

# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE

## NUEVAS TECNOLOGÍAS 2019

---

Plan de   
**Calidad**  
BOADILLA DEL MONTE

## NUEVAS TECNOLOGÍAS

### En función de la clasificación una incidencia podrá ser:

Prioridad 1 tipo A o B

Prioridad 2 tipo A o B

Prioridad 3 tipo A o B

Propuesta de tiempos de respuesta según el tipo de incidencia:

| Tipo | Tiempo de resolución |
|------|----------------------|
| 1A   | 4 horas. Máximo      |
| 1B   | 1 Día                |
| 2A   | 1 Día                |
| 2B   | 3 Días               |
| 3A   | 4 Días               |
| 3B   | 4 Días               |

**Notas:** Las incidencias no resueltas a tiempo por ausencia del usuario que la ha solicitado, quedarán informadas en GestDoc sobre esta situación.

Las incidencias quedarán cerradas en GestDoc una vez finalizada la actuación correspondiente, y no a la recepción del conforme por parte del usuario. Si el usuario no quedara conforme podrá reabrir la incidencia.

Razones en cuanto a la clasificación de incidencia:

**Clase Prioridad** -> Por norma general casi todas las incidencias son de prioridad Alta o Media, se contempla la prioridad baja ya que de forma no habitual se registran incidencias que no influyen para el desarrollo del trabajo diario por tratarse de dudas personales o peticiones no relacionadas con su actividad diaria.

**Tipos** -> Se ha creado el subgrupo tipo A o B en la calificación, sobre todo para identificar aquellas que requieren de uno o varios desplazamientos y por lo tanto mayor tiempo de resolución principalmente. Aunque este subgrupo también nos sirve para clasificar la complejidad de la incidencia.

La asignación de tiempo se ha realizado en función a los dos parámetros de clasificación, una incidencia de tipo A es más fácil de resolver que una de tipo B y por lo tanto esto influirá en su tiempo de resolución, por otro lado una incidencia de prioridad 1 requiere que se resuelva antes que una de prioridad 2, por este motivo las incidencias de tipo 1B y 2ª tienen asignado el mismo tiempo de resolución.

Se podría llegar a la conclusión que con una sola clasificación de incidencia que englobara estos dos casos sería suficiente, pero esta clasificación nos proporcionará información útil desde el punto de vista estadístico.

### Indicadores de Calidad:

Que el **85%** de las incidencias mensuales se resuelvan en plazo según la tabla de tiempos y su tipología.

Que no se supere más de **50** incidencias abiertas simultáneamente. Toma del dato fin de mes.

## Nuevas Tecnologías

|     |   | AÑO 2019         | NUEVAS TECNOLOGÍAS |                  |
|-----|---|------------------|--------------------|------------------|
| Num | INDICADOR   | Límite admisible | Total Año          | Media TRIMESTRAL |
| 1   | <b>Que el 85% de las incidencias mensuales se resuelvan en plazo según la tabla de tiempos y su tipología</b> | <b>85%</b>       |                    | <b>87,23%</b>    |
| 2   | <b>Que no supere más de 50 incidencias abiertas simultáneamente</b>   | <b>50</b>        | <b>115</b>         | <b>28,75</b>     |

Los indicadores del servicio de NNTT se centran en las actuaciones correctivas. Previamente han establecido una tipología de las incidencias en función de su priorización, y le ha asociado el tiempo medio de respuesta, siendo el indicador el % de incidencias resueltas en función de la prioridad establecida. El 87% de las incidencias han sido resueltas en el plazo establecido. El segundo indicador es el referente al número total de incidencias que permanecen abiertas en simultáneo, siendo límite establecido, no más de 50 al mes, viendo el dato de 28 al mes, quizás sería conveniente revisar el objetivo ya que dista mucho de la realidad. Sería recomendable incluir algún indicador sobre las actuaciones preventivas.

## Nuevas Tecnologías

