

CUADRO DE MANDO SERVICIO DE INFORMÁTICA

***RESULTADOS DE
INDICADORES PARA EL
CICLO DE GESTIÓN 2025***

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

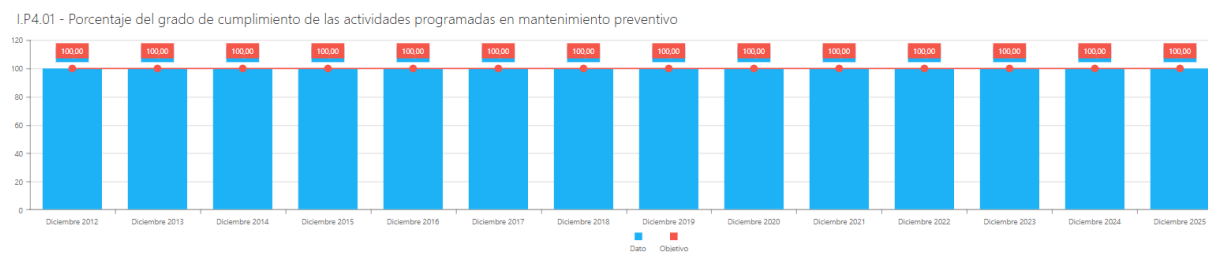


Gráfico de Midenet. Documenta Documento R.(PC 04 11)-01ed14. PreventivoSINF2025

Todos los mantenimientos programados para el ciclo se han llevado a cabo sin incidencias reseñables. No se propone ningún cambio en el indicador para el siguiente ciclo

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

I.P4.06 - Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo

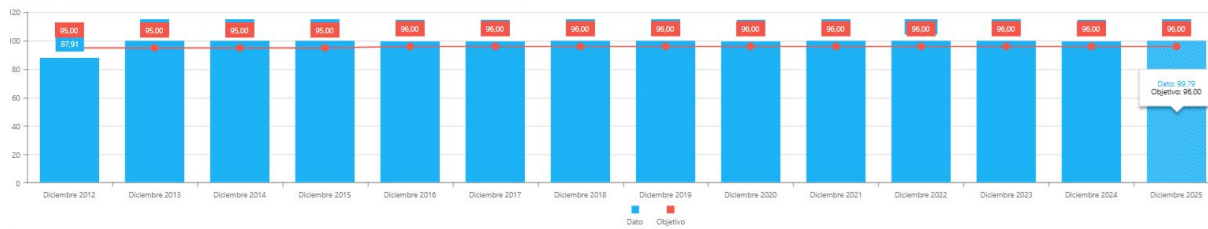


Gráfico de Midenet. Datos obtenidos de: EV->Service Design->Disponibilidad->Disponibilidad. Filtro = Servicios TIC Críticos. Vista:Lista. Cálculo de la Disponibilidad = "el año pasado"

El indicador 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

I.P4.07 - 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 indicador 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.

I.P4.08 - Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual

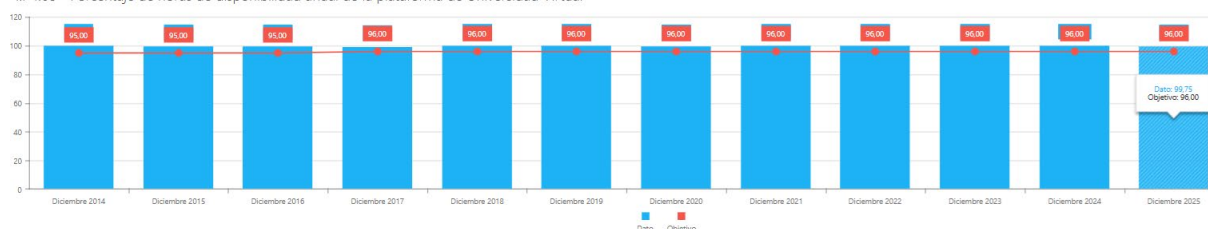


Gráfico de Midenet. Datos obtenidos de: EV->Service Design->Disponibilidad->Disponibilidad. Filtro = Servicios TIC Críticos. Vista:Lista. Cálculo de la Disponibilidad = "el año pasado"

El indicador 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

I.P4.09 - Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio Google APPS Education

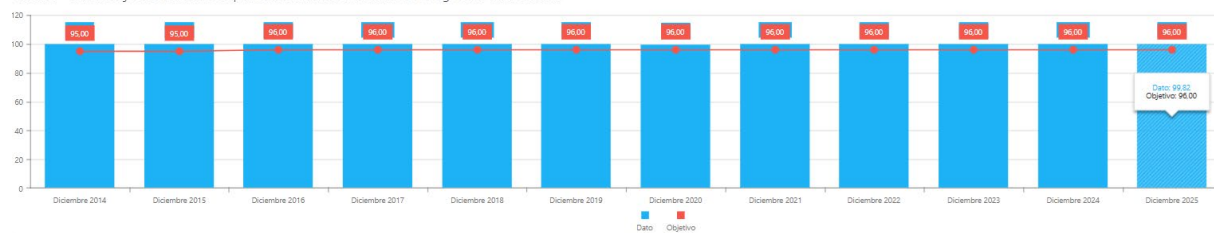


Gráfico de Midenet. Datos obtenidos de: EV->Service Design->Disponibilidad->Disponibilidad. Filtro = Servicios TIC Críticos. Vista:Lista. Cálculo de la Disponibilidad = "el año pasado"

El indicador 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.

I.P4.13 - Gasto medio por incidencia derivada a servicios técnicos externos

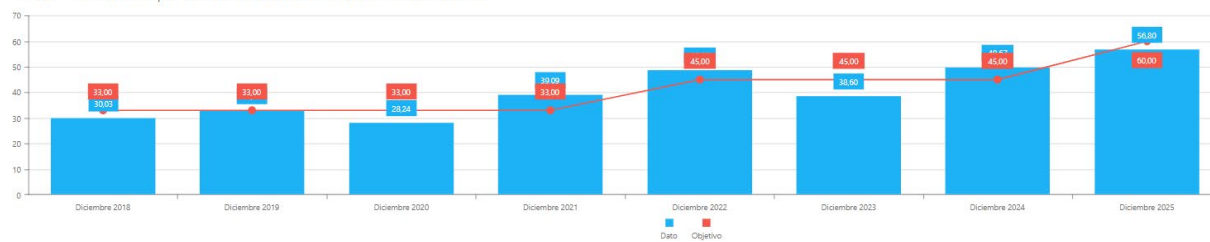


Gráfico de Midenet. Datos de EV/Service Operation/Informes/SINF. Informe: "facturación de STE (incidencias y peticiones)", filtro = "Intervenciones STE con coste y sin coste (elegir fecha y catálogo)" y seleccionar "incidencias". Vista=Por año (creación)

El resultado del indicador ha empeorado en el ciclo 2025, siendo de 56,80 (23405,33€/412 intervenciones), mientras que en el ciclo 2024 fue 49,67€ (21605,25€/435 Intervenciones) y en el ciclo 2023 fue 38,6€ (16.396€ / 425), aunque se ha mantenido por debajo del valor objetivo especificado. Este incremento se debe a diversos factores que han influido en el cálculo del indicador y que explican esta variación. En primer lugar, durante 2025 se ha optado por agrupar varias intervenciones informáticas dentro de una misma incidencia, lo que ha elevado el importe medio reflejado. Aunque esta práctica optimiza la gestión de recursos y se ajusta a lo exigido por otro de los indicadores, tiene un impacto directo en el gasto por intervención.

Además, debido a la obsolescencia del parque informático se tienen que acometer gran número de actuaciones con mantenimiento correctivo, lo que ha contribuido al incremento del gasto total registrado. Por otro lado, a partir de noviembre de 2024, los servicios técnicos externos aplicaron una subida en sus tarifas, lo que repercutió directamente en el coste de cada intervención.

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.

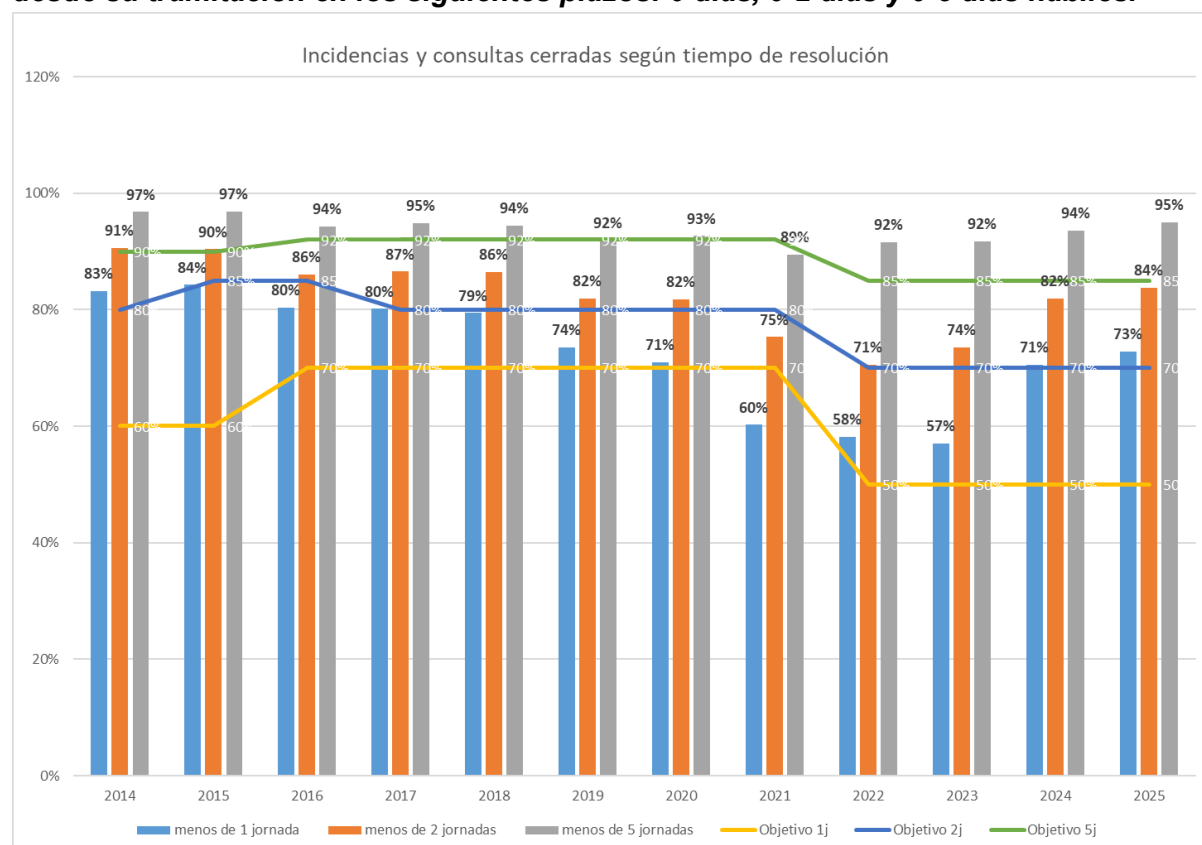


Imagen. Tiempo de resolución de incidencias. Elaboración propia. Datos: EV/ServiceOperation/informes/SINF. Informe: "incidencias usuario", filtros: "cerradas en 1 jornada", "cerradas en 2 jornadas", "cerradas en 5 jornadas"/ Total incidencias cerradas

I.P4.16-0 - Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en 0 días

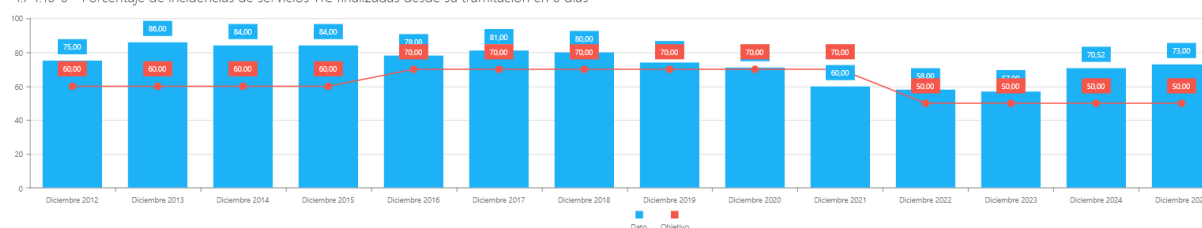


Gráfico de Midenet. Datos EV: EV/Service Operation/Informes/SINF: informe=Incidencias usuario.
Fórmula: Num incidencias cerradas en menos o igual a 1 jornada / (total incidencias cerradas)

I.P4.16-2 - Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en 0-2 días

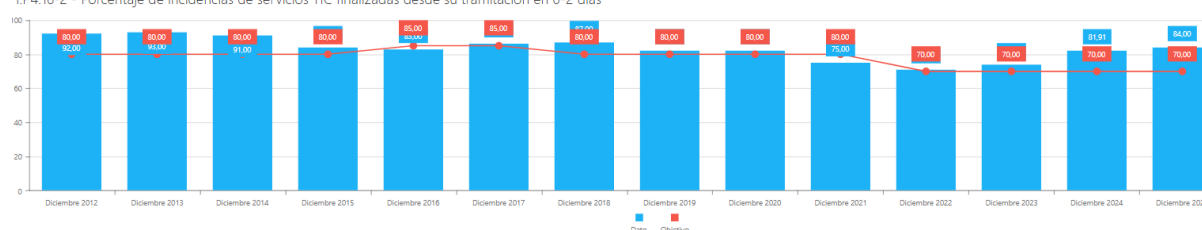


Gráfico de Midenet. Datos EV: EV/Service Operation/Informes/SINF: informe=Incidencias usuario.
Fórmula: Num incidencias cerradas en menos o igual a 2 jornada / (total incidencias cerradas)

I.P4.16-5 - Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en 0-5 días

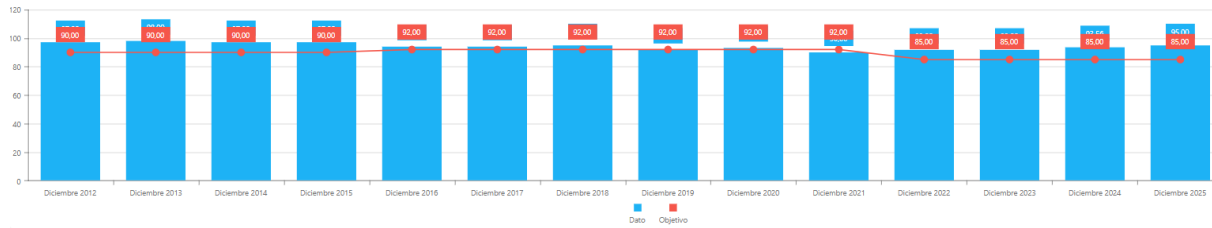


Gráfico de Midenet. Datos de EV: EV/Service Operation/Informes/SINF: informe=Incidencias usuario.

Fórmula: Num incidencias cerradas en menos o igual a 5 jornada / (total incidencias cerradas)

Los resultados de este indicador, arrojan unos resultados ligeramente mejorados respecto a años anteriores, lo que se valora positivamente. No se propone ningún cambio en el indicador para el siguiente ciclo.

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

I.P4.26 - Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte

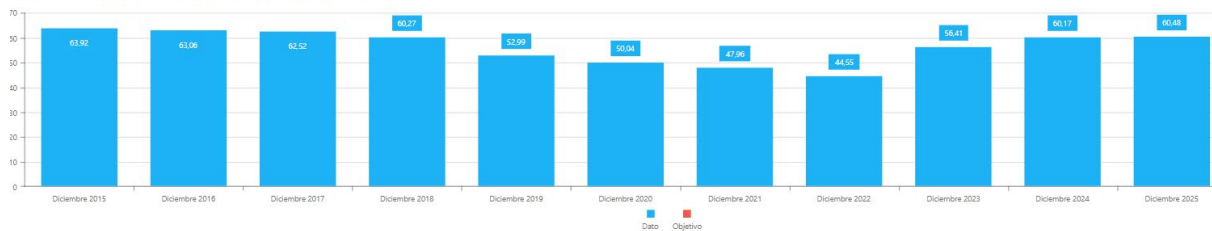


Gráfico de Midenet. Datos de EV: Datos EV: Service Operation/Informes/SINF. Informe=incidencias usuario. Filtro: cerradas en 1N (atención usuario). Vista=año creación / Total cerradas (excluidas internas, secundarias y cerradas automáticamente)

En el 2025, el porcentaje de incidencias resueltas en el primer nivel alcanza el 60,48%, se mantiene así la tendencia en aumento que comenzó en el 2023. No se propone ningún cambio en el indicador para el siguiente ciclo

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

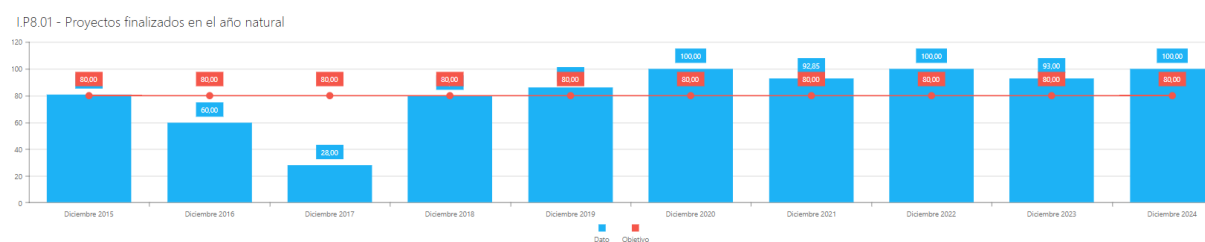


Imagen. Proyectos finalizados en el año natural. Fuente: Midenet

El indicador ha mantenido la tendencia de los últimos ciclos. Se descarta modificar el valor objetivo, prestando mayor atención a la planificación y alcance de los proyectos programados.

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

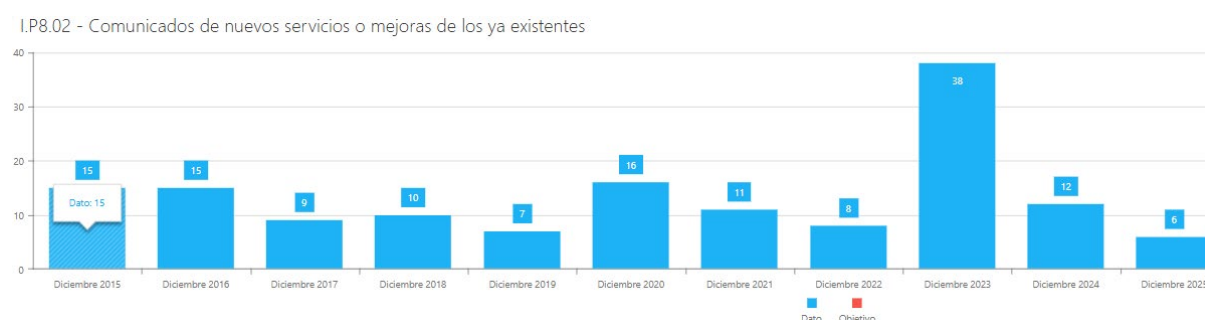


Imagen. Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes. Fuente: Midenet

Se han realizado 6 comunicados en el presente ciclo informando de diversas mejoras en los servicios prestados. (limitados al PC08.1).

I.[PC 08.1]-03. Porcentaje de objetivos anulados en el año natural

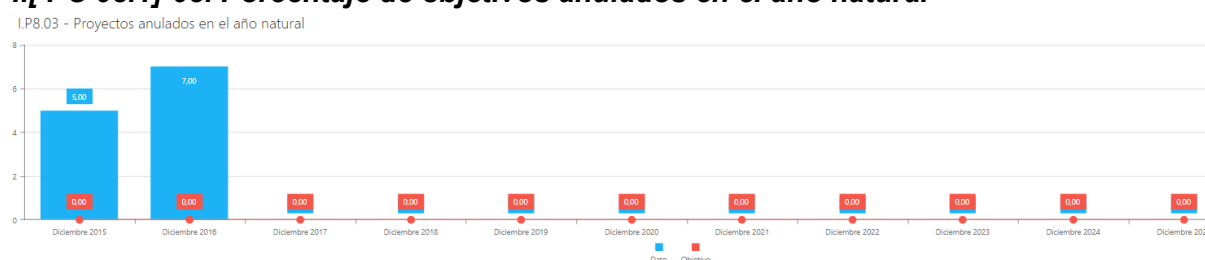


Imagen. Porcentaje de objetivos anulados en el año anual. Gráfico de Midenet.

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.

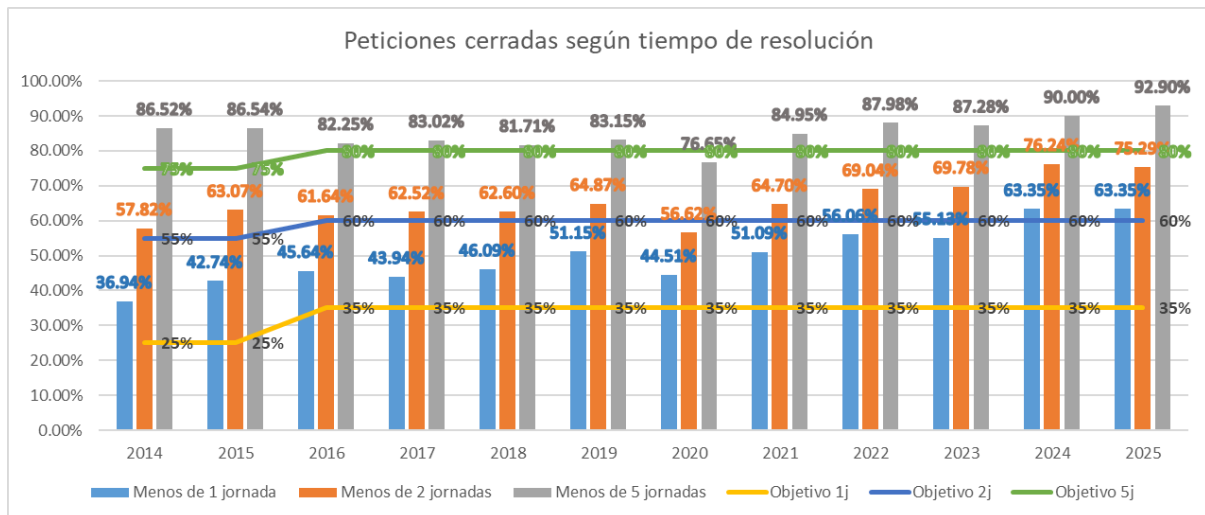


Imagen. Porcentaje de peticiones TIC finalizadas según tiempo de resolución. Elaboración propia. Datos: EV/Service Operation/Informes/SINF. Informe: "Peticiones", filtros: "cerradas en 1 jornada", "en 2 jornadas", "en 5 jornadas"/Filtro: cerradas (incluidas solucionadas y rechazadas por el SINF)

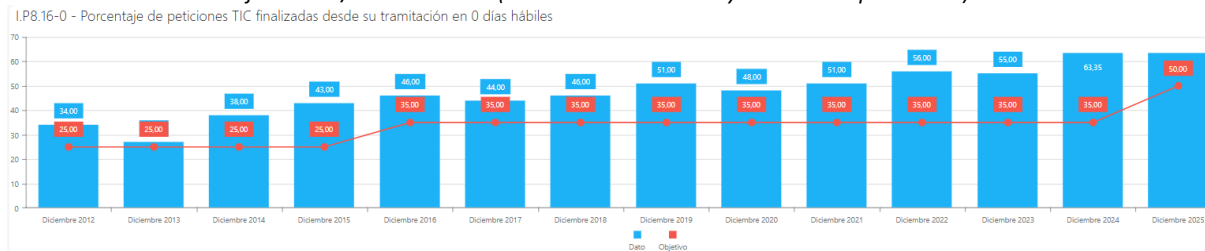


Imagen. Porcentaje de peticiones TIC finalizadas en 0 días. Gráfico de Midenet. Datos de EV: EV/Service Operation/Informes/SINF: informe=Peticiones. Fórmula: Num peticiones cerradas en 1 jornada / (total peticiones cerradas incluidas solucionadas y rechazadas por el SINF)

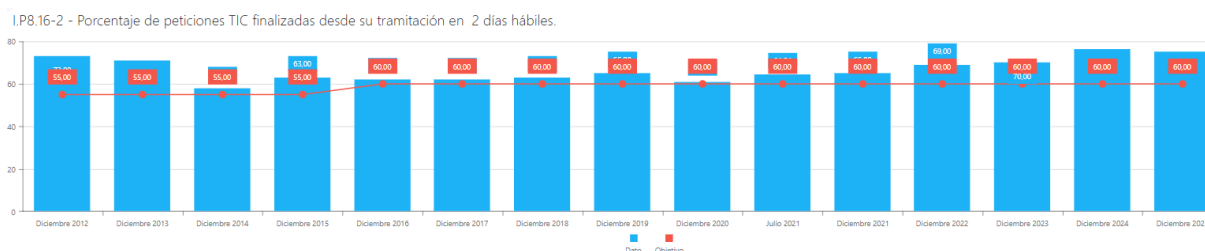


Imagen. Porcentaje de peticiones TIC finalizadas en 2 jornadas. Gráfico de Midenet. Datos de EV: EV/Service Operation/Informes/SINF: informe=Peticiones. Fórmula: Num peticiones cerradas en 2 jornada / (total peticiones cerradas)

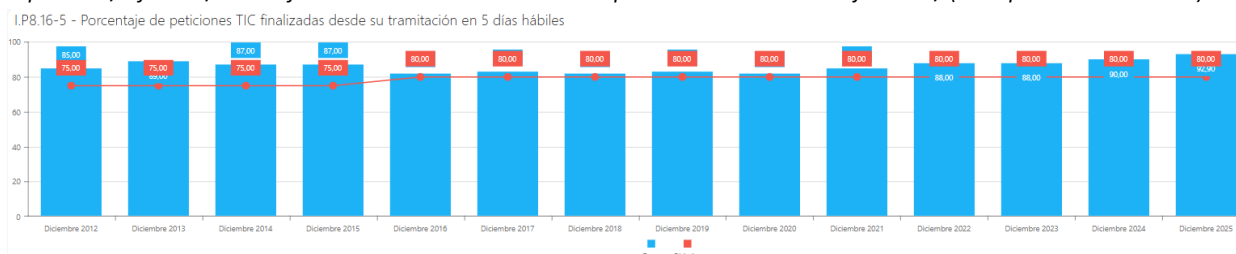


Imagen. Porcentaje de peticiones TIC finalizadas en 5 días. Gráfico de Midenet. Datos de EV: EV/Service Operation/Informes/SINF: informe=Peticiones. Fórmula: Num peticiones cerradas en 5 jornada / (total peticiones cerradas)

Los resultados del indicador 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*, arroja unos resultados similares a años anteriores, lo que se valora positivamente. No se propone ningún cambio en el resto de indicadores para el siguiente ciclo.