

DATOS GLOBALES DEL ATI 2024 - Área de Tecnologías de la Información

	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
SERVICIOS ATENDIDOS por el Area de Tecnologías de la Información en el primer semestre de 2024	858	996	785	1043	821	674	5177
Datos extraídos el 09/09/2024							
	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	TOTAL
SERVICIOS ATENDIDOS por el Area de Tecnologías de la Información en el segundo semestre de 2024	816	32	975	1369	1193	683	5068
Datos extraídos el 05/02/2025							
							10245
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	Total
BAUs recibidos primer semestre 2024							
Área de Tecnologías de la Información	19	18	11	25	24	13	110
Quejas y Reclamaciones dirigidas a Servicios	2						
Felicitación para Servicios	107						
Sugerencias para Servicios	0						
Consultas generales	1						
	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total
BAUs recibidos segundo semestre 2024 (ambos servicios)							
Área de Tecnologías de la Información	14	0	14	24	29	9	90
Quejas y Reclamaciones dirigidas a Servicios	0						
Felicitación para Servicios	89						
Sugerencias para Servicios	0						
Consultas generales	1						
TOTAL 2024							
Quejas y Reclamaciones dirigidas a Servicios	2						
Felicitación para Servicios	196						
Sugerencias para Servicios	0						
Consultas generales	2						200

Encuestas de satisfacción del CAU del ATI AÑO 2024									
Servicios prestados por cau: 10.245									
Encuestas de usuarios recibidas: 1.098									
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 microinformáticos de puesto de trabajo	540	2690	4,98	540	2681	4,96	540	2679	4,96
Atención a equipos microinformáticos en Aulas y espacios	54	264	4,89	54	263	4,87	54	263	4,87
Audiovisuales y Videoconferencias	75	375	5	75	366	4,88	75	373	4,97
Conexión a red de cable	23	114	4,96	23	114	4,96	23	115	5
Conexión a red desde el exterior y de invitados	95	472	4,97	95	470	4,95	95	470	4,95
Conexión a red inalámbrica	47	234	4,98	47	232	4,94	47	233	4,96
Correo Electrónico	131	653	4,98	131	649	4,95	131	650	4,96
Directorio	25	124	4,96	25	125	5	25	124	4,96
Servicios Internos Red y Telefonía	1	5	5	1	5	5	1	5	5
Telefonía fija	59	295	5	59	293	4,97	59	295	5
Telefonía móvil	48	239	4,98	48	239	4,98	48	240	5
	1098	5465	4,98	1098	5437	4,95	1098	5447	4,96
Fecha extracción de datos: 04/marzo/2025									
Periodo: Enero 2024 - Diciembre 2024									
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			4,95	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 2024:			4,96	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) 2024:

1.- Informes de Actividad Semestrales (1º y 2º semestre 2023 y 1º semestre 2024):

[2024 Primer semestre – ATI – Servicio Microinformática y atención Usuarios](#)

[2024 Primer semestre – ATI – Servicio Audiovisuales y Comunicaciones](#)

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

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

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

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

[2023 datos globales ATI](#)

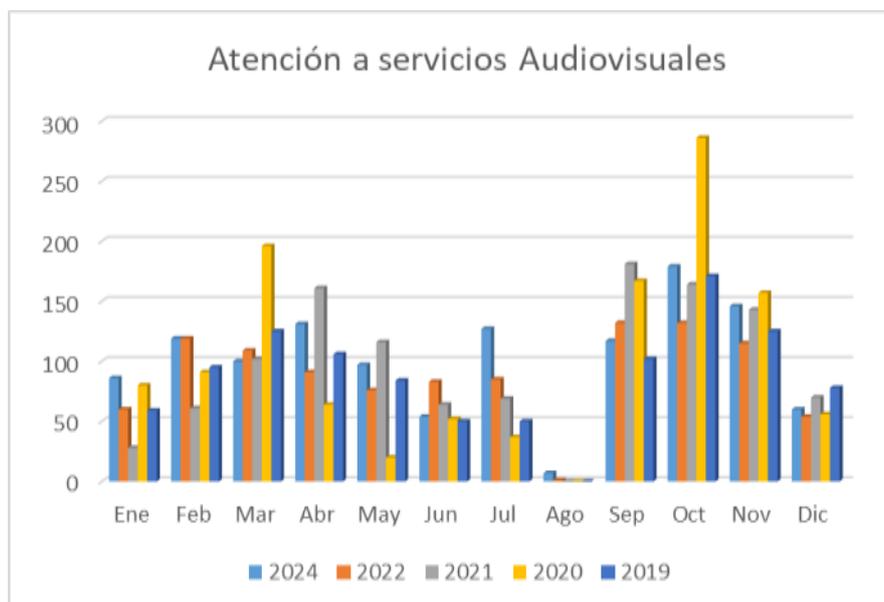
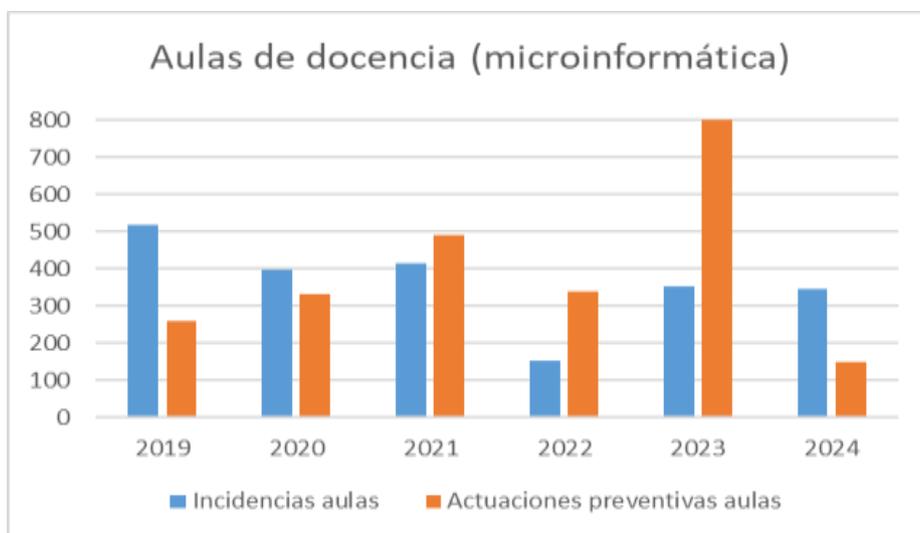
[2023 indicadores plan de gestión 4º tramo del AMCS \(Acuerdo para la Mejora y Calidad de los Servicios\)](#)

2.- Resultados indicadores tres objetivos por Servicio determinados en Plan de Gestión 2023

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 213 / 5,00 / 0,96
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 773 / 4,98 / 5,54
3.1 Resolución incidencias con los medios audiovisuales	Mejora (algo existente)	Resolver incidencias de conexión a red	(cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta 523 / 4,93 / 1,34
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 1.708 / 4,90 / 2,13
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 369 / 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 2024

Equipamiento TIC para docencia y aprendizaje.	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Número de aulas de informática/idiomas/aprendizaje	70	72	75	72	70	71	65	65
Número de puestos de aulas de informática/idiomas/aprendizaje	1.814	1.872	1.950	1.875	1.714	1.798	1.675	1.670
Otros espacios docentes y multiuso con equipos microinformáticos y medios audiovisuales	446	460	489	501	514	530	572	577
Total de equipos para docencia y aprendizaje	2.260	2.332	2.439	2.376	2.228	2.328	2.247	2.247



Gestiones centralizadas del Área
Procedimientos administrativos de la UCA publicados en 2024 en la plataforma del estado en los que se ha participado desde el ATI:
EXP036/2024/19 - Contratación de los Servicios de Centro de Servicios y apoyo a la Docencia de la Universidad de Cádiz.
EXP041/2024/19 - Servicio de mantenimiento de la red de comunicaciones de la Universidad de Cádiz
EXP002/2024/30 - Suministro e instalación de 32 equipos microinformáticos para su uso como herramientas de trabajo y apoyo en los laboratorios de la Escuela Superior de Ingeniería de la Universidad de Cádiz.
EXP039/2024/19 - Suministro e instalación de equipos microinformáticos para aulas informáticas de los Centros de la Universidad de Cádiz.
EXP030/2024/19 - Adquisición del derecho de uso de licencias, soporte y mantenimiento de softw are de altas prestaciones para la docencia en la Universidad de Cádiz, desglosado en 7 lotes.
EXP031/2024/19 - Suministro con instalación de equipamiento de red inalámbrica para la Universidad de Cádiz
EXP001/2024/15 - Adquisición del derecho de uso de licencias, soporte y mantenimiento de softw are para la docencia en la Universidad de Cádiz, desglosado en 5 lotes: Lote 1: Softw are Chemdraw Lote 2: Softw are Statgraphics Lote 3: Softw are Ansys Lote 4: Softw are CATIA Lote 5: Softw are AspenONE
EXP020/2024/19 - Suministro e instalación de equipos microinformáticos para la Universidad de Cádiz. Desglosado en tres lotes.
EXP018/2024/19 - uministro e instalación de sistema de sensorización para contadores eléctricos en los edificios de la Universidad de Cádiz, proyecto colaborativo SMARTUNI (Unidigital). Proyecto financiado por el Ministerio Ciencia, Innovación y Universidades. Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Instrumento europeo recuperación «Next Generation EU». Proyecto UniDigital,código (C21.I05.P1)
EXPC15-C02-23 - Adquisición del derecho de uso de una licencia de softw are MATLAB para su uso por parte del personal y alumnos de la Universidad de Cádiz.
Elaboración propuesta presupuestos 2025 para Vicerrectorado TUD
Elaboración propuesta plan de formación ATI 2025
Seguimiento presupuesto - cumplimentación indicadores
Cumplimiento requerimientos superación 4º tramo AMCS 2024:
1.- Informes de Actividad Semestrales (1º y 2º semestre 2023 y 1º semestre 2024)
2.- Resultados indicadores tres objetivos por Servicio determinados en Plan de Gestión 2023
3.- Elaboración Plan de actuaciones 2024
4.- Elaboración fichas plan de Gestión 2023 y carga https://personal.uca.es/plan-de-gestion/
Actividades formativas 2024
NUEVOS MEDIOS EN SALAS DE DOCENCIA AVANZADA - PRODUCCIÓN DE AUDIO Y VIDEO EN SALAS MULTIUSO (INF2724_1)
OPENGNSYS ENTERPRISE 1.2.1 (ENTERPRISE) (INF3024_1)
DESARROLLO OPENGNSYS ENTERPRISE 1.2.1 (ENTERPRISE) INF3224
Programación en PYTHON (Unidigital)
IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE DE WINDOWS 11 (INF2824_1)
SEGURIDAD MICROINFORMÁTICA EN PUESTOS DE USUARIOS (INF4524_1)
CURSO impartido a PTGAS "INTRODUCCIÓN A MS TEAMS" 4 sesiones 1 por campus (GRA3424_2, GRA3424_3, GRA3424_4, GRA3424_5)



Vicerrectorado de
Transformación para la
Universidad Digital -
Área de Tecnologías de la
información

Edificio CITI
Campus Universitario de Puerto Real,
11519 Puerto Real.
956016400 – <http://ati.uca.es/>

Plan de actuación 2024, Funciones, Servicios del ATI: <https://ati.uca.es/funciones/>

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