

OBJETIVOS/INDICADORES PLAN DE GESTIÓN 2022 – ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

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%

AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SUBUNIDAD: SERVICIO DE AUDIOVISUALES Y COMUNICACIONES

ACTUACIÓN 1.1 Resolución incidencias equipos telefonía.

OBJETIVO/META: Resolver incidencias de equipos de telefonía de usuario

INDICADOR: (cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta

Volumen de incidencias:

337

Grado Satisfacción con servicios:	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
TEL - Incidencia con la telefonía fija	51	255	5,00	51	255	5,00	51	255	5,00
TEL - Incidencia con la telefonía móvil (robo, pérdida, etc.)	9	45	5,00	9	45	5,00	9	45	5,00

Fecha extracción de datos: 25/octubre/2023

INDICADORES PARCIALES

Grado de satisfacción con el Servicio realizado

5,00 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta

5,00 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Eficacia con que se ha resuelto su petición

5,00 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Grado Satisfacción Usuario:

5

Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Tiempo de respuesta de los servicios:	Tiempo medio de respuesta		
	En horas	En días	Nº peticiones
TEL - Incidencia con la telefonía fija	25,73	1,07	302,00
TEL - Incidencia con la telefonía móvil (robo, pérdida, etc.)	37,14	1,55	35,00

Tiempo medio de respuesta:

1,12

ponderado en días naturales

AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SUBUNIDAD: SERVICIO DE AUDIOVISUALES Y COMUNICACIONES

ACTUACIÓN 2.1 Resolución incidencias con los medios audiovisuales.

OBJETIVO/META: Resolver incidencias con los medios audiovisuales

INDICADOR: (cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta

Volumen de incidencias:

671

Grado Satisfacción con servicios:	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
MAV - Incidencia con los medios audiovisuales	41	205	5,00	41	202	4,93	41	205	5,00

Fecha extracción de datos: 25/octubre/2023

INDICADORES PARCIALES

Grado de satisfacción con el Servicio realizado

5,00 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta

4,93 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Eficacia con que se ha resuelto su petición

5,00 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Grado Satisfacción Usuario:

4,98

Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Tiempo de respuesta de los servicios:	Tiempo medio de respuesta		
	En horas	En días	Nº peticiones
MAV - Incidencia con los medios audiovisuales	118,04	4,92	671,00

Tiempo medio de respuesta:

4,92

en días naturales

AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SUBUNIDAD: SERVICIO DE AUDIOVISUALES Y COMUNICACIONES

ACTUACIÓN 3.3 Migración de enlaces de red troncales.

OBJETIVO/META: Mejorar la capacidad y seguridad de la red de datos

INDICADOR: (NECA) Nivel de ejecución de cada acción

Nivel de ejecución de cada acción:			100%
Actividad/tarea			NECA
Análisis del estado y selección de enlaces			100%
Diseño de la nueva red de datos			100%
Contratación servicios externos (en su caso)	EXP054/2022/19		100%
Realización de tareas para proveer servicio. Pruebas funcionamiento			100%
Entrega del servicio, documentación e información a usuario	tavira jul-23		100%

AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SUBUNIDAD: SERVICIO DE MICROINFORMÁTICA Y ATENCIÓN A USUARIO

ACTUACIÓN 1.1 Resolución incidencias equipos microinformáticos de puesto de trabajo de usuario.

OBJETIVO/META: Resolver las incidencias de equipos microinformáticos de usuarios

INDICADOR: (cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta

Volumen de incidencias:

1.464

Grado Satisfacción con servicios:	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
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - Docentes	139	688	4,95	139	694	4,99	139	688	4,95
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	110	550	5,00	110	548	4,98	110	550	5,00
PCpt - Incidencia de seguridad con equipo microinformático / eliminación de VIRUS	22	110	5,00	22	110	5,00	22	109	4,95

Fecha extracción de datos: 25/octubre/2023

INDICADORES PARCIALES

Grado de satisfacción con el Servicio realizado

4,98 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta

4,99 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Eficacia con que se ha resuelto su petición

4,97 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Grado Satisfacción Usuario:

4,98 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Tiempo de respuesta de los servicios:	Tiempo medio de respuesta		
	En horas	En días	Nº peticiones
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - Docentes	33,46	1,39	682,00
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	80,61	3,36	699,00
PCpt - Incidencia de seguridad con equipo microinformático / eliminación de VIRUS	23,62	0,98	83,00

Tiempo medio de respuesta:

2,31 ponderado en días naturales

AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SUBUNIDAD: SERVICIO DE MICROINFORMÁTICA Y ATENCIÓN A USUARIO

ACTUACIÓN 2.1 Resolución incidencias equipos microinformáticos en espacios docentes, salas y para uso alumnado.

OBJETIVO/META: Resolver las incidencias de equipos uso docencia

INDICADOR: (cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta

Volumen de incidencias:

443

Grado Satisfacción con servicios:	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
PCad - Incidencia con Portátil de préstamo al ALUMNADO en Bibliotecas	1	5	5,00	1	5	5,00	1	5	5,00
PCad - Incidencia con equipo de AULA de TEORIA Y PROBLEMAS / salas multiuso	11	55	5,00	11	55	5,00	11	55	5,00
PCad - Incidencia con equipo de AULA INFORMATICA	22	106	4,82	22	104	4,73	22	105	4,77

Fecha extracción de datos: 25/octubre/2023

INDICADORES PARCIALES

Grado de satisfacción con el Servicio realizado

4,94 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta

4,91 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Eficacia con que se ha resuelto su petición

4,92 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Grado Satisfacción Usuario:

4,92

Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Tiempo de respuesta de los servicios:	Tiempo medio de respuesta		
	En horas	En días	Nº peticiones
PCad - Incidencia con Portátil de préstamo al ALUMNADO en Bibliotecas	91,53	3,81	29,00
PCad - Incidencia con equipo de AULA de TEORIA Y PROBLEMAS / salas multiuso	92,54	3,86	281,00
PCad - Incidencia con equipo de AULA INFORMATICA	58,91	2,45	133,00

Tiempo medio de respuesta:

3,43

ponderado en días naturales

AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SUBUNIDAD: SERVICIO DE MICROINFORMÁTICA Y ATENCIÓN A USUARIO

ACTUACIÓN 2.4 Actualización equipos microinformáticos en espacios docentes.

OBJETIVO/META: Proceder con la actualización / renovación de equipos en espacios docentes

INDICADOR: (NECA) Nivel de ejecución de cada acción

Nivel de ejecución de cada acción:			100%
Actividad/tarea			NECA
Análisis de necesidades y planificación de actualizaciones			100%
Creación CAUs para abordar actualizaciones	nº CAUs: 406		100%
Despliegue / actualización equipos físicos	EXP049/2022/19		100%
Despliegue / actualización imágenes base			100%
Realización de pruebas de funcionamiento. Retirada de equipamiento.			100%
Cierre de petición, documentación e información a usuario	https://ati.uca.es/aulasinformaticas/		100%