


53. SISTEMES D'INFORMACIÓ

Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Resoldre el 50% de les incidències informàtiques com a màxim en 1 hora. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu del 80%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu passa del 80% al 50% . 	13% ⁽¹⁾	7,3% ⁽²⁾	31% ⁽⁴⁾ 
2	Resoldre el 80% de les incidències informàtiques en 48 hores com a màxim. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu del 20%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu passa del 20% al 80%. 	48% ⁽¹⁾	47%	94,86%
3	Actualitzar regularment els manuals de les aplicacions informàtiques i elaborar com a mínim 1 nou. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	4	20	56
4	Resoldre com a màxim en 48 h les altes, baixes i modificacions de les persones usuàries per a l'ús de les aplicacions informàtiques. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestacions. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	61%	90% ⁽³⁾	100%
5	Garantir la disponibilitat de les bases de dades dels serveis crítics, com a mínim en un 99% del temps d'ús. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	100%	100%	100%
6	Garantir la disponibilitat dels servidors com a mínim en un 90% del temps d'ús. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	100%	100%	100%

7	Restaurar correctament les dades de les còpies de seguretat en el 98% dels casos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	99%	100%	100%
---	--	-----	------	------

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Compromisos no vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*	
		2018	2019
8	Oferir material de préstec en condicions òptimes i no superar les 2 incidències mensuals. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	0	0

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d'implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Només s'han tingut en compte incidències entrades per la Intranet. Aquest sistema es va posar en marxa a l'octubre i durant els 3 últims mesos de l'any s'ha estat polint el seu funcionament. A més la distribució de les incidències ha de córrer a càrrec del tècnic de sistemes, plaça que està sense cobrir des de juliol de 2018. Si es tinguessin en compte les incidències telefòniques el percentatge seria molt més elevat però manca eines per a poder-les mesurar.	cap	Revisar procediment per tal d'agilitzar la recepció de la incidència per poder tractar-la més ràpidament. Revisar el lliardar ja que és difícil d'assolir. Afegir a l'estadística les incidències resoltes per telèfon que se solucionen en un gran percentatge de vegades a la mateixa trucada.	Primer semestre de 2019

(2)	Degut al canvi de personal per part del proveïdor i la internalització del servei a l'Ajuntament. El personal ha trigat en saber els procediments incomplint-se l'indicador per manca de bolcat de les dades al sistema que el recull.		Establir un manual de gestió del SAT amb bones pràctiques per que el personal del Servei tingui la informació correcta i no s'incorri en incompliment per no introducció de la informació al sistema que en fa la captura.	Primer semestre 2020
(3)	L'Indicador no està expressat com un llindar i en 2018 un 61% de compliment no es va considerar incompliment.		Caldria revisar l'indicador establint un llindar (del 75% per exemple)	2030
(4)	Aquest any 2020 teníem indicador a les actuacions immediates però el nombre d'atencions relacionades amb el teletreball, juntament amb el fet de partir l'equip del SAT en 2 equips de 2 alternant treball presencial i teletreball ha fet que la resolució immediata sigui més difícil d'assolir.		En un entorn de normalitat i presencialitat és possible que l'indicador s'hagués aconseguit.	