

DATOS GLOBALES DEL ATI – Área de Tecnologías de la Información

	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	TOTAL
SERVICIOS ATENDIDOS por el Area de Tecnologías de la Información en el primer semestre de 2023	851	842	1074	662	902	869	5200
Datos extraídos el 20/09/2023							
	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL
SERVICIOS ATENDIDOS por el Area de Tecnologías de la Información en el segundo semestre de 2023	749	22	1309	1201	935	478	4694
Datos extraídos el 13/02/2024							
							9894

	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	Total
BAUs recibidos primer semestre 2023							
Área de Tecnologías de la Información	7	12	17	12	26	25	99
Quejas y Reclamaciones dirigidas a Servicios	0						
Felicitación para Servicios	99						
Sugerencias para Servicios	0						
	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Total
BAUs recibidos segundo semestre 2023							
Área de Tecnologías de la Información	27	0	18	21	24	13	103
Quejas y Reclamaciones dirigidas a Servicios	3						
Felicitación para Servicios	100						
Sugerencias para Servicios	0						
Quejas y Reclamaciones dirigidas a Servicios	3						
Felicitación para Servicios	199						202

Encuestas de satisfacción del CAU del ATI AÑO 2023									
Servicios prestados por cau: 9.894									
Encuestas de usuarios recibidas: 1.155									
Grupos de servicios del ATI	Grado de satisfacción con el Servicio realizado			Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta a su solicitud			Eficacia con que se ha resuelto su petición		
	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media
Atención a equipos en Aulas y espacios de Docencia	63	314	4,98	63	313	4,97	63	315	5
Atención a equipos microinformáticos de puesto de trabajo	595	2957	4,97	595	2941	4,94	595	2947	4,95
Atención a usuarios de Correo Electrónico	109	535	4,91	109	532	4,88	109	535	4,91
Atención a usuarios de directorio	26	130	5	26	130	5	26	130	5
Conexión a red de cable	31	154	4,97	31	150	4,84	31	153	4,94
Conexión a red desde el exterior y de invitados	96	480	5	96	476	4,96	96	480	5
Conexión a red inalámbrica	40	200	5	40	198	4,95	40	198	4,95
Servicios Audiovisuales y Videoconferencias	103	510	4,95	103	506	4,91	103	510	4,95
Servicios Internos Red y Telefonía	2	10	5	2	10	5	2	10	5
Telefonía fija	43	214	4,98	43	214	4,98	43	215	5
Telefonía móvil	47	235	5	47	232	4,94	47	234	4,98
	1155	5739	4,97	1155	5702	4,94	1155	5727	4,96
Fecha extracción de datos: 15/mayo/2024									
Periodo: Enero 2023 - Diciembre 2023									
INDICADORES PARCIALES									
Grado de satisfacción con el Servicio realizado			4,97	Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)					
Grado de satisfacción con el Tiempo de respuesta			4,94	Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)					
Eficacia con que se ha resuelto su petición			4,96	Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)					
GRADO SATISFACCION GLOBAL 2023:			4,95	Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)					

Cumplimiento requerimientos para la superación del 4º tramo del Acuerdo para la Mejora de la Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas Andaluzas (AMCS) 2023:

1.- Informes de Actividad Semestrales (1º y 2º semestre 2022 y 1º semestre 2023):

[2023 Primer semestre – ATI – Servicio Microinformática y atención Usuarios](#)

[2023 Primer semestre – ATI – Servicio Audiovisuales y Comunicaciones](#)

[2022 Segundo semestre – ATI – Servicio Microinformática y atención Usuarios](#)

[2022 Segundo semestre – ATI – Servicio Audiovisuales y Comunicaciones](#)

[2022 Primer semestre – ATI – Servicio Microinformática y atención Usuarios](#)

[2022 Primer semestre – ATI – Servicio Audiovisuales y Comunicaciones](#)

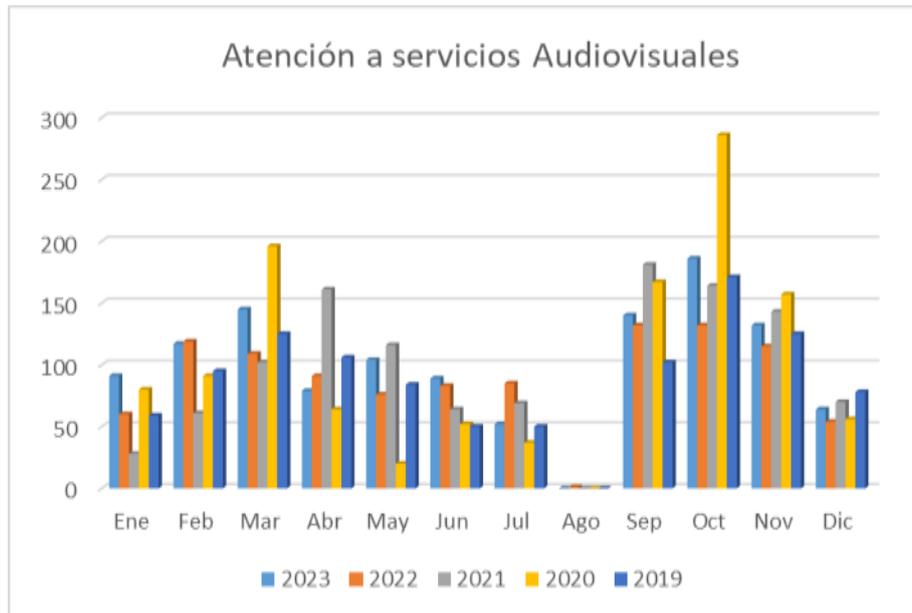
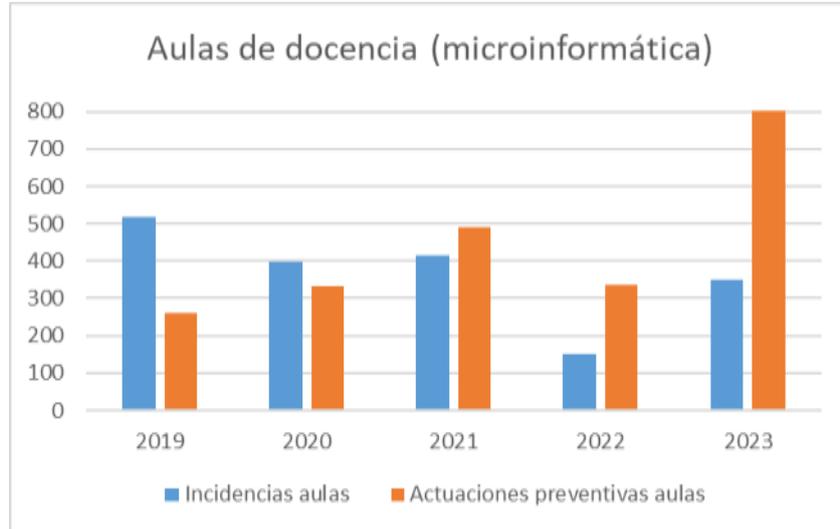
[2022 datos globales ATI](#)

2.- Resultados indicadores tres objetivos por Servicio determinados en Plan de Gestión 2022

SUBUNIDAD: SERVICIO DE AUDIOVISUALES Y COMUNICACIONES (SAC)			
ACTUACIÓN	TIPO	OBJETIVO/META	INDICADOR
1.1 Resolución incidencias equipos telefonía.	Mejora (algo existente)	Resolver incidencias de equipos de telefonía de usuarios	(cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta 337 / 5,00 / 1,12
2.1 Resolución incidencias con los medios audiovisuales	Mejora (algo existente)	Resolver incidencias con los medios audiovisuales	(cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta 671 / 4,98 / 4,92
3.3 Migración de enlaces de red troncales.	Innovación (algo nuevo)	Mejorar la capacidad y seguridad de la red de datos.	(NECA) Nivel de ejecución de cada acción 100%
SUBUNIDAD: SERVICIO MICROINFORMÁTICA Y ATENCIÓN A USUARIO (SMAU)			
ACTUACIÓN	TIPO	OBJETIVO/META	INDICADOR
1.1 Resolución incidencias equipos microinformáticos de puesto de trabajo de usuario	Mejora (algo existente)	Resolver las incidencias de equipos microinformáticos de usuarios	(cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta 1.464 / 4,98 / 2,31
2.1 Resolución incidencias equipos microinformáticos en espacios docentes, salas y para uso alumnado.	Mejora (algo existente)	Resolver incidencias de equipos uso docencia	(cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta 443 / 4,92 / 3,43
2.4 Actualización equipos microinformáticos en espacios docentes.	Innovación (algo nuevo)	Proceder con la actualización / renovación de equipos en espacios docentes	(NECA) Nivel de ejecución de cada acción 100%

3.- Elaboración [Plan de actuación 2023](#)

Equipamiento TIC para docencia y aprendizaje.	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Número de aulas de informática/idiomas/aprendizaje	70	72	75	72	70	71	66
Número de puestos de aulas de informática/idiomas/aprendizaje	1.814	1.872	1.950	1.875	1.714	1.798	1.675
Otros espacios docentes y multiuso con equipos microinformáticos y medios audiovisuales	446	460	489	501	514	530	572
Total de equipos para docencia y aprendizaje	2.260	2.332	2.439	2.376	2.228	2.328	2.247
<i>Datos a 31/12 de cada año. (se incluyen espacios de aprendizaje, laboratorios de idiomas y laboratorios CAD y simulación de ESI).</i>							



Gestiones centralizadas del Área
Procedimientos administrativos de la UCA publicados en 2023 en la plataforma del estado en los que se ha participado desde el ATI:
EXP025/2023/19 - Suministro e instalación de ocho impresoras multifuncionales (publicado octubre)
EXP020/2023/19 - Suministro e instalación de equipos microinformáticos, dos lotes (publicado junio)
EXP003/2023/19 - Licencias de productos de Microsoft (publicado abril)
EXP004/2023/19 - Licencias de productos de TrendMicro (publicado abril)
EXP058/2022/19 - equipamiento red Centro de Innovación UCA-SEA (publicado febrero)
EXP054/2022/19 - cambio troncal de red (publicado febrero)
Elaboración propuesta presupuestos 2024 para Vicerrectorado
Elaboración propuesta plan de formación ATI 2024
Seguimiento presupuesto - cumplimentación indicadores
datos trimestrales para SIIU sobre el índice de digitalización
Cumplimiento requerimientos superación 4º tramo AMCS 2023:
1.- Informes de Actividad Semestrales (1º y 2º semestre 2022 y 1º semestre 2023)
2.- Resultados indicadores tres objetivos por Servicio determinados en Plan de Gestión 2022
3.- Elaboración Plan de actuaciones 2023
4.- Elaboración fichas plan de Gestión 2022 y carga https://personal.uca.es/plan-de-gestion/
Actividades formativas 2023
Curso herramienta ANGULAR framework proyectos relacionados con el desarrollo de OpenGnSys dentro del ámbito del proyecto UNIDIGITAL en el marco del PRTR «Next Generation EU» (C21.I05.P1)
Curso metodologías SCRUM y KANBAN para desarrollo de OpenGnSys dentro del ámbito del proyecto UNIDIGITAL en el marco del PRTR «Next Generation EU» (C21.I05.P1)
Curso WIRESHARK V.4: ANÁLISIS DE PROTOCOLOS, REDES TCP/IP Y METODOLOGÍA (INF1123_1)
Curso Asterisk - Sangoma - Telefonía

Plan de actuación 2023, Funciones, Servicios del ATI: <https://ati.uca.es/funciones/>

Memorias de actividad del ATI : <https://ati.uca.es/memorias-de-actividad/>