



57. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Compromisos de calidad		Resultados*		
		2018	2019	2020
1	Resolver el 50% de las incidencias informáticas como máximo en 1 hora. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017 con un objetivo del 80%.▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. El objetivo pasa del 80% al 50%.	13% ⁽¹⁾	7,3% ⁽²⁾	
2	Resolver el 80 % de las indecencias informáticas en 48 horas como máximo. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017 con un objetivo del 20%.▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. El objetivo pasa del 20 % al 80%.	48% ⁽¹⁾	47%	
3	Actualizar regularmente los manuales de las aplicaciones informáticas y elaborar como mínimo 1 de nuevo. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017.	4	20	*
4	Resolver como máximo en 48 horas las altas, bajas y modificaciones de las personas usuarias para el uso de las aplicaciones informáticas. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestaciones.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017.	61%	90% ⁽³⁾	*
5	Garantizar la disponibilidad de las bases de datos de los servicios críticos, como mínimo en un 99% del tiempo de uso. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017.	100%	100%	*
6	Garantizar la disponibilidad de los servidores como mínimo en un 90 % del tiempo de uso. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017.	100%	100%	*



7	Restaurar correctamente los datos de las copias de seguridad en el 98 % de los casos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017. 	99%	100%	*
8	Ofrecer material de préstamo en condiciones óptimas y no superar las 2 incidencias mensuales. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. 	0	0	

Cumplido Incumplido No evaluado

*El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en el web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

La siguiente tabla especifica información complementaria en relación a los incumplimientos de los compromisos: causas, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y datos de implantación

	Causas del incumplimiento	Quejas	Acciones de mejora	Fecha
(1)	Solo hemos tenido en cuenta incidencias entradas por la Intranet. Este sistema se puso en marcha en octubre y durante los 3 últimos meses del año se ha estado puliendo su funcionamiento. A demás la distribución de las incidencias ha de estar a cargo del técnico de sistemas, plaza que está sin cubrir des de julio de 2018. Si se tuviera en cuenta las incidencias telefónicas el porcentaje seria mucho más elevado, pero faltan herramientas para poder medirlas.	Ninguna	Revisar procedimiento para agilizar la recepción de la incidencia para poder tratarla mas rápidamente. Revisar el límite ya que es difícil de conseguir. Añadir a la estadística las incidencias resultas por teléfono que se solucionan en un gran porcentaje durante la misma llamada.	Primer semestre de 2019
(2)	Debido al cambio de personal por parte del proveedor y la internalización del servicio al Ayuntamiento. El personal ha tardad en saber los procedimientos incumplándose el indicador por falta de volcado de los datos al sistema de recogida.		Establecer un manual de gestión del SAT con buenas prácticas para que el personal del servicio tenga la información correcta y no incurra en incumplimiento por no introducción de la información al sistema que hace la captura. información al sistema que en fa la captura.	Primer semestre 2020
(3)	El indicador no está expresada con un límite y en 2018 un 61 % de cumplimiento no se considero incumplido.		Hay que revisar el indicador estableciendo un limite (del 75% por ejemplo)	2020