



## OBJETIVOS

Página 1 de 16

Ed.01

### INTRODUCCIÓN

El Servicio de Nuevas Tecnologías de la Diputación de Lugo forma parte de la estructura organizativa de la Diputación Provincial de Lugo, prestando los servicios de gestión y operación de nuevas tecnologías.


Los informes de servicio resumen las actividades generadas como consecuencia de la prestación de servicio bajo el alcance de la Norma ISO 20000-1.

Período del presente informe: **AÑO 2021**.

Alcance del servicio (el total de clientes/usuarios afectados por el Sistema de Gestión del servicio TI): **650 clientes aproximadamente**.

Se trata del informe del servicio para el año natural 2021. En el mismo se tratarán los diferentes puntos recogidos en el P-04:

- a) El comportamiento frente a los objetivos de servicio.
- b) La información relevante sobre eventos significativos incluyendo al menos las principales incidencias, el despliegue de los servicios nuevos o modificados y las invocaciones al plan de continuidad del servicio.
- c) Las características de la carga de trabajo incluyendo volúmenes y cambios periódicos en la carga.
- d) Las no conformidades encontradas frente a los requisitos de la Norma ISO/IEC 20000, los requisitos del SGS o los requisitos del servicio y sus causas identificadas.
- e) La información de tendencias.
- f) Las medidas de la satisfacción del cliente, las quejas del servicio y los resultados de los análisis de las medidas de satisfacción y de las quejas.

	<b>OBJETIVOS</b>	
	Página 2 de 16	Ed.01

## ANÁLISIS

### a) COMPORTAMIENTO FRENTE A LOS OBJETIVOS DE SERVICIO

Para el año 2021 se habían propuesto 3 objetivos, 2 de ellos destinados a propiciar una disminución de cierta relevancia en categorías de incidencias con un volumen elevado y/o con tiempos de respuesta altos, y un objetivo relacionado la seguridad de la información:

OBJETIVO nº 1	<b>Tramitación &gt;&gt; número de tickets</b>
OBJETIVO nº 2	<b>Tickets &gt;&gt; tiempo medio respuesta</b>
OBJETIVO nº 3	<b>Seguridad de la Información &gt;&gt; probabilidad Fallo Software y Código Malicioso en S.O Usuarios</b>

A continuación se detalla la evolución y metas intermedias de dichos objetivos a lo largo del período referenciado:

En el año 2021 se propusieron 2 objetivos relacionados con:

- Conseguir un descenso del número de tickets de la categoría Administración Electrónica > Tramitación (volumen de tickets).
- Disminuir el tiempo medio de respuesta de los tickets en general (tiempo de respuesta).

Así mismo, se definió un objetivo relacionado con la seguridad de la información, consistente en disminuir el parámetro probabilidad en amenazas Fallo Software y Código Malicioso en sistemas operativos de usuario.

tiempo de resolución de los tickets de la categoría “Seguridad de la información.”

Dichos objetivos se definieron en base a la implantación de herramientas y marcando metas a corto y medio plazo, ayudando a la posible consecución de dichos objetivos de una manera satisfactoria. Se detalla a continuación el progreso de los objetivos marcados, tal y como se recoge también en el registro Objetivos 2021:



## OBJETIVOS

Página 3 de 16

Ed.01

### OBJETIVO n ° 1

Reducir incidencias de categoría "Administración Electrónica >> Tramitación" al menos un 20% con respecto a los valores registrados durante el año 2020.

- DATO PARTIDA Nº INCIDENCIAS ABIERTAS (a 31/12/2020) = 291
- DATO OBJETIVO (a 31/12/21) ≤ 232

ACCIONES	RECURSOS ASOCIADOS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adjudicación de contrato de mantenimiento de aplicaciones de administración electrónica (Tramitador de Expedientes).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 43.469,25 €.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SGSTI</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización y difusión de manuales y tutoriales a los usuarios de las aplicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16h</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SGSTI</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de las metas y el indicador, toma de acciones al respecto si fuese necesario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2h/trimestre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SGSTI</li> </ul>

(Obs: en cada seguimiento efectuado, se indicará en color verde las acciones realizadas y en azul las pendientes. Si hubiera desvíos sobre la fecha planificada, se indicarán en color amarillo.)

PLAZO: 1 año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Meta 1 (Año 2021)</b>	(Ver al dorso acciones de seguimiento realizadas)											
<b>Sensibilización a usuarios acerca de la priorización de tickets abiertos por las vías prioritarias (email, teléfono, helpdesk).</b>												
<b>Seguimiento de las metas y el indicador, toma de acciones al respecto si fuese necesario.</b>												

#### INDICADOR ASOCIADO:

- Nº incidencias relacionadas con aplicaciones de tramitación electrónica.
- El valor del indicador parcial (trimestral) debería situarse por debajo de: **232/4 = 58**

#### SEGUIMIENTO REALIZADO

Fecha: 31.03.2021	Fecha: 30.06.2021	Fecha: 30.09.2021	Fecha: 31.12.2021
Resultado: 0 Acumulado: 0	Resultado: 4 Acumulado: 4	Resultado:41 Acumulado: 45	Resultado: 18 Acumulado: 63

**OBJETIVOS**

Página 4 de 16

Ed.01

**ACCIONES DE SEGUIMIENTO REALIZADAS  
PARA LA CONSECUCCIÓN DE LAS METAS Y OBJETIVOS**

<b>Objetivo:</b>	Número 1 del año 2021	
<b>Acciones</b>	<b>Fecha</b>	<b>Seguimiento realizado</b>
<b>Realización y difusión de manuales y tutoriales a los usuarios de las aplicaciones</b>	01.03.2021	Realizados manuales y tutoriales para gestión de aplicación a nivel usuario. Puesta a disposición en intranet.
<b>Adjudicación de contrato de mantenimiento de aplicaciones de administración electrónica (Tramitador de Expedientes).</b>	09.03.2021	Adjudicado contrato de "MANTEMENTO E EVOLUTIVOS DAS APLICACIONES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DA DEPUTACIÓN DE LUGO"
<b>Seguimiento de las metas y el indicador, toma de acciones al respecto si fuese necesario.</b>	31.03.2021	0 incidencias abiertas: rebaja drástica de número de tickets abiertos, probablemente debido en parte al período de teletrabajo de principios de año. El promedio máximo trimestral (58) no se ve superado.
	30.06.2021	4 incidencias abiertas: se mantiene la tendencia. El promedio máximo trimestral (58) no se ve superado.
	30.09.2021	41 incidencias abiertas: aumento de tickets respecto a los trimestres anteriores, debido a la creación de procedimientos nuevos. El promedio máximo trimestral (58) no se ve superado.
	31.12.2021	18 incidencias abiertas: mantenemos un número de tickets adecuado a las medidas tomadas. El promedio máximo trimestral (58) no se ve superado.



## OBJETIVOS

Página 5 de 16

Ed.01

### OBJETIVO n ° 2

Reducir en un 20% el indicador tiempo de respuesta para todo tipo de ticket con respecto a los valores registrados durante el año 2020.

- DATO PARTIDA TIEMPO RESPUESTA (a 31/12/2020) = 287 minutos
  - DATO OBJETIVO (a 31/12/2021)  $\leq$  229 minutos

ACCIONES	RECURSOS ASOCIADOS	RESPONSABLE
Sensibilización y concienciación a SNT acerca de la necesidad de revisar tickets abiertos a través de helpdesk y hacer asignaciones rápidas para planificación.	• 2h/trimestre.	• SGSTI
Seguimiento de las metas y el indicador, toma de acciones al respecto si fuese necesario.	• 2h/trimestre.	• SGSTI

(Obs: en cada seguimiento efectuado, se indicará en color verde las acciones realizadas y en azul las pendientes. Si hubiera desvíos sobre la fecha planificada, se indicarán en color amarillo.)

PLAZO: 1 año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Meta 2 (Año 2021)</b>	(Ver al dorso acciones de seguimiento realizadas)											
<b>Sensibilización y concienciación a SNT acerca de la necesidad de revisar tickets abiertos a través de helpdesk y hacer asignaciones rápidas para planificación.</b>												
<b>Seguimiento de las metas y el indicador, toma de acciones al respecto si fuese necesario.</b>												

#### INDICADOR ASOCIADO:

- Tiempo medio de respuesta de tickets.
  - El valor del indicador parcial (trimestral) debería situarse por debajo de: **229**

#### SEGUIMIENTO REALIZADO

Fecha: 31.03.2021	Fecha: 30.06.2021	Fecha: 30.09.2021	Fecha: 31.12.2021
Resultado: 789	Resultado: 18	Resultado: 29	Resultado: 24
Acumulado: 789	Acumulado: 807	Acumulado: 836	Acumulado: 860

**OBJETIVOS**

Página 6 de 16

Ed.01

**ACCIONES DE SEGUIMIENTO REALIZADAS  
PARA LA CONSECUCCIÓN DE LAS METAS Y OBJETIVOS****Objetivo:** Número 2 del año 2021

<b>Acciones</b>	<b>Fecha</b>	<b>Seguimiento realizado</b>
<b>Sensibilización y concienciación SNT</b>	25.03.2021	Se comunica a SNT acerca de la revisión necesaria de los tickets abiertos por helpdesk (los que abre el propio usuario, ya que no se asignan hasta que lo hacemos nosotros y el tiempo de respuesta para de contar en cuanto hay una asignación).
<b>Seguimiento de las metas y el indicador, toma de acciones al respecto si fuese necesario.</b>	31.03.2021	789 minutos: el tiempo de respuesta aumenta de manera considerable. Es necesario revisar los tickets que ocasionan esta subida y corregir esta dinámica (G14323 y G14387). El promedio máximo trimestral (229) se ve superado.
	30.06.2021	18 minutos: el tiempo de respuesta disminuye considerablemente respecto al primer trimestre de 2021. El promedio máximo trimestral (229) no se supera.
	30.09.2021	29 minutos: el tiempo de respuesta se mantiene estable. El promedio máximo trimestral (229) sigue sin superarse.
	31.12.2021	24 minutos: el tiempo de respuesta sigue una línea de estabilización. El promedio máximo trimestral (229) no se ve superado, obteniendo un acumulado promedio de 215 minutos.



## OBJETIVOS

Página 7 de 16

Ed.01

### OBJETIVO n ° 3 (1)

Seguridad de la Información: Reducir probabilidad de ocurrencia de FALLO SOFTWARE y CÓDIGO MALICIOSO en activo S.O Usuarios

- DATO PROBABILIDAD FALLO SOFTWARE en S.O USUARIOS(a 31/12/2020) = 5
- DATO PROBABILIDAD CÓDIGO MALICIOSO en S.O USUARIOS(a 31/12/2020) = 5
- DATO OBJETIVO DE AMBOS PARÁMETROS (a 31/12/2021)  $\leq 3$

ACCIONES	RECURSOS ASOCIADOS	RESPONSABLE
• <b>Eliminación o actualización de sistemas operativos legacy en equipos de usuario (XP, Vista...)</b>	• 8h/mes	• SGSTI
• <b>Instalación y despliegue de la herramienta MicroClaudia del CCN</b>	• 8h/semestre	• SGSTI
• <b>Seguimiento de las metas y el indicador, toma de acciones al respecto si fuese necesario.</b>	• 2h/trimestre.	• SGSTI

(Obs: en cada seguimiento efectuado, se indicará en color verde las acciones realizadas y en azul las pendientes. Si hubiera desvíos sobre la fecha planificada, se indicarán en color amarillo.)

PLAZO: 2 años	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Meta 1 (Año 2021)</b>	(Ver al dorso acciones de seguimiento realizadas)											
<b>Eliminación o actualización de sistemas operativos legacy en equipos de usuario (XP, Vista...)</b>												
<b>Despigue MicroClaudia CCN</b>												
<b>Seguimiento de las metas y el indicador, toma de acciones al respecto si fuese necesario.</b>												

#### INDICADOR ASOCIADO:

- Nivel probabilidad ocurrencia fallo software y código malicioso en elementos S.O usuarios (ver ER).
- El valor de la probabilidad de ocurrencia de FALLO SOFTWARE y CÓDIGO MALICIOSO en los elementos S.O USUARIOS debería situarse por debajo o ser igual al umbral definido 3

#### SEGUIMIENTO REALIZADO

Fecha: 31.03.2021	Fecha: 30.06.2021	Fecha: 30.09.2021	Fecha: 31.12.2021
-------------------	-------------------	-------------------	-------------------



## OBJETIVOS

Página 8 de 16

Ed.01

Resultado valor probabilidad Fallo software y código malicioso en S.O USUARIOS: 5	Resultado valor probabilidad Fallo software y código malicioso en S.O USUARIOS: 5	Resultado valor probabilidad Fallo software y código malicioso en S.O USUARIOS: 3	Resultado valor probabilidad Fallo software y código malicioso en S.O USUARIOS: 3
---	---	---	---





## OBJETIVOS

Página 9 de 16

Ed.01

### ACCIONES DE SEGUIMIENTO REALIZADAS PARA LA CONSECUCCIÓN DE LAS METAS Y OBJETIVOS

<b>Objetivo:</b>	Número 3 del año 2021	
Acciones	Fecha	Seguimiento realizado
<b>Eliminación o actualización de sistemas operativos legacy en equipos de usuario (XP, Vista...)</b>	31.03.2021	Se hace revisión en herramienta inventario de los equipos afectados y se definen medidas a adoptar (normalmente eliminación de equipo por sustitución con SO actual)
	25.11.2021	Se reduce de manera tangible el número de equipos de usuario con SO Windows XP o Vista, teniendo actualmente 14 en toda la planta de Diputación.
<b>Despliegue MicroClaudia CCN</b>	18.06.2021	Se hace el despliegue de la vacuna malware MicroClaudia, puesta a disposición por el CCN, en equipos del parque informático de Diputación.
<b>Seguimiento de las metas y el indicador, toma de acciones al respecto si fuese necesario.</b>	31.03.2021	Valor probabilidad fallo software y código malicioso en elementos S.O usuarios: 5. No se han efectuado acciones en este trimestre, de manera que <b>aún no se alcanza el valor objetivo.</b>
	30.06.2021	Valor probabilidad fallo software y código malicioso en elementos S.O usuarios: 5. Se empiezan a eliminar o migrar equipos con sistemas operativos legacy en este trimestre, pero <b>aún no se alcanza el valor objetivo.</b>
	30.09.2021	Valor probabilidad fallo software y código malicioso en elementos S.O usuarios: 3. El número de hosts con SO legacy se ha reducido bastante, teniendo ya menos de 20 equipos con dichos SO. Además, el despliegue de MicroClaudia ayuda a que <b>se alcance el valor objetivo propuesto.</b>
	31.12.2021	Valor probabilidad fallo software y código malicioso en elementos S.O usuarios: 3. El número de hosts con SO legacy se ha reducido a 14 equipos. MicroClaudia está desplegado por completo, lo que ayuda a que <b>se haya alcanzado el valor objetivo propuesto.</b>

(1) Derivado de AC07\_17 NC03 AS2, se ha establecido un objetivo en materia de seguridad de la información, el cual se recoge en el Plan Gestión del Servicio Ed.02, en su punto 5. Objetivos, del siguiente modo:

*"Los objetivos del servicio establecidos por el **SERVICIO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA DIPUTACIÓN DE LUGO** están desarrollados en el registro **"Objetivos"**.  
En materia de seguridad de la información nuestro objetivo será el de mantener la valoración del riesgo del servicio dentro de los valores aceptables por la organización."*



# INFORME DE SERVICIO

2021

---

b) INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE EVENTOS SIGNIFICATIVOS: PRINCIPALES INCIDENCIAS, DESPLIEGUE DE SERVICIOS NUEVOS O MODIFICADOS e INVOCACIONES AL PLAN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Se evidencia que un 41% de las incidencias abiertas y un 31 % de las cerradas se corresponden a la categoría *Administración Electrónica*. Dicha categoría engloba las siguientes subcategorías:

- Certificados Camerfirma.
- Intranet.
- Portafirmas.
- Portal.
- Registro.
- Sede Electrónica.
- Tramitación.

En este caso se ha producido en 2021 (306 tickets) un descenso de los tickets abiertos de esta categoría de un 40% aproximado respecto a 2020 (507 tickets). La elaboración de manuales y diversa formación a usuarios hace que se abran menos tickets de esta categoría, si bien es necesario seguir trabajando en esta línea para continuar con el descenso de volumen de las incidencias de esta tipología.

A continuación se recoge una relación de tickets por categoría de los abiertos y cerrados durante el año 2021:



# INFORME DE SERVICIO

## 2021

		Número			
		Abierto	Resuelto	Atrasado	Cerrado
Administración Electrónica		306	305	0	319
Aplicaciones Internas		40	38	0	40
Fuera de competencia		12	17	0	17
Microinformática		196	216	0	217
Otros		55	61	0	61
Reclamación		0	0	0	0
Redes		23	20	0	21
Seguridad de la Información		48	54	0	54
Sistemas		9	8	0	8
Solicitud de cambio mayor		2	1	0	1
Solicitud de cambio menor		0	3	0	3
Solicitud de material		54	50	0	51
Solicitud de material		0	0	0	0
Tareas ISO 20000-1		0	0	0	0
Telefonía		55	73	0	73

Durante el año 2021 no se han producido cambios o modificaciones en los servicios prestados.

En el año de referencia, no se han registrado tickets en los que fuera preciso recurrir al plan de continuidad.



# INFORME DE SERVICIO

## 2021

### c) CARACTERÍSTICAS DE LA CARGA DE TRABAJO: VOLÚMENES Y CAMBIOS PERIÓDICOS EN LA CARGA

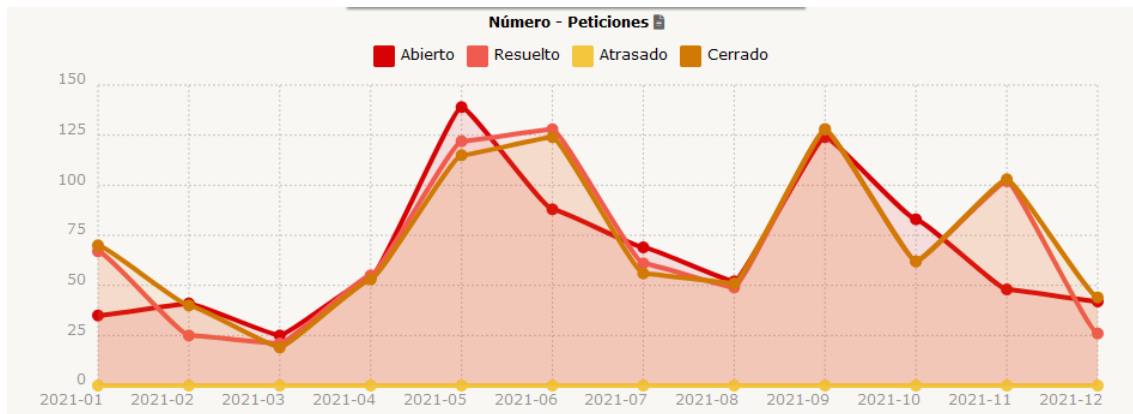
A lo largo del año 2021 se han abierto 746 tickets, se resolvieron 854 y se cerraron 837.

A continuación se muestra la evolución de incidencias, según su estado, a lo largo del período que comprende este informe (año natural 2020).

En total se han registrado en este año:

- 800 tickets abiertos.
- 846 tickets resueltos.
- 865 tickets cerrados.

El balance entre abiertos y cerrados es positivo, hace entrever que aún hay tickets de la anualidad que no se han resuelto o cerrado.



Podemos observar, atendiendo al gráfico, que se dan ciertos picos en cuanto a cierres de incidencias y resoluciones. Debido a la carga de trabajo del servicio se producen más cambios a estos estados en determinados meses.

### d) NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS FRENTE A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO/IEC 20000, LOS REQUISITOS DEL SGS O LOS REQUISITOS DEL SERVICIO Y SUS CAUSAS IDENTIFICADAS



# INFORME DE SERVICIO

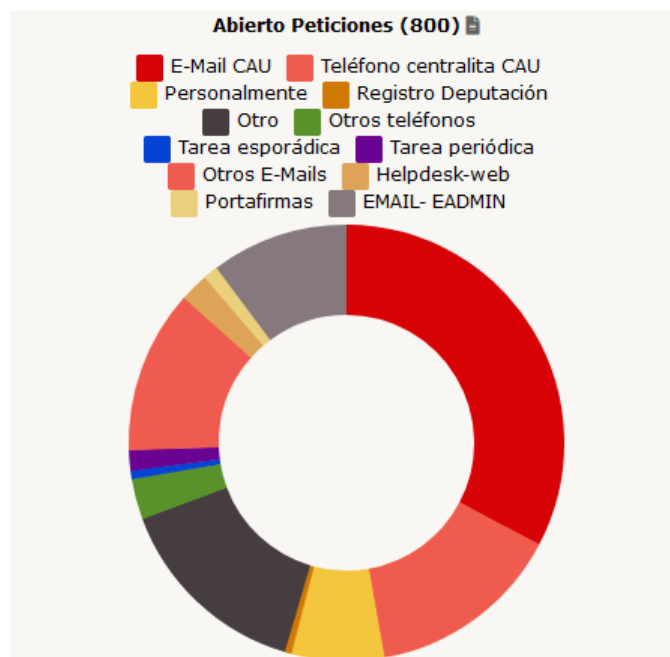
2021

A lo largo del período 2021 se ha abierto un problema: Renovación certificado SSL (id 18).

## e) INFORMACIÓN DE TENDENCIAS

Siendo este período el sexto año natural del servicio certificado en la norma ISO 20000-1, se puede comprobar en atención a las estadísticas obtenidas mediante la herramienta de ticketing que la tendencia es muy positiva. El balance tickets cerrados/tickets abiertos es mayor que 1, lo cual verifica la eficacia del sistema implantado, si bien es necesario aportar recursos humanos al servicio para una prestación de mayor calidad, eficacia y eficiencia del mismo (ver Plan de Capacidad 2021 y Revisión por la Dirección). A pesar de que se incorporan recursos, el volumen de clientes es muy elevado y se hace necesaria una mayor dotación de personal en el servicio y no una disminución, tal y como ha sucedido en otros años.

A continuación, y a modo informativo, se pueden ver unos gráficos con las estadísticas de orígenes de la solicitud, prioridades y tipo de todos los tickets abiertos durante el año 2021:

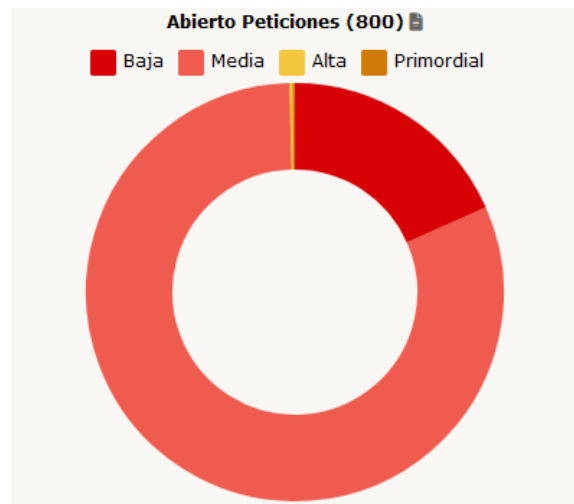




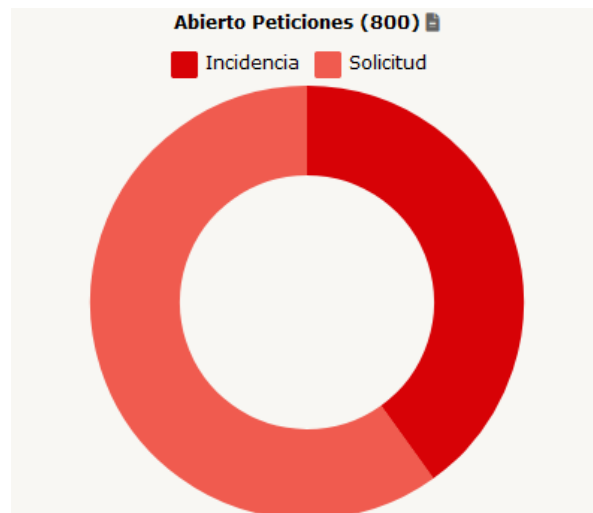
# INFORME DE SERVICIO

2021

Un 33% de los tickets se abren mediante el correo electrónico del CAU y un 15% mediante la centralita del CAU, sumando así un 38% aproximadamente que se abren por esta vía.



La prioridad más representativa es la mediana, con un 81%, y el porcentaje de peticiones con prioridad alta o primordial es residual (0,25% y 0,125% respectivamente).



Se puede comprobar que, aproximadamente, un 60% de los tickets que se abren son de tipo solicitud, frente al 40% que son incidencias. Esto supone una tendencia similar a la del año anterior.



# INFORME DE SERVICIO

**2021**

f) MEDIDAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, QUEJAS DEL SERVICIO Y RESULTADOS DE LOS ANÁLISIS DE LAS MEDIDAS DE SATISFACCIÓN Y DE LAS QUEJAS

## Valoración de la satisfacción del cliente

Para la obtención de la valoración de la satisfacción del cliente se ha definido en nuestra sistemática un procedimiento que incluye el envío de encuestas a los Jefes de Servicio implicados en el alcance del servicio prestado según ISO 20000-1. Esto cubre la parte interna de nuestra prestación de servicio. Para la parte externa (Ayuntamientos) se ha definido que se enviará encuesta a todos los Ayuntamiento bajo el alcance del Sistema de Gestión. Los criterios de representatividad de la muestra son:

Nº de clientes internos (jefes de servicio) = 38

Nº de clientes externos (Ayuntamientos) = 48

CLIENTES	Nº ENCUESTAS MÍNIMAS A RECIBIR	Nº ENCUESTAS RECIBIDAS	MEDIA
<b>48</b>	<b>4,8</b>	<b>22</b>	<b>5,39</b>
<b>38</b>	<b>19</b>	<b>29</b>	<b>5,48</b>

La valoración media de las preguntas a nuestros clientes internos ha sido muy positiva. Las valoraciones globales son similares a las del año 2020. Todas las preguntas han estado por encima de 3 puntos, siendo la pregunta nº 4 (¿Se resuelven satisfactoriamente sus dudas o cuestiones?) la pregunta más valorada. La pregunta nº 1 (nivel de calidad del SERVICIO NUEVAS TECNOLOGÍAS DIPUTACIÓN LUGO) es la peor valorada, si bien la diferencia



# INFORME DE SERVICIO

**2021**

---

es mínima). Entendemos que, dado que los valores son muy positivos, no es relevante este hecho.

En el caso de los clientes externos hemos recibido una muestra significativa para nuestra sistemática, con una tendencia al alza en cuanto al porcentaje de encuestas recibidas. (22 encuestas recibidas de 48 clientes sondeados). Se conoce y se asume la dificultad para recibir encuestas de este tipo de cliente. Todos los clientes encuestados evalúan al servicio con una media mayor o igual que 4, siendo la pregunta nº 4 la más valorada (satisfacción en la resolución de dudas o cuestiones por parte del SERVICIO NUEVAS TECNOLOGÍAS DIPUTACIÓN LUGO).

A la vista de las encuestas recibidas se constata que la satisfacción de los clientes ha aumentado levemente con respecto al año anterior, lo que hace ver que la línea de trabajo y las acciones realizadas en este sentido son eficaces.

## Valoración de las reclamaciones

Durante el año 2021 no se ha producido reclamaciones de nuestros clientes.

## Grado de cumplimiento de los SLA

El grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio del catálogo de servicios con respecto a los servicios prestados en el año 2021 ha sido adecuado.