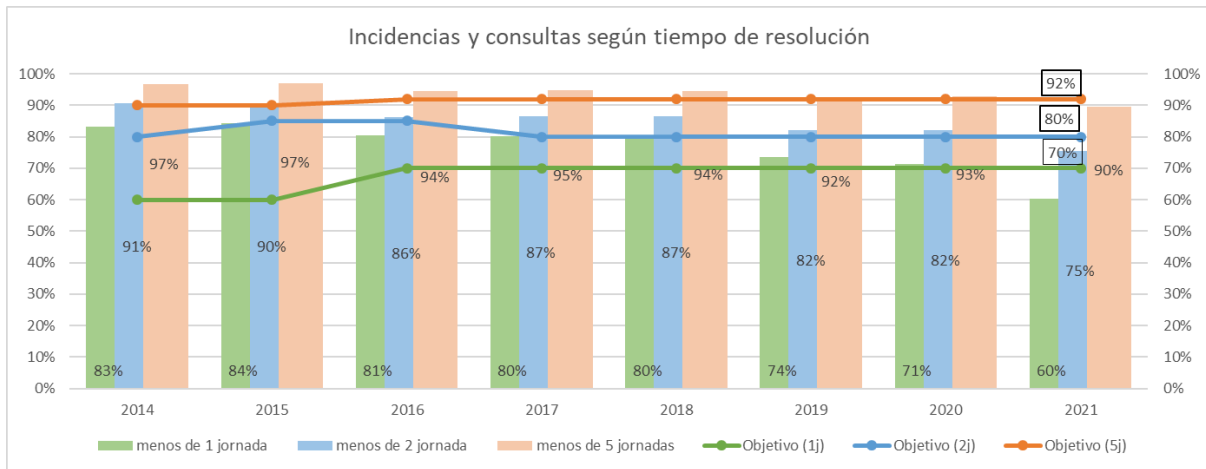
El valor objetivo se ha superado y se ha mantenido la tendencia de años anteriores. Se descarta modificar el valor objetivo, pues no se dispone de los recursos necesarios que aseguren una disponibilidad mayor.

I.[PC 04.13]-13. Gasto medio por incidencia derivada a servicios técnicos externos.



Nuevo indicador definido para el ciclo 2021. **Revisar valor objetivo para el 2022?????!!!. Sobre todo si va a aumentar el precio de hora de los STE en el nuevo acuerdo marco!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!**

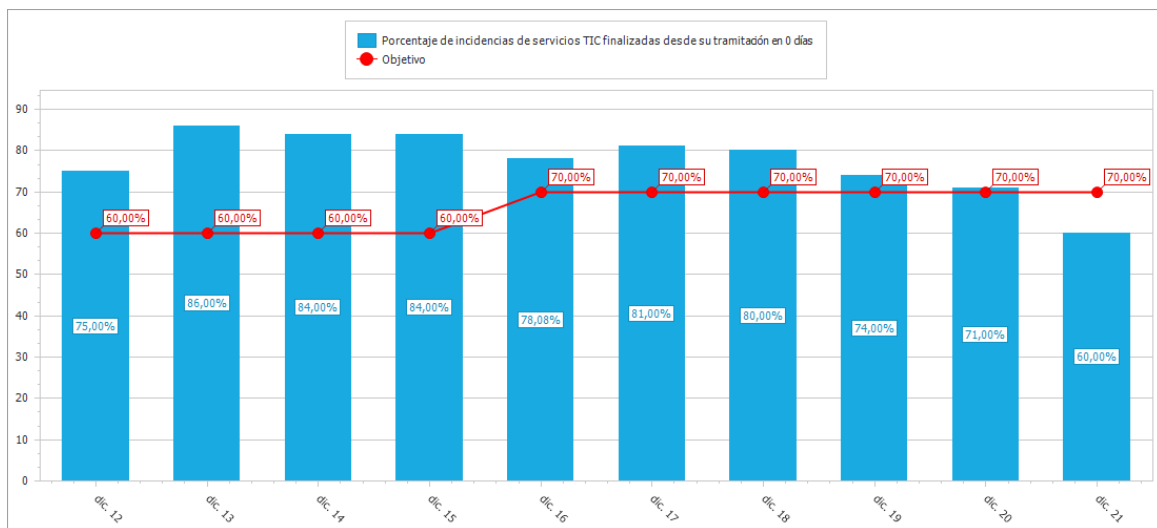
I.[PC 04.13]-16. Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días y 0-5 días hábiles.

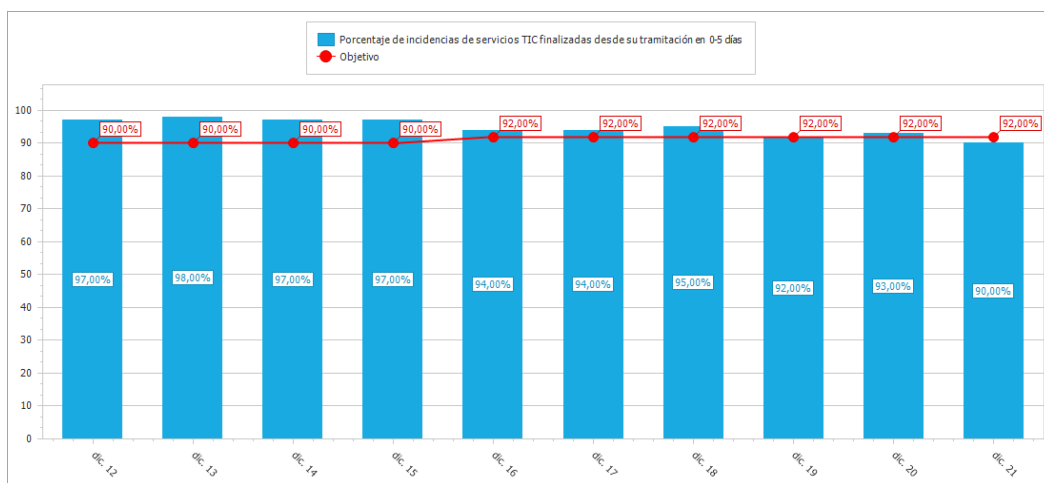
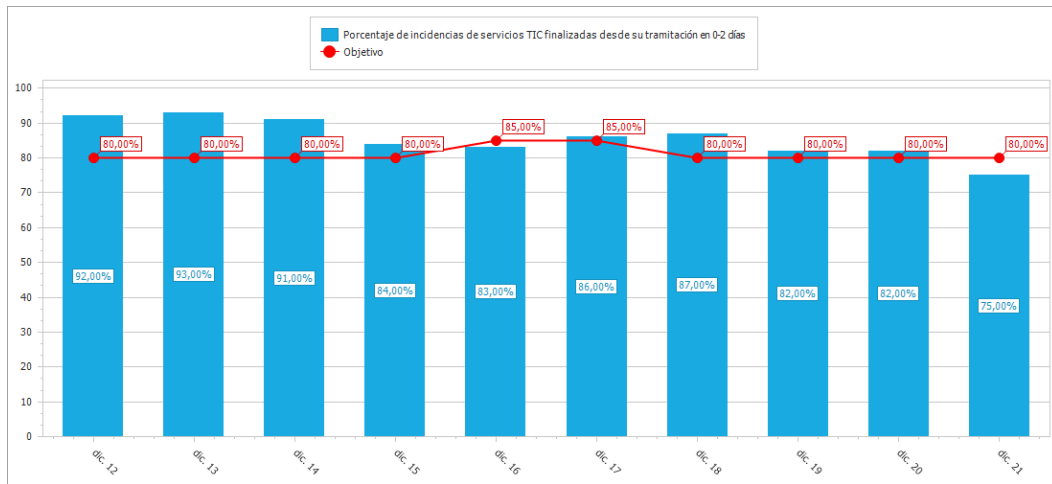


Elaboración propia. Datos: EV/Mejora Continua/incidencias. Informe: "incidencias usuario", filtros: "cerradas en 1 jornada", "cerradas en 2 jornadas", "cerradas en 5 jornadas"

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.

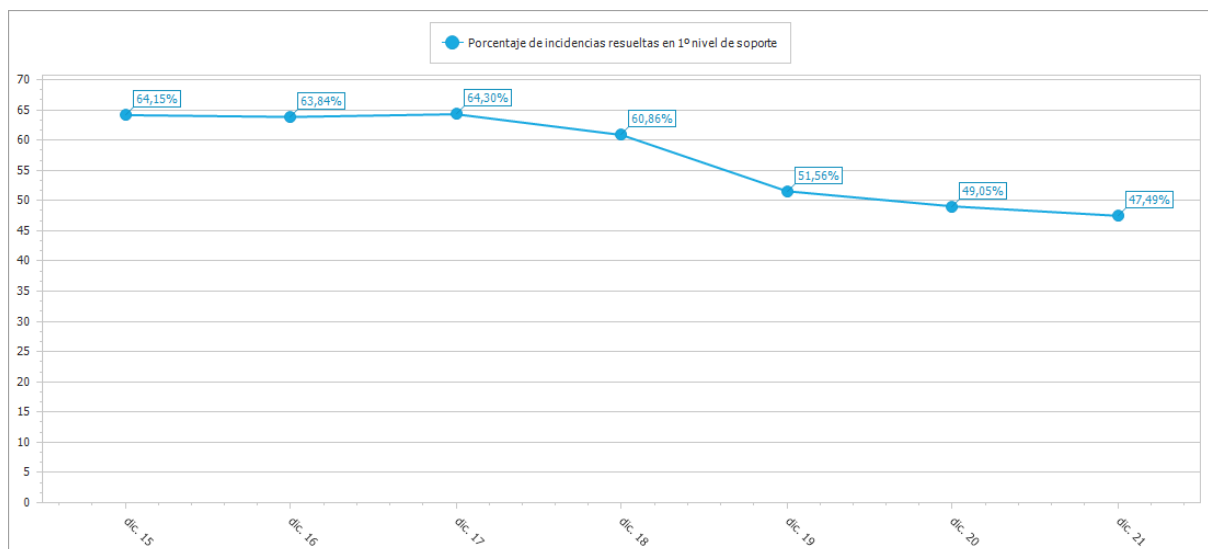
Desde el grupo de calidad del SINF se está analizando estos valores para identificar mejoras.



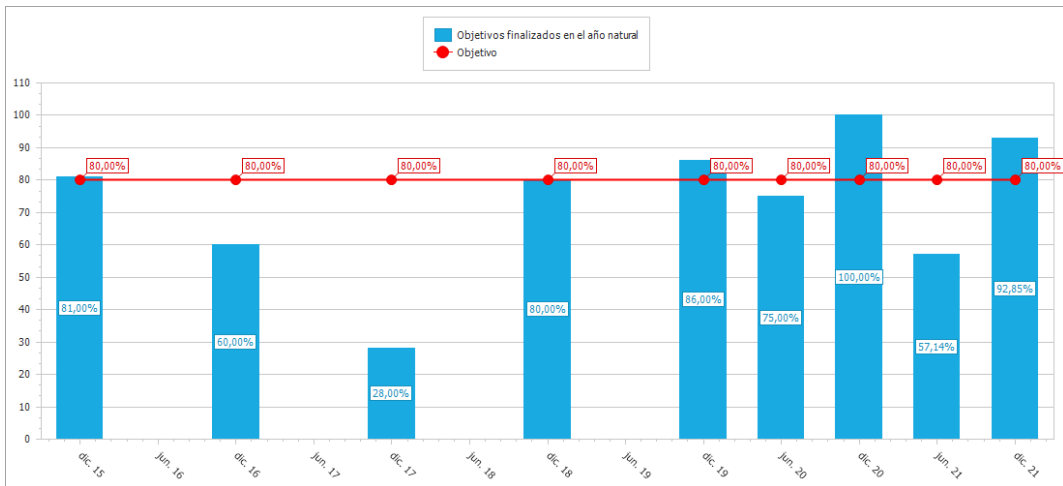


I.[PC 04.13]-26. Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte

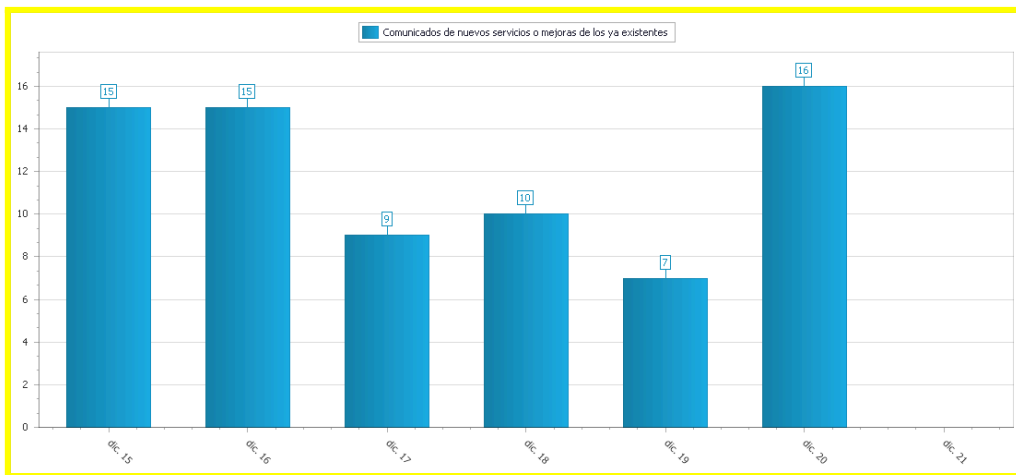
Se observa que continúa la disminución del valor obtenido. Las circunstancias adversas del presente ciclo han dificultado activar acciones de mejora en ese sentido, se analizará la situación con más profundidad en el siguiente ciclo.



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

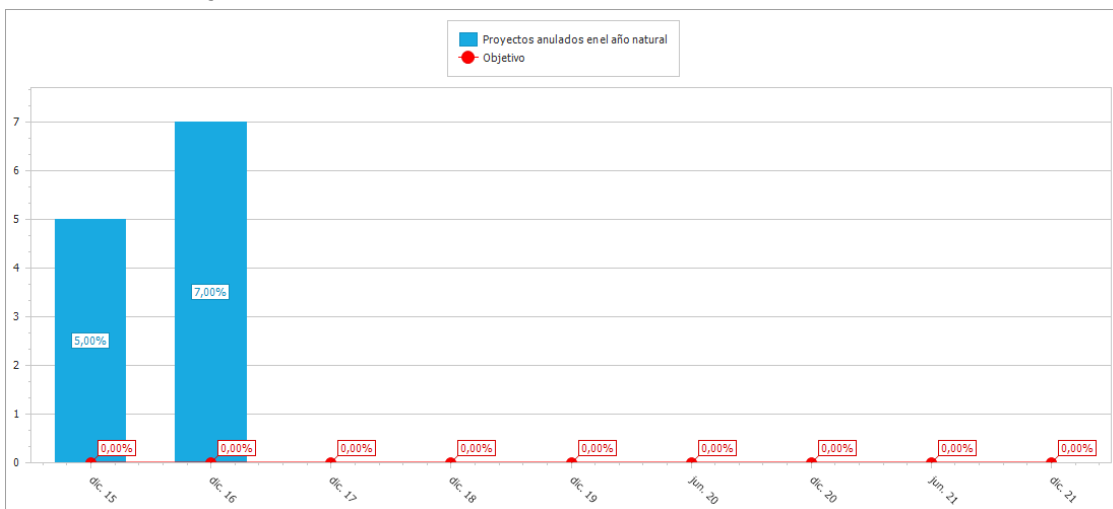


I.[PC 08.1]-02. Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes



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.

