

### Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

#### 1. Revisión de los Compromisos del Carta de Servicios



	Carta de Servicios	Umbral	Meta	ValMed	
C-01	Atendemos el 95% de las solicitudes de servicio gestionadas por el CAU en un t				76%
2923	I010 - STICO - Escalado de tickets en el proceso de asignación CAU	5	0	4,49	50%
C-02	Resolvemos los incidentes en un tiempo inferior a 2 días laborables.				100%
2926	I081 - STICO - Tiempo de resolución de incidencias	12	0	6,78	100%
C-03	Alcanzamos una eficacia superior al 85% de solicitudes de reserva aulas de info				100%
2921	I-AAD PO-03(5)- Capacidad de respuesta de las reservas de aulas de informát	85	100	97	100%
C-04	Atendemos y resolvemos tu solicitud de reserva de aulas de informática en me				100%
2920	I-AAD PO-03(4)- Tiempo de gestión de las reservas de aulas de informática	5	0	1,72	100%
C-05	Garantizamos que un alumno pueda utilizar un ordenador de la UAL a lo largo d				100%
2939	I920 -Disponibilidad de equipos de libre acceso para alumnos	45	100	59,005	100%
C-06	Resolvemos los problemas de índole informático en un tiempo inferior a 7 días				100%
2936	I081 - STIC1 - Tiempo de resolución de problemas	52,5	0	20,635	100%
C-07	Comenzamos la resolución de tu problema, asociado a un servicio prioritario, e				0%
2931	I058 - STIC1 - Tiempo medio de actuación en tickets de problemas con SLA pr	180	0		
C-08	Respondemos al 70% de las solicitudes de puesta en marcha o modificación de				57%
2951	I939 - Porcentaje de cambios de usuario cuya respuesta supera los 6 días lab	30	0	12,985	57%

#### 2. Análisis de los Compromisos de la Carta de Servicios

Se han detectado incidencias en el cumplimiento de uno de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios, abriendo la No Conformidad pertinente.

Si bien el resto de compromisos arrojan indicadores con valores dentro de los umbrales definidos, el cumplimiento general disminuye sensiblemente con años anteriores debido al compromiso de atención en primer nivel que ya se ha comentado anteriormente.

#### 3. Propuesta de mejoras en los Compromisos para año siguiente

Realizar un estudio de modificación del compromiso siete (comienzo de resolución de problemas con SLA prioritario) dado que en los tres últimos semestres no ha habido peticiones de este tipo

Publicado en Almería a martes, 4 de febrero de 2020

El Administrador de la Calidad en el Área

