

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](#)

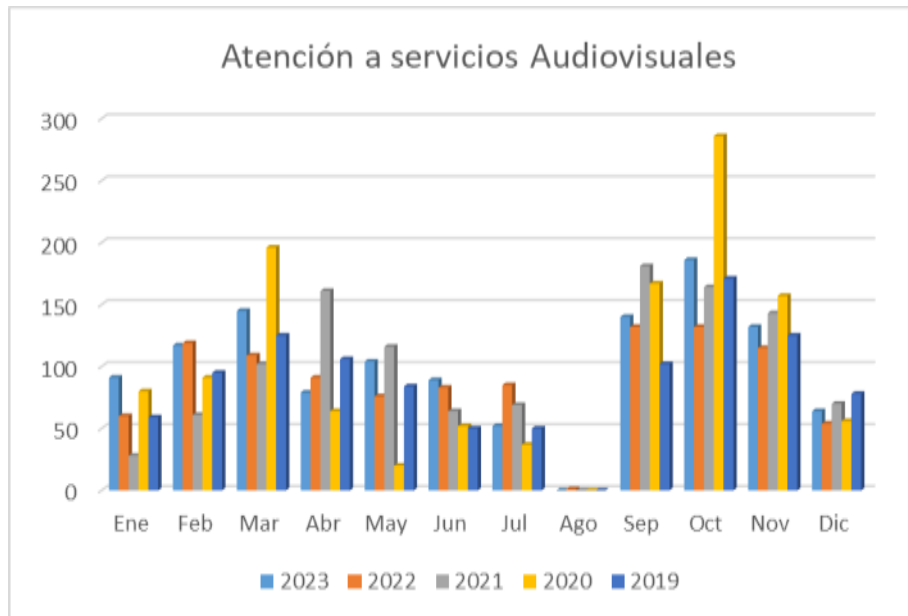
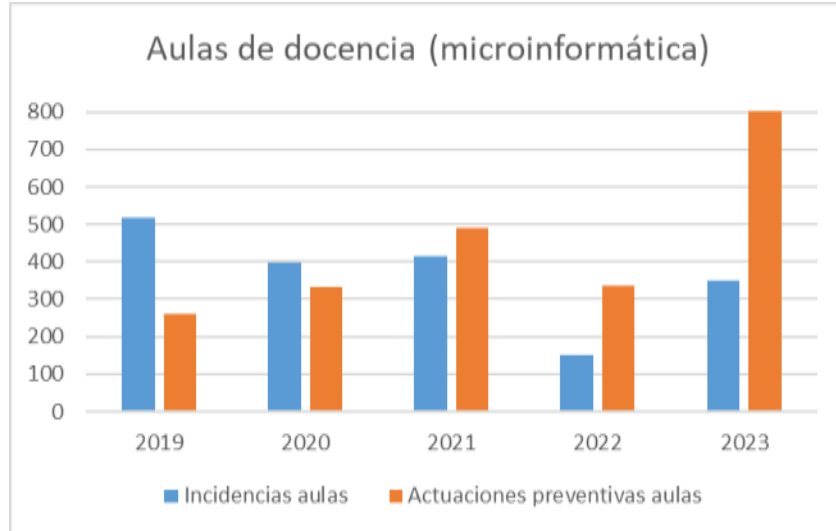
[2022 datos globales ATI](#)

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 framew ork 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/>