

Indicadores Servicio de Informática - PC04 y PC08

Proceso SIGC-SUA	Código SIGC-SUA	Nombre Indicador	Valor Objetivo	Valor Límite	Valor Obtenido 2018			
PC 04.11 (gestión del mantenimiento preventivo)	I.[PC 04.11]-01	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades.	100%	>=95%	100,00%			
PC 04.11 (gestión del mantenimiento preventivo)	I.[PC 04.11]-06	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo.	>=96%	>=92%	99,96%			
PC 04.11 (gestión del mantenimiento preventivo)	I.[PC 04.11]-07	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA	>=96%	>=92%	100,00%			
PC 04.11 (gestión del mantenimiento preventivo)	I.[PC 04.11]-09	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio Google APPS Education	>=96%	>=92%	100,00%			
PC 04.11 (gestión del mantenimiento preventivo)	I.[PC 04.11]-08	Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual.	>=96%	>=92%	99,90%			
PC.04.13 (ejecución del mantenimiento)	I.[PC 04.13]-13	Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	<=3€	<= 5 €	1,48 €			
PC.04.13 (ejecución del mantenimiento)	I.[PC 04.13]-16	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días, 0-5 días y más de 5 días hábiles.	>70%, >80%, >92%, <8%	<60%, <75%, >85%, >15%	75,82%	81,81%	94,96%	5,04%
					(1/7/18)	(1/7/18)	(1/7/18)	(1/7/18)
PC.04.13 (ejecución del mantenimiento)	I.[PC 04.13]-26	Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte	No procede	No procede	75,99%	83,28%	93,4%	6,6%
					(1/12/18)	(1/12/18)	(1/12/18)	(1/12/18)
PC.06.131 (gestión de los recursos para la información y conocimiento)	I.[PC 06.131]-03	Variación porcentual anual del número de visitas de la página web (www.ujaen.es)	No procede	No procede	65% (13.202.958 visitas en 2018) En 2018 se contabilizan todos los accesos a portal estudios			
PC.08.3 (Prestación de servicios técnicos)	I.[PC 08.3]-16	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0, 0-2, 0-5 y más de 5 días hábiles.	>=35%, >=60%, >=80%, <=20%	>=25%, >=50%, >=75% y <=25%	47,51%	62,95%	82,68%	17,32%
					46,06%	62,14%	82,58%	17,42%
PC.08.1 (gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico)	I.[PC 08.1]-01	Objetivos finalizados en el año natural.	>=15%; >=45%; >= 80%	<10%; 30%; < 60%	80% (12/15)			
PC.08.1 (gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico)	I.[PC 08.1]-02	Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes	No procede	No procede			10	
PC.08.1 (gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico)	I.[PC 08.1]-03	Objetivos anulados en el año natural.	No procede	No procede	0% (0/15)		0% (0/15)	