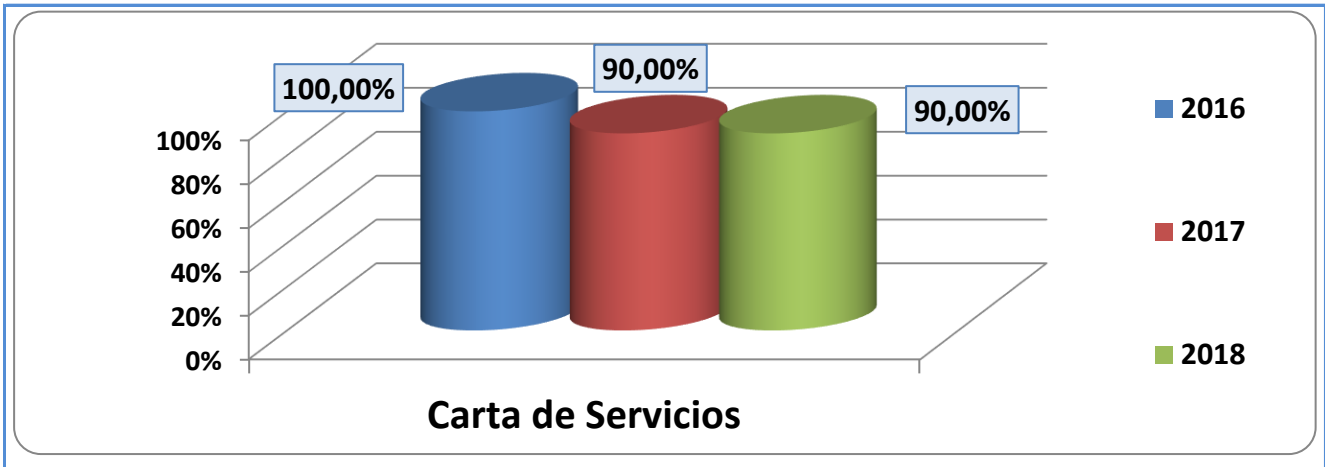


### Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

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



	<i>Carta de Servicios</i>	<i>Umbral</i>	<i>Meta</i>	<i>ValMed</i>	
C-01	Atendemos el 97% de las solicitudes de servicio gestionadas por el CAU en un t				90%
2923	<b>I010 - STICO - Escalado de tickets en el proceso de asignación CAU</b>	3	0	3,41	50%
C-02	Resolvemos los incidentes en un tiempo inferior a 2 días laborables.				100%
2926	<b>I081 – STICO - Tiempo de resolución de incidencias</b>	12	0	8,045	100%
C-03	Alcanzamos una eficacia superior al 85% de solicitudes de reserva aulas de info				100%
2921	<b>I-AAD PO-03(5)- Capacidad de respuesta de las reservas de aulas de informát</b>	85	100	98	100%
C-04	Atendemos y resolvemos tu solicitud de reserva de aulas de informática en me				100%
2920	<b>I-AAD PO-03(4)- Tiempo de gestión de las reservas de aulas de informática</b>	5	0	1,84	100%
C-05	Garantizamos que un alumno pueda utilizar un ordenador de la UAL a lo largo d				100%
2939	<b>I920 -Disponibilidad de equipos de libre acceso para alumnos</b>	45	100	64,415	100%
C-06	Resolvemos los problemas de índole informático en un tiempo inferior a 7 días				100%
2936	<b>I081 – STIC1 - Tiempo de resolución de problemas</b>	52,5	0	29,585	100%
C-07	Comenzamos la resolución de tu problema, asociado a un servicio prioritario, e				100%
2931	<b>I058 - STIC1 - Tiempo medio de actuación en tickets de problemas con SLA pr</b>	180	0	38	100%
C-08	Respondemos a tu solicitud de puesta en marcha o modificación de sistemas TI				100%
2935	<b>I073 – STIC2 - Tiempo medio de respuesta en solicitudes de cambio.</b>	40	0	17,505	100%



# ACTA - INFORME

## INFORME DE SEGUIMIENTO ANUAL DE CARTA DE SERVICIOS 2018



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

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

Se ha detectado una incidencia en el cumplimiento de indicadores de la Carta de Servicios, también presente en el Plan de Control.

Tras la puesta en marcha del nuevo Dataware House, herramienta que se ha comenzado a utilizar para el cálculo de indicadores, se ha observado una ligera desviación en los valores de algunos de ellos. Esta desviación es debida al nuevo modo de cálculo, cuya definición entendemos más correcta que la usada hasta ahora. Esto nos llevará, en algún caso, a la redefinición de umbrales y metas de los indicadores.

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

Redefinición de indicadores en el proceso de gestión de cambios y entregas, estableciendo criterios que afecten solo a las peticiones realizadas por nuestros usuarios.

*Publicado en Almería a miércoles, 23 de enero de 2019*

*El Administrador de la Calidad en el Área*