

53. Sistemas de Información

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
									En caso de incumplimientos					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	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	Implementada	No implementada	46	El último trimestre en lugar de 4 técnicos del SAT solo ha habido disponibles 3, lo que ha provocado que un número menor de incidencias se resuelvan de forma inmediata	0	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	Implementada	Implementada	98				
53.3.	Actualizar regularmente los manuales de las aplicaciones informáticas y elaborar, como mínimo, 1 nuevo.	No vigente	Implementada	25										
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	No implementada	No implementada	70	no evaluada	no evaluada	no evaluada	no evaluada
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	100										
53.6.	Garantizar la disponibilidad de los servidores, como mínimo en un 90%, del tiempo de uso.	No vigente	Implementada	100										
53.7.	Restaurar correctamente los datos de las copias de seguridad en el 98% de los casos.	No vigente	Implementada	100										