

53. Sistemas de información

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
53.1.	Resolver el 50% de las incidencias informáticas, como máximo, en 1 hora.	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	51	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
53.2.	Resolver el 80% de las incidencias informáticas en 48 horas, como máximo.	No vigente	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	91	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
53.3.	Actualizar regularmente los manuales de las aplicaciones informáticas y elaborar, como mínimo, 1 nuevo.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	17	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
53.4.	Resolver, como máximo en 48 h, las altas, bajas y modificaciones de las personas usuarias para el uso de las aplicaciones informáticas.	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	94	No evaluados	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas	
53.5.	Garantizar la disponibilidad de las bases de datos de los servicios críticos, como mínimo en un 99% del tiempo de uso.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
53.6.	Garantizar la disponibilidad de los servidores, como mínimo en un 90%, del tiempo de uso.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
53.7.	Restaurar correctamente los datos de las copias de seguridad en el 98% de los casos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	