

Estrategia y cuadro de mando para la mejora en la atención
al usuario de los Servicios Informáticos de la
Universidad de Murcia

Memoria 2008



**D
U
M
B
O**

Vicerrectorado de Economía e Infraestructuras



DUMBO – Memoria 2008

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

MEMORIA DUMBO 2008

DIRECCIÓN

Tomás Jiménez García
Director ATICA

COORDINACIÓN

M^a del Carmen Cárceles Martínez
Coordinadora DUMBO

COLABORADORES

Rosana Sánchez Martínez

Jefa Servicio Desarrollo, Aplicaciones y Metodología ATICA

Miguel Angel García Lax

Jefe Servicio Infraestructuras TICs ATICA

Rosa Elena Díaz Rueda

Jefe de Proyecto de Atención a Usuarios

Juan Manuel González Valdés

Responsable Técnico CAU

Juan José Meroño Sánchez

Sección de Desarrollo ATICA



Indice

1.- Introducción	4
2.- Posicionamiento de la UM frente al SUE	6
3.- Objetivos	10
4.- Cuadro de mando	11
5. EJE1- Medidas Gestión DUMBO	14
5.1 Cuadro de Indicadores	14
5.2 Estadísticas y Análisis de Indicadores	15
5.3 Conclusiones de Objetivos	26
6. EJE2- Mejora Calidad del Servicio al Usuario	27
6.1 Cuadro de Indicadores	27
6.2 Estadísticas y Análisis de Indicadores	29
6.3 Conclusiones de Objetivos	57
7. EJE3- Contabilidad Analítica por Unidades	59
7.1 Cuadro de Indicadores	59
7.2 Estadísticas y Análisis de Indicadores	60
7.3 Conclusiones de Objetivos	108
8.- Puntos de Mejora. Debilidades.	109
9.- Anexos	111
9.1.- Resolución Reclamaciones	111
9.2.- Metodología ITIL	127
9.3.- Glosario de términos	129
9.4.- Referencias bibliográficas	132



1.- Introducción

DUMBO es el sistema de gestión automatizada de atención a usuarios, que abarca la comunicación y gestión de solicitudes e incidencias informáticas que se generan en el entorno universitario (inicialmente para tareas TIC, aunque ahora también usado para tareas del SIU, Reciclática y Infraestructuras, y en estudio para otras unidades. En el ámbito de esta publicación nos estaremos siempre refiriendo exclusivamente a tareas, incidencias y peticiones ATICA)

Básicamente se trata no tanto de una nueva herramienta (que también) sino de una reorganización del modus operandi en la recogida de peticiones o incidencias informáticas, su tratamiento y la información intercambiada con el usuario final.

Uno de los más importantes compromisos electorales del actual Equipo de Gobierno fue el continuar potenciando la mejora de la gestión informática de nuestra Universidad, para facilitar así las tareas básicas prioritarias de la docencia, la investigación y la gestión.

Es importante destacar que entendemos por tanto que la función principal de Ática es la de **herramienta de apoyo** a dichas tareas básicas de docencia e investigación y gestión universitaria, y como de toda herramienta, entendimos también que debíamos ser capaces de medir y valorar el grado de satisfacción en su uso por parte de la comunidad.

Si sumamos el aumento de nuestra plantilla docente y Pas, la incorporación del alumnado como “cliente” de servicios TIC (correo electrónico, SUMA, ALAs, Tarjeta Inteligente, WiFi etc etc), el crecimiento exponencial de nuestra red de puntos de servicio (más de 8.000, contando Pas, PDI, ALAs y laboratorios), y el constante incremento de nuevas soluciones, resulta que medir la calidad de los servicios de Atica ya no puede ni debe depender de “tomas muestrales”, ni de “sensaciones”, ni de la visión, insatisfecha o feliz, de un usuario concreto ante una actuación concreta.

No puede ser “valorable” aquello que no es “medible”. Que necesitamos pues “registrar” todas las peticiones e incidencias del complejo sistema en que nos encontramos si queremos luego exigir mejoras o respuestas.

Para dar forma a todas estas ideas, se plantea esta memoria Dumbo2008, con carácter anual, donde poder ir midiendo de forma objetiva y cuantificable el servicio ofrecido al usuario desde Atica, permitiendo tener una “foto fija” que nos pueda permitir valorar cómo estamos dando este importante servicio, dónde debemos mejorar, y hacia dónde debemos evolucionar.



Presentamos de nuevo a Consejo de Gobierno y a toda la comunidad universitaria (disponible en <http://www.um.es/atica/documentos/MemoriaDUMBO2008.pdf> esta publicación con el estudio detallado sobre la implantación de Dumbo en el ejercicio 2008 y su comparativa con el ejercicio 2007.

Efectivamente como ya intuíamos el estudio es complejo, tanto como lo es la realidad que pretende “reflejar”: los Ejes analizados 4, los Objetivos, los indicadores, pero si bien aún estaremos lejos de pensar que hemos logrado el objetivo de haber mejorado el servicio prestado, lo que sí es indudable es que cada nuevo año el estudio comparativo interanual nos permitirá de forma automática (los datos son extraídos de las propias bases de datos) analizar la mejora de tal o cual indicador o el retroceso en otros.

Ahora sí podemos vislumbrar de forma esquemática y analítica lo que hasta ahora sólo eran percepciones, y que la observación minuciosa de tales parámetros, nos permitirá tomar mejores decisiones. Y yo sólo espero que de tales decisiones, ahora mejor informadas, se deduzca un mejor servicio para la comunidad universitaria en los numerosos productos tecnológicos que Atica pone a nuestro alcance.

Agradezco finalmente su dedicación a todo el personal de Atica, que han puesto el máximo esfuerzo en esta reorganización.

Antonio Calvo-Flores Segura

Vicerrector Economía e Infraestructuras



2.- Posicionamiento de la UM frente al SUE

El presente apartado pretende reflejar, con datos objetivos, la situación de la Universidad de Murcia frente al Sistema Universitario Español (SUE) en lo que a Servicios TIC se refiere.

Para ello se ha partido de los datos recogidos en la encuesta de la CRUE referente al ejercicio del año 2008, y a continuación se recoge una muestra de aquellos más significativos que tienen que ver con el estudio objeto de esta memoria.

Cuadro de indicadores 2008

<i>EJE Indicadores Generales</i>	<i>UM</i>	<i>SUE</i>
Objetivo 0.1- Indicadores Generales		
Nº de alumnos en títulos oficiales (grado y posgrado).	27.098	21.215,53 (+27,73%)
Número de personal docente e investigador.	2.233	1.891,88 (+18,03%)
Número de personal de administración y servicios	1.251	979,4 (+27,73%)
Número de cursos de formación organizados para el PAS o PDI.	122	115,14 (+6,86%)
Número de grupos de investigación	312	171,68 (+81,73%)
Presupuesto total de la universidad.	189.576.252	182.034.847,27 (+4,14%)
Número de ordenadores de la universidad	2.927	2.221,33 (+31,77%)
Numero de aulas disponibles en la universidad.	1.303	492,37 (+165,86%)



<i>EJE 1- Enseñanza-Aprendizaje</i>	<i>UM</i>	<i>SUE</i>
Objetivo 1.1- Incorporar las TIC a la docencia en aulas (ya sean informáticas o no)		
Número de ordenadores en aulas de docencia reglada.	1.677	1.550,87 (+8,13%)
Número de alumnos por ordenador en aulas de docencia reglada (MEC: RecFis4)	16,16	12,93 (+24,95%)
Número de proyectores multimedia instalados en las aulas.	307	258,44 (+18,79%)
Número de proyectores multimedia destinados a docencia reglada por aula	0,23	0,63 (-62,79%)
Número de aulas con cobertura wifi	1.290	374 (+244,92%)
Porcentaje de aulas con cobertura wifi.	0,99	0,85 (+16,06%)
Número de pizarras digitales o tecnologías equivalentes que se encuentran instaladas en las aulas de docencia	4	21,37 (-81,28%)
Porcentaje de pizarras digitales o tecnologías equivalentes que se encuentran instaladas en relación al total de aulas de docencia	0	0,1 (-96,76%)
Objetivo 1.2- Proporcionar infraestructura tecnológica compartida (salas de ordenadores de libre acceso, wifi, portátiles, etc.)		
Número de ordenadores de libre acceso.	1.250	669,02 (+86,84%)
Número de ordenadores de libre acceso por alumno	0,05	0,054 (-14,52%)
Objetivo 1.3- Facilitar, en todos los ámbitos (titulaciones oficiales y propias), la docencia virtual mediante iniciativas en formación e implantación de plataformas informáticas		
Número de PDI que utiliza la plataforma de docencia virtual institucional.	1.826	1.204,26 (+51,63%)
Porcentaje de PDI que utiliza la plataforma de docencia virtual institucional.	0,82	0,72 (+14,25%)
Número alumnos que utilizan la plataforma de docencia virtual institucional.	24.567	17.649,64 (+39,19%)
Porcentaje de alumnos que utiliza la plataforma de docencia virtual institucional.	0,91	0,92 (-0,94%)



<i>EJE 2- Investigación</i>	<i>UM</i>	<i>SUE</i>
Objetivo 2.4- Promover la divulgación de la actividad investigadora mediante herramientas TIC (web de grupos, congresos, etc.).		
Número de currícula de investigadores recogidos en la base de datos corporativa.	1.947	1.217,47 (+59,92%)
Porcentaje de PDI con su curriculum investigador recogido en la base de datos.	0,87	0,65 (+34,05%)

<i>EJE 3- Procesos de Gestión Universitaria</i>	<i>UM</i>	<i>SUE</i>
Objetivo 3.1- Disponer de aplicaciones informáticas para los procesos de gestión universitaria (gestión académica, económica, recursos humanos,..)		
Número de procesos de gestión que ya han sido automatizados.	36	31,38 (+14,73%)
Porcentaje de procesos de gestión universitaria automatizados.	0,8	0,7 (+14,73%)
Objetivo 3.2- Agilizar y modernizar la atención a los usuarios con tecnologías propias de la administración electrónica.		
Número de tecnologías propias de la administración electrónica que ya están en explotación.	4	2,29 (+74,9%)
Porcentaje de tecnologías propias de la administración electrónica que ya están en explotación.	1	0,57 (+74,9%)
Número de servicios web personalizados que ya están automatizados.	21	15,63 (+34,36%)
Porcentaje de servicios web personalizados que ya están automatizados.	1	0,74 (+34,36%)



<i>EJE 5- Formación y Cultura TIC</i>	<i>UM</i>	<i>SUE</i>
Objetivo 5.5- Facilitar el acceso a tecnologías de uso personal (portátiles, banda ancha en domicilio, etc.).		
Número de usuarios distintos que han accedido mediante VPN a nuestra intranet.	1.380	1.518,78 (-9,14%)
Porcentaje de usuarios distintos que han accedido mediante VPN a nuestra intranet.	0,05	0,06 (-24,5%)

<i>EJE 6-Organización de las TIC</i>	<i>UM</i>	<i>SUE</i>
Objetivo 6.2- Distribución adecuada de los recursos humanos TIC.		
Número de PAS dedicado a tiempo completo a las TIC de manera centralizada.	48	50,27 (-4,52%)
Número de PAS por cada técnico dedicado a las TIC de forma centralizada	8,58	10,36 (-17,15%)
Número de PDI por cada técnico dedicado a las TIC de forma centralizada.	16,06	22,83 (-29,63%)
Número de Alumnos por cada técnico dedicado a las TIC de manera centralizada	205,34	245,75 (-16,44%)
Objetivo 6.3- Establecer una financiación suficiente, estable y propia para TIC.		
Presupuesto para TIC de servicios centralizados	2.853.045	3.250.802,21 (-12,24%)
Porcentaje que representa el presupuesto para TIC sobre el presupuesto de la universidad, excluido gastos de personal	0,047	0,045 (+5,9%)
Presupuesto para personal dedicado a las TIC de manera centralizada	1.790.823	2.330.070,42 (-23,14%)
Porcentaje que representa el presupuesto para personal TIC sobre el presupuesto para personal de la universidad.	0,016	0,024 (-35,56%)
Presupuesto Total para TIC	4.643.868	5.421.710,96 (-14,35%)
Porcentaje que representa el presupuesto TIC sobre el presupuesto de la universidad.	0,027	0,03 (-10,45%)



3.- Objetivos

La puesta en marcha de la nueva versión de dumbo llevaba consigo la consecución de una serie de objetivos marcados a priori y que son los siguientes:

O1- Registro en DUMBO de todas las tareas informáticas solicitadas (peticiones/incidencias)¹

O2- Involucrar a todos los colectivos UMU²

O3- Reducción tiempo asignación tarea a informático

O4- Mejora de la calidad servicio prestado

O5- Control de tareas solicitadas (peticiones/incidencias)

O6- Gestión de costes

O7- Establecer DUMBO como herramienta de planificación y seguimiento de tareas por parte de todo el personal de ATICA

Para poder seguir una estructura de cuadro de mando, que permitiera medir el seguimiento de los objetivos, se decidió agrupar los objetivos indicados en 3 ejes estratégicos:

E1- Medidas Gestión DUMBO

E2- Mejora de la Calidad del Servicio al Usuario

E3- Contabilidad analítica por Unidades/Edificios

Para cada objetivo se definieron una serie de indicadores que pretenden medir el grado de consecución del objetivo. Existen tres tipos de indicadores: absolutos, relativos y generales y el total de indicadores es de 41.

En resumen:

- 3 ejes estratégicos
- 7 objetivos
- 41 indicadores

¹ Lo que no se registra en DUMBO “NO EXISTE”, luego no se puede medir ni valorar si se ha hecho bien o mal.

² La nueva versión de DUMBO fue presentada por el Rector a Consejo de Gobierno el día 9 de febrero de 2007 y a laso Centros y Unidades los días 31 de enero y 1 de febrero del 2007.



4.- Cuadro de mando

A continuación detallamos los resultados de DUMBO-ATICA en todos los indicadores destacados en forma de cuadro de mando para cada uno de los ejes estratégicos.

Para cada indicador se recoge el valor absoluto y el relativo. Este último se obtiene, dependiendo de cada caso, sobre el total de tareas o sobre un subconjunto específico de éstas que se indicará convenientemente.

Tras cada cuadro de mando y junto a los datos estadísticos, se muestran gráficas informativas y se trazan las líneas maestras de un análisis de los datos y unas conclusiones obtenidas de este análisis.

Nota: Para cada indicador se pone con una marca verde aquellos indicadores que se consideran favorables, y con una marca roja los indicadores que deben mejorarse.

EJE1- MEDIDAS GESTIÓN DUMBO

Obj1. Registro en DUMBO de todas las tareas informáticas solicitadas (peticiones/incidencias)	
	I1.1 Volumen histórico (volumen últimos 6 años)
	I1.2 Evolución volumen anual, desglosado en peticiones/incidencias
Obj2. Involucrar a todos los colectivos UMU	
	I2.1 Tareas solicitadas según colectivo (ATICA, PDI, PAS, ALU, OTROS). Volumen 2008 por categoría.
	I2.2 Evolución tareas solicitadas según colectivo (4 últimos años)
Obj7. Establecer DUMBO como herramienta de planificación y seguimiento de tareas por parte de todo el personal de ATICA	
	I7.1 Media de las tareas asignadas a informático (2008)
	I7.2 Evolución 2007-2008 tareas asignadas a informático

**EJE2- MEJORA CALIDAD SERVICIO**

Obj3. Reducción tiempo asignación tarea a informático	
	I3.1 Tareas asignadas directamente (volumen 2008)
	I3.2 Evolución en tareas asignadas directamente (periodo 2007-2008)
	I3.3 Tareas reasignadas (volumen 2008)
	I3.4 Evolución en tareas reasignadas (periodo 2007-2008)
Obj4. Mejora de la calidad del servicio prestado	
	I4.0 General tareas según estado (volumen 2008)
	I4.1 Evolución tareas según estado (periodo 2007-2008)
	I4.2 Tareas rechazadas (volumen 2008)
	I4.3 Evolución tareas rechazadas (periodo 2007-2008)
	I4.4 Tareas que han estado en espera (volumen 2008)
	I4.5 Evolución en tareas que han estado en espera (periodo 2007-2008)
	I4.6 Tiempo medio que han estado en espera (en 2008)
	I4.7 Evolución tiempo medio que han estado en espera (periodo 2007- 2008)
	I4.8 Cierre de tareas en tiempo (según tiempo máxima resolución)(en 2008)
	I4.9 Evolución cierre de tareas en tiempo (periodo 2007-2008)
	I4.10 Tareas con alertas (volumen 2008)
	I4.11 Evolución en tareas con alertas (periodo 2007-2008)
	I4.12 Tiempo medio resolución (desglosado por petición/incidencia) (en 2008)
	I4.13 Evolución en tiempo medio de resolución (periodo 2007-2008)
	I4.14 Tiempo medio atención (desglosado por petición/incidencia) (en 2008)
	I4.15 Evolución en tiempo medio atención (periodo 2007-2008)
Obj5. Control de tareas solicitadas (peticiones/incidencias)	



	I5.1 Total tareas solicitadas según prioridad (crítica /alta /media /baja /planificada) (separando peticiones de incidencias)
	I5.2 Tareas con cambio de prioridad (volumen 2008)
	I5.3 Evolución en tareas con cambio de prioridad (periodo 2007-2008)

EJE3- CONTABILIDAD ANALÍTICA POR UNIDADES/EDIFICIOS

Obj6. Gestión de costes	
	I6.1 Total tareas solicitadas por unidad: centro/servicio/otros (deglosando a nivel unidad)
	I6.2 Coste de tareas por unidad: centro/servicio/otros (deglosando a nivel unidad).
	I6.3 Total horas resolución por unidad centro/servicio/otros (deglosando a nivel unidad).
	I6.4 Evolución en tareas solicitadas por unidad (periodo 2007-2008)
	I6.5 Evolución en coste de tareas por unidad (periodo 2007-2008).
	I6.6 Evolución en horas resolución por unidad (periodo 2007-2008).
	I6.7 Total tareas ofimática por edificio (deglosando a nivel edificio).
	I6.8 Total coste de tareas de ofimática por edificio (2008).
	I6.9 Total horas resolución tareas ofimática por edificio (deglosando a nivel edificio).
	I6.10 Evolución en tareas ofimática por edificio (periodo 2007-2008).
	I6.11 Evolución en coste tareas de ofimática por edificio (periodo 2007-2008).
	I6.12 Evolución en horas resolución tareas ofimática por edificio (periodo 2007-2008).



5. EJE1- Medidas Gestión DUMBO

Como se ha indicado anteriormente la información que se va a recoger de forma detallada en este apartado es la siguiente:

- Cuadro de indicadores correspondiente al EJE1
- Estadísticas EJE1 (datos y gráficas)
- Análisis información recogida
- Conclusiones

5.1 Cuadro de Indicadores

EJE1- MEDIDAS GESTIÓN DUMBO

Obj1. Registro en DUMBO de todas las tareas informáticas solicitadas (peticiones/incidencias)		
	I1.1 Volumen histórico (volumen últimos 6 años)	✗ -4%
	I1.2 Evolución volumen anual, desglosado en peticiones/incidencias	✓ -1%inc +1% pet
Obj2. Involucrar a todos los colectivos UMU		
	I2.1 Tareas solicitadas según colectivo (ATICA, PDI, PAS, ALU, OTROS). Volumen 2008 por categoría.	✓ PAS 32% PDI 14% ALU 3% OTR 1% ATICA 50%
	I2.2 Evolución tareas solicitadas según colectivo (4 últimos años)	✓ PAS +8% PDI +5% ALU +43% ATICA -14% OTR -14%
Obj7. Establecer DUMBO como herramienta de planificación y seguimiento de tareas por parte de todo el personal de ATICA		
	I7.1 Media de las tareas asignadas a informático. Volumen 2008.	✗ 282,5
	I7.2 Evolución 2007-2008 tareas asignadas a informático	✗

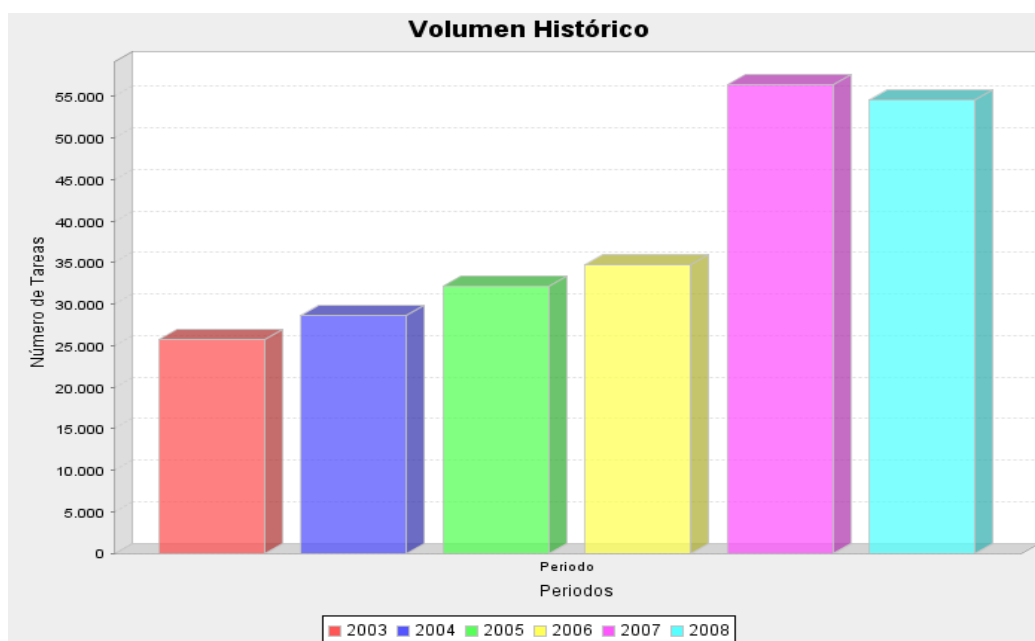


5.2 Estadísticas y Análisis de Indicadores

EJE1 - Medidas Gestión DUMBO

11.1 – Volumen histórico (volumen últimos 6 años)

Periodo	N.Tareas	Porcentaje
2003	25.724	
2004	28.607	11%
2005	32.201	13%
2006	34.885	8%
2007	58.488	68%
2008	56.136	-4%



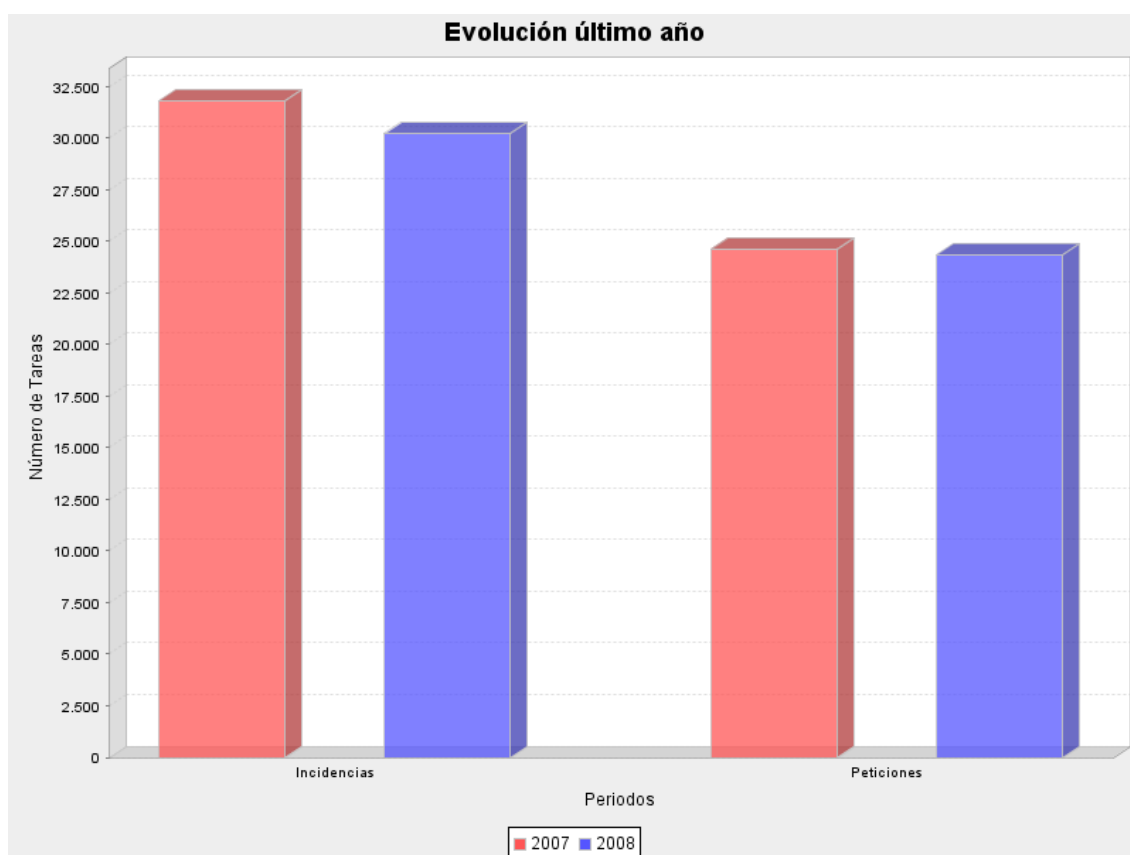
El objetivo de esta métrica es evaluar el incremento anual del volumen de tareas en DUMBO.

Se comprueba que en el periodo 2008 hay un volumen bastante alto de tareas registradas en el sistema (56.136) comparando con año anteriores, si bien ha habido una ligera disminución de tareas (4%) respecto al periodo 2007. Esta disminución se justifica por el boom que supuso en la comunidad universitaria la puesta en marcha del nuevo DUMBO en el periodo 2007.



11.2- Evolución volumen anual, desglosado en peticiones/incidencias

Categoría	2007	% 2007	2008	% 2008	Evolución
Incidencias	32.899	56%	30.967	55%	-1%
Peticiones	25.589	44%	25.169	45%	1%
Total	58.488		56.136		-4%



El objetivo de esta métrica es ver, para el periodo 2007-2008, la evolución del volumen anual de tareas, desglosado en peticiones e incidencias.

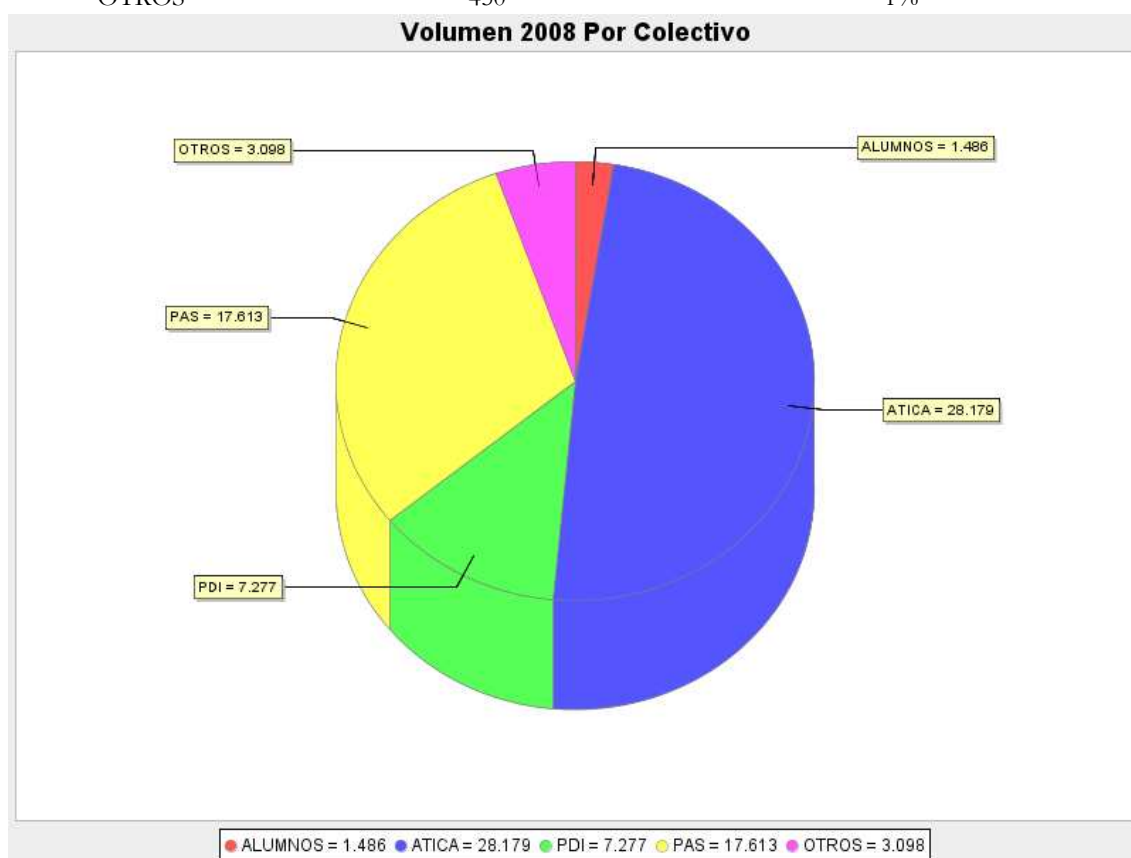
Se observa que, sobre el total de tareas por periodo (56.136 en 2008 y 58.488 en 2007), se mantienen porcentajes muy similares en cuanto a peticiones/incidencias solicitadas, registrándose más incidencias (55% para 2008 frente a 56% para 2007) que peticiones de cambio y nuevos desarrollos (45% para 2008 frente a 44% para 2007).

Como punto positivo también se observa un ligerísimo incremento en cuanto a peticiones (1%) frente a incidencias (-1%).



I2.1 Tareas solicitadas según colectivo (ATICA, PDI, PAS, ALU, OTROS). Volumen 2008 por categoría.

Categoría	N.Tareas	Porcentaje
ATICA	27.960	50%
PAS	18.133	32%
PDI	7.629	14%
ALUMNOS	1.964	3%
OTROS	450	1%



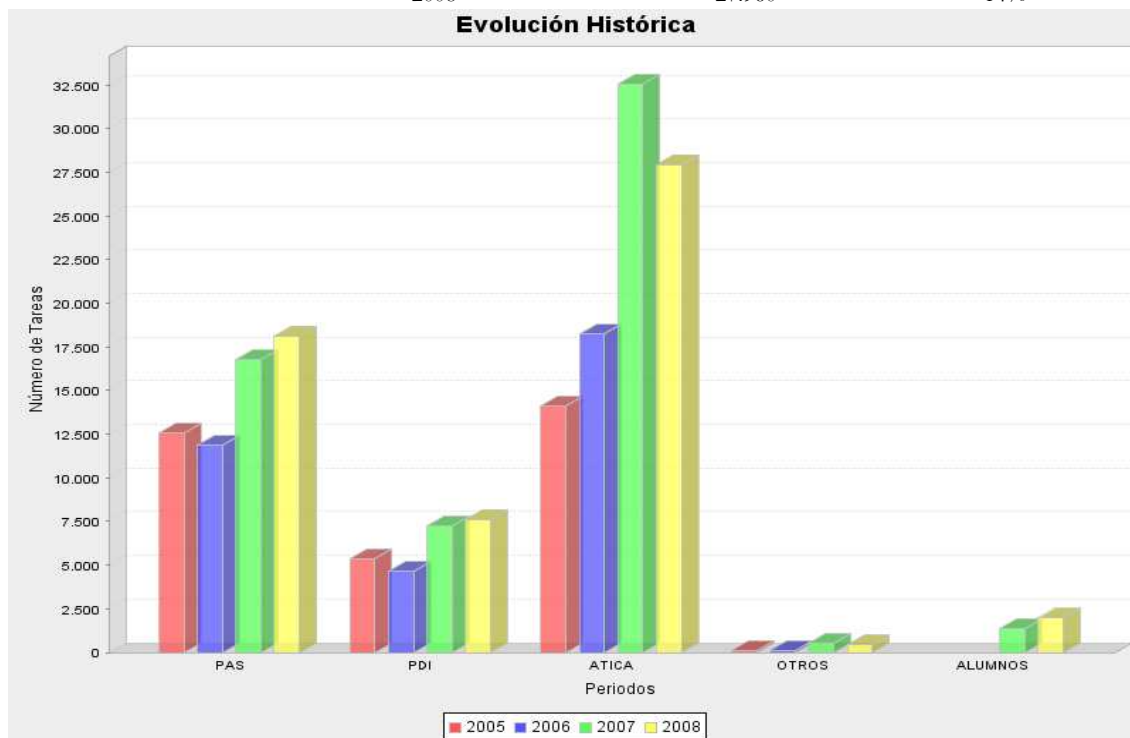
El objetivo de esta métrica es conocer el porcentaje de uso, en un año, de cada uno de los colectivos afectados.

Respecto al porcentaje según categoría para el 2008, es resaltable el uso de DUMBO por parte de ATICA (50%), justificado por la directriz a nivel de Dirección del uso de esta herramienta por parte de todo el personal de ATICA, seguido por uso que hace del mismo el PAS (32%) y después el PDI (14 %), también se observa un uso moderado por los colectivos correspondientes a alumnos y otros usuarios. Si bien podemos decir que el dato es positivo, su implantación general entre el resto de colectivos distintos de ATICA debe de ser mejorada.



I2.2 Evolución tareas solicitadas según colectivo (4 últimos años)

Categoría	Período	N.Tareas	Porcentaje
PAS	2005	12.569	
	2006	11.872	-6%
	2007	16.780	41%
	2008	18.133	8%
PDI	2005	5.381	
	2006	4.648	-14%
	2007	7.235	56%
	2008	7.629	5%
OTROS	2005	128	
	2006	135	5%
	2007	523	287%
	2008	450	-14%
ALUMNOS	2007	1.378	
	2008	1.964	43%
ATICA	2005	14.123	
	2006	18.230	29%
	2007	32.572	79%
	2008	27.960	-14%





El objetivo de esta métrica es valorar como se ha incrementado en los últimos 4 años el uso de dumbbo entre los distintos colectivos involucrados.

Se observa que, si bien para el periodo 2007 se produjo un incremento considerable del uso de dumbbo por parte de todos los colectivos, para el año 2008 se sigue incrementando el uso de dumbbo en todos los colectivos salvo en ATICA y en OTROS que ha descendido. Es resaltable el incremento de uso de DUMBO por parte del colectivo de alumnos (43%).

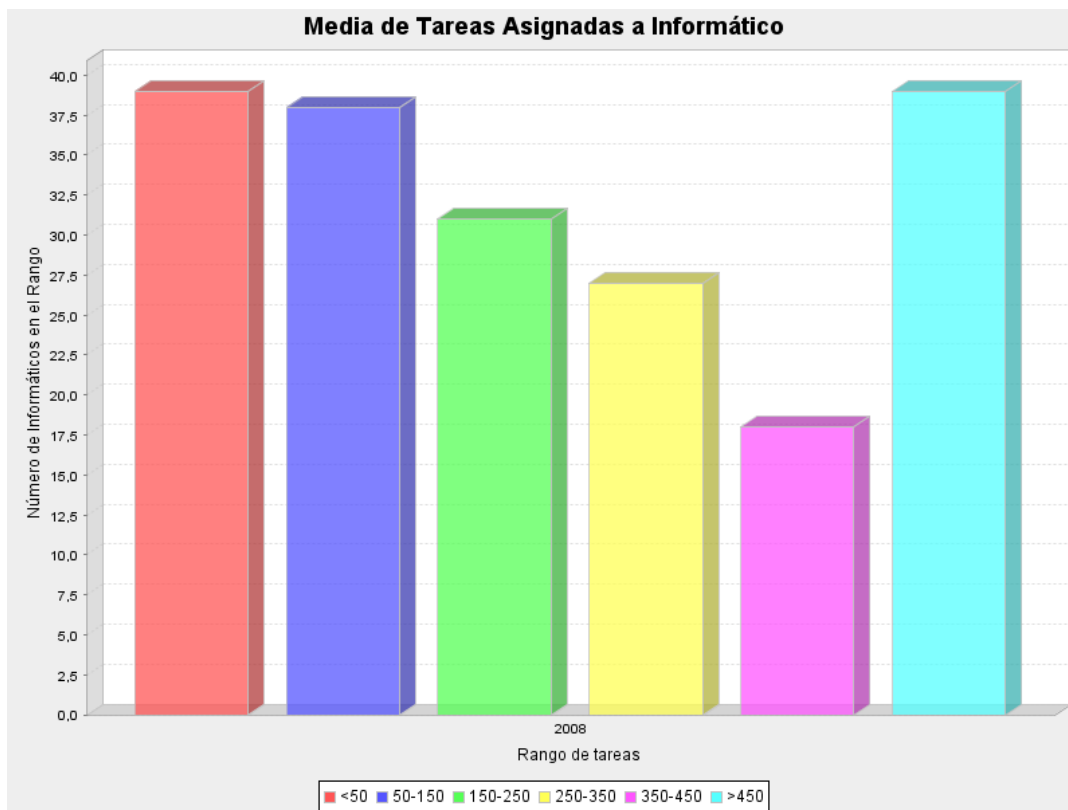
El decremento en ATICA se justifica precisamente por el incremento de tareas que solicitan el resto de colectivos y por tanto se considera positivo.

En cuanto al decremento en OTROS se observa que durante el 2007 se produjo un incremento excesivamente elevado y que ahora se ha normalizado.



I7.1 Media tareas asignadas a informático

Tramo	2008	Pct 2008
<50	39	20.31%
50-150	38	19.79%
150-250	31	16.15%
250-350	27	14.06%
350-450	18	9.38%
>450	39	20.31%



El objetivo de esta métrica es valorar la carga de trabajo anual que tiene el personal de ATICA.

El colectivo de informáticos fluctúa a lo largo del año, por tanto para obtener la métrica solo se han contabilizado informáticos en activo durante por lo menos la mitad del año 2008. El colectivo a estudio era de 192 informáticos y el total de tareas asignadas a los mismos es de 54.243.

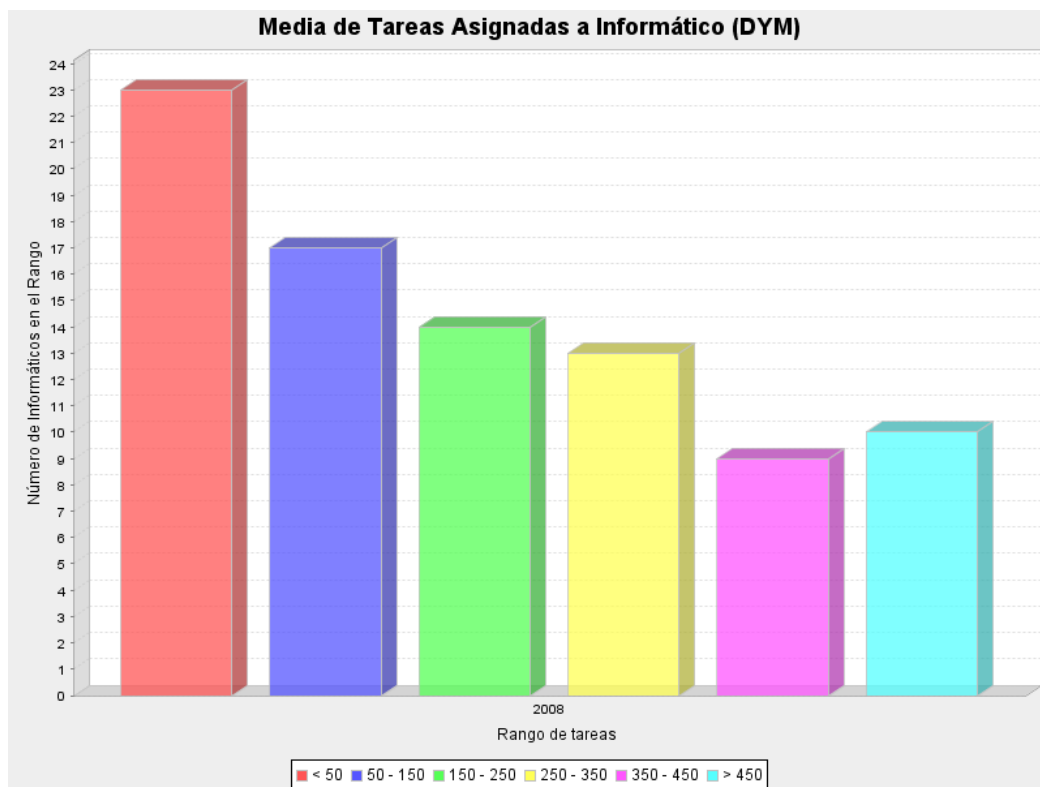
Se observa que, en lo que se refiere al 2008, la carga de trabajo del personal de ATICA sigue siendo bastante irregular, si bien la media es de 282,5 tareas anuales por informático, se comprueba que hay bastantes picos, sobre todo en el primer tramo y en el último.



Con objeto de comprobar si los picos de trabajo dependen del tipo de tareas asignadas a los informáticos, se ha decidido hacer un zoom por los principales servicios/secciones de ATICA, siendo los datos obtenidos los que se recogen a continuación:

Servicio Desarrollo y Metodologías

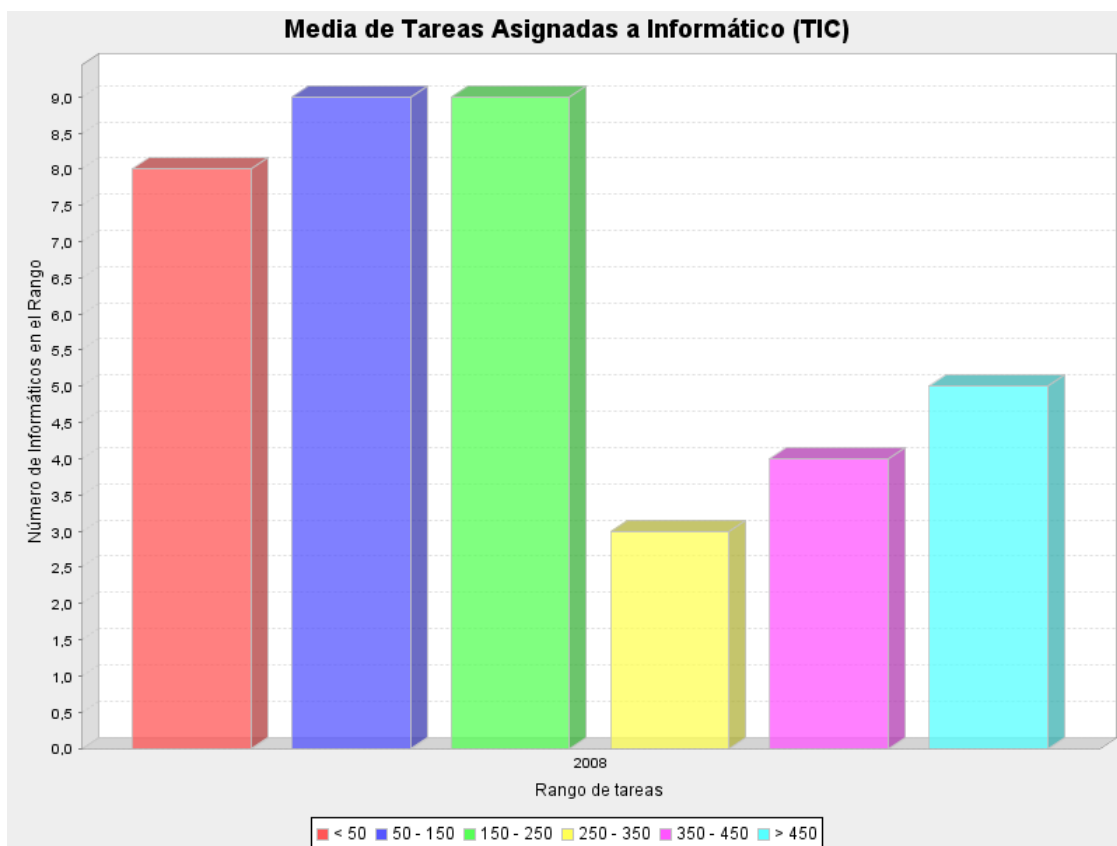
Volumen de tareas	2008
< 50	23
50 - 150	17
150 - 250	14
250 - 350	13
350 - 450	9
> 450	10
	86





Servicio TIC'S (excluyendo SOPORTE)

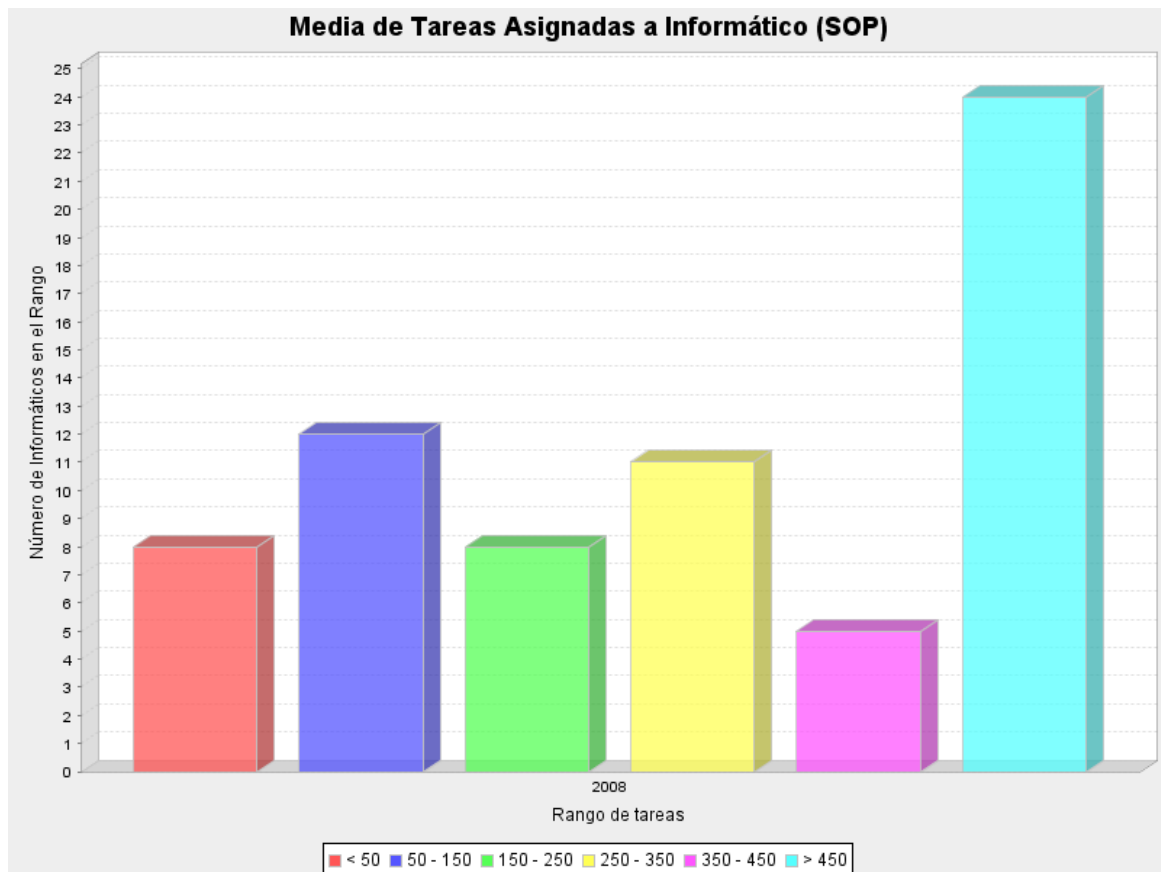
Volumen de tareas	2008
< 50	8
50 - 150	9
150 - 250	9
250 - 350	3
350 - 450	4
> 450	5
	38





Sección SOPORTE

Volumen de tareas	2008
< 50	8
50 - 150	12
150 - 250	8
250 - 350	11
350 - 450	5
> 450	24
	68



Haciendo un zoom por secciones/servicios se observa que; en la Sección de Soporte a Usuarios si bien la media está en 381,88 tareas, el porcentaje de informáticos con menos de 150 tareas es elevado y lo mismo pasa con el porcentaje de informáticos con más de 450 tareas que es bastante más elevado. En este caso el número de informáticos activos para el periodo de la Sección de Soporte es de 68 y el volumen de tareas asignadas a los mismos de 25.968.



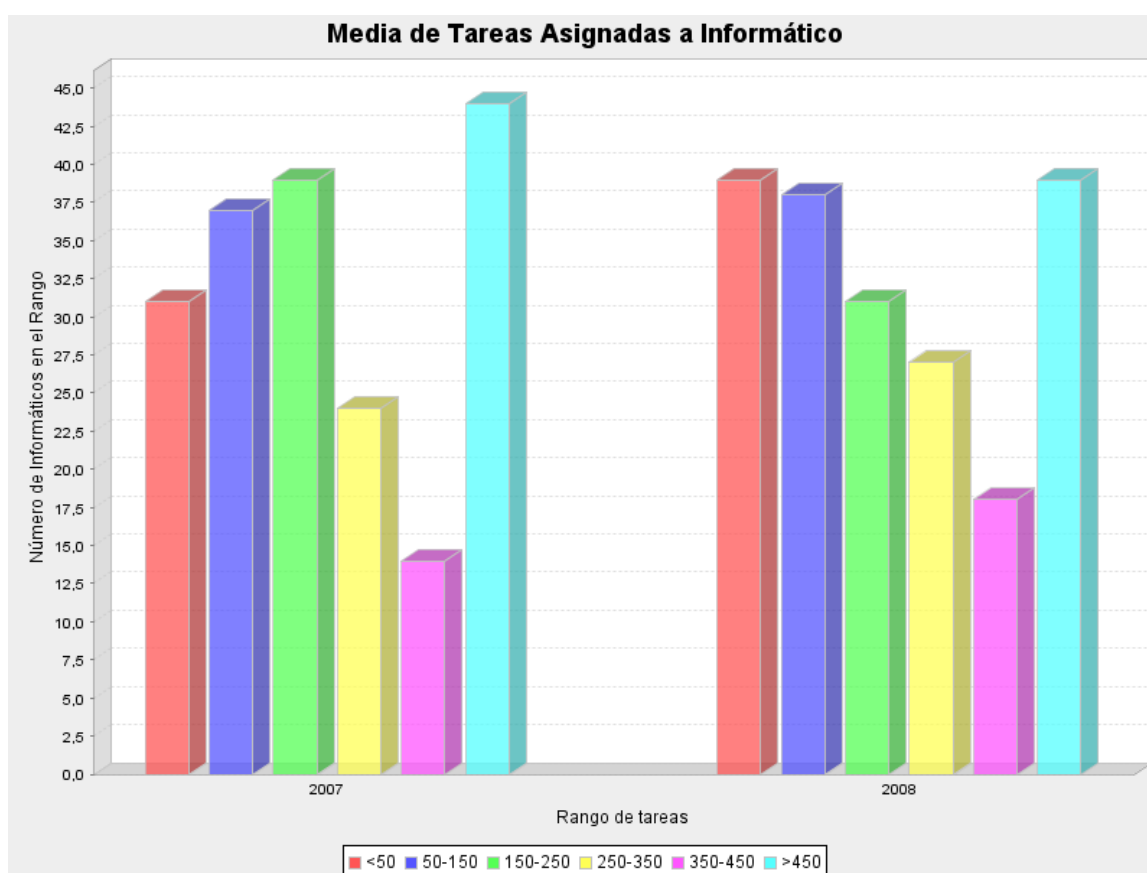
En el caso del Servicio de Desarrollo y Metodologías se comprueba que si bien la media está en 219,74 tareas por informático, el porcentaje de informáticos con menos de 50 tareas es muy elevado habiendo un número bajo de informáticos con más de 450 tareas donde se observa una especial carga de trabajo. En este caso el número de informáticos activos para el periodo del Servicio de Desarrollo y Metodologías es de 86 y el volumen de tareas asignadas a los mismos de 18.874.

Respecto al Servicio de TIC'S, excluyendo la Sección de Soporte, si bien la media está en 247,39 tareas, el porcentaje de informáticos con menos de 150 tareas es muy elevado. En este caso el número de informáticos activos para el periodo del Servicio de TIC'S es de 38 y el volumen de tareas asignadas a los mismos de 9.401.



I7.2 Evolución 2007-2008 tareas asignadas a informático.

Tramo	2008	Pct 2008	2007	Pct 2007	Evolución
<50	39	20.31%	31	16.4%	+3.91%
50-150	38	19.79%	37	19.58%	+0.21%
150-250	31	16.15%	39	20.63%	-4.48%
250-350	27	14.06%	24	12.7%	+1.36%
350-450	18	9.38%	14	7.41%	+1.97%
>450	39	20.31%	44	23.28%	-2.97%
	192		189		



El objetivo de esta métrica es determinar si se ha mejorado la distribución de la carga de trabajo de un año a otro.

Se desprende del estudio de los datos que a nivel general no ha habido mejoría, ya que si bien ha disminuido el número de informáticos con más de 450 tareas, se ha incrementado más el número de informáticos con menos de 50 tareas.



5.3 Conclusiones de Objetivos

EJE1- Medidas Gestión DUMBO

Obj1. Registro en DUMBO de todas las tareas informáticas solicitadas (peticiones/incidencias)

La valoración en la consecución de este objetivo es positiva ya que, aunque para el 2008 ha disminuido el nº de tareas registradas en un 4%, el mismo se justifica por el asentamiento de la herramienta ya que el incremento de tareas para el 2007 fue de un 63%. Por otro lado se observa un ligero incremento en las peticiones frente a una ligera disminución en las incidencias.

Obj2. Involucrar a todos los colectivos UMU

A grandes rasgos podemos decir que la valoración es positiva.

Para el año 2008 se sigue observando una mejoría en la utilización que de DUMBO hace el PAS y PDI de la UMU, siendo del orden del 32 para el PAS y del 14 % para el PDI.

También se observa un gran avance en la involucración de los alumnos en comparación con el año anterior.

La implicación del personal de ATICA sigue siendo destacable aunque disminuye con respecto al año anterior, este dato se justifica por la directriz de ATICA de que a la hora de poner dumbos, si los mismos provienen de usuarios se deben poner en su nombre.

Obj7. Establecer DUMBO como herramienta de planificación y seguimiento de tareas por parte de todo el personal de ATICA

La consecución de este objetivo es negativa, ya que si bien se comprueba que DUMBO es bastante utilizada por parte del personal de ATICA, el uso del mismo no es equitativo por parte de todo el personal de ATICA, siendo un punto que merece especial atención de cara a los objetivos a tener en cuenta para el año siguiente.



6. EJE2- Mejora Calidad del Servicio al Usuario

6.1 Cuadro de Indicadores

EJE2- MEJORA CALIDAD SERVICIO

Obj3. Reducción tiempo asignación tarea a informático		
	I3.1 Tareas asignadas directamente. Volumen 2008	✓ D 60% I 40%
	I3.2 Evolución en tareas asignadas directamente (periodo 2007-2008)	✗ -25%
	I3.3 Tareas reasignadas. Volumen 2008	✓ 2 %
	I3.4 Evolución en tareas reasignadas (periodo 2007-2008)	✓ -6 %
Obj4. Mejora de la calidad del servicio prestado		
	I4.0 General tareas según estado (2008)	✓ R 96% A 3% P 1%
	I4.1 Evolución tareas según estado (periodo 2007-2008)	✗ P 1%
	I4.2 Tareas rechazadas. Volumen 2008	✓ 1 %
	I4.3 Evolución tareas rechazadas (periodo 2007-2008)	✗ -0,02 %
	I4.4 Tareas que han estado en espera (volumen 2008)	✓ 7%
	I4.5 Evolución de tareas que han estado en espera (periodo 2007-2008)	✓ +1%
	I4.6 Tiempo medio que han estado en espera (2008)	✗ 40,22 DÍAS
	I4.7 Evolución tiempo medio que han estado en espera (periodo 2007-2008)	✗
	I4.8 Cierre de tareas en tiempo (según tiempo máxima resolución)(2008)	✓ 87,67%
	I4.9 Evolución en cierre de tareas en tiempo (periodo 2007-2008)	✓ -0,06 %
	I4.10 Tareas con alertas (Volumen 2008)	✗ 5,81 %
	I4.11 Evolución en tareas con alertas (periodo 2007-2008)	✓ -1,8 %



	I4.12 Tiempo medio resolución (desglosado por petición/incidencia) (2008)	✗ I 47min P 197 min
	I4.13 Evolución en tiempo medio resolución (periodo 2007-2008)	✗
	I4.14 Tiempo medio atención (desglosado por petición/incidencia) (2008)	✓ I 2 Días P 13 Días
	I4.15 Evolución en tiempo medio atención (periodo 2007-2008)	✓
Obj5. Control de tareas solicitadas (peticiones/incidencias)		
	I5.1 Total tareas solicitadas según prioridad (crítica/alta/media/baja/planificada)(volumen 2008)	✓
	I5.2 Tareas con cambio prioridad (volumen 2008)	✓
	I5.3 Evolución en tareas con cambio prioridad (periodo 2007-2008)	✗



6.2 Estadísticas y Análisis de Indicadores

EJE2 - Mejora Calidad del Servicio a Usuario

I3.1 Tareas asignadas directamente (volumen 2008)

Tipo de asignación	2008	Pct 2008
DIRECTA	33.904	60%
RESTO	22.232	40%
TOTAL	56.136	

El objetivo de esta métrica es comprobar el volumen de tareas que asigna el sistema de forma directa, es decir, se asignan directamente al informático o grupo de informáticos encargados de resolver la misma.

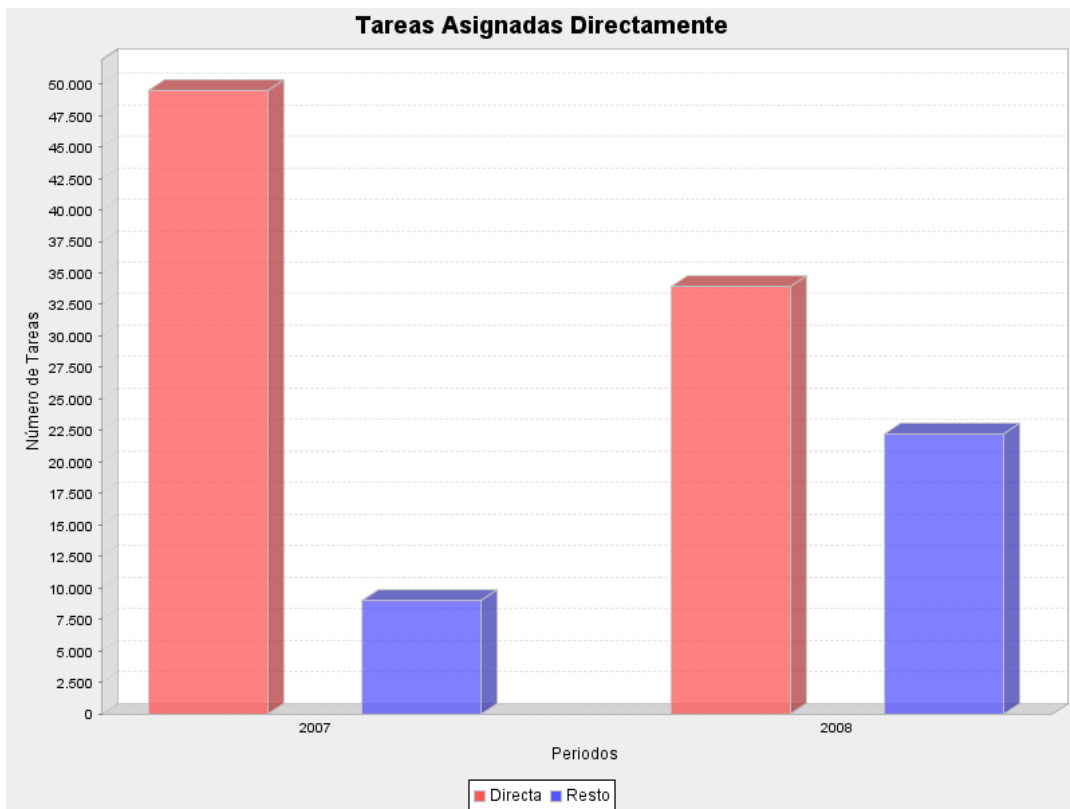
La asignación directa se hace en base a la aplicación a la que esta vinculada la tarea, el tipo de asignación designado por la misma y el grupo de trabajo vinculado a dicha aplicación.

Se observa que para el año 2008 el volumen de tareas asignadas de forma directa es de un 60%, dato positivo ya que se trata de un volumen bastante considerable.



I3.2 Evolución en tareas asignadas directamente (periodo 2007-2008)

Tipo de asignación	2007	Pct 2007	2008	Pct 2008	Evolución
DIRECTA	49.514	85%	33.904	60%	-25%
RESTO	8.974	15%	22.232	40%	25%
TOTAL	58.488		56.136		



El objetivo de esta métrica es comprobar la evolución de tareas que se asignan directamente a un informático en un periodo de dos años consecutivos.

Se observa que durante el año 2008 ha disminuido porcentualmente el número de asignaciones directas en un 25%, hecho este que se produce precisamente por el incremento del uso del sistema por parte del resto de colectivos distintos de ATICA.



13.3 Tareas reasignadas (volumen 2008)

Tipo de asignación	2008	Pct 2008
Reasignadas	877	2%
Resto	55.259	98%
TOTAL	56.136	

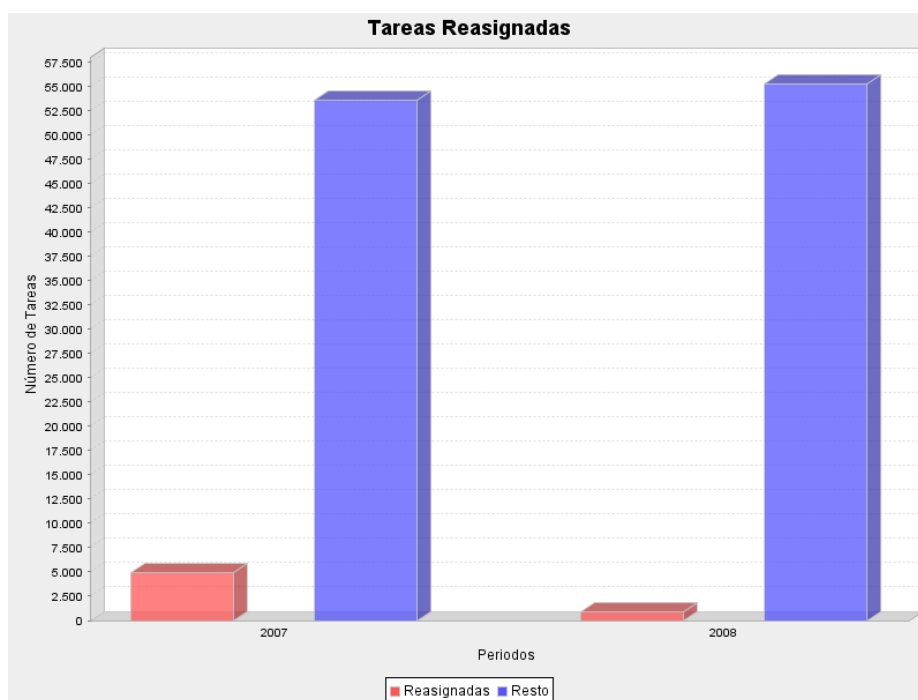
El objetivo de esta métrica es determinar de, entre el total de tareas asignadas a informático, aquellas que han tenido que ser reasignadas a otro informático que no forma parte del grupo de trabajo correspondiente a la aplicación/servicio vinculada a la tarea.

Se desprende de la observación de los datos, que el volumen de reasignaciones esta solo en un 2%, dato que se considera positivo.



I3.4 Evolución en tareas reasignadas (periodo 2007-2008)

Tipo de asignación	2007	Pct 2007	2008	Pct 2008	Evolución
Reasignadas	4.910	8%	877	2%	-6%
Resto	53.578	92%	55.259	98%	6%
TOTAL	58.488		56.136		



El objetivo de esta métrica es comprobar como ha evolucionado la reasignación de tareas entre el 2007 y el 2008.

De los datos se desprende que se ha disminuido en un 6% la reasignación de tareas a informáticos de distinto grupo, y por tanto este dato que se considera positivo.



I4.0 General tareas según estado (2008)

Estado	N.Tareas	Porcent.
Anuladas	1.614	3%
Resueltas	53.833	96%
Pendientes	689	1%
TOTAL	56.136	

Con esta métrica se quiere valorar el volumen de tareas en un año según su estado.

Se observa un porcentaje de un 1% de tareas creadas durante el año 2008 que están pendientes de resolución 15 días después de finalizar el año 2008, un 3 % de tareas anuladas y un 96% de tareas resueltas.

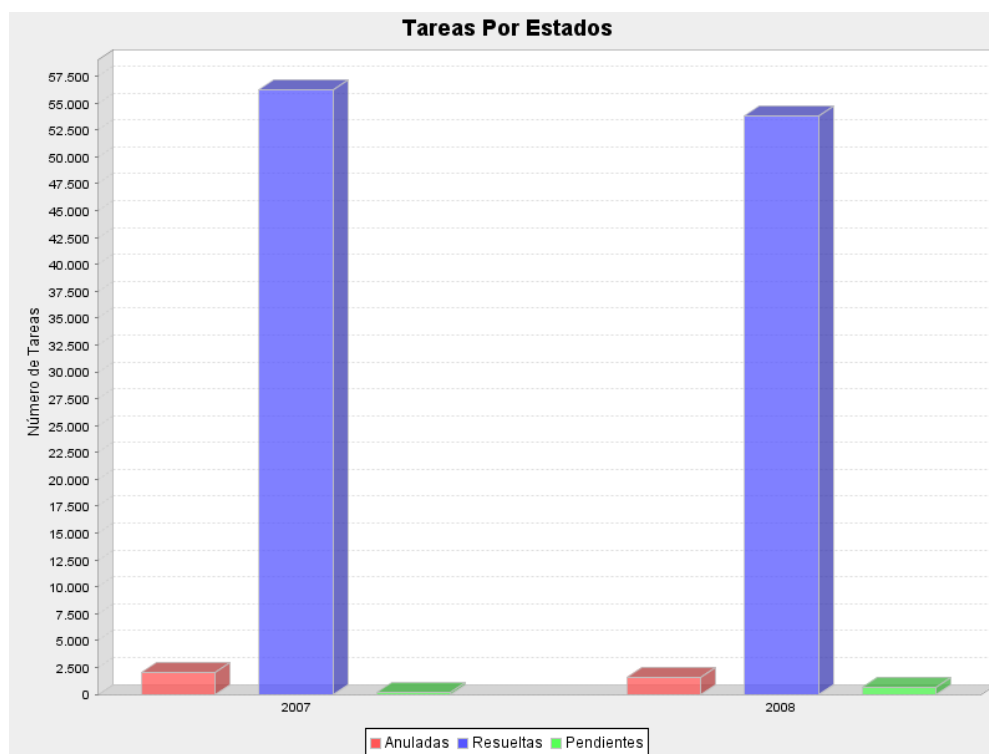
El porcentaje de anulaciones indicado se considera elevado. Del estudio más profundo de este porcentaje de anulaciones, se ha podido comprobar la mayor parte de ellas son debidas a dumbos duplicados o tareas que el usuario que las pone solicita que se anulen debido a que ya no le hacen falta o ya se han resuelto.

El volumen de tareas que se resuelven, una vez quitadas las tareas anuladas, es de un 99 % que es un resultado satisfactorio ya que estamos hablando de un volumen para el 2008 de 56.136 tareas (incluyendo las tareas anuladas).



I4.1 Evolución de tareas según estado (periodo 2007-2008)

Tipo de asignación	2007	Pct 2007	2008	Pct 2008	Evolución
Anuladas	2.056	4%	1.614	3%	-1%
Resueltas	56.264	96%	53.833	96%	0%
Pendientes	168	0%	689	1%	1%
TOTAL	58.488		56.136		



Con esta métrica se quiere ver en el periodo establecido como ha variado el total de tareas según estado.

Se comprueba que si bien ha bajado el número de anulaciones, el número de tareas pendientes ha ascendido en un 1%, dato en principio negativo ya que el total de tareas es menor que en el periodo del 2007, aunque justificable por el incremento de peticiones sobre incidencias.

**I4.2 Tareas rechazadas (volumen 2008)**

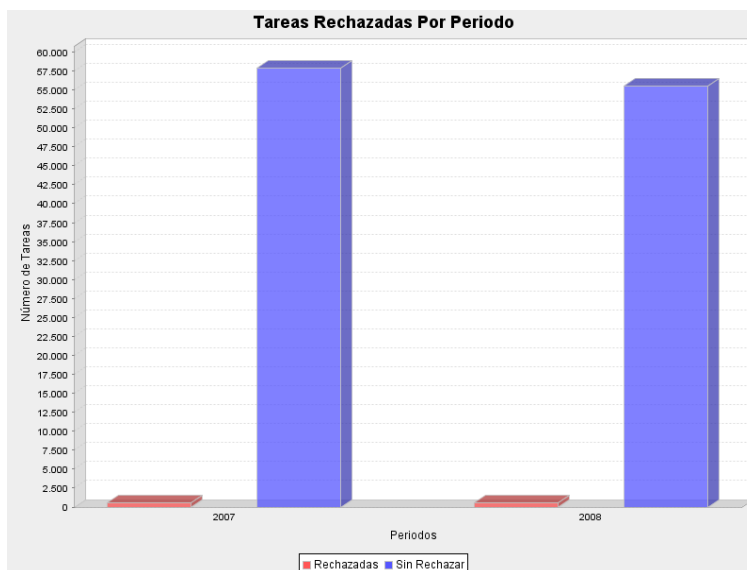
Estado	N.Tareas	Porcent.
Rechazadas	569	1,023%
No rechazadas	55.567	98,977%
TOTAL	56.136	

El objetivo de esta métrica es conocer el volumen de tareas que se rechazan a lo largo del año.

Del análisis de la información obtenido, se observa que el porcentaje de tareas rechazadas es bajo, no sobrepasando el 2%, y por tanto se considera el dato positivo.

I4.3 Evolución en tareas rechazadas (periodo 2007-2008)

Estado	2007	Pct 2007	2008	Pct 2008	Evolución
Rechazadas	581	1,0033%	569	1,023%	+0,02%
Sin Rechazar	57.907	98,9967%	55.567	98,977%	-0,02%



El objetivo de esta métrica es conocer como ha evolucionado de una año a otro el rechazo de tareas.

Del análisis de la información obtenido, se observa que si bien el porcentaje de tareas rechazadas es bajo, ha habido un ligerísimo incremento de rechazos (0,02%), por lo que se considera el dato negativo.

**I4.4 Tareas que han estado en espera (volumen 2008)**

Estado	N.Tareas	Porcent.
Sin espera	52.237	93%
En espera	3.899	7%
Total	56.136	

Una tarea está en estado de espera cuando no puede ser resuelta porque se está pendiente de algún evento (información, momento adecuado, recursos) que es necesario para su ejecución, ya sea por parte del usuario que solicita la tarea o del informático que tiene asignada la misma.

Con esta métrica se quiere comprobar el volumen de tareas en estado de espera en un año. Se observa que del total de tareas solicitadas para el 2008 un 7% ha estado por lo menos una vez en estado de espera, porcentaje alto pero dentro de los límites normales.



I4.5 Evolución de tareas que han estado en espera (periodo 2007-2008)

Estado	2007	Pct 2007	2008	Pct 2008	Evolución
Sin Espera	55.018	94%	52.237	93%	-1%
Con Espera	3.470	6%	3.899	7%	+1%
Total	58.488		56.136		



El objetivo de esta métrica es estudiar la evolución de tareas que se ponen en espera en dos años consecutivos.

Se observa un incremento de un 1% respecto al año anterior, por lo que se deduce que es una opción que cada vez utiliza más el personal de ATICA.

Es importante resaltar que el paso de tareas en espera entraña un cierto peligro porque puede servir como aparcamiento de tareas y por tanto, si bien el dato como tal no es malo ni bueno, si que se empezará a considerar negativo si el porcentaje de tareas en espera sobrepasa el 10%.

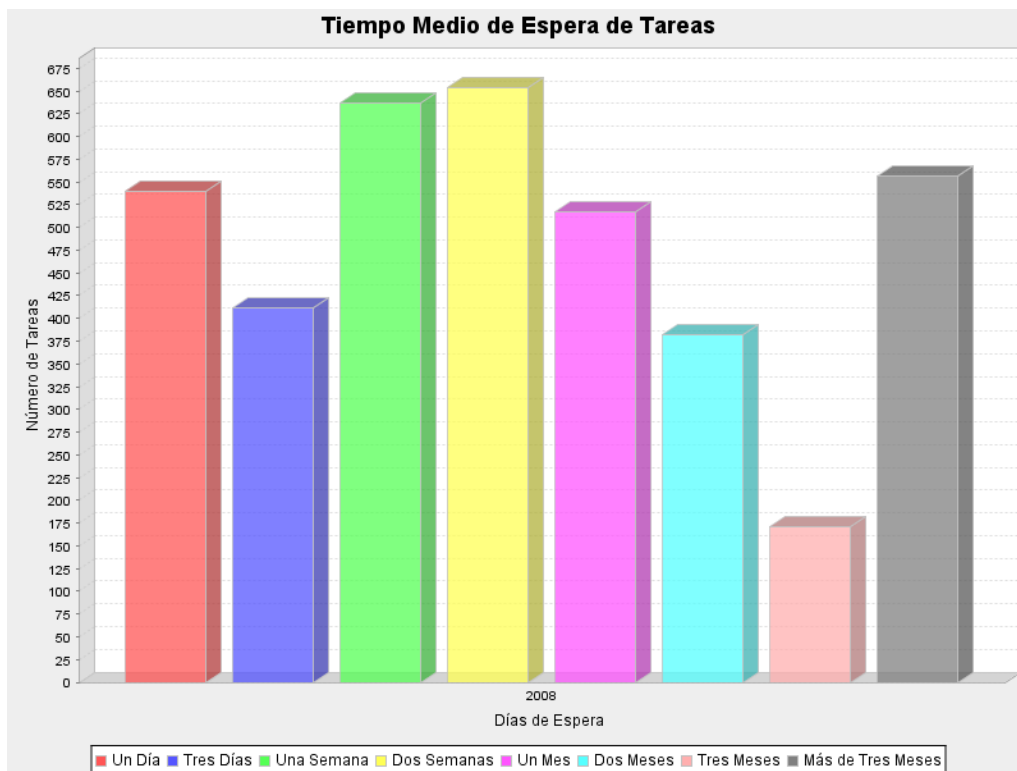


I4.6 Tiempo medio que han estado en espera las tareas (2008)

Volumen de Tareas	2008	Pct.2008
Un Día	540	13.96%
Tres Días	411	10.63%
Una Semana	637	16.47%
Dos Semanas	654	16.91%
Un Mes	517	13.37%
Dos Meses	382	9.88%
Tres Meses	171	4.42%
Más de Tres Meses	556	14.37%
	3.868	

Media de Tiempo de Espera **40,22 días**

Media de Tiempo de Espera **18,45 días**
(Sin extremos)



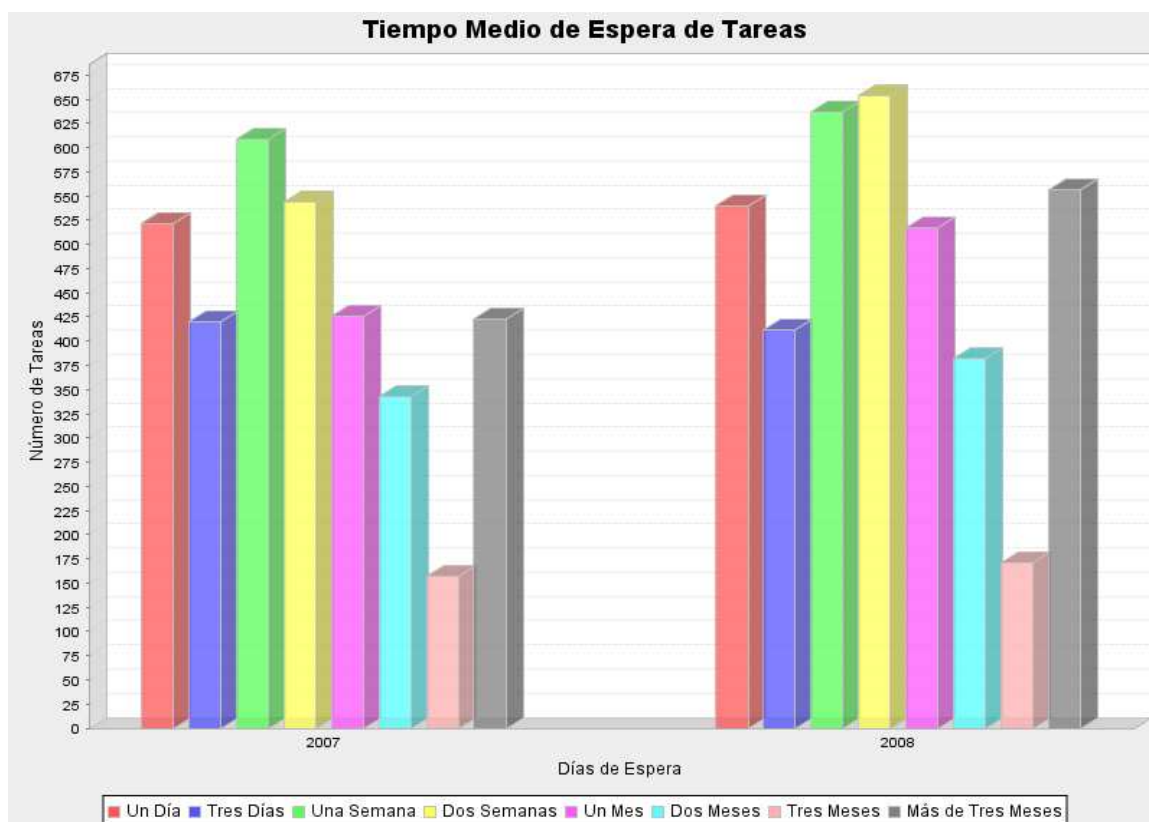
Con esta métrica se quiere evaluar el tiempo que, por término medio, está en espera una tarea que pasa a tener este estado.

De la información obtenida se aprecia que una gran proporción de tareas en estado de espera, están en este estado menos de 2 semanas, pero hay otra proporción menos elevada pero importante que están en estado de espera más de 3 meses, siendo la media de tiempo de 40,22 días, dato negativo ya que la media no debería sobrepasar el mes.



I4.7 Evolución tiempo medio que han estado en espera las tareas (periodo 2007-2008)

Tiempo	2008	Pct 2008	2007	Pct 2007	Evolución
Un Día	540	13.96%	522	15.16%	-1.2%
Tres Días	411	10.63%	420	12.2%	-1.57%
Una Semana	637	16.47%	609	17.68%	-1.21%
Dos Semanas	654	16.91%	544	15.80%	+1.11%
Un Mes	517	13.37%	426	12.37%	+1.0%
Dos Meses	382	9.88%	343	9.96%	-0.08%
Tres Meses	171	4.42%	157	4.56%	-0.14%
Más de Tres Meses	556	14.37%	423	12.28%	+2.09%
	3.868		3.444		
Media	40,22 días		44,44 días		
Media (Sin extremos)	18,45 días		17,89 días		





El objetivo de esta estadística es comprobar si se ha aumentado o disminuido el nro de tareas que se han puesto en estado de espera en dos periodos consecutivos.

De la información proporcionada se observa que, si bien la media de días para el 2008 ha disminuido, el porcentaje de tareas que han estado en espera más de dos meses ha aumentado en el 2008 y por tanto se considera una dato negativo, ya que posiblemente se este utilizando esta opción como un aparcamiento de tareas por parte de los informáticos de ATICA.

**I4.8 Cierre de tareas en tiempo (según tiempo máxima resolución)(Volumen 2008)**

Estado	2008	Pct 2008
Dentro de Plazo	48.095	87,67%
Fuera de Plazo	5.931	12,33%
Total	54.026	

El objetivo de esta métrica es valorar si las tareas se atienden en tiempo. Para ello se comprueba si la tarea se cierra antes de que finalice el tiempo máximo de resolución correspondiente a la primera prioridad asignada a la tarea.

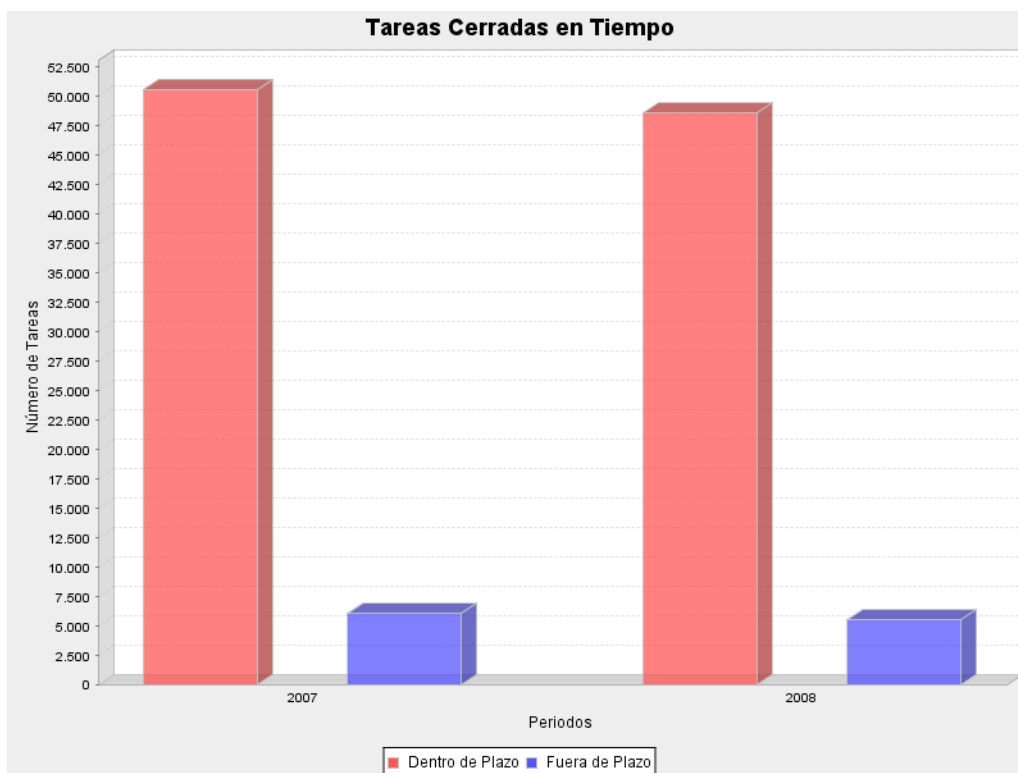
Se han tenido en cuenta las tareas que se han resuelto en el 2008 con independencia de cuando se ha creado la tarea.

Los datos obtenidos para el 2008 muestran que más del 85% de tareas se cierran en el tiempo establecido, lo que marca un resultado satisfactorio.



I4.9 Evolución cierre de tareas en tiempo (según tiempo máxima resolución)(Periodo 2007/2008)

Estado	2007	Pct 2007	2008	Pct 2008	Evolución
Dentro de Plazo	50.360	87,61%	48.095	87,67%	+0,06%
Fuera de Plazo	6.240	12,39%	5.931	12,33%	-0,06%
Total	56.600		54.026		



El objetivo de esta métrica es comprobar si el cierre de tareas en tiempo ha mejorado en dos periodos consecutivos.

Se observa que la evolución ha sido positiva ya que porcentualmente hay un cierto incremento en el cierre de tareas en tiempo.

**I4.10 Tareas con alertas (volumen 2008)**

Tipo de Alertas	2008	Pct.2008
Sin Alerta	52.872	94.19%
Alerta Nv.3	243	0.43%
Alerta Nv.2	1.268	2.26%
Alerta Nv.1	1.753	3.12%
	56.136	

Detalle de alertas

Tipo de Alertas	2008	Pct.2008
Alerta Nv.3	243	7.44%
Alerta Nv.2	1.268	38.85%
Alerta Nv.1	1.753	53.71%
	3.264	

La nueva versión de DUMBO incorpora un sistema de generación de alertas a 3 niveles; 1er nivel dirigidas a informáticos, 2º nivel dirigidas a responsables directos y 3 nivel dirigidas a la Dirección. Las alertas sirven para avisar a los distintos involucrados que se ha excedido el tiempo máximo para resolver la tarea según sea el nivel sobre el que se genera la alerta.

Con esta métrica se quiere comprobar el volumen de alertas, según nivel, correspondientes a tareas que se crearon dentro del periodo, contemplando solo alertas que se generaron en el periodo y hasta el 15 de enero del periodo siguiente, por lo hay que tener en cuenta que no se recogen alertas generadas en un periodo posterior al de creación de la tarea.

A la hora de obtener la información no se tiene en cuenta una tarea con una alerta de Nivel Inferior si tiene una de Nivel Superior, es decir sólo cuentan una vez en el nivel más alto al que llegan.

Para el 2008 se observa que hay un 5,81 % de tareas con al menos una alerta generada en dicho periodo, dato que se consiera negativo, aunque hay que resaltar que solo un 0,43 % de las tareas llegan a generar una alerta de nivel 3 que si se considera un porcentaje positivo, ya que hablamos de un 7,44% del total de tareas con alerta generada.

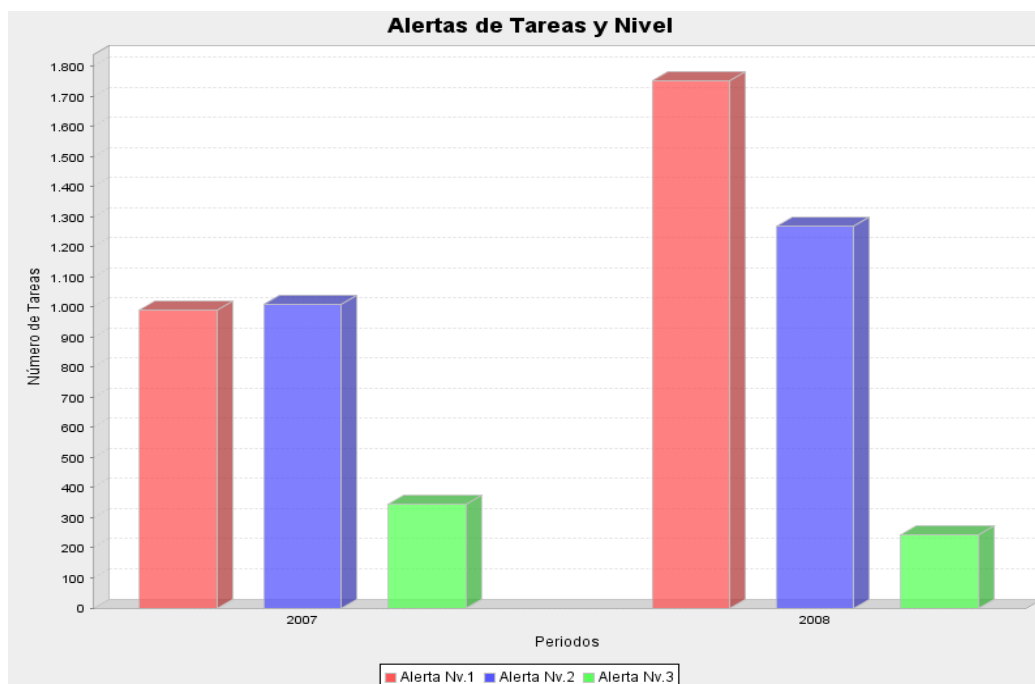


I4.11 Evolución Tareas con alertas (periodo 2007-2008)

Tipo de Tareas	2008	Pct.2008	2007	Pct.2007	Evolución
Sin Alerta	52.872	94.19%	56.144	95.99%	-1.8%
Alerta Nv.3	243	0.43%	344	0.59%	-0.16%
Alerta Nv.2	1.268	2.26%	1.010	1.73%	+0.53%
Alerta Nv.1	1.753	3.12%	990	1.69%	+1.43%
	56.136		58.488		

Detalle evolución tareas con alertas

Tipo de Tareas	2008	Pct.2008	2007	Pct.2007	Evolución
Alerta Nv.3	243	7.44%	344	14.68%	-7.24%
Alerta Nv.2	1.268	38.85%	1.010	43.09%	-4.24%
Alerta Nv.1	1.753	53.71%	990	42.24%	+11.47%
	3.264		2.344		



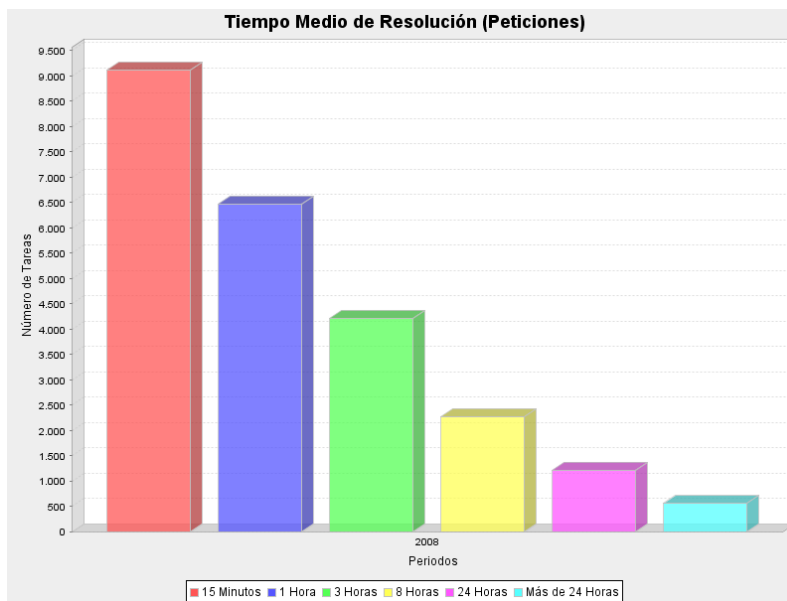
Con esta métrica se quiere valorar como ha evolucionado la generación de alertas en dos periodos consecutivos.

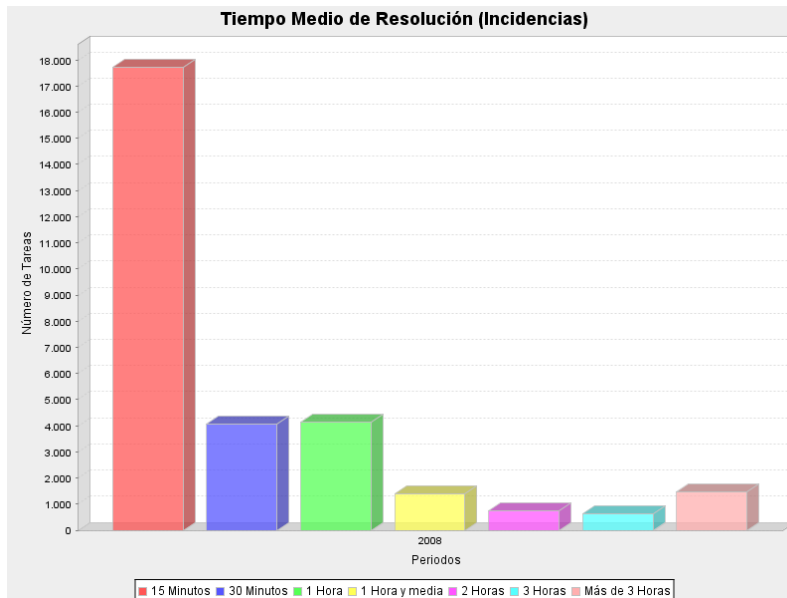
Se observa que respecto al 2007 hay un 1,8% menos de tareas que han generado alerta y por tanto el dato se considera positivo. Además si bien se observa que se ha incrementado el número de alertas de nivel 1, por el contrario ha disminuido el número de tareas con alerta de nivel3.



I4.12 Tiempo medio resolución (desglosado por petición/incidencia) (2008)

Tipo de tarea	Rango Tiempo	N.Tareas	Porcentaje
Peticiones	15 Minutos	9.117	38.25%
	1 Hora	6.473	27.15%
	3 Horas	4.212	17.67%
	8 Horas	2.269	9.52%
	24 Horas	1.215	5.1%
	Más de 24 Horas	552	2.32%
		23.838	
Media de Tiempo	197 Minutos (~3,2 Horas)		
Media de Tiempo (Sin extremos)	169 Minutos (~2,8 Horas)		
Incidencias	15 Minutos	17.725	58.79%
	30 Minutos	4.067	13.49%
	1 Hora	4.130	13.7%
	1 Hora y media	1.399	4.64%
	2 Horas	737	2.44%
	3 Horas	631	2.09%
	Más de 3 Horas	1.460	4.84%
		30.149	
Media de Tiempo	47 minutos		
Media de Tiempo (Sin extremos)	29 minutos		





El objetivo de esta métrica es conocer cual es el tiempo medio de resolución de tareas en un periodo determinado, distinguiendo entre lo que son incidencias y peticiones de cambio.

Para obtener la métrica se han considerado tareas finalizadas en el periodo con independencia del periodo en que se crearon.

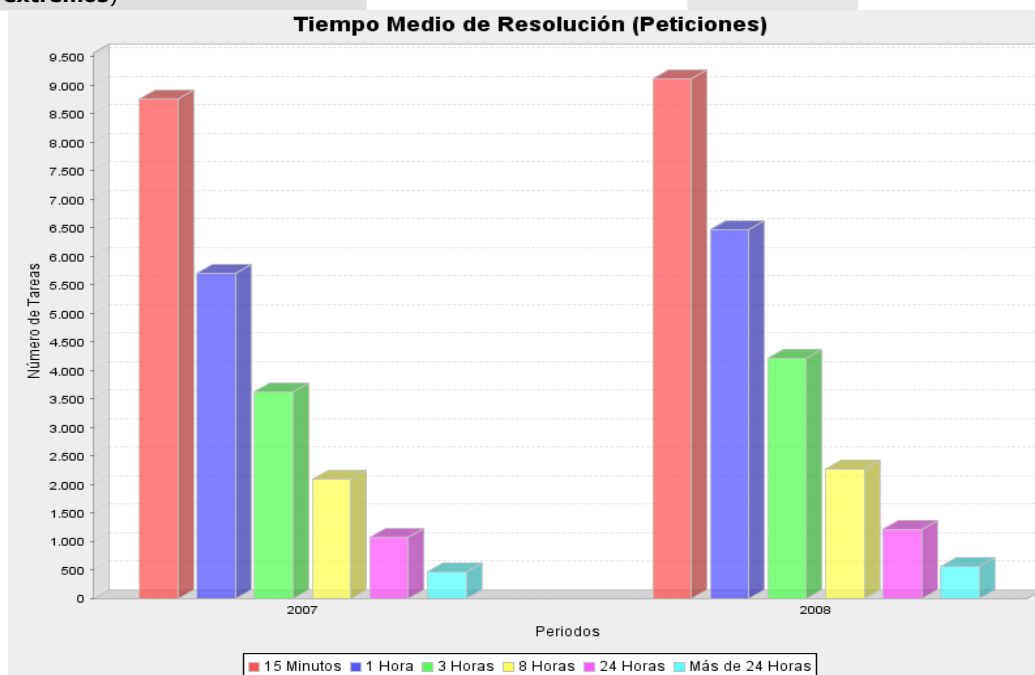
De la información recogida se desprenden unos tiempos de resolución muy bajos, sobre todo en los casos de peticiones de cambios. Además el tiempo de resolución mayoritario es el de 15 minutos que es el que por defecto asigna el sistema dumbo al resolver una tarea. No obstante la media para incidencias es de 47 minutos y la media para peticiones es de 197 minutos y quitando los valores extremos seguimos teniendo unas medias parecidas, ya que en el caso de incidencias es de 29 minutos y en el caso de peticiones es de 169 minutos.

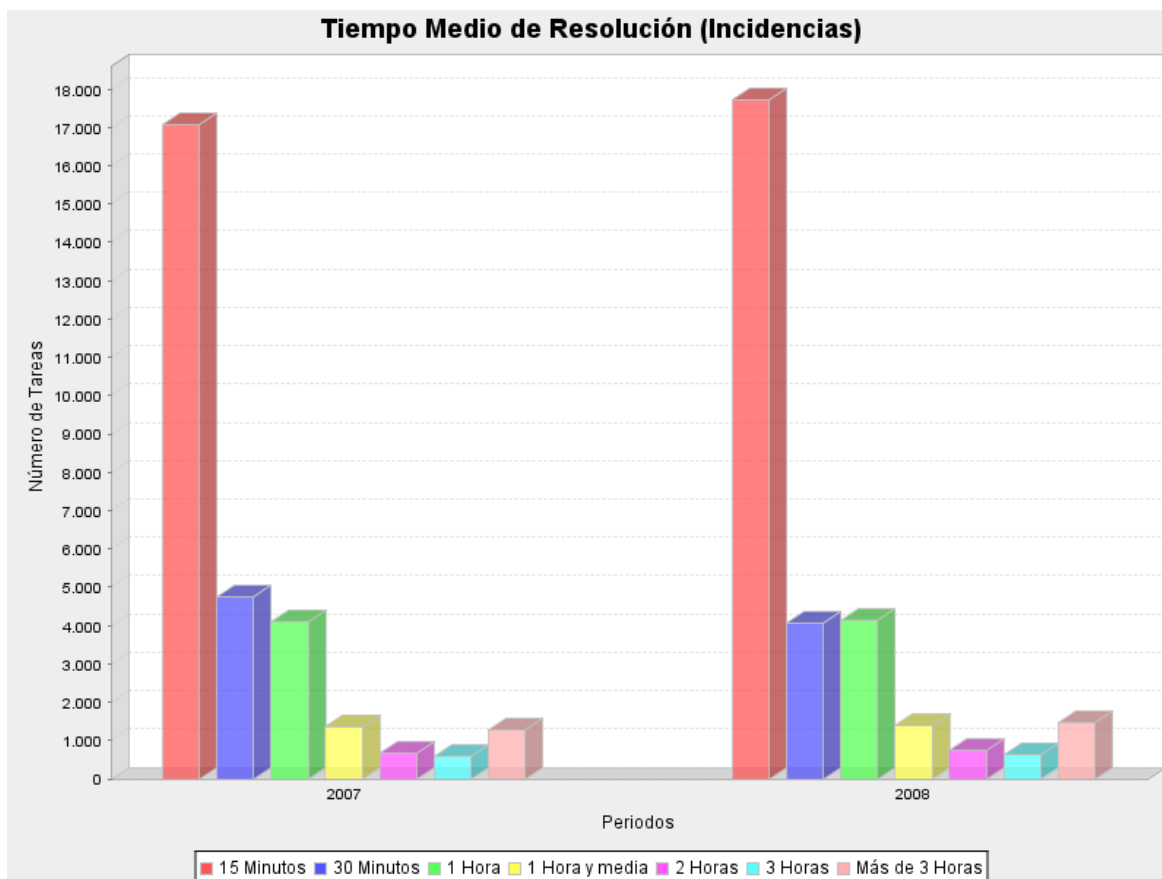
Por tanto se deduce que los informáticos probablemente no están informando correctamente de los tiempos de resolución de las tareas y por tanto la Dirección de ATICA tendrá que motivar a su personal para que este dato se informe correctamente, ya que de lo contrario no se podrá llegar ni a una contabilidad analítica, ni a ver la carga de trabajo real del personal de ATICA, ni a saber si estamos mejorando en la resolución de tareas.



I4.13 Evolución en tiempo medio resolución (desglosado por petición/incidencia) (periodo 2007-2008)

Periodo	Rango Tiempo	2008	Pct. 2008	2007	Pct. 2007	Evolución
Peticiones	15 Minutos	9.117	38.25%	8.756	40.33%	-2.08%
	1 Hora	6.473	27.15%	5.705	26.28%	+0.87%
	3 Horas	4.212	17.67%	3.624	16.69%	+0.98%
	8 Horas	2.269	9.52%	2.085	9.6%	-0.08%
	24 Horas	1.215	5.1%	1.070	4.93%	+0.17%
	Más de 24 Horas	552	2.32%	469	2.16%	+0.16%
		23.838		21.709		
Media	197 Minutos (~3,2 Horas)			188 Minutos (~3,1 Horas)		
Media(Sin extremos)	169 Minutos (~2,8 Horas)			169 Minutos (~2,8 Horas)		
Incidencias	15 Minutos	17.725	58.79%	17.078	57.31%	+1.48%
	30 Minutos	4.067	13.49%	4.742	15.91%	-2.42%
	1 Hora	4.130	13.7%	4.091	13.73%	-0.03%
	1 Hora y media	1.399	4.64%	1.369	4.59%	+0.05%
	2 Horas	737	2.44%	670	2.25%	+0.19%
	3 Horas	631	2.09%	578	1.94%	+0.15%
Más de 3 Horas	1.460	4.84%	1.269	4.26%	+0.58%	
		30.149		29.797		
Media	47 minutos			43 minutos		
Media(Sin extremos)	29 minutos			28 minutos		





Con esta métrica se pretende comprobar la evolución que ha habido en cuanto a tiempo medio de resolución en dos periodos consecutivos.

En cuanto a peticiones se observa que ha habido un incremento en la media de tiempo de resolución de tareas, pasando en el 2007 de 188 minutos de media a tener para el 2008 una media de 197 minutos.

En el caso de las incidencias también se ha incrementado la media en tiempo de resolución, ya que se pasa de una media de 43 minutos para el 2007 a una media de 47 minutos en el 2008.

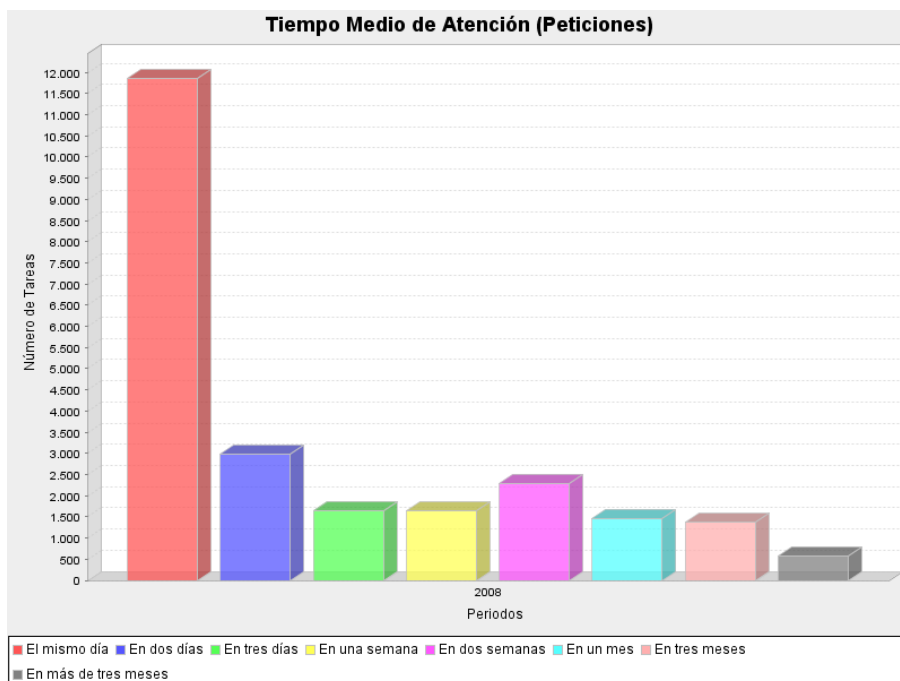
En cuanto al tramo conflictivo de 15 minutos se observa que en cuanto a peticiones ha disminuido en un 2.08% y en incidencias ha aumentado en un 1.48%.

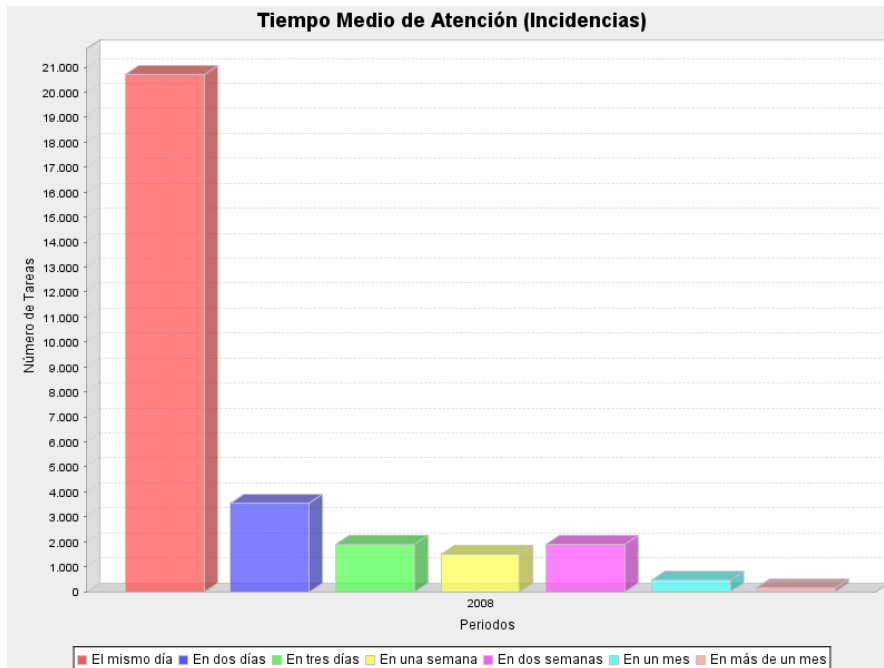
De la información obtenida se desprende que no se ha conseguido evolucionar correctamente a la hora de informar de las horas de resolución, ya que los tiempos siguen siendo muy bajos, considerando este dato negativo.



I4.14 Tiempo medio atención (desglosado por petición/incidencia)(2008)

Tipo	Rango Tiempo	N.Tareas	Porcentaje
Incidencias	El mismo día	20.722	68.7%
	En dos días	3.531	11.71%
	En tres días	1.902	6.31%
	En una semana	1.504	4.99%
	En dos semanas	1.902	6.31%
	En un mes	450	1.49%
	En más de un mes	150	0.5%
		30.161	
Media	2 días		
Media (sin extremos)	5 días		
Peticiones	El mismo día	11.865	49.72%
	En dos días	2.988	12.52%
	En tres días	1.651	6.92%
	En una semana	1.645	6.89%
	En dos semanas	2.297	9.62%
	En un mes	1.470	6.16%
	En tres meses	1.371	5.74%
En más de tres meses	578	2.42%	
		23.865	
Media	13 días		
Media (sin extremos)	13 días		





Con esta métrica se quiere medir el tiempo medio de atención de las tareas, es decir, el tiempo medio que transcurre entre que se pone una tarea y se da por resuelta.

Para obtener la información se han tenido en cuenta las tareas finalizadas en el periodo 2008, con independencia del periodo en que se crearon, por otro lado solo se han considerado los días hábiles.

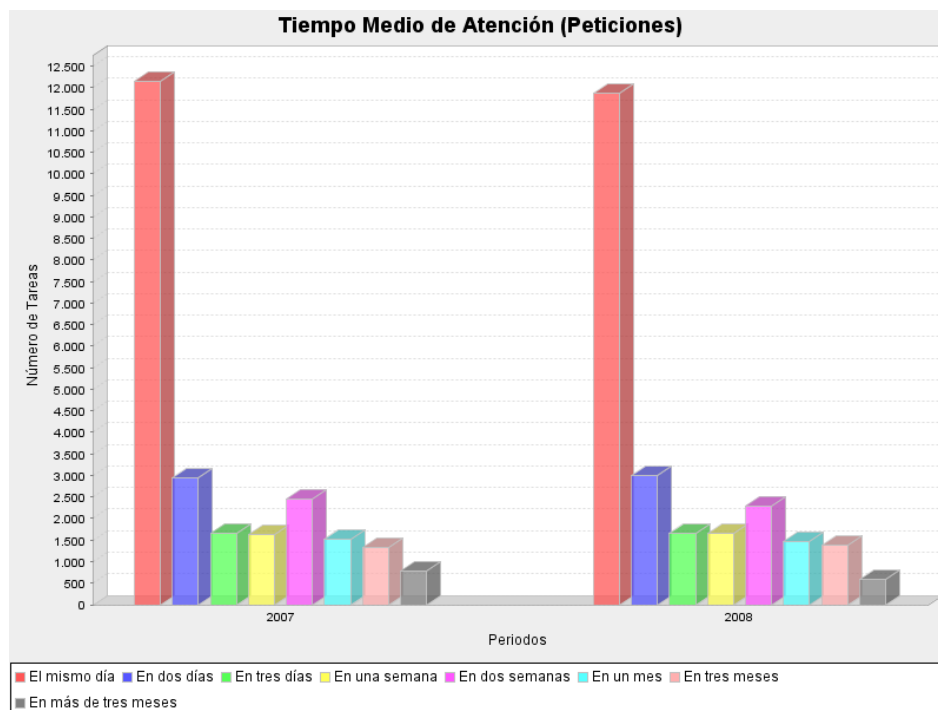
De la información recogida para el 2008 se observa que tanto en el caso de incidencias como de peticiones, hay un porcentaje muy alto de tareas que se resuelven en menos de 1 semana y sobre el mismo la mayor parte de tareas se resuelven en el mismo día 1 (68,7% incidencias, 49,72% peticiones), estando la media en 2 días para el caso de incidencias (5 días si quitamos extremos) y 13 días en el caso de peticiones (igual que quitando extremos), lo que arroja un buen porcentaje en tiempos de atención.

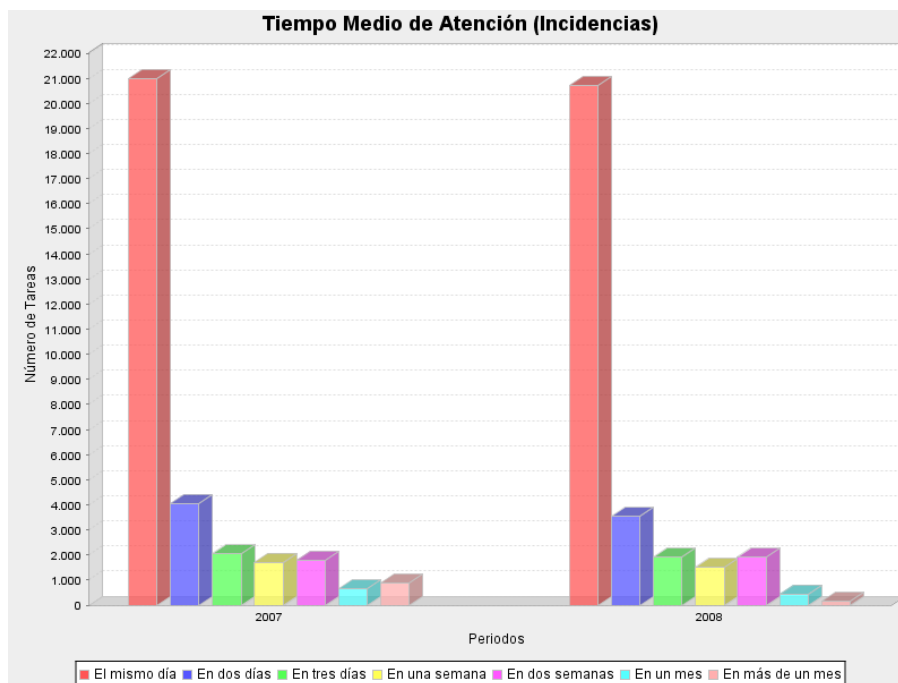
No obstante en sucesivas memorias hay que estudiar si el número de tareas que se resuelven en el mismo día se corresponden a dumbos que se registran en el sistema en el momento de darlos por resueltos, ya que el dato es demasiado elevado, y esta puede ser una tendencia de los informáticos de ATICA.



I4.15 Evolución en tiempo medio atención (desglosado por petición/incidencia) (periodo 2007-2008)

Periodo	Rango Tiempo	2008	Pct. 2008	2007	Pct. 2007	Evolución
Peticiones	El mismo día	11.865	49.72%	12.159	49.7%	+0.02%
	En dos días	2.988	12.52%	2.940	12.02%	+0.50%
	En tres días	1.651	6.92%	1.661	6.79%	+0.13%
	En una semana	1.645	6.89%	1.619	6.62%	+0.27%
	En dos semanas	2.297	9.62%	2.459	10.05%	-0.43%
	En un mes	1.470	6.16%	1.515	6.19%	-0.03%
	En tres meses	1.371	5.74%	1.325	5.42%	+0.32%
	En más de tres meses	578	2.42%	785	3.21%	-0.79%
		23.865		24.463		
Media	13 días			15 días		
Media(Sin extremos)	13 días			13 días		
Incidencias	El mismo día	20.722	68.7%	20.996	65.33%	+3.37%
	En dos días	3.531	11.71%	4.062	12.64%	-0.93%
	En tres días	1.902	6.31%	2.039	6.34%	-0.03%
	En una semana	1.504	4.99%	1.713	5.33%	-0.34%
	En dos semanas	1.902	6.31%	1.795	5.59%	+0.72%
	En un mes	450	1.49%	650	2.02%	-0.53%
	En más de un mes	150	0.50%	882	2.74%	-2.24%
		30.161		32.137		
Media	2 días			7 días		
Media(Sin extremos)	5 días			5 días		





Con esta métrica se pretende comprobar la evolución que ha habido en cuanto a tiempo medio de atención de tareas en dos periodos consecutivos.

En cuanto a peticiones se observa que ha habido una reducción en la media de tiempo de atención de tareas, pasando en el 2007 de 15 días de media a tener para el 2008 una media de 13 días.

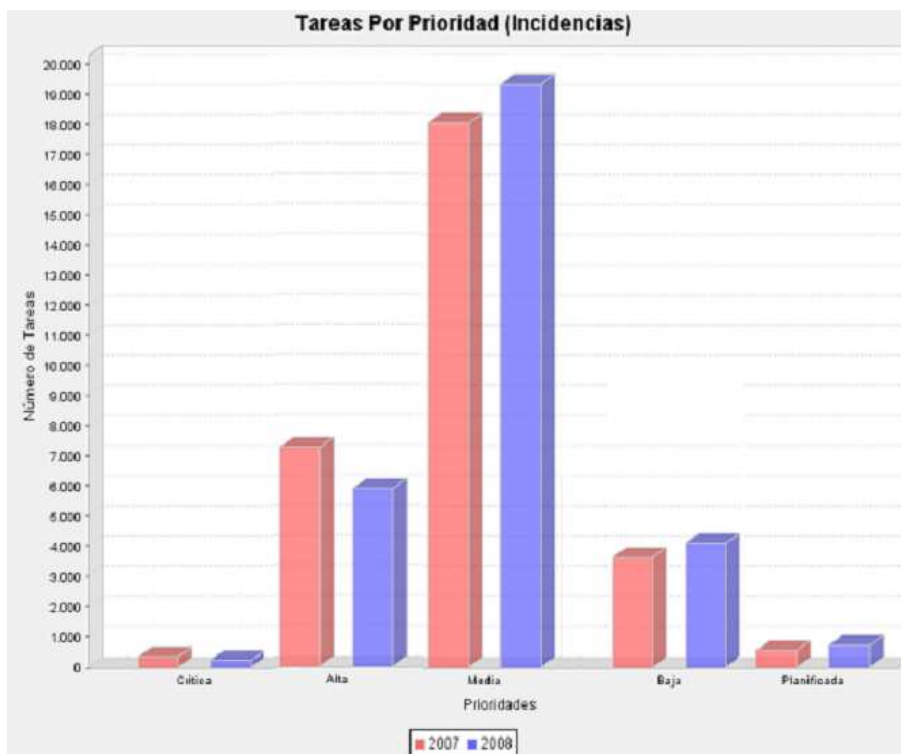
En el caso de las incidencias también se ha reducido el tiempo de atención, ya que se pasa de una media de 7 días para el 2007 a una media de 2 días en el 2008.

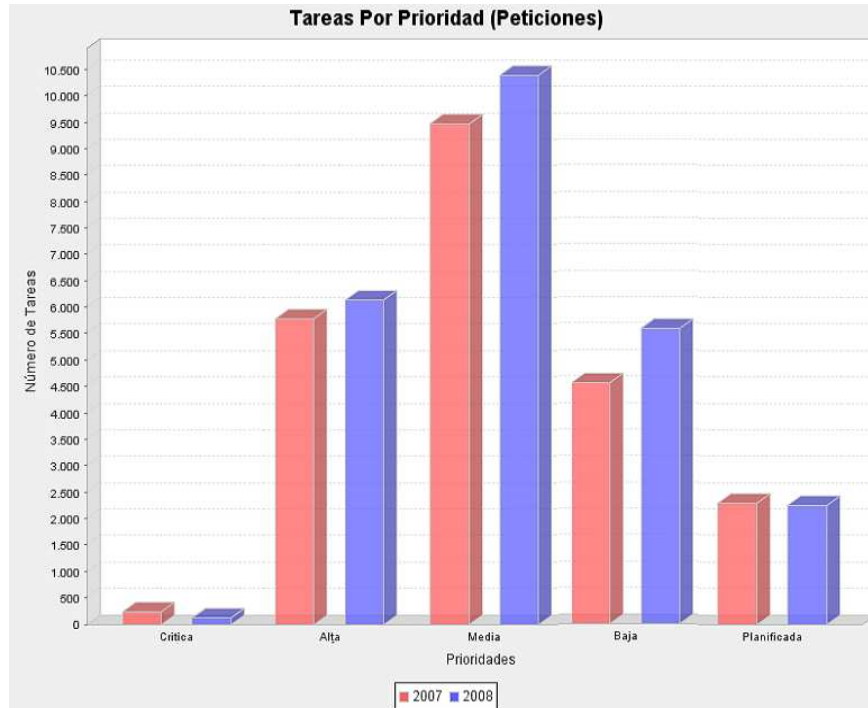
En cuanto al tramo conflictivo de 15 minutos se observa que en cuanto a peticiones ha disminuido en un 2.08% y en incidencias ha aumentado en un 1.48% por tanto podemos considerar este indicador como positivo.



I5.1 Total tareas solicitadas según prioridad (crítica/alta/media/baja/planificada)

Tipo	Prioridad	2007	%	2008	%	Evolución
Incidencias	Crítica	339	1%	242	1%	0%
	Alta	7.260	24%	5.878	19%	-5%
	Media	18.058	61%	19.348	64%	3%
	Baja	3.647	12%	4.121	14%	2%
	Planificada	542	2%	744	2%	0%
Petición	Crítica	235	1%	112	0%	-1%
	Alta	5.777	26%	6.126	25%	-1%
	Media	9.475	43%	10.381	43%	0%
	Baja	4.545	20%	5.594	23%	3%
	Planificada	2.287	10%	2.233	9%	-1%





Uno de los objetivos básicos del nuevo sistema DUMBO es el de optimizar el cierre de tareas en tiempo. Para poder cubrir este objetivo se introdujo el concepto de asignación de prioridad a la tarea con objeto de que el personal informático pudiera ir planificando su trabajo y las tareas que tiene asignadas de acuerdo a su urgencia.

La información se proporciona desglosada en incidencias y peticiones de cambio y nuevos desarrollos con objeto de poder realizar una mejor observación.

Para el 2008 se observa que, tanto en el caso de incidencias como de peticiones, la prioridad más asignada es “media”, seguida de “alta” y después “baja” siendo un porcentaje muy pequeño el de tareas que se planifican y mucho más pequeño el de tareas que tienen una prioridad crítica.

Llama la atención el pequeño porcentaje de peticiones de cambio que se planifican, lo que lleva a pensar que todavía no se está haciendo un uso efectivo de este tipo de prioridad aunque se puede considerar el indicador como positivo.

**I5.2 Evolución en tareas con cambio prioridad (volumen 2008)**

TIPO	2008	Pct.2008
Con Cambio de Prioridad	1.732	3.09%
Sin Cambio de Prioridad	54.404	96.91%
	56.136	

Distribución de Tareas con Cambios de Prioridad

Volumen de Tareas	2008	Pct.2008
Un Cambio	1.015	58.60%
2-3 Cambios	499	28.81%
4-5 Cambios	138	7.97%
6-7 Cambios	50	2.89%
8-10 Cambios	18	1.04%
Más de 10 Cambios	12	0.69%
	1.732	

Con esta métrica se quiere conocer si se realiza una buena planificación de las tareas y por tanto se mantiene la prioridad que se ha asignado inicialmente a la tarea.

Se han contabilizado tareas creadas dentro del periodo y, que han sufrido uno o más cambios de prioridad entre el principio del período y el 15 de Enero del año posterior. No se considera cambio el establecimiento de la prioridad inicial.

De la observación de los datos se desprende que hay un porcentaje pequeño de tareas en las que se cambia la prioridad y de éstas, la gran mayoría sufre un solo cambio, por tanto se puede considerar que el indicador es positivo.

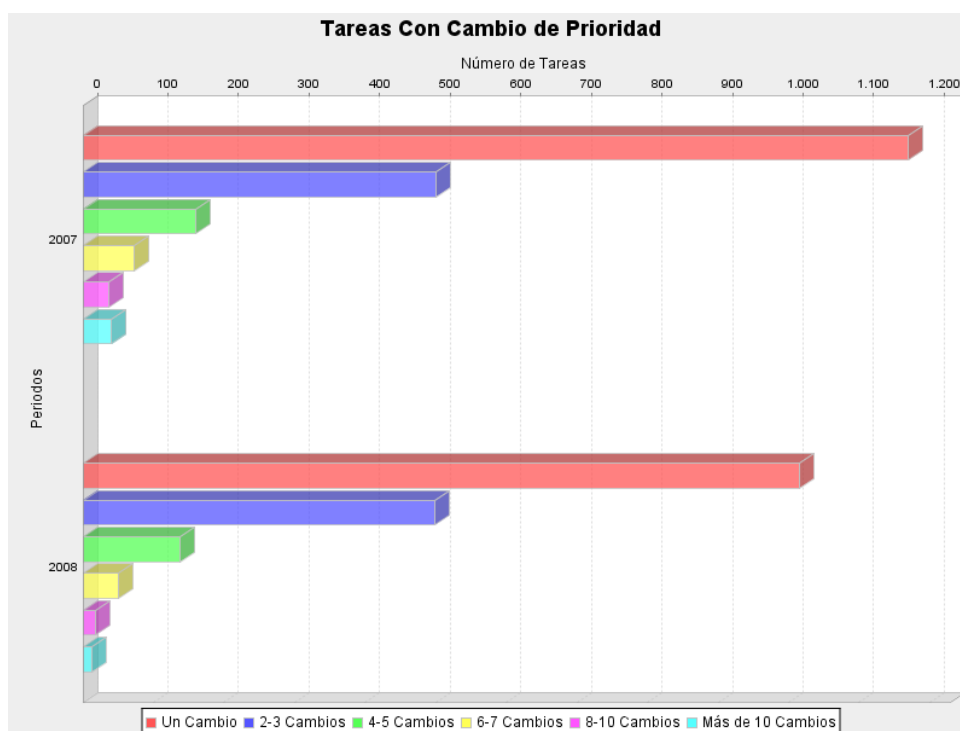


15.4 Evolución en tareas con cambio prioridad (periodo 2007-2008)

TIPO	2008	Pct.2008	2007	Pct.2007	Evolución
Con Cambio de Prioridad	1.732	3.09%	1.981	3.39%	-0.3%
Sin Cambio de Prioridad	54.404	96.91%	56.507	96.61%	+0.3%
	56.136		58.488		

Distribución de Tareas con Cambios de Prioridad

Volumen de Tareas	2008	Pct.2008	2007	Pct.2007	Evolución
Un Cambio	1.015	58.60%	1.170	59.06%	-0.46%
2-3 Cambios	499	28.81%	500	25.24%	+3.57%
4-5 Cambios	138	7.97%	160	8.08%	-0.11%
6-7 Cambios	50	2.89%	73	3.69%	-0.8%
8-10 Cambios	18	1.04%	37	1.87%	-0.83%
Más de 10 Cambios	12	0.69%	41	2.07%	-1.38%
	1.732		1.981	100	



Con esta métrica se quiere conocer como ha evolucionado el cambio de prioridad a lo largo de dos periodos consecutivos.

De la observación de los datos se desprende que si bien para el 2008 ha disminuido ligeramente el número de cambios de prioridad con respecto al 2007, se ha incrementado bastante en el 2008 el nº de tareas que sufren más de dos cambios de prioridad y por tanto se considera el dato negativo.



6.3 Conclusiones de Objetivos

EJE2 - Mejora Calidad del Servicio al Usuario

Obj3. Reducción tiempo asignación tarea a informático

Uno de los grandes retos del nuevo DUMBO era conseguir reducir el tiempo de asignación de una tarea al informático que tiene que atenderla.

De los indicadores vinculados a este objetivo se observa que si bien el porcentaje de asignaciones directas ha disminuido sigue siendo de un volumen bastante considerable. Además el tiempo que el CAU tarda en asignar las tareas a un informático es bastante reducido, siendo la mayoría dentro de los primeros veinte minutos de recibirla. Por otro lado el número de reasignaciones es bastante bajo y ha disminuido con respecto al año anterior.

Por tanto podemos concluir que este aspecto se ha mejorado notablemente desde la puesta en marcha de la nueva versión de DUMBO, siendo el tiempo de asignación prácticamente insignificante.

Obj4. Mejora calidad servicio prestado

Si la reducción en el tipo de asignación era uno de los grandes retos, el de la mejora en la calidad del servicio prestado se convierte en el 1er objetivo del nuevo DUMBO.

Al cumplir el objetivo 3 conseguimos indirectamente mejorar la calidad del servicio prestado ya que la tarea llega al informático que la atiende casi inmediatamente.

El porcentaje de tareas resueltas es del 96% si no tenemos en cuenta las anuadas y del 99% si las tenemos en cuenta, porcentaje que se considera óptimo dado el volumen de tareas solicitadas en el 2008, además el porcentaje de tareas cuya resolución se rechaza es muy bajo no llegando al 1%, también es resaltable el hecho de que hasta la puesta en marcha del nuevo DUMBO no se disponía de esta opción que evidentemente contribuye a mejorar el servicio que se da al usuario.

En cuanto a tiempos de resolución no se puede concluir si se han reducido o no ya que es un dato que el personal de ATICA no recoge adecuadamente.

En cuanto a tiempos de atención se observa que la tendencia es que las tareas se atiendan antes de que finalice el plazo establecido para ello.

Se observa no obstante que de cara a conseguir el objetivo propuesto hay que mejorar y hacer un especial seguimiento de:



- Tareas anuladas. Con objeto de que el personal de ATICA no anule tareas indebidamente.
- Tareas en estado de espera. Con objeto de que el personal de ATICA no haga un mal uso del sistema y tome esta opción para el aparcamiento de sus tareas.
- Tiempos de resolución. Actualmente no se están informando correctamente y ello lleva a que no se pueda saber si estamos mejorando o no en la disminución de los tiempos de resolución.
- Alertas. La tendencia natural es que las mismas disminuyan drásticamente, en particular las de nivel 3, y que las que se generen se planifique su resolución.

Por otro lado se ve que como objetivo para el 2009 sería deseable marcar el desarrollo y puesta en marcha de un módulo de reclamaciones donde los usuarios puedan recoger y hacer un seguimiento de las mismas.

Obj 5. Control de tareas solicitadas (peticiones/incidencias)

Sobre este objetivo se puede decir que con la puesta en marcha del nuevo DUMBO se posibilita hacer un control de las tareas solicitadas.

Se observa que el personal de ATICA si bien ya se ha mentalizado de que tiene que priorizar las tareas, todavía no hace una planificación correcta de sus tareas lo que le lleva a tener que cambiar la prioridad asignada en un alto porcentaje de las mismas. Por tanto es importante que la Dirección de ATICA promueva el buen uso del sistema para llevar a cabo un control óptimo de tareas solicitadas.



7. EJE3- Contabilidad Analítica por Unidades

7.1 Cuadro de Indicadores

EJE3- CONTABILIDAD ANALÍTICA

Obj6. Gestión de costes	
	I6.1 Total tareas solicitadas por unidad: centro/servicio/otros (deglosando a nivel unidad)
	I6.2 Total horas resolución por unidad centro/servicio/otros (deglosando a nivel unidad).
	I6.3 Coste en horas resolución por unidad centro/servicio/otros (deglosando a nivel unidad).
	I6.4 Evolución en total tareas solicitadas por unidad: centro/servicio/otros (deglosando a nivel unidad)(Periodo 2007/2008)
	I6.5 Evolución en total horas resolución por unidad centro/servicio/otros (deglosando a nivel unidad) (Periodo 2007/2008).
	I6.6 Evolución de coste en horas resolución por unidad centro/servicio/otros (deglosando a nivel unidad) (Periodo 2007/2008).
	I6.7 Total tareas ofimática por edificio (deglosando a nivel edificio).
	I6.8 Total coste de tareas de ofimática por edificio (2008).
	I6.9 Total horas resolución tareas ofimática por edificio (deglosando a nivel edificio).
	I6.10 Evolución en tareas ofimática por edificio (periodo 2007-2008).
	I6.11 Evolución en coste tareas de ofimática por edificio (periodo 2007-2008).
	I6.12 Evolución en horas resolución tareas ofimática por edificio (periodo 2007-2008).



7.2 Estadísticas y Análisis de Indicadores

EJE3 - Contabilidad Analítica por Unidades

Para las estadísticas que se muestran a continuación hay que tener en cuenta lo siguiente:

Servicios: Incluye a miembros PAS vinculados a Servicios.

Centros: Incluye a personal de departamentos. (PDI y PAS) y de Secretaría/Conserjería.

Departamentos: Incluye sólo a personal de departamentos (PDI y PAS).

Institutos: Incluye a personal de Institutos.

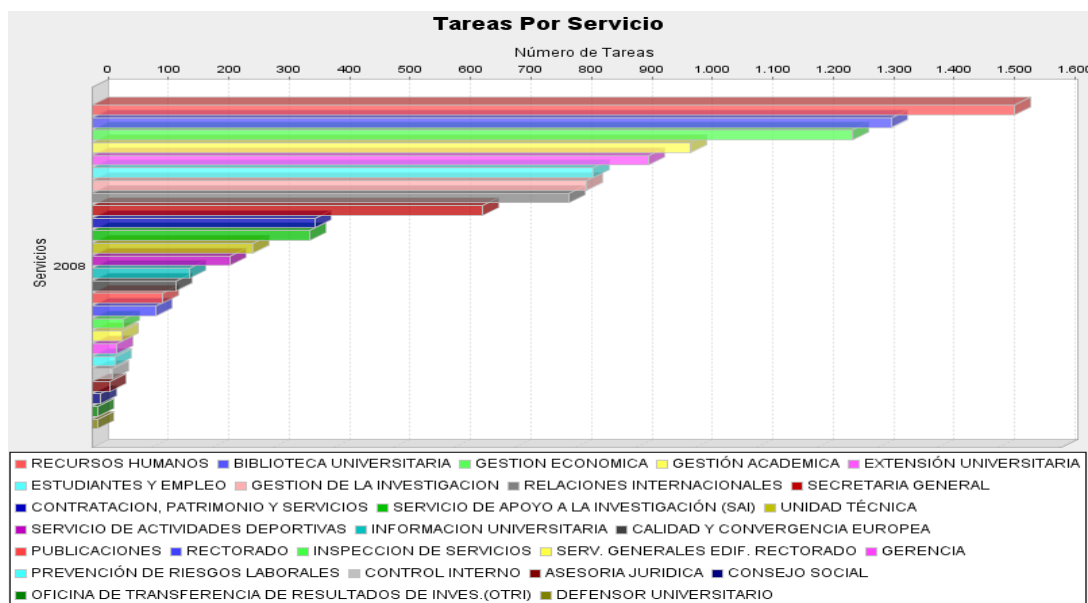
Edificios: Incluye a toda persona que trabaje en dicho edificio.

Además se ha eliminado a Nivel de Servicio a ATICA, debido al gran volumen de tareas que genera, con objeto de que no desvirtúe la información.



I6.1 Total tareas solicitadas por unidad: centro/servicio/otros (volumen 2008)
Tareas por Servicio

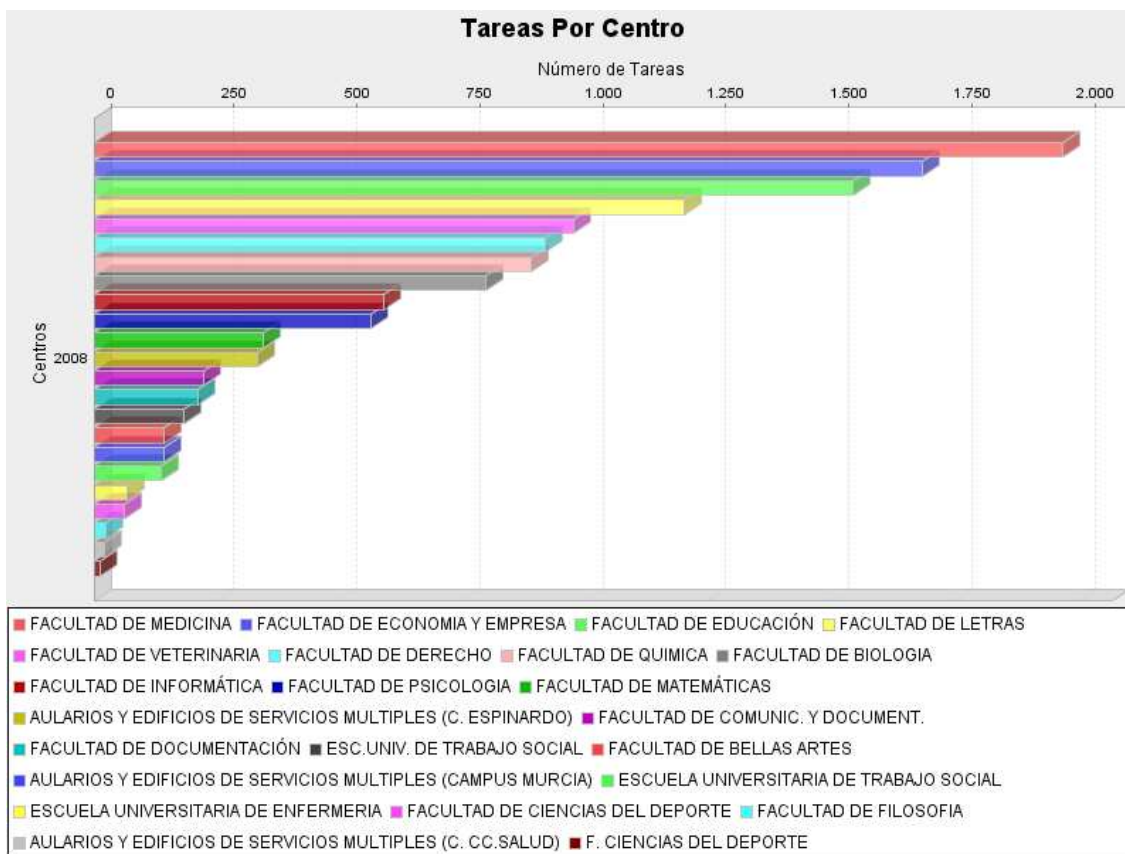
Servicio	N.Tareas	Porcentaje
RECURSOS HUMANOS	1.527	13,71
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	1.323	11,88
GESTION ECONOMICA	1.259	11,31
GESTION ACADEMICA	990	8,89
EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	922	8,28
ESTUDIANTES Y EMPLEO	829	7,44
GESTIÓN DE LA INVESTIGACION	818	7,35
RELACIONES INTERNACIONALES	790	7,09
SECRETARIA GENERAL	647	5,81
CONTRATACION, PATRIMONIO Y SERVICIOS	369	3,31
SERVICIO DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN (SAI)	361	3,24
UNIDAD TÉCNICA	266	2,39
SERVICIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS	228	2,05
INFORMACION UNIVERSITARIA	162	1,45
CALIDAD Y CONVERGENCIA EUROPEA	139	1,25
PUBLICACIONES	117	1,05
RECTORADO	107	0,96
INSPECCION DE SERVICIOS	52	0,47
SERVICIOS GENERALES EDIFICIO RECTORADO	52	0,47
GERENCIA	42	0,38
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	38	0,34
CONTROL INTERNO	34	0,31
ASESORIA JURIDICA	30	0,27
CONSEJO SOCIAL	15	0,13
OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVES.(OTRI)	10	0,09
DEFENSOR UNIVERSITARIO	9	0,08
TOTAL	11.136	





Tareas por Centro

Centro	N.Tareas	Porcentaje
FACULTAD DE MEDICINA	1.970	15,11
FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA	1.684	12,92
FACULTAD DE EDUCACIÓN	1.544	11,84
FACULTAD DE LETRAS	1.201	9,21
FACULTAD DE VETERINARIA	974	7,47
FACULTAD DE DERECHO	918	7,04
FACULTAD DE QUIMICA	890	6,83
FACULTAD DE BIOLOGIA	798	6,12
FACULTAD DE INFORMÁTICA	589	4,52
FACULTAD DE PSICOLOGIA	563	4,32
FACULTAD DE MATEMÁTICAS	345	2,65
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (C. ESPINARDO)	332	2,55
FACULTAD DE COMUNIC. Y DOCUMENT.	222	1,7
FACULTAD DE DOCUMENTACIÓN	211	1,62
ESC.UNIV. DE TRABAJO SOCIAL	184	1,41
FACULTAD DE BELLAS ARTES	144	1,1
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (CAMPUS MURCIA)	143	1,1
ESCUELA UNIVERSITARIA DE TRABAJO SOCIAL	138	1,06
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE	75	0,58
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ENFERMERIA	68	0,52
FACULTAD DE FILOSOFIA	24	0,18
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (C. CC.SALUD)	21	0,16
TOTAL	13.038	



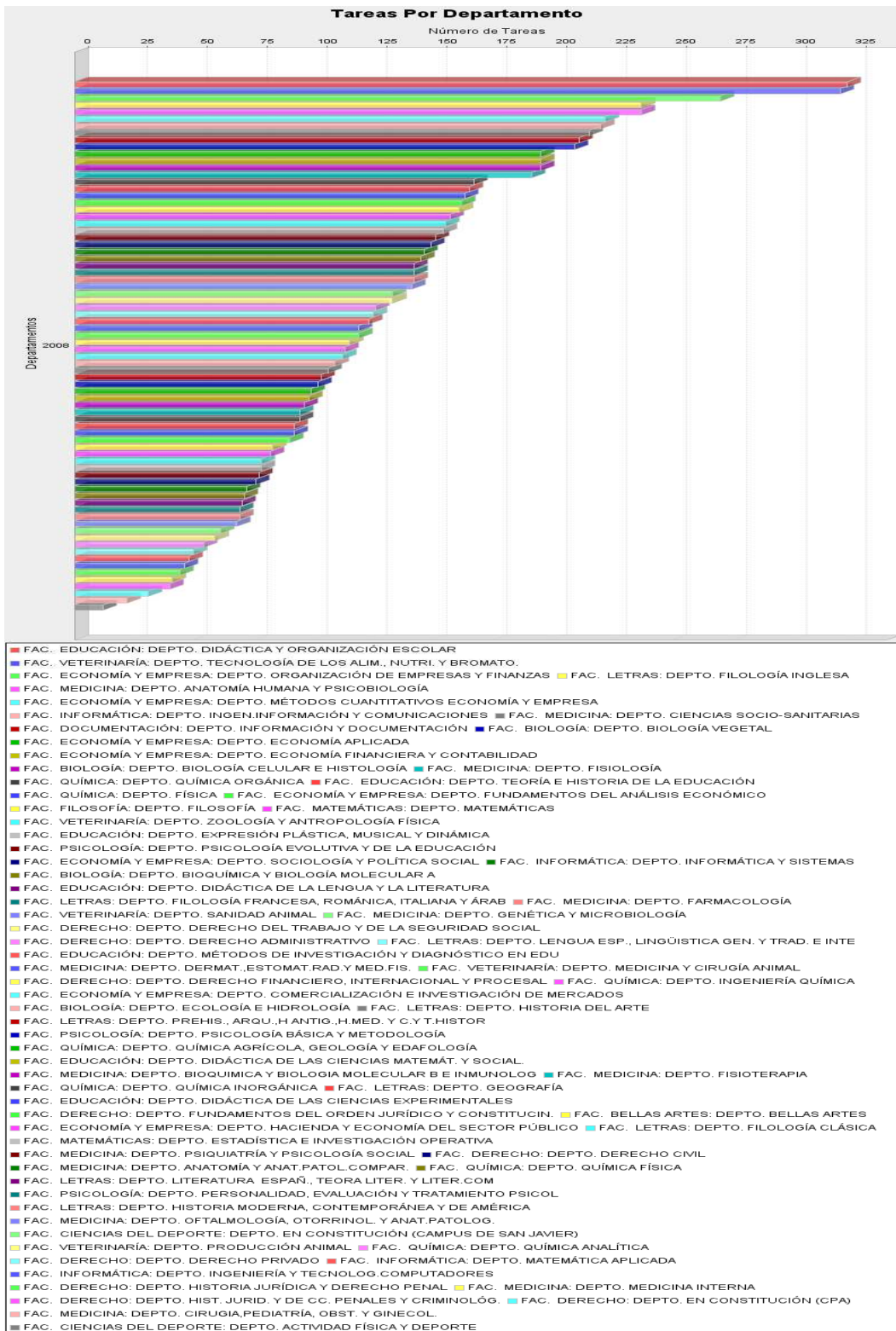


Tareas Por Departamento

Departamento	N.Tareas	Porcentaje
FAC. EDUCACIÓN. DEPTO. DIDÁCTICA Y ORGANIZACIÓN ESCOLAR	323	3,39
FAC. VETERINARIA. DEPTO. TECNOLOGÍA DE LOS ALIM., NUTRI. Y BROMATO.	323	3,39
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA. DEPTO. ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y FINANZAS	270	2,84
FAC. INFORMÁTICA. DEPTO. INGEN.INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	244	2,56
FAC. MEDICINA. DEPTO. ANATOMÍA HUMANA Y PSICOBIOLOGÍA	237	2,49
FAC. LETRAS. DEPTO. FILOLOGÍA INGLESA	231	2,43
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA. DEPTO. MÉTODOS CUANTITATIVOS ECONOMÍA Y EMPRESA	222	2,33
FAC. MEDICINA: DEPTO. CIENCIAS SOCIO-SANITARIAS	215	2,26
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA VEGETAL	212	2,23
FAC. DOCUMENTACIÓN: DEPTO. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	211	2,22
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ECONOMÍA FINANCIERA Y CONTABILIDAD	204	2,14
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA CELULAR E HISTOLOGÍA	195	2,05
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ECONOMÍA APLICADA	195	2,05
FAC. MEDICINA: DEPTO. FISIOLÓGICA	192	2,02
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA ORGÁNICA	169	1,77
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. TEORÍA E HISTORIA DE LA EDUCACIÓN	167	1,75
FAC. QUÍMICA: DEPTO. FÍSICA	163	1,71
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. FUNDAMENTOS DEL ANÁLISIS ECONÓMICO	162	1,70
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. EXPRESIÓN PLÁSTICA, MUSICAL Y DINÁMICA	162	1,70
FAC. FILOSOFÍA: DEPTO. FILOSOFÍA	161	1,69
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PSICOLOGÍA EVOLUTIVA Y DE LA EDUCACIÓN	159	1,67
FAC. MATEMÁTICAS: DEPTO. MATEMÁTICAS	157	1,65
FAC. VETERINARIA: DEPTO. ZOOLOGÍA Y ANTROPOLOGÍA FÍSICA	155	1,63
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INFORMÁTICA Y SISTEMAS	154	1,62
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. SOCIOLOGÍA Y POLÍTICA SOCIAL	149	1,56
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOQUÍMICA Y BIOLOGÍA MOLECULAR A	148	1,55
FAC. MEDICINA: DEPTO. FARMACOLOGÍA	147	1,54
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LA LENGUA Y LA LITERATURA	142	1,49
FAC. VETERINARIA: DEPTO. SANIDAD ANIMAL	141	1,48
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOLOGÍA FRANCESA, ROMÁNICA, ITALIANA Y ÁRAB	140	1,47
FAC. MEDICINA: DEPTO. GENÉTICA Y MICROBIOLOGÍA	135	1,42
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL	133	1,40
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO ADMINISTRATIVO	126	1,32
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO EN EDU	123	1,29
FAC. VETERINARIA: DEPTO. MEDICINA Y CIRUGÍA ANIMAL	119	1,25
FAC. MEDICINA: DEPTO. DERMAT.,ESTOMAT.RAD.Y MED.FIS.	119	1,25
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO FINANCIERO, INTERNACIONAL Y PROCESAL	116	1,22
FAC. QUÍMICA: DEPTO. INGENIERÍA QUÍMICA	113	1,19
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. COMERCIALIZACIÓN E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	112	1,18
FAC. LETRAS: DEPTO. HISTORIA DEL ARTE	107	1,12
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. ECOLOGÍA E HIDROLOGÍA	107	1,12
FAC. LETRAS: DEPTO. PREHIS., ARQU.,H ANTIG.,H.MED. Y C.Y T.HISTOR	103	1,08
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PSICOLOGÍA BÁSICA Y METODOLOGÍA	102	1,07
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA AGRÍCOLA, GEOLOGÍA Y EDAFOLOGÍA	99	1,04
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LAS CIENCIAS MATEMÁT. Y SOCIAL.	98	1,03
FAC. MEDICINA: DEPTO. BIOQUIMICA Y BIOLOGÍA MOLECULAR B E INMUNOLOG	96	1,01
FAC. LETRAS: DEPTO. LENGUA ESP., LINGÜÍSTICA GEN. Y TRAD. E INTE	95	1,00
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA INORGÁNICA	94	0,99
FAC. MEDICINA: DEPTO. FISIOTERAPIA	94	0,99
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LAS CIENCIAS EXPERIMENTALES	92	0,97
FAC. DERECHO: DEPTO. FUNDAMENTOS DEL ORDEN JURÍDICO Y CONSTITUCIN.	90	0,95
FAC. LETRAS: DEPTO. GEOGRAFÍA	89	0,93
FAC. BELLAS ARTES: DEPTO. BELLAS ARTES	83	0,87
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. HACIENDA Y ECONOMÍA DEL SECTOR	82	0,86



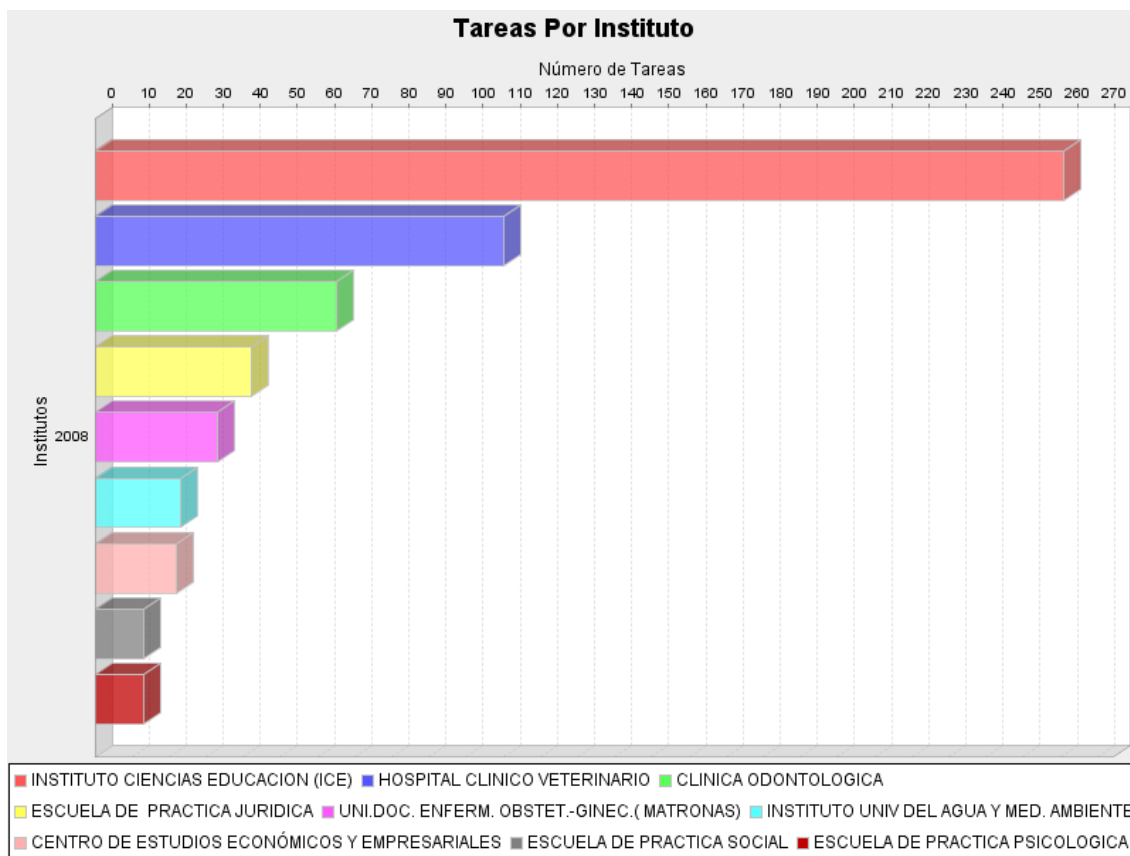
PÚBLICO		
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOLOGÍA CLÁSICA	78	0,82
FAC. MATEMÁTICAS: DEPTO. ESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN OPERATIVA	78	0,82
FAC. MEDICINA: DEPTO. PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA SOCIAL	77	0,81
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO CIVIL	76	0,80
FAC. MEDICINA: DEPTO. ANATOMÍA Y ANAT.PATOL.COMPAR.	72	0,76
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA FÍSICA	71	0,75
FAC. LETRAS: DEPTO. LITERATURA ESPAÑ., TEORA LITER. Y LITER.COM	70	0,74
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PERSONALIDAD, EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO PSICOL	69	0,72
FAC. MEDICINA: DEPTO. OFTALMOLOGÍA, OTORRINOL. Y ANAT.PATOLOG.	69	0,72
FAC. LETRAS: DEPTO. HISTORIA MODERNA, CONTEMPORÁNEA Y DE AMÉRICA	69	0,72
FAC. CIENCIAS DEL DEPORTE: DEPTO. EN CONSTITUCIÓN (CAMPUS DE SAN JAVIER)	61	0,64
FAC. VETERINARIA: DEPTO. PRODUCCIÓN ANIMAL	59	0,62
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO PRIVADO	55	0,58
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA ANALÍTICA	54	0,57
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INGENIERÍA Y TECNOLOG.COMPUTADORES	50	0,53
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. MATEMÁTICA APLICADA	48	0,50
FAC. DERECHO: DEPTO. HISTORIA JURÍDICA Y DERECHO PENAL	44	0,46
FAC. MEDICINA: DEPTO. MEDICINA INTERNA	41	0,43
FAC. DERECHO: DEPTO. HIST. JURID. Y DE CC. PENALES Y CRIMINOLÓG.	40	0,42
FAC. DERECHO: DEPTO. EN CONSTITUCIÓN (CPA)	31	0,33
FAC. MEDICINA: DEPTO. CIRUGIA,PEDIATRÍA, OBST. Y GINECOL.	22	0,23
FAC. CIENCIAS DEL DEPORTE: DEPTO. ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	12	0,13
FAC. LETRAS: DEPTO. LENGUA ESPAÑOLA Y LINGÜÍSTICA GENERAL	0	0
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA CELULAR	0	0
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. MÉTODOS CUANTITATIVOS PARA LA ECONOMÍA	0	0
TOTAL	9.523	





Tareas por Instituto

Instituto	N.Tareas	
INSTITUTO CIENCIAS EDUCACION (ICE)	262	44,94
HOSPITAL CLINICO VETERINARIO	110	18,87
CLINICA ODONTOLOGICA	65	11,15
ESCUELA DE PRACTICA JURIDICA	42	7,20
UNI.DOC. ENFERM. OBSTET.-GINEC.(MATRONAS)	33	5,66
INSTITUTO UNIV DEL AGUA Y MED. AMBIENTE	23	3,95
CENTRO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y EMPRESARIALES	22	3,77
ESCUELA DE PRACTICA SOCIAL	13	2,23
ESCUELA DE PRACTICA PSICOLOGICA	13	2,23
UNIVERSIDAD DEL MAR	0	0
TOTAL	583	





El objetivo de este indicador es disponer del volumen de tareas por unidad en un periodo, con la finalidad de ver donde se produce mayor concentración de las mismas.

El principal problema a la hora de generar esta información ha sido el desglosar la misma por unidad, ya que en el sistema el concepto de servicio y centro no es fácil de identificar por que está recogida la información a nivel de departamento de docencia y de no docencia.

Por otro lado también se producen desviaciones por que no se han podido contabilizar las tareas solicitadas por el personal externo que trabaja para las distintas unidades, por no disponer en la base de datos corporativa de la correspondiente relación con la unidad a la que están vinculados.

De la información obtenida se desprende que a nivel de “Servicios” hay un conjunto de ellos que destaca por haber solicitado más de 1000 tareas, siendo éstos los siguientes: Recursos Humanos, Biblioteca Universitaria y Gestión Económica, seguidos ya por Gestión Académica, Extensión Universitaria, Estudiantes y Empleo, Gestión de la Investigación y Relaciones Internacionales con más de 700 tareas

A nivel de “Centro”, para el 2008, se observa que los centros que más tareas solicitan son: La Facultad de Medicina, la Facultad de Economía y Empresa, la Facultad de Educación y la Facultad de Letras con más de 1000 tareas solicitadas.

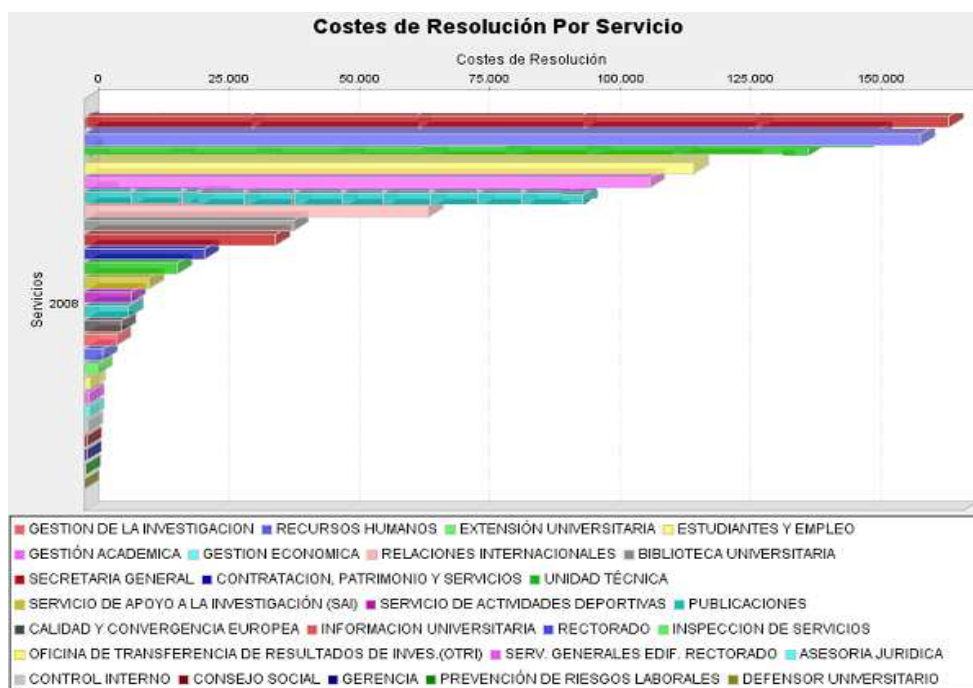
El dato a nivel de “Departamento”, muestra que para el 2008 los departamentos que más tareas han solicitado son: El Departamento de Didáctica y Organización Escolar, el Departamento de Tecnología de los Alimentos, Nutri. y Bromato, el Departamento de Organización de Empresas y Finanzas, el Departamento de Ingeniería de Información y Comunicaciones, el Departamento de Anatomía Humana y Psicobiología, el Departamento de Filología Inglesa y el Departamento de Métodos Cuantitativos de Economía y Empresa con más de 220 tareas solicitadas.

Por último a nivel de “Instituto” destacan el ICE y el Hospital Clínico Veterinario con más de 100 tareas solicitadas.



**I6.2 Coste tareas por unidad centro/servicio/otros (deglosando a nivel unidad).
Coste de tareas por Servicio**

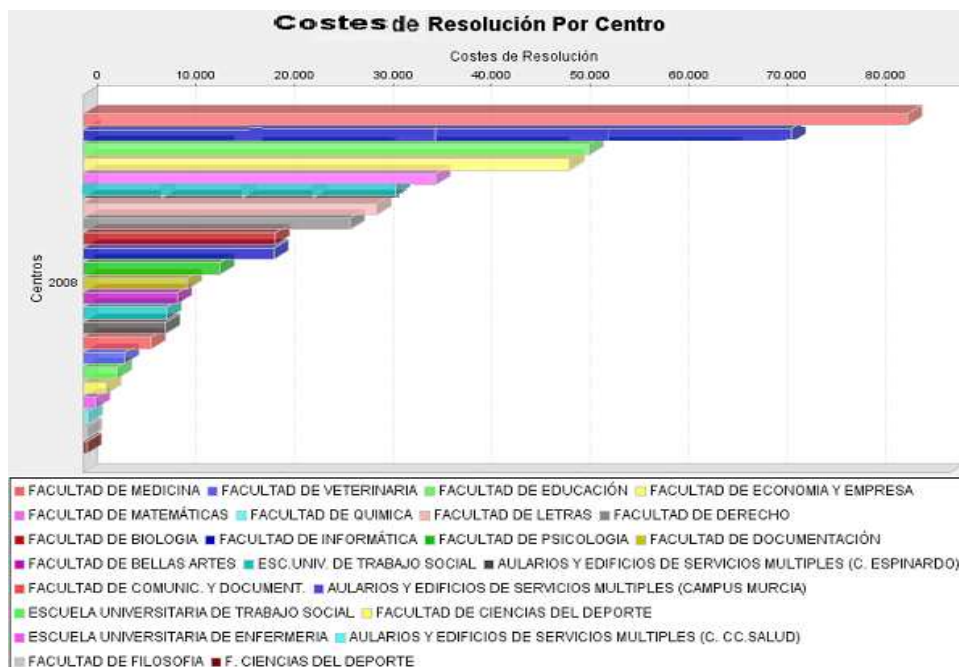
Servicio	Coste	Porcentaje
GESTION DE LA INVESTIGACION	165.086,26	16,39
RECURSOS HUMANOS	157.762,51	15,67
EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	134.937,30	13,40
ESTUDIANTES Y EMPLEO	114.543,92	11,37
GESTIÓN ACADEMICA	105.651,36	10,49
GESTION ECONOMICA	91.269,72	9,06
RELACIONES INTERNACIONALES	64.488,40	6,40
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	40.153,76	3,99
SECRETARIA GENERAL	36.731,13	3,65
CONTRATACION, PATRIMONIO Y SERVICIOS	22.946,62	2,28
UNIDAD TÉCNICA	17.482,55	1,74
SERVICIO DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN (SAI)	12.510,87	1,24
SERVICIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS	9.091,30	0,90
PUBLICACIONES	8.669,49	0,86
CALIDAD Y CONVERGENCIA EUROPEA	7.170,34	0,71
INFORMACION UNIVERSITARIA	6.144,94	0,61
RECTORADO	3.675,54	0,37
INSPECCION DE SERVICIOS	2.615,78	0,26
OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVES,(OTRI)	1.247,33	0,12
SERVICIOS GENERALES EDIFICIO RECTORADO	1.140,34	0,11
ASESORIA JURIDICA	1.066,17	0,11
CONTROL INTERNO	893,26	0,09
CONSEJO SOCIAL	643,50	0,06
GERENCIA	510,00	0,05
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	421,68	0,04
DEFENSOR UNIVERSITARIO	126,33	0,01
TOTAL	1.006.980,40	





Coste de tareas por Centro

Centro	Coste	Porcentaje
FACULTAD DE MEDICINA	83.608,37	17,34
FACULTAD DE VETERINARIA	71.601,90	14,85
FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA	47.715,80	9,89
FACULTAD DE EDUCACIÓN	46.499,46	9,64
FACULTAD DE MATEMÁTICAS	35.797,83	7,42
FACULTAD DE QUIMICA	30.628,63	6,35
FACULTAD DE LETRAS	29.813,67	6,18
FACULTAD DE DERECHO	27.116,81	5,62
FACULTAD DE BIOLOGIA	19.475,71	4,04
FACULTAD DE INFORMÁTICA	19.361,70	4,01
FACULTAD DE PSICOLOGIA	13.920,46	2,89
FACULTAD DE DOCUMENTACIÓN	10.613,42	2,20
FACULTAD DE BELLAS ARTES	9.565,12	1,98
ESC.UNIV. DE TRABAJO SOCIAL	8.556,60	1,77
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (C. ESPINARDO)	8.401,67	1,74
FACULTAD DE COMUNIC. Y DOCUMENT.	6.645,93	1,38
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (CAMPUS MURCIA)	4.265,85	0,88
ESCUELA UNIVERSITARIA DE TRABAJO SOCIAL	3.532,50	0,73
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE	2.859,59	0,59
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ENFERMERIA	1.330,52	0,28
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (C. CC.SALUD)	491,33	0,10
FACULTAD DE FILOSOFIA	485,42	0,10
Total	482.288,29	



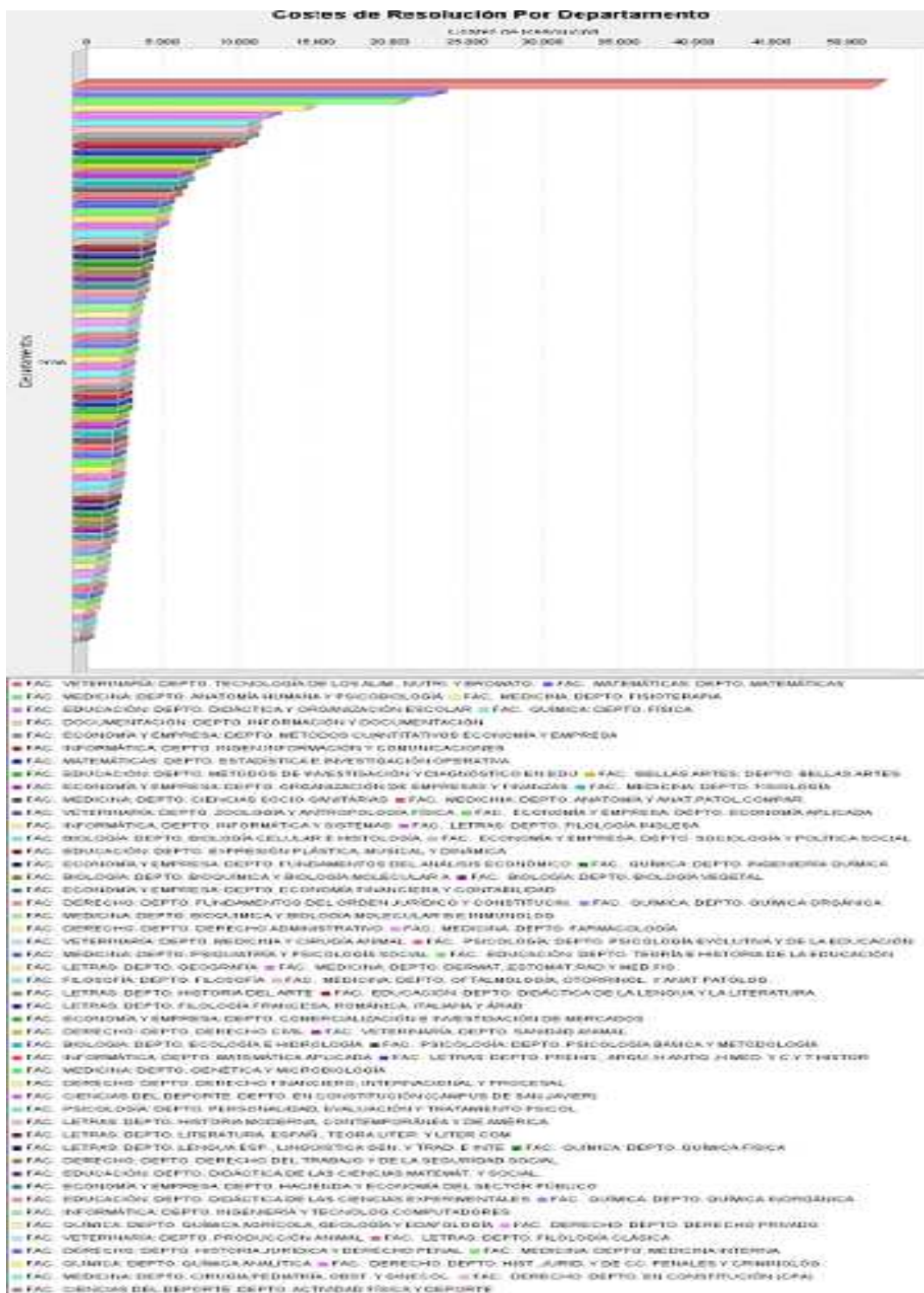


Coste de tareas por Departamento

Departamento	Coste	Porcentaje
FAC. VETERINARIA: DEPTO. TECNOLOGÍA DE LOS ALIM., NUTRI. Y BROMATO.	51.148,35	13,81
FAC. MATEMÁTICAS: DEPTO. MATEMÁTICAS	23.693,91	6,40
FAC. MEDICINA: DEPTO. ANATOMÍA HUMANA Y PSICOBIOLOGÍA	21.352,30	5,76
FAC. MEDICINA: DEPTO. FISIOTERAPIA	11.596,58	3,13
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA Y ORGANIZACIÓN ESCOLAR	11.524,25	3,11
FAC. QUÍMICA: DEPTO. FÍSICA	11.358,28	3,07
FAC. DOCUMENTACIÓN: DEPTO. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	10.613,42	2,87
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. MÉTODOS CUANTITATIVOS ECONOMÍA Y EMPRESA	9.709,08	2,62
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INGEN.INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	8.886,51	2,40
FAC. MATEMÁTICAS: DEPTO. ESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN OPERATIVA	8.206,52	2,22
FAC. BELLAS ARTES: DEPTO. BELLAS ARTES	7.975,19	2,15
FAC. MEDICINA: DEPTO. FISIOLÓGIA	6.986,41	1,89
FAC. MEDICINA: DEPTO. CIENCIAS SOCIO-SANITARIAS	6.367,03	1,72
FAC. MEDICINA: DEPTO. ANATOMÍA Y ANAT.PATOL.COMPAR.	6.111,01	1,65
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ECONOMÍA APLICADA	5.590,16	1,51
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y FINANZAS	5.510,85	1,49
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INFORMÁTICA Y SISTEMAS	5.510,68	1,49
FAC. VETERINARIA: DEPTO. ZOOLOGÍA Y ANTROPOLOGÍA FÍSICA	5.428,58	1,47
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOLOGÍA INGLESA	5.307,83	1,43
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA CELULAR E HISTOLOGÍA	4.707,75	1,27
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. EXPRESIÓN PLÁSTICA, MUSICAL Y DINÁMICA	4.598,60	1,24
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ECONOMÍA FINANCIERA Y CONTABILIDAD	4.584,10	1,24
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. SOCIOLOGÍA Y POLÍTICA SOCIAL	4.504,00	1,22
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. FUNDAMENTOS DEL ANÁLISIS ECONÓMICO	4.434,08	1,20
FAC. QUÍMICA: DEPTO. INGENIERÍA QUÍMICA	4.425,59	1,19
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOQUÍMICA Y BIOLOGÍA MOLECULAR A	4.291,17	1,16
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA VEGETAL	4.188,42	1,13
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA ORGÁNICA	3.923,26	1,06
FAC. DERECHO: DEPTO. FUNDAMENTOS DEL ORDEN JURÍDICO Y CONSTITUCIN.	3.897,75	1,05
FAC. MEDICINA: DEPTO. BIOQUIMICA Y BIOLOGIA MOLECULAR B E INMUNOLOG	3.736,18	1,01
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO ADMINISTRATIVO	3.638,34	0,98
FAC. MEDICINA: DEPTO. FARMACOLOGÍA	3.485,54	0,94
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PSICOLOGÍA EVOLUTIVA Y DE LA EDUCACIÓN	3.408,33	0,92
FAC. VETERINARIA: DEPTO. MEDICINA Y CIRUGÍA ANIMAL	3.322,34	0,90
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO EN EDU	3.231,75	0,87
FAC. MEDICINA: DEPTO. PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA SOCIAL	3.181,27	0,86
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. TEORÍA E HISTORIA DE LA EDUCACIÓN	3.170,97	0,86
FAC. LETRAS: DEPTO. GEOGRAFÍA	3.028,59	0,82
FAC. MEDICINA: DEPTO. DERMAT.,ESTOMAT.RAD.Y MED.FIS.	2.942,42	0,79
FAC. MEDICINA: DEPTO. OFTALMOLOGÍA, OTORRINOL. Y ANAT.PATOLOG.	2.909,50	0,79
FAC. FILOSOFÍA: DEPTO. FILOSOFÍA	2.903,54	0,78
FAC. LETRAS: DEPTO. HISTORIA DEL ARTE	2.865,26	0,77
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LA LENGUA Y LA LITERATURA	2.757,17	0,74
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. COMERCIALIZACIÓN E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	2.694,42	0,73
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO CIVIL	2.679,01	0,72
FAC. VETERINARIA: DEPTO. SANIDAD ANIMAL	2.674,43	0,72
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOLOGÍA FRANCESA, ROMÁNICA, ITALIANA Y	2.662,84	0,72



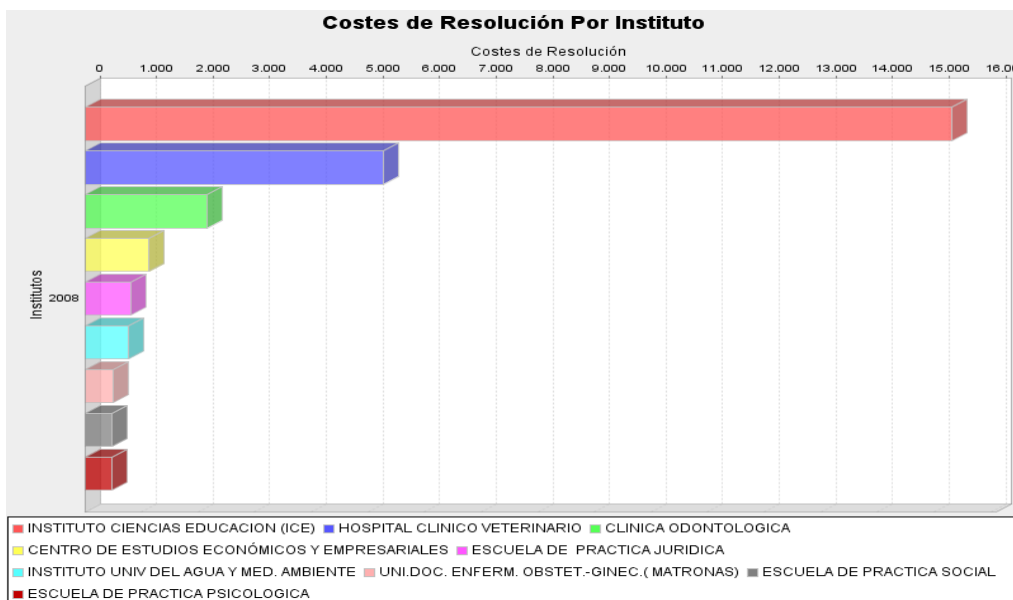
ÁRAB		
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PSICOLOGÍA BÁSICA Y METODOLOGÍA	2.625,92	0,71
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. MATEMÁTICA APLICADA	2.607,46	0,70
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. ECOLOGÍA E HIDROLOGÍA	2.599,34	0,70
FAC. MEDICINA: DEPTO. GENÉTICA Y MICROBIOLOGÍA	2.593,33	0,70
FAC. LETRAS: DEPTO. PREHIS., ARQU., H ANTIG., H.MED. Y C.Y T.HISTOR	2.568,77	0,69
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO FINANCIERO, INTERNACIONAL Y PROCESAL	2.474,59	0,67
FAC. CIENCIAS DEL DEPORTE: DEPTO. EN CONSTITUCIÓN (CAMPUS DE SAN JAVIER)	2.368,17	0,64
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PERSONALIDAD, EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO PSICOL	2.221,42	0,60
FAC. LETRAS: DEPTO. HISTORIA MODERNA, CONTEMPORÁNEA Y DE AMÉRICA	2.087,59	0,56
FAC. LETRAS: DEPTO. LITERATURA ESPAÑ., TEORA LITER. Y LITER.COM	2.074,58	0,56
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA FÍSICA	1.967,34	0,53
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL	1.963,33	0,53
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LAS CIENCIAS MATEMÁT. Y SOCIAL.	1.953,86	0,53
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. HACIENDA Y ECONOMÍA DEL SECTOR PÚBLICO	1.908,50	0,52
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LAS CIENCIAS EXPERIMENTALES	1.720,84	0,46
FAC. LETRAS: DEPTO. LENGUA ESP., LINGÜÍSTICA GEN. Y TRAD. E INTE	1.593,58	0,43
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INGENIERÍA Y TECNOLOG.COMPUTADORES	1.559,92	0,42
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA INORGÁNICA	1.522,51	0,41
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA AGRÍCOLA, GEOLOGÍA Y EDAFOLOGÍA	1.454,26	0,39
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO PRIVADO	1.403,09	0,38
FAC. VETERINARIA: DEPTO. PRODUCCIÓN ANIMAL	1.281,59	0,35
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOLOGÍA CLÁSICA	1.064,33	0,29
FAC. DERECHO: DEPTO. HISTORIA JURÍDICA Y DERECHO PENAL	1.031,59	0,28
FAC. MEDICINA: DEPTO. MEDICINA INTERNA	923,34	0,25
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA ANALÍTICA	822,69	0,22
FAC. DERECHO: DEPTO. HIST. JURID. Y DE CC. PENALES Y CRIMINOLÓG.	649,00	0,18
FAC. MEDICINA: DEPTO. CIRUGIA,PEDIATRÍA, OBST. Y GINECOL.	643,50	0,17
FAC. DERECHO: DEPTO. EN CONSTITUCIÓN (CPA)	563,42	0,15
FAC. CIENCIAS DEL DEPORTE: DEPTO. ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	470,42	0,13
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA CELULAR	0	0
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. MÉTODOS CUANTITATIVOS PARA LA ECONOMÍA	0	0
FAC. LETRAS: DEPTO. LENGUA ESPAÑOLA Y LINGÜÍSTICA GENERAL	0	0
TOTAL	370.441,84	





Coste de tareas por Instituto

Instituto	Coste	Porcentaje
INSTITUTO CIENCIAS EDUCACION (ICE)	13.839,32	54,34
HOSPITAL CLINICO VETERINARIO	5.265,85	20,68
CLINICA ODONTOLOGICA	2.157,68	8,47
CENTRO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y EMPRESARIALES	1.141,75	4,48
ESCUELA DE PRACTICA JURIDICA	807,84	3,17
INSTITUTO UNIV DEL AGUA Y MED. AMBIENTE	779,00	3,06
UNI.DOC. ENFERM. OBSTET.-GINEC.(MATRONAS)	503,25	1,98
ESCUELA DE PRACTICA SOCIAL	489,67	1,92
ESCUELA DE PRACTICA PSICOLOGICA	484,34	1,90
UNIVERSIDAD DEL MAR	0	0
TOTAL	25.468,70	



El objetivo de este indicador es conocer el coste de las tareas que se resuelven para las unidades que las solicitan.

Al igual que nos hemos encontrado con los indicadores particulares de horas de resolución del eje2, se observa que no se está informando correctamente por parte de los informáticos de las horas de resolución y por tanto se ve afectado el coste de las tareas ya que en este interviene las horas de resolución, lo que lleva a que este dato no sea objetivo.

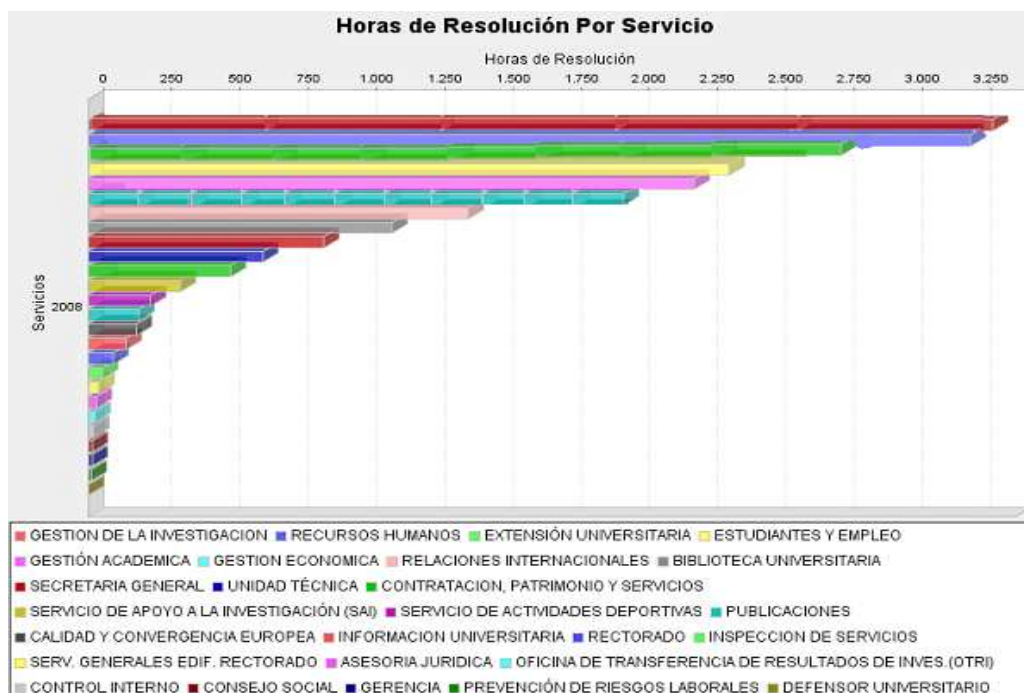
Se observa que no tiene por que haber correspondencia entre los ranking de tareas, costes y horas de resolución ya que miden cosas distintas e intervienen parámetros distintos, así por ejemplo a la hora de obtener el coste de una tarea se hace en base a las horas de resolución y al coste por hora del informático/s involucrados en la resolución de la misma.



I6.3 Total Horas de Resolución por unidad: centro/servicio/otros (desglosando a nivel unidad) (2008)

Horas de resolución por Servicio

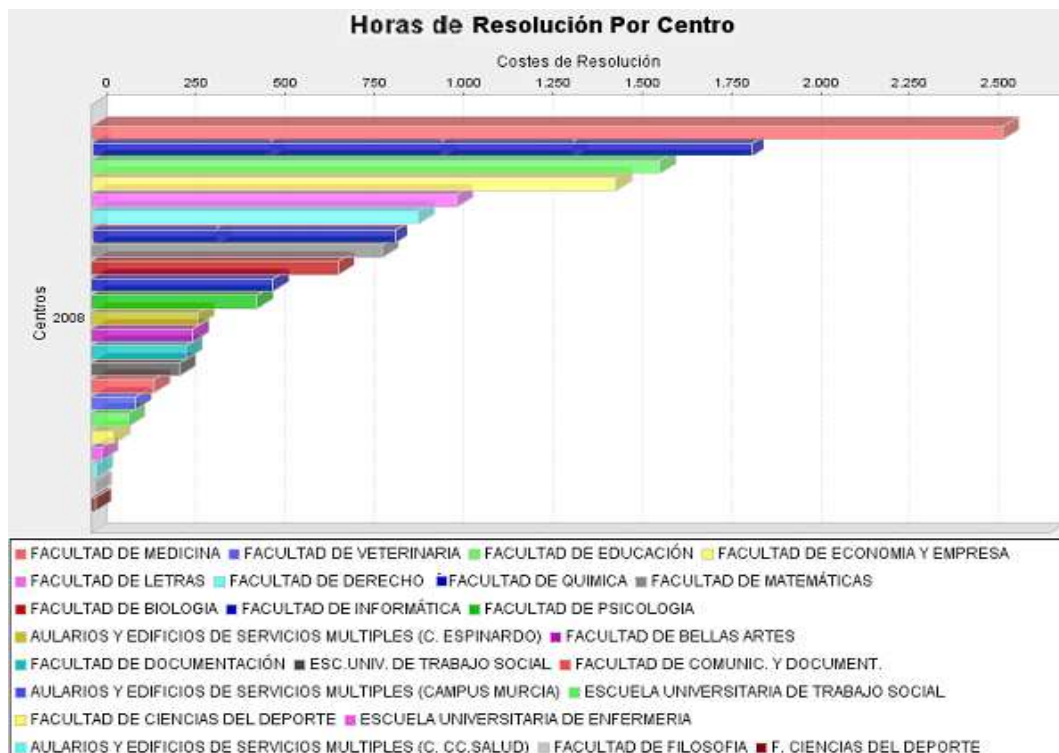
Servicio	Horas	Porcentaje
GESTION DE LA INVESTIGACION	3.312,11	15,40
RECURSOS HUMANOS	3.187,18	14,82
EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	2.746,39	12,77
ESTUDIANTES Y EMPLEO	2.303,30	10,71
GESTIÓN ACADEMICA	2.162,93	10,06
GESTION ECONOMICA	1.919,21	8,93
RELACIONES INTERNACIONALES	1.360,05	6,33
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	1.112,91	5,18
SECRETARIA GENERAL	864,57	4,02
CONTRATACION, PATRIMONIO Y SERVICIOS	631,20	2,94
UNIDAD TÉCNICA	519,19	2,41
SERVICIO DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN (SAI)	338,99	1,58
SERVICIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS	231,09	1,07
PUBLICACIONES	186,06	0,87
CALIDAD Y CONVERGENCIA EUROPEA	178,52	0,83
INFORMACION UNIVERSITARIA	139,89	0,65
RECTORADO	92,38	0,43
INSPECCION DE SERVICIOS	52,27	0,24
OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVES,(OTRI)	39,33	0,18
SERVICIOS GENERALES EDIFICIO RECTORADO	29,58	0,14
ASESORIA JURIDICA	24,50	0,11
CONTROL INTERNO	22,33	0,10
CONSEJO SOCIAL	16,84	0,08
GERENCIA	14,25	0,07
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	12,64	0,06
DEFENSOR UNIVERSITARIO	2,66	0,01
TOTAL	21.500,37	0





Horas de resolución por Centro

Centro	Horas	Porcentaje
FACULTAD DE MEDICINA	2.554,46	17,89
FACULTAD DE VETERINARIA	1.817,48	12,73
FACULTAD DE EDUCACIÓN	1.513,42	10,60
FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA	1.439,28	10,08
FACULTAD DE LETRAS	1.025,38	7,18
FACULTAD DE DERECHO	918,20	6,43
FACULTAD DE QUIMICA	880,25	6,16
FACULTAD DE MATEMÁTICAS	817,43	5,72
FACULTAD DE BIOLOGIA	692,85	4,85
FACULTAD DE INFORMÁTICA	511,32	3,58
FACULTAD DE PSICOLOGIA	467,03	3,27
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (C. ESPINARDO)	300,72	2,11
FACULTAD DE BELLAS ARTES	286,90	2,01
FACULTAD DE DOCUMENTACIÓN	269,07	1,88
ESC.UNIV. DE TRABAJO SOCIAL	250,18	1,75
FACULTAD DE COMUNIC. Y DOCUMENT.	168,63	1,18
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (CAMPUS MURCIA)	125,05	0,88
ESCUELA UNIVERSITARIA DE TRABAJO SOCIAL	106,49	0,75
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE	75,71	0,53
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ENFERMERIA	31,71	0,22
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (C. CC.SALUD)	15,69	0,11
FACULTAD DE FILOSOFIA	13,91	0,10
Total	14.281,16	





Horas de resolución por Departamento

Departamento	Horas	Porcentaje
FAC. VETERINARIA: DEPTO. TECNOLOGÍA DE LOS ALIM., NUTRI. Y BROMATO.	1.118,00	9,98
FAC. MATEMÁTICAS: DEPTO. MATEMÁTICAS	517,64	4,62
FAC. MEDICINA: DEPTO. ANATOMÍA HUMANA Y PSICOBIOLOGÍA	480,11	4,28
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA Y ORGANIZACIÓN ESCOLAR	442,27	3,95
FAC. MEDICINA: DEPTO. FISIOTERAPIA	357,66	3,19
FAC. QUÍMICA: DEPTO. FÍSICA	320,63	2,86
FAC. DOCUMENTACIÓN: DEPTO. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	269,07	2,40
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INGEN. INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	261,39	2,33
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. MÉTODOS CUANTITATIVOS ECONOMÍA Y EMPRESA	255,95	2,28
FAC. BELLAS ARTES: DEPTO. BELLAS ARTES	244,59	2,18
FAC. VETERINARIA: DEPTO. ZOOLOGÍA Y ANTROPOLOGÍA FÍSICA	244,54	2,18
FAC. MEDICINA: DEPTO. FISIOLÓGIA	221,64	1,98
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOLOGÍA INGLESA	205,91	1,84
FAC. MATEMÁTICAS: DEPTO. ESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN OPERATIVA	203,32	1,81
FAC. MEDICINA: DEPTO. ANATOMÍA Y ANAT.PATOL.COMPAR.	199,45	1,78
FAC. MEDICINA: DEPTO. CIENCIAS SOCIO-SANITARIAS	195,02	1,74
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y FINANZAS	182,40	1,63
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA CELULAR E HISTOLOGÍA	180,26	1,61
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ECONOMÍA APLICADA	177,41	1,58
FAC. MEDICINA: DEPTO. BIOQUÍMICA Y BIOLOGIA MOLECULAR B E INMUNOLOG	173,87	1,55
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOQUÍMICA Y BIOLOGÍA MOLECULAR A	158,07	1,41
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA VEGETAL	154,55	1,38
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. EXPRESIÓN PLÁSTICA, MUSICAL Y DINÁMICA	154,04	1,37
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ECONOMÍA FINANCIERA Y CONTABILIDAD	153,30	1,37
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. SOCIOLOGÍA Y POLÍTICA SOCIAL	146,01	1,30
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. FUNDAMENTOS DEL ANÁLISIS ECONÓMICO	140,07	1,25
FAC. DERECHO: DEPTO. FUNDAMENTOS DEL ORDEN JURÍDICO Y CONSTITUCIN.	136,98	1,22
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INFORMÁTICA Y SISTEMAS	134,32	1,20
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO ADMINISTRATIVO	133,07	1,19
FAC. VETERINARIA: DEPTO. MEDICINA Y CIRUGÍA ANIMAL	131,59	1,17
FAC. MEDICINA: DEPTO. FARMACOLOGÍA	131,50	1,17
FAC. MEDICINA: DEPTO. DERMAT., ESTOMAT. RAD. Y MED. FIS.	123,77	1,10
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. TEORÍA E HISTORIA DE LA EDUCACIÓN	123,35	1,10
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA ORGÁNICA	123,21	1,10
FAC. QUÍMICA: DEPTO. INGENIERÍA QUÍMICA	119,90	1,07
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PSICOLOGÍA EVOLUTIVA Y DE LA EDUCACIÓN	111,89	1,00
FAC. MEDICINA: DEPTO. OFTALMOLOGÍA, OTORRINOL. Y ANAT.PATOLOG.	110,14	0,98
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LA LENGUA Y LA LITERATURA	109,20	0,97
FAC. FILOSOFÍA: DEPTO. FILOSOFÍA	107,57	0,96
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO EN EDU	104,08	0,93
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO FINANCIERO, INTERNACIONAL Y PROCESAL	103,72	0,93
FAC. LETRAS: DEPTO. GEOGRAFÍA	101,56	0,91
FAC. MEDICINA: DEPTO. GENÉTICA Y MICROBIOLOGÍA	100,77	0,90
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOLOGÍA FRANCESA, ROMÁNICA, ITALIANA Y ÁRAB	99,41	0,89
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. ECOLOGÍA E HIDROLOGÍA	98,58	0,88
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. COMERCIALIZACIÓN E	97,65	0,87

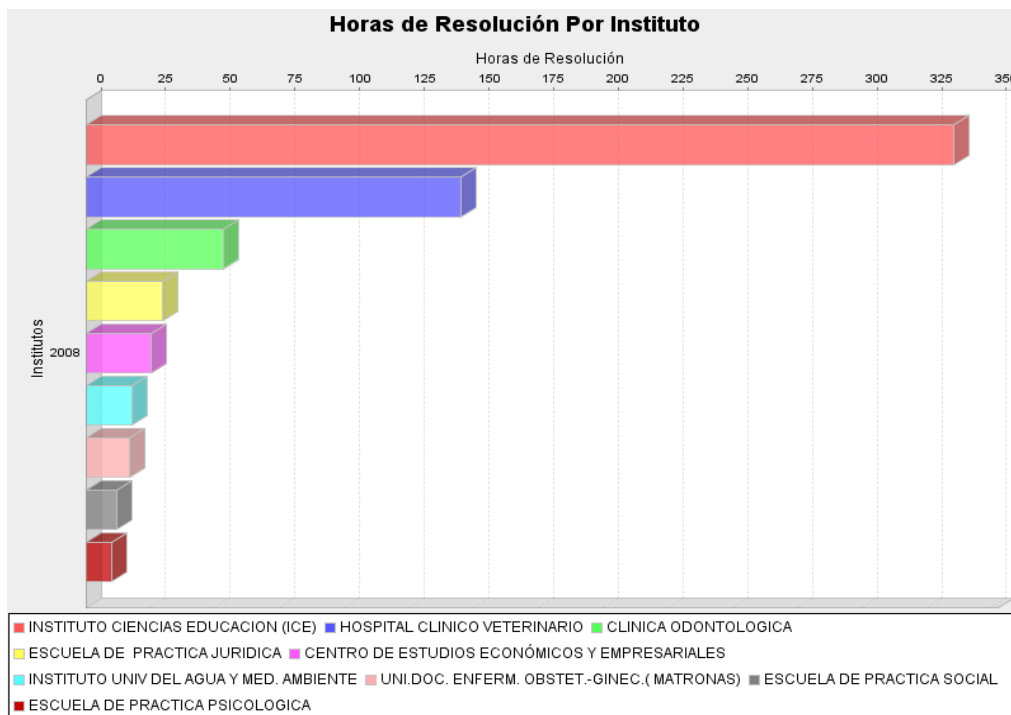


INVESTIGACIÓN DE MERCADOS		
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL	94,90	0,85
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO CIVIL	94,74	0,85
FAC. LETRAS: DEPTO. HISTORIA DEL ARTE	94,61	0,84
FAC. VETERINARIA: DEPTO. SANIDAD ANIMAL	89,51	0,80
FAC. MEDICINA: DEPTO. PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA SOCIAL	83,42	0,74
FAC. LETRAS: DEPTO. LITERATURA ESPAÑ., TEORA LITER. Y LITER.COM	80,82	0,72
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PSICOLOGÍA BÁSICA Y METODOLOGÍA	78,45	0,70
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LAS CIENCIAS EXPERIMENTALES	75,48	0,67
FAC. LETRAS: DEPTO. PREHIS., ARQU.,H ANTIG.,H.MED. Y C.Y T.HISTOR	74,77	0,67
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PERSONALIDAD, EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO PSICOL	70,39	0,63
FAC. LETRAS: DEPTO. HISTORIA MODERNA, CONTEMPORÁNEA Y DE AMÉRICA	70,34	0,63
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LAS CIENCIAS MATEMÁT. Y SOCIAL.	66,99	0,60
FAC. CIENCIAS DEL DEPORTE: DEPTO. EN CONSTITUCIÓN (CAMPUS DE SAN JAVIER)	63,41	0,57
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA FÍSICA	63,37	0,57
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. MATEMÁTICA APLICADA	63,21	0,56
FAC. LETRAS: DEPTO. LENGUA ESP., LINGÜÍSTICA GEN. Y TRAD. E INTE	62,91	0,56
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA INORGÁNICA	54,27	0,48
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. HACIENDA Y ECONOMÍA DEL SECTOR PÚBLICO	53,99	0,48
FAC. VETERINARIA: DEPTO. PRODUCCIÓN ANIMAL	50,96	0,45
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA AGRÍCOLA, GEOLOGÍA Y EDAFOLOGÍA	49,79	0,44
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO PRIVADO	49,73	0,44
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOLOGÍA CLÁSICA	46,98	0,42
FAC. DERECHO: DEPTO. HISTORIA JURÍDICA Y DERECHO PENAL	39,11	0,35
FAC. DERECHO: DEPTO. HIST. JURID. Y DE CC. PENALES Y CRIMINOLÓG.	35,55	0,32
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INGENIERÍA Y TECNOLOG.COMPUTADORES	32,24	0,29
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA ANALÍTICA	25,29	0,23
FAC. DERECHO: DEPTO. EN CONSTITUCIÓN (CPA)	25,25	0,23
FAC. MEDICINA: DEPTO. MEDICINA INTERNA	23,66	0,21
FAC. MEDICINA: DEPTO. CIRUGIA,PEDIATRÍA, OBST. Y GINECOL.	20,23	0,18
FAC. CIENCIAS DEL DEPORTE: DEPTO. ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	11,72	0,10
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA CELULAR	0	0
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. MÉTODOS CUANTITATIVOS PARA LA ECONOMÍA	0	0
FAC. LETRAS: DEPTO. LENGUA ESPAÑOLA Y LINGÜÍSTICA GENERAL	0	0
TOTAL	11.205,52	



Horas de resolución por Instituto

Instituto	Horas	Porcentaje
INSTITUTO CIENCIAS EDUCACION (ICE)	306,02	49,65
HOSPITAL CLINICO VETERINARIO	145,00	23,53
CLINICA ODONTOLOGICA	53,09	8,61
ESCUELA DE PRACTICA JURIDICA	29,91	4,85
CENTRO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y EMPRESARIALES	25,49	4,14
INSTITUTO UNIV DEL AGUA Y MED. AMBIENTE	17,88	2,90
UNI.DOC. ENFERM. OBSTET.-GINEC.(MATRONAS)	17,17	2,79
ESCUELA DE PRACTICA SOCIAL	11,92	1,93
ESCUELA DE PRACTICA PSICOLOGICA	9,84	1,60
UNIVERSIDAD DEL MAR	0	0
TOTAL	616,32	



El objetivo de este indicador es conocer la dedicación de ATICA a la resolución de tareas de las distintas unidades.

Al igual que nos hemos encontrado con los indicadores particulares de horas de resolución del eje2, se observa que no se está informando correctamente por parte de los informáticos de las horas de resolución, lo que lleva a que este dato no sea objetivo.

De la información obtenida se desprende que a nivel de “Servicios” ha habido una especial dedicación por parte de ATICA a Gestión de la Investigación con 3312,11 horas dedicadas a resolución de tareas, seguido por Recursos Humanos con 3187,18 horas, Extensión Universitaria con 2746,39 horas, Estudiantes y Empleo con 2303,3 horas y



Gestión Académica con 2162,93 horas muy seguido por Gestión Económica con 1919,21 horas.

A nivel de Centro, para el 2008, se observa que ha habido una especial dedicación por parte de ATICA a: La Facultad de Medicina con 2554,6 horas dedicadas a resolución de tareas, seguido por la Facultad de Veterinaria (1817,48), Educación (1513,42 horas) y a continuación las Facultades de Economía y Empresa (1439,28) y Letras (1025,38).

El dato a nivel de Departamentos, muestra que para el 2008 los departamentos con más dedicación por parte de ATICA son: El Departamento de Tecnología de los Alimentos, Nutri. y Bromato con una dedicación de 1.118 horas, seguido del Departamento de Matemáticas con una dedicación de 517,64 horas y de los Departamentos de Anatomía Humana y Psicobiología (480,11 horas), Didáctica y Organización Escolar (442,27 horas) y Fisioterapia (357,66 horas).

Por último a nivel de Instituto destacan el ICE con una dedicación de 306,02 horas y el Hospital Clínico Veterinario con una dedicación de 145 horas.

**16.4 Evolución tareas solicitadas por unidad: centro/servicio/otros (periodo 2007-2008).****Evolución tareas solicitadas por servicio.**

Servicio	2008	%	2007	%	Evolución
RECURSOS HUMANOS	1.527	13,71	1.136	10,76	2,96
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	1.323	11,88	1.095	10,37	1,51
GESTION ECONOMICA	1.259	11,31	1.289	12,21	-0,90
GESTION ACADEMICA	990	8,89	1.120	10,61	-1,71
EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	922	8,28	1.008	9,54	-1,27
ESTUDIANTES Y EMPLEO	829	7,44	507	4,8	2,64
GESTIÓN DE LA INVESTIGACION	818	7,35	584	5,53	1,82
RELACIONES INTERNACIONALES	790	7,09	766	7,25	-0,16
SECRETARIA GENERAL	647	5,81	477	4,52	1,29
CONTRATACION, PATRIMONIO Y SERVICIOS	369	3,31	398	3,77	-0,46
SERVICIO DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN (SAI)	361	3,24	404	3,83	-0,58
UNIDAD TÉCNICA	266	2,39	293	2,77	-0,39
SERVICIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS	228	2,05	213	2,02	0,03
INFORMACION UNIVERSITARIA	162	1,45	189	1,79	-0,33
CALIDAD Y CONVERGENCIA EUROPEA	139	1,25	133	1,26	-0,01
PUBLICACIONES	117	1,05	62	0,59	0,46
RECTORADO	107	0,96	396	3,75	-2,79
INSPECCION DE SERVICIOS	52	0,47	71	0,67	-0,21
SERVICIOS GENERALES EDIFICIO RECTORADO	52	0,47	68	0,64	-0,18
GERENCIA	42	0,38	192	1,82	-1,44
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	38	0,34	30	0,28	0,06
CONTROL INTERNO	34	0,31	39	0,37	-0,06
ASESORIA JURIDICA	30	0,27	23	0,22	0,05
CONSEJO SOCIAL	15	0,13	43	0,41	-0,27
OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVES.(OTRI)	10	0,09	14	0,13	-0,04
DEFENSOR UNIVERSITARIO	9	0,08	11	0,1	-0,02
TOTAL	11.136		10.561		



Evolución tareas solicitadas por Centro

Centro	2008	%	2007	%	Evolución
FACULTAD DE MEDICINA	1.970	15,11	1.859	15,83	-0,72
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA	1.684	12,92	1.407	11,98	0,94
FACULTAD DE EDUCACIÓN	1.544	11,84	1.260	10,73	1,11
FACULTAD DE LETRAS	1.201	9,21	1.289	10,97	-1,76
FACULTAD DE VETERINARIA	974	7,47	762	6,49	0,98
FACULTAD DE DERECHO	918	7,04	980	8,34	-1,30
FACULTAD DE QUÍMICA	890	6,83	812	6,91	-0,09
FACULTAD DE BIOLOGÍA	798	6,12	706	6,01	0,11
FACULTAD DE INFORMÁTICA	589	4,52	569	4,84	-0,33
FACULTAD DE PSICOLOGÍA	563	4,32	638	5,43	-1,11
FACULTAD DE MATEMÁTICAS	345	2,65	321	2,73	-0,09
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (C. ESPINARDO)	332	2,55	148	1,26	1,29
FACULTAD DE COMUNIC. Y DOCUMENT.	222	1,70	189	1,61	0,09
FACULTAD DE DOCUMENTACIÓN	211	1,62	183	1,56	0,06
ESC.UNIV. DE TRABAJO SOCIAL	184	1,41	120	1,02	0,39
FACULTAD DE BELLAS ARTES	144	1,10	143	1,22	-0,11
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (CAMPUS MURCIA)	143	1,10	103	0,88	0,22
ESCUELA UNIV. DE TRABAJO SOCIAL	138	1,06	111	0,95	0,11
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE	75	0,58	34	0,29	0,29
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ENFERMERIA	68	0,52	52	0,44	0,08
FACULTAD DE FILOSOFIA	24	0,18	37	0,32	-0,13
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (C. CC.SALUD)	21	0,16	22	0,19	-0,03
Total	13.038		11.745		

Evolución tareas solicitadas por Departamento

Departamento	2008	%	2007	%	Evolución
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA Y ORGANIZACIÓN ESCOLAR	323	3,39	201	2,41	0,98
FAC. VETERINARIA: DEPTO. TECNOLOGÍA DE LOS ALIM., NUTRI. Y BROMATO.	323	3,39	243	2,92	0,47
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y FINANZAS	270	2,84	186	2,23	0,60
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INGEN.INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	244	2,56	247	2,97	-0,40
FAC. MEDICINA: DEPTO. ANATOMÍA HUMANA Y PSICOBIOLOGÍA	237	2,49	214	2,57	-0,08
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOLOGÍA INGLESA	231	2,43	218	2,62	-0,19
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. MÉTODOS CUANTITATIVOS ECONOMÍA Y EMPRESA	222	2,33	53	0,64	1,69
FAC. MEDICINA: DEPTO. CIENCIAS SOCIO-SANITARIAS	215	2,26	193	2,32	-0,06
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA VEGETAL	212	2,23	171	2,05	0,17
FAC. DOCUMENTACIÓN: DEPTO. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	211	2,22	179	2,15	0,07
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ECONOMÍA FINANCIERA Y CONTABILIDAD	204	2,14	150	1,8	0,34
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA CELULAR E HISTOLOGÍA	195	2,05	68	0,82	1,23
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ECONOMÍA APLICADA	195	2,05	104	1,25	0,80
FAC. MEDICINA: DEPTO. FISIOLÓGIA	192	2,02	154	1,85	0,17
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA ORGÁNICA	169	1,77	128	1,54	0,24
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. TEORÍA E HISTORIA DE LA EDUCACIÓN	167	1,75	136	1,63	0,12



FAC. QUÍMICA: DEPTO. FÍSICA	163	1,71	150	1,8	-0,09
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. FUNDAMENTOS DEL ANÁLISIS ECONÓMICO	162	1,7	133	1,6	0,10
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. EXPRESIÓN PLÁSTICA, MUSICAL Y DINÁMICA	162	1,7	171	2,05	-0,35
FAC. FILOSOFÍA: DEPTO. FILOSOFÍA	161	1,69	157	1,89	-0,19
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PSICOLOGÍA EVOLUTIVA Y DE LA EDUCACIÓN	159	1,67	146	1,75	-0,08
FAC. MATEMÁTICAS: DEPTO. MATEMÁTICAS	157	1,65	159	1,91	-0,26
FAC. VETERINARIA: DEPTO. ZOOLOGÍA Y ANTROPOLOGÍA FÍSICA	155	1,63	116	1,39	0,23
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INFORMÁTICA Y SISTEMAS	154	1,62	118	1,42	0,20
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. SOCIOLOGÍA Y POLÍTICA SOCIAL	149	1,56	129	1,55	0,02
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOQUÍMICA Y BIOLOGÍA MOLECULAR A	148	1,55	124	1,49	0,07
FAC. MEDICINA: DEPTO. FARMACOLOGÍA	147	1,54	91	1,09	0,45
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LA LENGUA Y LA LITERATURA	142	1,49	151	1,81	-0,32
FAC. VETERINARIA: DEPTO. SANIDAD ANIMAL	141	1,48	99	1,19	0,29
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOLOGÍA FRANCESA, ROMÁNICA, ITALIANA Y ÁRAB	140	1,47	141	1,69	-0,22
FAC. MEDICINA: DEPTO. GENÉTICA Y MICROBIOLOGÍA	135	1,42	122	1,46	-0,05
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL	133	1,4	187	2,25	-0,85
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO ADMINISTRATIVO	126	1,32	127	1,52	-0,20
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO EN EDU	123	1,29	111	1,33	-0,04
FAC. VETERINARIA: DEPTO. MEDICINA Y CIRUGÍA ANIMAL	119	1,25	76	0,91	0,34
FAC. MEDICINA: DEPTO. DERMAT., ESTOMAT. RAD. Y MED. FIS.	119	1,25	105	1,26	-0,01
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO FINANCIERO, INTERNACIONAL Y PROCESAL	116	1,22	84	1,01	0,21
FAC. QUÍMICA: DEPTO. INGENIERÍA QUÍMICA	113	1,19	87	1,04	0,14
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. COMERCIALIZACIÓN E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	112	1,18	91	1,09	0,08
FAC. LETRAS: DEPTO. HISTORIA DEL ARTE	107	1,12	81	0,97	0,15
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. ECOLOGÍA E HIDROLOGÍA	107	1,12	93	1,12	0,01
FAC. LETRAS: DEPTO. PREHIS., ARQU., H. ANTIG., H. MED. Y C. Y T. HISTOR	103	1,08	106	1,27	-0,19
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PSICOLOGÍA BÁSICA Y METODOLOGÍA	102	1,07	132	1,59	-0,51
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA AGRÍCOLA, GEOLOGÍA Y EDAFOLOGÍA	99	1,04	92	1,1	-0,07
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LAS CIENCIAS MATEMÁT. Y SOCIAL.	98	1,03	95	1,14	-0,11
FAC. MEDICINA: DEPTO. BIOQUÍMICA Y BIOLOGÍA MOLECULAR B E INMUNOLOG	96	1,01	147	1,77	-0,76
FAC. LETRAS: DEPTO. LENGUA ESP., LINGÜÍSTICA GEN. Y TRAD. E INTE	95	1	51	0,61	0,39
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA INORGÁNICA	94	0,99	96	1,15	-0,17
FAC. MEDICINA: DEPTO. FISIOTERAPIA	94	0,99	67	0,8	0,18
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LAS CIENCIAS EXPERIMENTALES	92	0,97	63	0,76	0,21
FAC. DERECHO: DEPTO. FUNDAMENTOS DEL ORDEN JURÍDICO Y CONSTITUCIN.	90	0,95	113	1,36	-0,41
FAC. LETRAS: DEPTO. GEOGRAFÍA	89	0,93	115	1,38	-0,45
FAC. BELLAS ARTES: DEPTO. BELLAS ARTES	83	0,87	62	0,74	0,13
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. HACIENDA Y ECONOMÍA DEL SECTOR PÚBLICO	82	0,86	88	1,06	-0,20
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOLOGÍA CLÁSICA	78	0,82	116	1,39	-0,57
FAC. MATEMÁTICAS: DEPTO. ESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN OPERATIVA	78	0,82	57	0,68	0,13



FAC. MEDICINA: DEPTO. PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA SOCIAL	77	0,81	61	0,73	0,08
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO CIVIL	76	0,8	29	0,35	0,45
FAC. MEDICINA: DEPTO. ANATOMÍA Y ANAT.PATOL.COMPAR.	72	0,76	39	0,47	0,29
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA FÍSICA	71	0,75	64	0,77	-0,02
FAC. LETRAS: DEPTO. LITERATURA ESPAÑ., TEORA LITER. Y LITER.COM	70	0,74	78	0,94	-0,20
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PERSONALIDAD, EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO PSICOL	69	0,72	106	1,27	-0,55
FAC. MEDICINA: DEPTO. OFTALMOLOGÍA, OTORRINOL. Y ANAT.PATOLOG.	69	0,72	58	0,7	0,03
FAC. LETRAS: DEPTO. HISTORIA MODERNA, CONTEMPORÁNEA Y DE AMÉRICA	69	0,72	60	0,72	0
FAC. CIENCIAS DEL DEPORTE: DEPTO. EN CONSTITUCIÓN (CAMPUS DE SAN JAVIER)	61	0,64	26	0,31	0,33
FAC. VETERINARIA: DEPTO. PRODUCCIÓN ANIMAL	59	0,62	51	0,61	0,01
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO PRIVADO	55	0,58	76	0,91	-0,34
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA ANALÍTICA	54	0,57	52	0,62	-0,06
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INGENIERÍA Y TECNOLOG.COMPUTADORES	50	0,53	63	0,76	-0,23
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. MATEMÁTICA APLICADA	48	0,5	19	0,23	0,28
FAC. DERECHO: DEPTO. HISTORIA JURÍDICA Y DERECHO PENAL	44	0,46	94	1,13	-0,67
FAC. MEDICINA: DEPTO. MEDICINA INTERNA	41	0,43	45	0,54	-0,11
FAC. DERECHO: DEPTO. HIST. JURID. Y DE CC. PENALES Y CRIMINOLÓG.	40	0,42	0	0	0,42
FAC. DERECHO: DEPTO. EN CONSTITUCIÓN (CPA)	31	0,33	44	0,53	-0,20
FAC. MEDICINA: DEPTO. CIRUGIA,PEDIATRÍA, OBST. Y GINECOL.	22	0,23	23	0,28	-0,05
FAC. CIENCIAS DEL DEPORTE: DEPTO. ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	12	0,13	0	0	0,13
FAC. LETRAS: DEPTO. LENGUA ESPAÑOLA Y LINGÜÍSTICA GENERAL	0	0	55	0,66	-0,66
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA CELULAR	0	0	72	0,86	-0,86
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. MÉTODOS CUANTITATIVOS PARA LA ECONOMÍA	0	0	119	1,43	-1,43
TOTAL	9.523		8.328		

Evolución en tareas por Instituto

Instituto	2008	%	2007	%	Evolución
INSTITUTO CIENCIAS EDUCACION (ICE)	262	44,94	169	34,14	10,8
HOSPITAL CLINICO VETERINARIO	110	18,87	114	23,03	-4,16
CLINICA ODONTOLOGICA	65	11,15	87	17,58	-6,43
ESCUELA DE PRACTICA JURIDICA	42	7,2	45	9,09	-1,89
UNI.DOC. ENFERM. OBSTET.-GINEC.(MATRONAS)	33	5,66	11	2,22	3,44
INSTITUTO UNIV DEL AGUA Y MED. AMBIENTE	23	3,95	20	4,04	-0,10
CENTRO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y EMPRESARIALES	22	3,77	5	1,01	2,76
ESCUELA DE PRACTICA SOCIAL	13	2,23	25	5,05	-2,82
ESCUELA DE PRACTICA PSICOLOGICA	13	2,23	11	2,22	0,01
UNIVERSIDAD DEL MAR	0	0	8	1,62	-1,62
TOTAL	583		495		

El objetivo de este indicador es conocer la evolución en volumen de tareas que han sufrido las distintas unidades.



16.5 Evolución costes tareas por unidad: centro/servicio/otros (periodo 2007-2008).
Evolución costes tareas por servicio.

Servicio	2008	%	2007	%	Evolución
GESTION DE LA INVESTIGACION	165.086,26	16,39	75.838,73	8,99	7,41
RECURSOS HUMANOS	157.762,51	15,67	159.050,41	18,85	-3,18
EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	134.937,30	13,40	84.052,04	9,96	3,44
ESTUDIANTES Y EMPLEO	114.543,92	11,37	68.834,02	8,16	3,22
GESTIÓN ACADÉMICA	105.651,36	10,49	217.131,26	25,73	-15,24
GESTION ECONOMICA	91.269,72	9,06	2.293,67	0,27	8,79
RELACIONES INTERNACIONALES	64.488,40	6,40	70.016,39	8,30	-1,89
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	40.153,76	3,99	30.661,51	3,63	0,35
SECRETARIA GENERAL	36.731,13	3,65	33.075,23	3,92	-0,27
CONTRATACION, PATRIMONIO Y SERVICIOS	22.946,62	2,28	14.113,30	1,67	0,61
UNIDAD TÉCNICA	17.482,55	1,74	10.985,46	1,30	0,43
SERVICIO DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN (SAI)	12.510,87	1,24	14.012,50	1,66	-0,42
SERVICIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS	9.091,30	0,90	9.126,17	1,08	-0,18
PUBLICACIONES	8.669,49	0,86	3.812,85	0,45	0,41
CALIDAD Y CONVERGENCIA EUROPEA	7.170,34	0,71	8.673,43	1,03	-0,32
INFORMACION UNIVERSITARIA	6.144,94	0,61	11.779,10	1,40	-0,79
RECTORADO	3.675,54	0,37	15.962,01	1,89	-1,53
INSPECCION DE SERVICIOS	2.615,78	0,26	4.644,09	0,55	-0,29
OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVES.(OTRI)	1.247,33	0,12	552,00	0,07	0,06
SERVICIOS GENERALES EDIFICIO RECTORADO	1.140,34	0,11	1.701,33	0,20	-0,09
ASESORIA JURIDICA	1.066,17	0,11	467,50	0,06	0,05
CONTROL INTERNO	893,26	0,09	1.866,17	0,22	-0,13
CONSEJO SOCIAL	643,50	0,06	881,34	0,10	-0,04
GERENCIA	510	0,05	3.674,25	0,44	-0,38
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	421,68	0,04	514,33	0,06	-0,02
DEFENSOR UNIVERSITARIO	126,33	0,01	148,67	0,02	-0,01
TOTAL	1.006.980,4		843.867,76		0



Evolución costes tareas solicitadas por Centro

Centro	2008	%	2007	%	Evolución
FACULTAD DE MEDICINA	83.608,37	17,34	70.078,34	17,02	0,32
FACULTAD DE VETERINARIA	71.601,90	14,85	71.705,46	17,41	-2,57
FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA	47.715,80	9,89	42.853,97	10,41	-0,51
FACULTAD DE EDUCACIÓN	46.499,46	9,64	39.982,64	9,71	-0,07
FACULTAD DE MATEMÁTICAS	35.797,83	7,42	15.704,43	3,81	3,61
FACULTAD DE QUIMICA	30.628,63	6,35	16.613,53	4,03	2,32
FACULTAD DE LETRAS	29.813,67	6,18	44.357,85	10,77	-4,59
FACULTAD DE DERECHO	27.116,81	5,62	26.726,01	6,49	-0,87
FACULTAD DE BIOLOGIA	19.475,71	4,04	15.857,92	3,85	0,19
FACULTAD DE INFORMÁTICA	19.361,70	4,01	13.252,97	3,22	0,80
FACULTAD DE PSICOLOGIA	13.920,46	2,89	14.447,56	3,51	-0,62
FACULTAD DE DOCUMENTACIÓN	10.613,42	2,20	7.684,77	1,87	0,33
FACULTAD DE BELLAS ARTES	9.565,12	1,98	9.854,60	2,39	-0,41
ESC.UNIV. DE TRABAJO SOCIAL	8.556,60	1,77	4.314,78	1,05	0,73
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (C. ESPINARDO)	8.401,67	1,74	3.226,33	0,78	0,96
FACULTAD DE COMUNIC. Y DOCUMENT.	6.645,93	1,38	5.967,35	1,45	-0,07
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (CAMPUS MURCIA)	4.265,85	0,88	2.002,67	0,49	0,40
ESCUELA UNIVERSITARIA DE TRABAJO SOCIAL	3.532,50	0,73	2.666,25	0,65	0,08
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE	2.859,59	0,59	1.161,83	0,28	0,31
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ENFERMERIA	1.330,52	0,28	1.278,94	0,31	-0,03
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (C. CC.SALUD)	491,33	0,10	1.080,67	0,26	-0,16
FACULTAD DE FILOSOFIA	485,42	0,10	954,51	0,23	-0,13
Total	482.288,29		411.773,38		

Evolución costes tareas solicitadas por Departamento

Departamento	2008	%	2007	%	Evolución
FAC. VETERINARIA: DEPTO. TECNOLOGÍA DE LOS ALIM., NUTRI. Y BROMATO.	51.148,35	13,81	48.308,58	16,45	-2,65
FAC. MATEMÁTICAS: DEPTO. MATEMÁTICAS	23.693,91	6,40	10.709,99	3,65	2,75
FAC. MEDICINA: DEPTO. ANATOMÍA HUMANA Y PSICOBIOLOGÍA	21.352,30	5,76	21.443,74	7,30	-1,54
FAC. MEDICINA: DEPTO. FISIOTERAPIA	11.596,58	3,13	1.304,67	0,44	2,69
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA Y ORGANIZACIÓN ESCOLAR	11.524,25	3,11	3.586,44	1,22	1,89
FAC. QUÍMICA: DEPTO. FÍSICA	11.358,28	3,07	4.092,17	1,39	1,67
FAC. DOCUMENTACIÓN: DEPTO. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	10.613,42	2,87	7.626,77	2,60	0,27
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. MÉTODOS CUANTITATIVOS ECONOMÍA Y EMPRESA	9.709,08	2,62	2.082,51	0,71	1,91
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INGEN.INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	8.886,51	2,40	5.337,52	1,82	0,58
FAC. MATEMÁTICAS: DEPTO. ESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN OPERATIVA	8.206,52	2,22	1.339,25	0,46	1,76
FAC. BELLAS ARTES: DEPTO. BELLAS ARTES	7.975,19	2,15	7.314,50	2,49	-0,34
FAC. MEDICINA: DEPTO. FISIOLÓGIA	6.986,41	1,89	5.130,09	1,75	0,14
FAC. MEDICINA: DEPTO. CIENCIAS SOCIO-SANITARIAS	6.367,03	1,72	5.198,35	1,77	-0,05
FAC. MEDICINA: DEPTO. ANATOMÍA Y ANAT.PATOL.COMPAR.	6.111,01	1,65	7.068,92	2,41	-0,76
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ECONOMÍA APLICADA	5.590,16	1,51	2.027,36	0,69	0,82
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y FINANZAS	5.510,85	1,49	4.272,94	1,46	0,03



FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INFORMÁTICA Y SISTEMAS	5.510,68	1,49	3.644,61	1,24	0,25
FAC. VETERINARIA: DEPTO. ZOOLOGÍA Y ANTRPOLOGÍA FÍSICA	5.428,58	1,47	11.298,77	3,85	-2,38
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOLOGÍA INGLESA	5.307,83	1,43	3.106,43	1,06	0,37
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA CELULAR E HISTOLOGÍA	4.707,75	1,27	1.656,08	0,56	0,71
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. EXPRESIÓN PLÁSTICA, MUSICAL Y DINÁMICA	4.598,60	1,24	2.848,10	0,97	0,27
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ECONOMÍA FINANCIERA Y CONTABILIDAD	4.584,10	1,24	2.961,50	1,01	0,23
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. SOCIOLOGÍA Y POLÍTICA SOCIAL	4.504,00	1,22	3.373,42	1,15	0,07
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. FUNDAMENTOS DEL ANÁLISIS ECONÓMICO	4.434,08	1,20	3.767,33	1,28	-0,09
FAC. QUÍMICA: DEPTO. INGENIERÍA QUÍMICA	4.425,59	1,19	1.916,33	0,65	0,54
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOQUÍMICA Y BIOLOGÍA MOLECULAR A	4.291,17	1,16	3.184,92	1,08	0,07
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA VEGETAL	4.188,42	1,13	3.149,35	1,07	0,06
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA ORGÁNICA	3.923,26	1,06	2.201,00	0,75	0,31
FAC. DERECHO: DEPTO. FUNDAMENTOS DEL ORDEN JURÍDICO Y CONSTITUCIN.	3.897,75	1,05	2.462,68	0,84	0,21
FAC. MEDICINA: DEPTO. BIOQUIMICA Y BIOLOGIA MOLECULAR B E INMUNOLOG	3.736,18	1,01	3.183,18	1,08	-0,08
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO ADMINISTRATIVO	3.638,34	0,98	6.071,42	2,07	-1,09
FAC. MEDICINA: DEPTO. FARMACOLOGÍA	3.485,54	0,94	1.504,50	0,51	0,43
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PSICOLOGÍA EVOLUTIVA Y DE LA EDUCACIÓN	3.408,33	0,92	4.594,01	1,56	-0,64
FAC. VETERINARIA: DEPTO. MEDICINA Y CIRUGÍA ANIMAL	3.322,34	0,90	1.300,50	0,44	0,45
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO EN EDU	3.231,75	0,87	4.773,17	1,63	-0,75
FAC. MEDICINA: DEPTO. PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA SOCIAL	3.181,27	0,86	845,67	0,29	0,57
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. TEORÍA E HISTORIA DE LA EDUCACIÓN	3.170,97	0,86	2.736,92	0,93	-0,08
FAC. LETRAS: DEPTO. GEOGRAFÍA	3.028,59	0,82	2.023,43	0,69	0,13
FAC. MEDICINA: DEPTO. DERMAT.,ESTOMAT.RAD.Y MED.FIS.	2.942,42	0,79	1.956,38	0,67	0,13
FAC. MEDICINA: DEPTO. OFTALMOLOGÍA, OTORRINOL. Y ANAT.PATOLOG.	2.909,50	0,79	964,41	0,33	0,46
FAC. FILOSOFÍA: DEPTO. FILOSOFÍA	2.903,54	0,78	3.006,85	1,02	-0,24
FAC. LETRAS: DEPTO. HISTORIA DEL ARTE	2.865,26	0,77	16.149,01	5,50	-4,73
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LA LENGUA Y LA LITERATURA	2.757,17	0,74	2.633,92	0,90	-0,15
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. COMERCIALIZACIÓN E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	2.694,42	0,73	2.190,93	0,75	-0,02
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO CIVIL	2.679,01	0,72	651,00	0,22	0,50
FAC. VETERINARIA: DEPTO. SANIDAD ANIMAL	2.674,43	0,72	1.944,42	0,66	0,06
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOGÍA FRANCESA, ROMÁNICA, ITALIANA Y ÁRAB	2.662,84	0,72	1.823,92	0,62	0,10
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PSICOLOGÍA BÁSICA Y METODOLOGÍA	2.625,92	0,71	2.969,68	1,01	-0,30
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. MATEMÁTICA APLICADA	2.607,46	0,70	1.000,93	0,34	0,36
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. ECOLOGÍA E HIDROLOGÍA	2.599,34	0,70	1.560,35	0,53	0,17
FAC. MEDICINA: DEPTO. GENÉTICA Y MICROBIOLOGÍA	2.593,33	0,70	2.013,61	0,69	0,01
FAC. LETRAS: DEPTO. PREHIS., ARQU.,H ANTIG.,H.MED. Y C.Y T.HISTOR	2.568,77	0,69	7.392,84	2,52	-1,82
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO FINANCIERO, INTERNACIONAL Y PROCESAL	2.474,59	0,67	2.003,74	0,68	-0,01
FAC. CIENCIAS DEL DEPORTE: DEPTO. EN CONSTITUCIÓN (CAMPUS DE SAN JAVIER)	2.368,17	0,64	773,58	0,26	0,38
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PERSONALIDAD, EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO PSICOL	2.221,42	0,60	1.822,96	0,62	-0,02
FAC. LETRAS: DEPTO. HISTORIA MODERNA,	2.087,59	0,56	1.345,76	0,46	0,11



CONTEMPORÁNEA Y DE AMÉRICA					
FAC. LETRAS: DEPTO. LITERATURA ESPAÑ., TEORA LITER. Y LITER.COM	2.074,58	0,56	853,58	0,29	0,27
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA FÍSICA	1.967,34	0,53	746,17	0,25	0,28
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL	1.963,33	0,53	2.482,25	0,85	-0,32
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LAS CIENCIAS MATEMÁT. Y SOCIAL.	1.953,86	0,53	2.789,76	0,95	-0,42
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. HACIENDA Y ECONOMÍA DEL SECTOR PÚBLICO	1.908,50	0,52	2.677,84	0,91	-0,40
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LAS CIENCIAS EXPERIMENTALES	1.720,84	0,46	1.091,84	0,37	0,09
FAC. LETRAS: DEPTO. LENGUA ESP., LINGÜÍSTICA GEN. Y TRAD. E INTE	1.593,58	0,43	980,85	0,33	0,10
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INGENIERÍA Y TECNOLOG.COMPUTADORES	1.559,92	0,42	836,33	0,28	0,14
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA INORGÁNICA	1.522,51	0,41	1.182,01	0,40	0,01
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA AGRÍCOLA, GEOLOGÍA Y EDAFOLOGÍA	1.454,26	0,39	1.160,43	0,40	0
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO PRIVADO	1.403,09	0,38	1.296,83	0,44	-0,06
FAC. VETERINARIA: DEPTO. PRODUCCIÓN ANIMAL	1.281,59	0,35	862,67	0,29	0,05
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOLOGÍA CLÁSICA	1.064,33	0,29	2.706,75	0,92	-0,63
FAC. DERECHO: DEPTO. HISTORIA JURÍDICA Y DERECHO PENAL	1.031,59	0,28	1.960,83	0,67	-0,39
FAC. MEDICINA: DEPTO. MEDICINA INTERNA	923,34	0,25	829,50	0,28	-0,03
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA ANALÍTICA	822,69	0,22	775,58	0,26	-0,04
FAC. DERECHO: DEPTO. HIST. JURID. Y DE CC. PENALES Y CRIMINOLÓG.	649,00	0,18	0	0	0,18
FAC. MEDICINA: DEPTO. CIRUGIA,PEDIATRÍA, OBST. Y GINECOL.	643,50	0,17	3.179,42	1,08	-0,91
FAC. DERECHO: DEPTO. EN CONSTITUCIÓN (CPA)	563,42	0,15	796,42	0,27	-0,12
FAC. CIENCIAS DEL DEPORTE: DEPTO. ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	470,42	0,13	0	0	0,13
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA CELULAR	0	0	1.130,17	0,38	-0,38
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. MÉTODOS CUANTITATIVOS PARA LA ECONOMÍA	0	0	2.898,43	0,99	-0,99
FAC. LETRAS: DEPTO. LENGUA ESPAÑOLA Y LINGÜÍSTICA GENERAL	0	0	708,50	0,24	-0,24
TOTAL	370.441,84		293.597,57		0

Evolución en coste tareas por Instituto

Instituto	2008	%	2007	%	Evolución
INSTITUTO CIENCIAS EDUCACION (ICE)	13.839,32	54,34	7.446,87	43,06	11,27
HOSPITAL CLINICO VETERINARIO	5.265,85	20,68	3.366,27	19,47	1,21
CLINICA ODONTOLOGICA	2.157,68	8,47	2750,00	15,90	-7,43
CENTRO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y EMPRESARIALES	1.141,75	4,48	63,75	0,37	4,11
ESCUELA DE PRACTICA JURIDICA	807,84	3,17	1.272,00	7,36	-4,18
INSTITUTO UNIV DEL AGUA Y MED. AMBIENTE	779,00	3,06	405,50	2,34	0,71
UNI.DOC. ENFERM. OBSTET.-GINEC.(MATRONAS)	503,25	1,98	506,00	2,93	-0,95
ESCUELA DE PRACTICA SOCIAL	489,67	1,92	893,00	5,16	-3,24
ESCUELA DE PRACTICA PSICOLOGICA	484,34	1,90	367,00	2,12	-0,22
UNIVERSIDAD DEL MAR	0	0	222,17	1,28	-1,28
TOTAL	25.468,70		17.292,56		

El objetivo de este indicador es conocer la evolución en cuanto a coste de tareas tareas que han sufrido las distintas unidades en dos periodos consecutivos.

**I6.6 Evolución en horas de resolución de tareas por unidad: centro/servicio/otros (periodo 2007-2008).****Evolución en horas resolución de tareas por servicio.**

Servicio	2008	%	2007	%	Evolución
GESTION DE LA INVESTIGACION	3.312,11	15,40	1.491,23	7,79	7,62
RECURSOS HUMANOS	3.187,18	14,82	3.208,27	16,75	-1,93
EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	2.746,39	12,77	1.684,30	8,79	3,98
ESTUDIANTES Y EMPLEO	2.303,30	10,71	1.334,70	6,97	3,74
GESTIÓN ACADEMICA	2.162,93	10,06	4.240,92	22,14	-12,08
GESTION ECONOMICA	1.919,21	8,93	1.776,73	9,28	-0,35
RELACIONES INTERNACIONALES	1.360,05	6,33	1.403,10	7,33	-1,00
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	1.112,91	5,18	802,88	4,19	0,98
SECRETARIA GENERAL	864,57	4,02	693,84	3,62	0,40
CONTRATACION, PATRIMONIO Y SERVICIOS	631,20	2,94	399,97	2,09	0,85
UNIDAD TÉCNICA	519,19	2,41	349,10	1,82	0,59
SERVICIO DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN (SAI)	338,99	1,58	338,44	1,77	-0,19
SERVICIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS	231,09	1,07	211,41	1,10	-0,03
PUBLICACIONES	186,06	0,87	83,14	0,43	0,43
CALIDAD Y CONVERGENCIA EUROPEA	178,52	0,83	172,48	0,90	-0,07
INFORMACION UNIVERSITARIA	139,89	0,65	256,05	1,34	-0,69
RECTORADO	92,38	0,43	372,89	1,95	-1,52
INSPECCION DE SERVICIOS	52,27	0,24	91,53	0,48	-0,23
OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVES.(OTRI)	39,33	0,18	49,65	0,26	-0,08
SERVICIOS GENERALES EDIFICIO RECTORADO	29,58	0,14	11,84	0,06	0,08
ASESORIA JURIDICA	24,50	0,11	10,25	0,05	0,06
CONTROL INTERNO	22,33	0,10	38,75	0,20	-0,10
CONSEJO SOCIAL	16,84	0,08	21,74	0,11	-0,04
GERENCIA	14,25	0,07	88,99	0,46	-0,40
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	12,64	0,06	14,23	0,07	-0,02
DEFENSOR UNIVERSITARIO	2,66	0,01	5,42	0,03	-0,02
TOTAL	21.500,37		19.151,85		



Evolución en horas resolución tareas solicitadas por Centro

Centro	2008	%	2007	%	Evolución
FACULTAD DE MEDICINA	2.554,46	17,89	1.926,53	17,14	0,75
FACULTAD DE VETERINARIA	1.817,48	12,73	1.741,37	15,49	-2,77
FACULTAD DE EDUCACIÓN	1.513,42	10,60	1.005,30	8,94	1,65
FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA	1.439,28	10,08	1.179,72	10,50	-0,42
FACULTAD DE LETRAS	1.025,38	7,18	1.350,20	12,01	-4,83
FACULTAD DE DERECHO	918,20	6,43	780,19	6,94	-0,51
FACULTAD DE QUIMICA	880,25	6,16	470,61	4,19	1,98
FACULTAD DE MATEMÁTICAS	817,43	5,72	351,82	3,13	2,59
FACULTAD DE BIOLOGIA	692,85	4,85	523,53	4,66	0,19
FACULTAD DE INFORMÁTICA	511,32	3,58	304,99	2,71	0,87
FACULTAD DE PSICOLOGIA	467,03	3,27	458,76	4,08	-0,81
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (C. ESPINARDO)	300,72	2,11	95,69	0,85	1,25
FACULTAD DE BELLAS ARTES	286,90	2,01	338,80	3,01	-1,01
FACULTAD DE DOCUMENTACIÓN	269,07	1,88	213,19	1,90	-0,01
ESC.UNIV. DE TRABAJO SOCIAL	250,18	1,75	115,06	1,02	0,73
FACULTAD DE COMUNIC. Y DOCUMENT.	168,63	1,18	143,63	1,28	-0,10
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (CAMPUS MURCIA)	125,05	0,88	52,50	0,47	0,41
ESCUELA UNIVERSITARIA DE TRABAJO SOCIAL	106,49	0,75	71,99	0,64	0,11
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE	75,71	0,53	33,76	0,30	0,23
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ENFERMERIA	31,71	0,22	30,49	0,27	-0,05
AULARIOS Y EDIFICIOS DE SERVICIOS MULTIPLES (C. CC.SALUD)	15,69	0,11	28,34	0,25	-0,14
FACULTAD DE FILOSOFIA	13,91	0,10	22,74	0,20	-0,10
Total	14.281,16		11.239,21		

Evolución en horas de resolución de tareas solicitadas por Departamento

Departamento	2008	%	2007	%	Evolución
FAC. VETERINARIA: DEPTO. TECNOLOGÍA DE LOS ALIM., NUTRI. Y BROMATO.	1.118,00	9,98	1.009,36	12,15	-2,17
FAC. MATEMÁTICAS: DEPTO. MATEMÁTICAS	517,64	4,62	213,76	2,57	2,05
FAC. MEDICINA: DEPTO. ANATOMÍA HUMANA Y PSICOBIOLOGÍA	480,11	4,28	568,09	6,84	-2,55
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA Y ORGANIZACIÓN ESCOLAR	442,27	3,95	112,64	1,36	2,59
FAC. MEDICINA: DEPTO. FISIOTERAPIA	357,66	3,19	45,67	0,55	2,64
FAC. QUÍMICA: DEPTO. FÍSICA	320,63	2,86	112,04	1,35	1,51
FAC. DOCUMENTACIÓN: DEPTO. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	269,07	2,40	211,77	2,55	-0,15
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INGEN.INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	261,39	2,33	128,49	1,55	0,79
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. MÉTODOS CUANTITATIVOS ECONOMÍA Y EMPRESA	255,95	2,28	51,74	0,62	1,66
FAC. BELLAS ARTES: DEPTO. BELLAS ARTES	244,59	2,18	276,41	3,33	-1,14
FAC. VETERINARIA: DEPTO. ZOOLOGÍA Y ANTROPOLOGÍA FÍSICA	244,54	2,18	370,16	4,45	-2,27
FAC. MEDICINA: DEPTO. FIOLOGÍA	221,64	1,98	144,43	1,74	0,24
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOLOGÍA INGLESA	205,91	1,84	137,36	1,65	0,18
FAC. MATEMÁTICAS: DEPTO. ESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN OPERATIVA	203,32	1,81	41,98	0,51	1,31
FAC. MEDICINA: DEPTO. ANATOMÍA Y ANAT.PATOL.COMPAR.	199,45	1,78	149,41	1,80	-0,02
FAC. MEDICINA: DEPTO. CIENCIAS SOCIO-SANITARIAS	195,02	1,74	158,60	1,91	-0,17
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ORGANIZACIÓN	182,40	1,63	128,85	1,55	0,08



DE EMPRESAS Y FINANZAS						
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA CELULAR E HISTOLOGÍA	180,26	1,61	53,93	0,65		0,96
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ECONOMÍA APLICADA	177,41	1,58	68,38	0,82		0,76
FAC. MEDICINA: DEPTO. BIOQUIMICA Y BIOLOGIA MOLECULAR B E INMUNOLOG	173,87	1,55	90,39	1,09		0,46
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOQUÍMICA Y BIOLOGÍA MOLECULAR A	158,07	1,41	115,97	1,40		0,01
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA VEGETAL	154,55	1,38	118,15	1,42		-0,04
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. EXPRESIÓN PLÁSTICA, MUSICAL Y DINÁMICA	154,04	1,37	91,47	1,10		0,27
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. ECONOMÍA FINANCIERA Y CONTABILIDAD	153,30	1,37	95,31	1,15		0,22
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. SOCIOLOGÍA Y POLÍTICA SOCIAL	146,01	1,30	105,32	1,27		0,04
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. FUNDAMENTOS DEL ANÁLISIS ECONÓMICO	140,07	1,25	117,43	1,41		-0,16
FAC. DERECHO: DEPTO. FUNDAMENTOS DEL ORDEN JURÍDICO Y CONSTITUCIN.	136,98	1,22	86,85	1,05		0,18
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INFORMÁTICA Y SISTEMAS	134,32	1,20	81,29	0,98		0,22
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO ADMINISTRATIVO	133,07	1,19	156,05	1,88		-0,69
FAC. VETERINARIA: DEPTO. MEDICINA Y CIRUGÍA ANIMAL	131,59	1,17	42,16	0,51		0,67
FAC. MEDICINA: DEPTO. FARMACOLOGÍA	131,50	1,17	61,27	0,74		0,44
FAC. MEDICINA: DEPTO. DERMAT.,ESTOMAT.RAD.Y MED.FIS.	123,77	1,10	70,47	0,85		0,26
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. TEORÍA E HISTORIA DE LA EDUCACIÓN	123,35	1,10	91,23	1,10		0
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA ORGÁNICA	123,21	1,10	67,95	0,82		0,28
FAC. QUÍMICA: DEPTO. INGENIERÍA QUÍMICA	119,90	1,07	50,24	0,60		0,47
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PSICOLOGÍA EVOLUTIVA Y DE LA EDUCACIÓN	111,89	1,00	142,81	1,72		-0,72
FAC. MEDICINA: DEPTO. OFTALMOLOGÍA, OTORRINOL. Y ANAT.PATOLOG.	110,14	0,98	31,16	0,38		0,61
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LA LENGUA Y LA LITERATURA	109,20	0,97	82,45	0,99		-0,02
FAC. FILOSOFÍA: DEPTO. FILOSOFÍA	107,57	0,96	107,65	1,30		-0,34
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO EN EDU	104,08	0,93	115,26	1,39		-0,46
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO FINANCIERO, INTERNACIONAL Y PROCESAL	103,72	0,93	67,49	0,81		0,11
FAC. LETRAS: DEPTO. GEOGRAFÍA	101,56	0,91	91,39	1,10		-0,19
FAC. MEDICINA: DEPTO. GENÉTICA Y MICROBIOLOGÍA	100,77	0,90	74,14	0,89		0,01
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOLOGÍA FRANCESA, ROMÁNICA, ITALIANA Y ÁRAB	99,41	0,89	84,57	1,02		-0,13
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. ECOLOGÍA E HIDROLOGÍA	98,58	0,88	50,49	0,61		0,27
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. COMERCIALIZACIÓN E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	97,65	0,87	66,89	0,81		0,07
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL	94,90	0,85	103,16	1,24		-0,39
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO CIVIL	94,74	0,85	21,07	0,25		0,59
FAC. LETRAS: DEPTO. HISTORIA DEL ARTE	94,61	0,84	429,30	5,17		-4,32
FAC. VETERINARIA: DEPTO. SANIDAD ANIMAL	89,51	0,80	66,58	0,80		0
FAC. MEDICINA: DEPTO. PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA SOCIAL	83,42	0,74	26,81	0,32		0,42
FAC. LETRAS: DEPTO. LITERATURA ESPAÑ., TEORA LITER. Y LITER.COM	80,82	0,72	42,73	0,51		0,21
FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PSICOLOGÍA BÁSICA Y METODOLOGÍA	78,45	0,70	85,95	1,03		-0,33
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LAS CIENCIAS EXPERIMENTALES	75,48	0,67	36,56	0,44		0,23
FAC. LETRAS: DEPTO. PREHIS., ARQU.,H ANTIG.,H.MED. Y C.Y.T.HISTOR	74,77	0,67	170,2	2,05		-1,38



FAC. PSICOLOGÍA: DEPTO. PERSONALIDAD, EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO PSICOL.	70,39	0,63	58,54	0,70	-0,08
FAC. LETRAS: DEPTO. HISTORIA MODERNA, CONTEMPORÁNEA Y DE AMÉRICA	70,34	0,63	39,88	0,48	0,15
FAC. EDUCACIÓN: DEPTO. DIDÁCTICA DE LAS CIENCIAS MATEMÁT. Y SOCIAL.	66,99	0,60	76,22	0,92	-0,32
FAC. CIENCIAS DEL DEPORTE: DEPTO. EN CONSTITUCIÓN (CAMPUS DE SAN JAVIER)	63,41	0,57	23,51	0,28	0,28
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA FÍSICA	63,37	0,57	23,89	0,29	0,28
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. MATEMÁTICA APLICADA	63,21	0,56	27,91	0,34	0,23
FAC. LETRAS: DEPTO. LENGUA ESP., LINGÜÍSTICA GEN. Y TRAD. E INTE	62,91	0,56	34,39	0,41	0,15
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA INORGÁNICA	54,27	0,48	40,89	0,49	-0,01
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. HACIENDA Y ECONOMÍA DEL SECTOR PÚBLICO	53,99	0,48	75,90	0,91	-0,43
FAC. VETERINARIA: DEPTO. PRODUCCIÓN ANIMAL	50,96	0,45	36,65	0,44	0,01
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA AGRÍCOLA, GEOLOGÍA Y EDAFOLOGÍA	49,79	0,44	45,05	0,54	-0,10
FAC. DERECHO: DEPTO. DERECHO PRIVADO	49,73	0,44	44,07	0,53	-0,09
FAC. LETRAS: DEPTO. FILOLOGÍA CLÁSICA	46,98	0,42	83,44	1,00	-0,58
FAC. DERECHO: DEPTO. HISTORIA JURÍDICA Y DERECHO PENAL	39,11	0,35	66,33	0,80	-0,45
FAC. DERECHO: DEPTO. HIST. JURID. Y DE CC. PENALES Y CRIMINOLÓG.	35,55	0,32	0	0	0,32
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INGENIERÍA Y TECNOLOG.COMPUTADORES	32,24	0,29	22,76	0,27	0,01
FAC. QUÍMICA: DEPTO. QUÍMICA ANALÍTICA	25,29	0,23	24,49	0,29	-0,07
FAC. DERECHO: DEPTO. EN CONSTITUCIÓN (CPA)	25,25	0,23	23,25	0,28	-0,05
FAC. MEDICINA: DEPTO. MEDICINA INTERNA	23,66	0,21	25,84	0,31	-0,10
FAC. MEDICINA: DEPTO. CIRUGIA,PEDIATRÍA, OBST. Y GINECOL.	20,23	0,18	65,91	0,79	-0,61
FAC. CIENCIAS DEL DEPORTE: DEPTO. ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	11,72	0,10	0	0	0,10
FAC. BIOLOGÍA: DEPTO. BIOLOGÍA CELULAR	0	0	46,66	0,56	-0,56
FAC. ECONOMÍA Y EMPRESA: DEPTO. MÉTODOS CUANTITATIVOS PARA LA ECONOMÍA	0	0	77,48	0,93	-0,93
FAC. LETRAS: DEPTO. LENGUA ESPAÑOLA Y LINGÜÍSTICA GENERAL	0	0	24,84	0,30	-0,30
TOTAL	11.205,52		8.309,18		

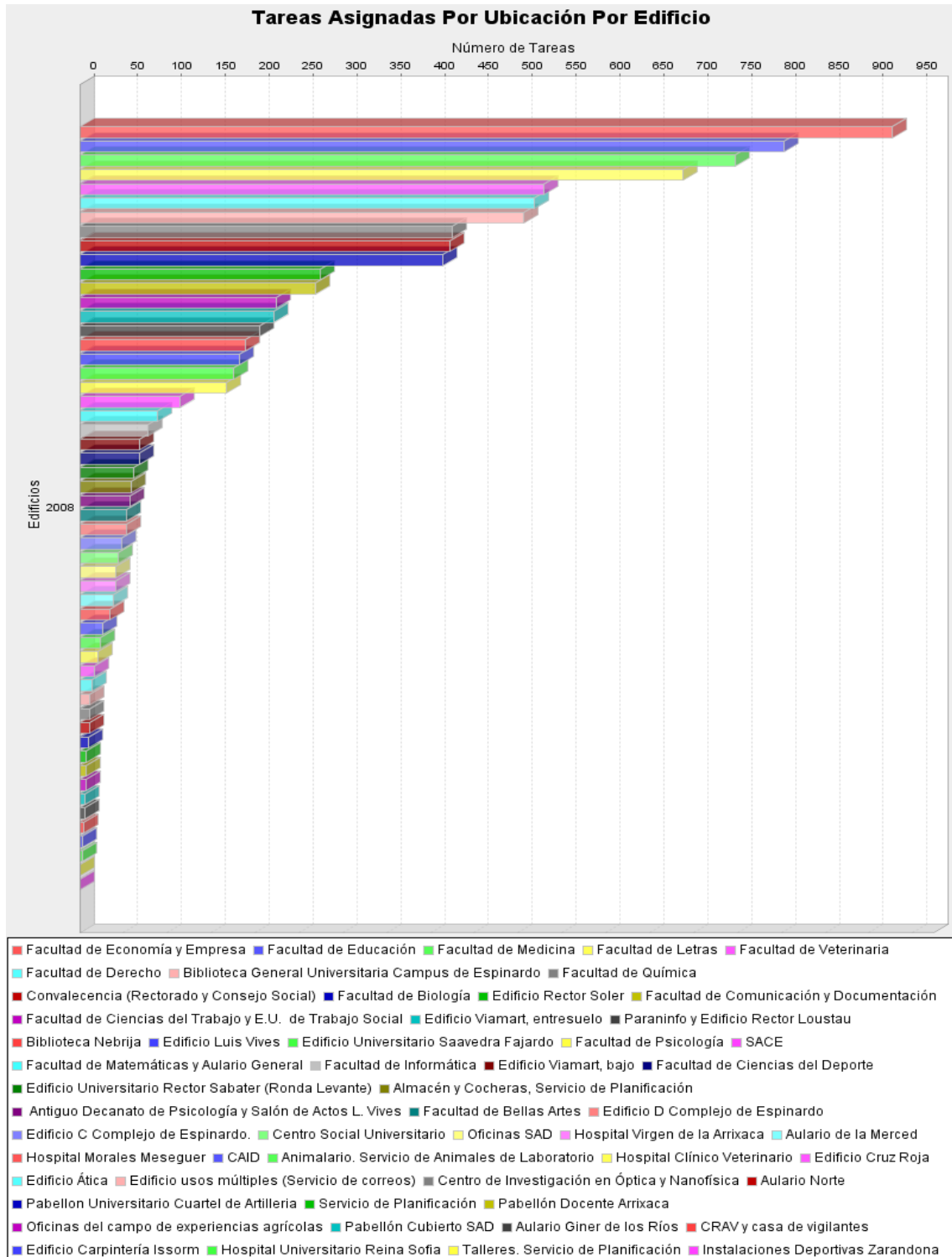
Evolución en horas de resolución de tareas por Instituto

Instituto	2008	%	2007	%	Evolución
INSTITUTO CIENCIAS EDUCACION (ICE)	306,02	49,65	176,98	40,30	9,36
HOSPITAL CLINICO VETERINARIO	145,00	23,53	80,24	18,27	5,26
CLINICA ODONTOLOGICA	53,09	8,61	74,88	17,05	-8,43
ESCUELA DE PRACTICA JURIDICA	29,91	4,85	40,01	9,11	-4,26
CENTRO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y EMPRESARIALES	25,49	4,14	2,50	0,57	3,57
INSTITUTO UNIV DEL AGUA Y MED. AMBIENTE	17,88	2,90	11,58	2,64	0,26
UNI.DOC. ENFERM. OBSTET.-GINEC.(MATRONAS)	17,17	2,79	12,50	2,85	-0,06
ESCUELA DE PRACTICA SOCIAL	11,92	1,93	21,65	4,93	-3,00
ESCUELA DE PRACTICA PSICOLOGICA	9,84	1,60	11,17	2,54	-0,95
UNIVERSIDAD DEL MAR	0	0	7,70	1,75	-1,75
TOTAL	616,32		439,21		

El objetivo de este indicador es conocer la evolución, en cuanto a horas de resolución de tareas, que han sufrido las distintas unidades en dos periodos consecutivos.



Edificio	N.Tareas	%
Facultad de Economía y Empresa	930	10,23
Facultad de Educación	818	9,00
Facultad de Medicina	747	8,22
Facultad de Letras	689	7,58
Facultad de Veterinaria	525	5,78
Facultad de Derecho	519	5,71
Biblioteca General Universitaria Campus de Espinardo	510	5,61
Facultad de Química	429	4,72
Facultad de Biología	419	4,61
Convalecencia (Rectorado y Consejo Social)	419	4,61
Edificio Rector Soler	297	3,27
Facultad de Comunicación y Documentación	269	2,96
Edificio Viamart, entresuelo	233	2,56
Facultad Ciencias del Trabajo y E.U. de Trabajo Social	222	2,44
Parainfo y Edificio Rector Loustau	198	2,18
Biblioteca Nebrija	187	2,06
Edificio Luis Vives	169	1,86
Facultad de Psicología	164	1,80
Edificio Universitario Saavedra Fajardo	158	1,74
SACE	116	1,28
Edificio Viamart, bajo	90	0,99
Facultad de Matemáticas y Aulario General	89	0,98
Facultad de Informática	85	0,94
Edificio Universitario Rector Sabater (Ronda Levante)	72	0,79
Facultad de Ciencias del Deporte	68	0,75
Almacén y Cocheras, Servicio de Planificación	65	0,72
Antiguo Dec. de Psicología y Salón de Actos L. Vives	57	0,63
Facultad de Bellas Artes	54	0,59
Edificio D Complejo de Espinardo	53	0,58
Edificio C Complejo de Espinardo.	48	0,53
Centro Social Universitario	44	0,48
Hospital Virgen de la Arrixaca	41	0,45
Oficinas SAD	41	0,45
Aulario de la Merced	36	0,40
Hospital Morales Meseguer	35	0,39
Animalario. Servicio de Animales de Laboratorio	24	0,26
Hospital Clínico Veterinario	21	0,23
CAID	20	0,22
Edificio Cruz Roja	18	0,20
Edificio Ática	14	0,15
Edificio usos múltiples (Servicio de correos)	12	0,13
Centro de Investigación en Óptica y Nanofísica	11	0,12
Aulario Norte	11	0,12
Pabellon Universitario Cuartel de Artillería	10	0,11
Aulario Giner de los Ríos	9	0,10
Servicio de Planificación	8	0,09
Pabellón Docente Arrixaca	7	0,08
Oficinas del campo de experiencias agrícolas	7	0,08
Pabellón Cubierto SAD	6	0,07
CRAV y casa de vigilantes	5	0,06
Edificio Carpintería Issorm	3	0,03
Hospital Universitario Reina Sofía	3	0,03
Talleres. Servicio de Planificación	1	0,01
Instalaciones Deportivas Zarandona	1	0,01
Colegio Mayor Azarbe	0	0
TOTAL	9.087	





Con este indicador se quiere valorar el volumen de tareas propias de la atención a usuarios (ofimática, hardware, telemática cliente, instalación software...) por edificio.

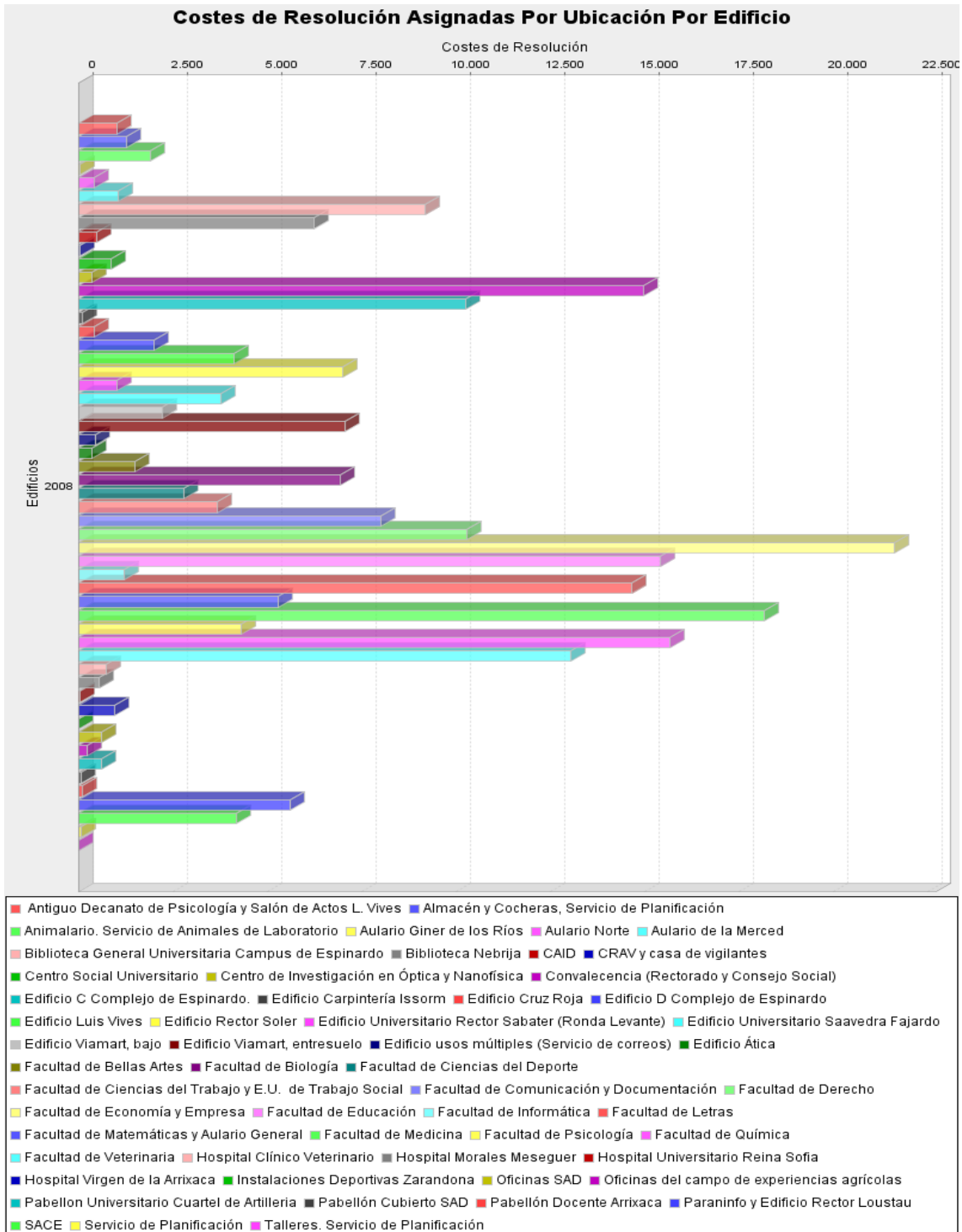
Este indicador ayudará sobre todo a comprobar si la distribución del personal de ATICA para atender este tipo de tareas es el adecuado o, si por el contrario, es necesario reforzar alguna zona en concreto.

De la información obtenida para el 2008 se observa que los edificios con mayor volumen de tareas solicitadas son los siguientes: Facultad de Economía y Empresa (9.303 tareas), Facultad de Educación (818), Facultad de Medicina(747), Facultad de Letras (689 tareas), Facultad de Veterinaria (525), Facultad de Derecho (519), y Biblioteca General Universitaria Campus Espinardo (510).

De la revisión de la información se comprueba que actualmente la distribución por zonas del personal de ATICA se ajusta al volumen de tareas por edificio.

**I6.8 Coste de tareas de ofimática por edificio (deglosando a nivel edificio).**

Edificio	N.Tareas	%
Facultad de Economía y Empresa	21.515,25	9,21
Facultad de Medicina	18.168,05	7,77
Facultad de Química	15.841,25	6,78
Facultad de Educación	15.614,15	6,68
Convalecencia (Rectorado y Consejo Social)	14.740,17	6,31
Facultad de Letras	14.726,75	6,30
Facultad de Veterinaria	12.859,75	5,50
Facultad de Derecho	10.283,50	4,40
Edificio C Complejo de Espinardo.	10.234,59	4,38
Biblioteca General Universitaria Campus de Espinardo	9.194,25	3,93
Facultad de Comunicación y Documentación	7.707,00	3,30
Edificio Rector Soler	7.341,34	3,14
Edificio Viamart, entresuelo	7.239,75	3,10
Facultad de Biología	7.055,50	3,02
Biblioteca Nebrija	6.288,00	2,69
Paraninfo y Edificio Rector Loustau	5.433,50	2,33
Facultad de Matemáticas y Aulario General	5.283,75	2,26
SACE	4.203,50	1,80
Facultad de Psicología	4.118,50	1,76
Facultad de Ciencias del Trabajo y E.U. de Trabajo Social	3.631,25	1,55
Edificio Luis Vives	3.589,20	1,54
Edificio Universitario Saavedra Fajardo	3.490,75	1,49
Edificio Viamart, bajo	3.143,04	1,34
Facultad de Ciencias del Deporte	2.753,34	1,18
Edificio D Complejo de Espinardo	2.011,00	0,86
Animalario. Servicio de Animales de Laboratorio	1.899,75	0,81
Facultad de Bellas Artes	1.509,50	0,65
Almacén y Cocheras, Servicio de Planificación	1.429,25	0,61
Edificio Universitario Rector Sabater (Ronda Levante)	1.282,75	0,55
Facultad de Informática	1.252,25	0,54
Aulario de la Merced	1.029,25	0,44
Antiguo Decanato de Psicología y Salón de Actos L. Vives	1.012,83	0,43
Hospital Virgen de la Arrixaca	965,50	0,41
Centro Social Universitario	884,00	0,38
Hospital Clínico Veterinario	748,00	0,32
Oficinas SAD	627,50	0,27
Pabellon Universitario Cuartel de Artillería	612,00	0,26
Hospital Morales Meseguer	568,00	0,24
Edificio Cruz Roja	501,00	0,21
Edificio usos múltiples (Servicio de correos)	445,00	0,19
Aulario Norte	411,25	0,18
CAID	396,00	0,17
Centro de Investigación en Óptica y Nanofísica	374,50	0,16
Edificio Ática	363,00	0,16
Oficinas del campo de experiencias agrícolas	249,00	0,11
Edificio Carpintería Issorm	124,50	0,05
Aulario Giner de los Ríos	118,25	0,05
Pabellón Docente Arrixaca	111,75	0,05
Servicio de Planificación	87,00	0,04
Pabellón Cubierto SAD	75,75	0,03
CRAV y casa de vigilantes	60,00	0,03
Hospital Universitario Reina Sofía	60,00	0,03
Talleres. Servicio de Planificación	18,00	0,01
Instalaciones Deportivas Zarandona	9,00	0
Colegio Mayor Azarbe	0	0
TOTAL	233.691,71	





Este indicador muestra el coste de las tareas, según horas de resolución y personal de ATICA asignado a las mismas, propias de atención a usuarios por edificio.

Para el 2008, los edificios con mayor coste en tareas de atención a usuarios por parte del personal de ATICA son: Facultad de Economía y Empresa, Facultad de Medicina, Facultad de Química, Facultad de Educación, Convalecencia (Rectorado y Consejo Social) y Facultad de Letras.

**I6.9 Horas de resolución en tareas de ofimática por edificio (deglosando a nivel edificio).**

Edificio	N.Tareas	%
Facultad de Economía y Empresa	734,13	9,29
Facultad de Medicina	647,11	8,18
Facultad de Letras	636,14	8,05
Facultad de Educación	620,05	7,84
Facultad de Derecho	529,72	6,70
Facultad de Química	503,05	6,36
Facultad de Veterinaria	454,59	5,75
Convalecencia (Rectorado y Consejo Social)	411,89	5,21
Edificio C Complejo de Espinardo.	287,55	3,64
Facultad de Biología	283,11	3,58
Biblioteca General Universitaria Campus de Espinardo	254,95	3,22
Facultad de Comunicación y Documentación	215,06	2,72
Edificio Rector Soler	213,99	2,71
Edificio Viamart, entresuelo	207,55	2,63
Biblioteca Nebrija	193,26	2,44
Facultad de Ciencias del Trabajo y E.U. de Trabajo Social	167,53	2,12
Facultad de Matemáticas y Aulario General	163,83	2,07
Paraninfo y Edificio Rector Loustau	151,28	1,91
Facultad de Psicología	130,75	1,65
Edificio Luis Vives	126,88	1,60
SACE	116,90	1,48
Edificio Universitario Saavedra Fajardo	102,70	1,30
Edificio Viamart, bajo	87,99	1,11
Facultad de Ciencias del Deporte	76,40	0,97
Animalario. Servicio de Animales de Laboratorio	58,75	0,74
Edificio D Complejo de Espinardo	54,42	0,69
Facultad de Bellas Artes	45,32	0,57
Almacén y Cocheras, Servicio de Planificación	42,65	0,54
Edificio Universitario Rector Sabater (Ronda Levante)	41,40	0,52
Facultad de Informática	36,80	0,47
Antiguo Decanato de Psicología y Salón de Actos L. Vives	34,58	0,44
Aulario de la Merced	33,49	0,42
Hospital Virgen de la Arrixaca	31,01	0,39
Centro Social Universitario	26,49	0,34
Oficinas SAD	25,16	0,32
Hospital Clínico Veterinario	21,75	0,28
Hospital Morales Meseguer	21,40	0,27
Pabellon Universitario Cuartel de Artillería	17,00	0,22
Aulario Norte	14,58	0,18
Edificio Cruz Roja	13,92	0,18
Edificio usos múltiples (Servicio de correos)	12,17	0,15
CAID	11,01	0,14
Centro de Investigación en Óptica y Nanofísica	10,50	0,13
Edificio Ática	10,09	0,13
Oficinas del campo de experiencias agrícolas	6,92	0,09
Aulario Giner de los Ríos	3,92	0,05
Edificio Carpintería Issorm	3,75	0,05
Pabellón Docente Arrixaca	3,50	0,04
Pabellón Cubierto SAD	2,83	0,04
Servicio de Planificación	2,41	0,03
Hospital Universitario Reina Sofía	1,67	0,02
CRAV y casa de vigilantes	1,67	0,02
Talleres. Servicio de Planificación	0,50	0,01
Instalaciones Deportivas Zarandona	0,25	0
Colegio Mayor Azarbe	0	0
TOTAL	7.906	



Este indicador muestra la dedicación del personal de ATICA en resolución de tareas propias de atención a usuarios por edificio.

Para el 2008, los edificios con mayor dedicación en resolución de tareas de atención a usuarios por parte del personal de ATICA son: Facultad de Economía y Empresa (734,13 horas), Facultad de Medicina (647,11 horas), Facultad de Letras (636,14 horas), Facultad de Educación (620,05 horas), Facultad de Derecho (529,72 horas), Facultad de Química (503,05 horas), Facultad de Veterinaria (454, 59 horas) seguidas por Convalecencia (Rectorado y Consejo Social)(411,89 horas).

**I6.10 Evolución en tareas de ofimática por edificio (deglosando a nivel edificio)(periodo 2007-2008).**

Edificio	2008	%2008	2007	%2007	Evolución
Facultad de Economía y Empresa	930	10,23	649	8,26	1,98
Facultad de Educación	818	9,00	631	8,03	0,97
Facultad de Medicina	747	8,22	644	8,19	0,03
Facultad de Letras	689	7,58	683	8,69	-1,11
Facultad de Veterinaria	525	5,78	408	5,19	0,59
Facultad de Derecho	519	5,71	389	4,95	0,76
Biblioteca General Universitaria Campus de Espinardo	510	5,61	388	4,94	0,68
Facultad de Química	429	4,72	340	4,33	0,39
Facultad de Biología	419	4,61	334	4,25	0,36
Convalecencia (Rectorado y Consejo Social)	419	4,61	561	7,14	-2,53
Edificio Rector Soler	297	3,27	283	3,60	-0,33
Facultad de Comunicación y Documentación	269	2,96	182	2,32	0,64
Edificio Viamart, entresuelo	233	2,56	274	3,49	-0,92
Facultad de Ciencias del Trabajo y E.U. de Trabajo Social	222	2,44	139	1,77	0,67
Paraninfo y Edificio Rector Loustau	198	2,18	222	2,82	-0,65
Biblioteca Nebrija	187	2,06	114	1,45	0,61
Edificio Luis Vives	169	1,86	146	1,86	0
Facultad de Psicología	164	1,80	192	2,44	-0,64
Edificio Universitario Saavedra Fajardo	158	1,74	185	2,35	-0,62
SACE	116	1,28	129	1,64	-0,36
Edificio Viamart, bajo	90	0,99	75	0,95	0,04
Facultad de Matemáticas y Aulario General	89	0,98	83	1,06	-0,08
Facultad de Informática	85	0,94	45	0,57	0,36
Edificio Universitario Rector Sabater (Ronda Levante)	72	0,79	97	1,23	-0,44
Facultad de Ciencias del Deporte	68	0,75	45	0,57	0,18
Almacén y Cocheras, Servicio de Planificación	65	0,72	106	1,35	-0,63
Antiguo Decanato de Psicología y Salón de Actos L. Vives	57	0,63	46	0,59	0,04
Facultad de Bellas Artes	54	0,59	35	0,45	0,15
Edificio D Complejo de Espinardo	53	0,58	56	0,71	-0,13
Edificio C Complejo de Espinardo.	48	0,53	39	0,5	0,03
Centro Social Universitario	44	0,48	28	0,36	0,13
Hospital Virgen de la Arrixaca	41	0,45	34	0,43	0,02
Oficinas SAD	41	0,45	31	0,39	0,06
Aulario de la Merced	36	0,40	24	0,31	0,09
Hospital Morales Meseguer	35	0,39	34	0,43	-0,05
Animalario. Servicio de Animales de Laboratorio	24	0,26	9	0,11	0,15
Hospital Clínico Veterinario	21	0,23	12	0,15	0,08
CAID	20	0,22	30	0,38	-0,16
Edificio Cruz Roja	18	0,20	11	0,14	0,06



Edificio Ática	14	0,15	6	0,08	0,08
Edificio usos múltiples (Servicio de correos)	12	0,13	16	0,20	-0,07
Centro de Investigación en Óptica y Nanofísica	11	0,12	10	0,13	-0,01
Aulario Norte	11	0,12	16	0,20	-0,08
Pabellon Universitario Cuartel de Artillería	10	0,11	19	0,24	-0,13
Aulario Giner de los Ríos	9	0,10	5	0,06	0,04
Servicio de Planificación	8	0,09	0	0	0,09
Pabellón Docente Arrixaca	7	0,08	14	0,18	-0,10
Oficinas del campo de experiencias agrícolas	7	0,08	7	0,09	-0,01
Pabellón Cubierto SAD	6	0,07	7	0,09	-0,02
CRAV y casa de vigilantes	5	0,06	7	0,09	-0,03
Edificio Carpintería Issorm	3	0,03	0	0	0,03
Hospital Universitario Reina Sofia	3	0,03	1	0,01	0,02
Talleres. Servicio de Planificación	1	0,01	0	0	0,01
Instalaciones Deportivas Zarandona	1	0,01	0	0	0,01
Colegio Mayor Azarbe	0	0	18	0,23	-0,23
TOTAL	9.087		7.859		

Este indicador muestra la evolución en cuanto a tareas de ofimática solicitadas según edificio para el periodo 2007-2008.

**I6.11 Evolución en coste de tareas de ofimática por edificio (deglosando a nivel edificio)(periodo 2007-2008).**

Edificio	2008	%2008	2007	%2007	Evolución
Facultad de Economía y Empresa	21.515,25	9,21	17.522,00	10,00	-0,79
Facultad de Medicina	18.168,05	7,77	15.935,11	9,09	-1,32
Facultad de Química	15.841,25	6,78	6.318,66	3,60	3,17
Facultad de Educación	15.614,15	6,68	14.311,50	8,16	-1,48
Convalecencia (Rectorado y Consejo Social)	14.740,17	6,31	12.033,25	6,86	-0,56
Facultad de Letras	14.726,75	6,30	9.466,26	5,40	0,90
Facultad de Veterinaria	12.859,75	5,50	12.674,67	7,23	-1,73
Facultad de Derecho	10.283,50	4,40	5.466,25	3,12	1,28
Edificio C Complejo de Espinardo.	10.234,59	4,38	1.311,92	0,75	3,63
Biblioteca General Universitaria Campus de Espinardo	9.194,25	3,93	9.816,67	5,60	-1,67
Facultad de Comunicación y Documentación	7.707,00	3,30	4.469,00	2,55	0,75
Edificio Rector Soler	7.341,34	3,14	6.214,23	3,54	-0,40
Edificio Viamart, entresuelo	7.239,75	3,10	5.565,42	3,17	-0,08
Facultad de Biología	7.055,50	3,02	6.157,08	3,51	-0,49
Biblioteca Nebrija	6.288,00	2,69	2.741,08	1,56	1,13
Paraninfo y Edificio Rector Loustau	5.433,50	2,33	4.970,25	2,84	-0,51
Facultad de Matemáticas y Aulario General	5.283,75	2,26	2.152,75	1,23	1,03
SACE	4.203,50	1,80	3.521,08	2,01	-0,21
Facultad de Psicología	4.118,50	1,76	3.981,75	2,27	-0,51
Facultad de Ciencias del Trabajo y E.U. de Trabajo Social	3.631,25	1,55	3.389,75	1,93	-0,38
Edificio Luis Vives	3.589,20	1,54	3.129,50	1,79	-0,25
Edificio Universitario Saavedra Fajardo	3.490,75	1,49	3.764,45	2,15	-0,65
Edificio Viamart, bajo	3.143,04	1,34	1.223,00	0,70	0,65
Facultad de Ciencias del Deporte	2.753,34	1,18	1.233,00	0,70	0,47
Edificio D Complejo de Espinardo	2.011,00	0,86	1.744,58	1,00	-0,13
Animalario. Servicio de Animales de Laboratorio	1.899,75	0,81	312,00	0,18	0,63
Facultad de Bellas Artes	1.509,50	0,65	547,17	0,31	0,33
Almacén y Cocheras, Servicio de Planificación	1.429,25	0,61	3.035,33	1,73	-1,12
Edificio Universitario Rector Sabater (Ronda Levante)	1.282,75	0,55	3.221,25	1,84	-1,29
Facultad de Informática	1.252,25	0,54	512,15	0,29	0,24
Aulario de la Merced	1.029,25	0,44	347,25	0,20	0,24
Antiguo Decanato de Psicología y Salón de Actos L. Vives	1.012,83	0,43	992,34	0,57	-0,13
Hospital Virgen de la Arrixaca	965,50	0,41	874,25	0,50	-0,09
Centro Social Universitario	884,00	0,38	349,00	0,20	0,18
Hospital Clínico Veterinario	748,00	0,32	283,5	0,16	0,16
Oficinas SAD	627,50	0,27	704,00	0,40	-0,13
Pabellon Universitario Cuartel de Artillería	612,00	0,26	459,00	0,26	0
Hospital Morales Meseguer	568,00	0,24	884,00	0,50	-0,26
Edificio Cruz Roja	501,00	0,21	171,00	0,10	0,12



Edificio usos múltiples (Servicio de correos)	445,00	0,19	204,00	0,12	0,07
Aulario Norte	411,25	0,18	219,75	0,13	0,05
CAID	396,00	0,17	646,17	0,37	-0,20
Centro de Investigación en Óptica y Nanofísica	374,5	0,16	571,50	0,33	-0,17
Edificio Ática	363,00	0,16	63,50	0,04	0,12
Oficinas del campo de experiencias agrícolas	249,00	0,11	312,00	0,18	-0,07
Edificio Carpintería Issorm	124,50	0,05	0	0	0,05
Aulario Giner de los Ríos	118,25	0,05	87,00	0,05	0
Pabellón Docente Arrixaca	111,75	0,05	666,00	0,38	-0,33
Servicio de Planificación	87,00	0,04	0	0	0,04
Pabellón Cubierto SAD	75,75	0,03	293,75	0,17	-0,14
CRAV y casa de vigilantes	60,00	0,03	195,67	0,11	-0,09
Hospital Universitario Reina Sofia	60,00	0,03	9,00	0,01	0,02
Talleres. Servicio de Planificación	18,00	0,01	0	0	0,01
Instalaciones Deportivas Zarandona	9,00	0	0	0	0
Colegio Mayor Azarbe	0	0	222,00	0,13	-0,13
TOTAL	233.691,71		175.295,79		

Este indicador muestra la evolución en cuanto a coste de tareas de ofimática solicitadas según edificio para el periodo 2007-2008.

**I6.12 Evolución en horas de resolución de tareas de ofimática por edificio (deglosando a nivel edificio)(periodo 2007-2008).**

Edificio	2008	%2008	2007	%2007	Evolución
Facultad de Economía y Empresa	734,13	9,29	541,65	9,37	-0,09
Facultad de Medicina	647,11	8,18	544,78	9,43	-1,24
Facultad de Letras	636,14	8,05	478,69	8,29	-0,24
Facultad de Educación	620,05	7,84	467,01	8,08	-0,24
Facultad de Derecho	529,72	6,70	263,3	4,56	2,14
Facultad de Química	503,05	6,36	229,68	3,98	2,39
Facultad de Veterinaria	454,59	5,75	449,36	7,78	-2,03
Convalecencia (Rectorado y Consejo Social)	411,89	5,21	334,73	5,79	-0,58
Edificio C Complejo de Espinardo.	287,55	3,64	36,72	0,64	3,00
Facultad de Biología	283,11	3,58	267,09	4,62	-1,04
Biblioteca General Universitaria Campus de Espinardo	254,95	3,22	272,55	4,72	-1,49
Facultad de Comunicación y Documentación	215,06	2,72	127,45	2,21	0,51
Edificio Rector Soler	213,99	2,71	172,02	2,98	-0,27
Edificio Viamart, entresuelo	207,55	2,63	153,83	2,66	-0,04
Biblioteca Nebrija	193,26	2,44	83,98	1,45	0,99
Facultad de Ciencias del Trabajo y E.U. de Trabajo Social	167,53	2,12	107,88	1,87	0,25
Facultad de Matemáticas y Aulario General	163,83	2,07	71,40	1,24	0,84
Paraninfo y Edificio Rector Loustau	151,28	1,91	134,96	2,34	-0,42
Facultad de Psicología	130,75	1,65	139,49	2,41	-0,76
Edificio Luis Vives	126,88	1,60	97,94	1,70	-0,09
SACE	116,90	1,48	96,69	1,67	-0,19
Edificio Universitario Saavedra Fajardo	102,70	1,30	111,61	1,93	-0,63
Edificio Viamart, bajo	87,99	1,11	33,57	0,58	0,53
Facultad de Ciencias del Deporte	76,40	0,97	34,24	0,59	0,37
Animalario. Servicio de Animales de Laboratorio	58,75	0,74	9,83	0,17	0,57
Edificio D Complejo de Espinardo	54,42	0,69	50,24	0,87	-0,18
Facultad de Bellas Artes	45,32	0,57	15,73	0,27	0,30
Almacén y Cocheras, Servicio de Planificación	42,65	0,54	88,31	1,53	-0,99
Edificio Universitario Rector Sabater (Ronda Levante)	41,40	0,52	93,99	1,63	-1,10
Facultad de Informática	36,80	0,47	13,41	0,23	0,23
Antiguo Decanato de Psicología y Salón de Actos L. Vives	34,58	0,44	32,75	0,57	-0,13
Aulario de la Merced	33,49	0,42	11,24	0,19	0,23
Hospital Virgen de la Arrixaca	31,01	0,39	26,67	0,46	-0,07
Centro Social Universitario	26,49	0,34	10,07	0,17	0,16
Oficinas SAD	25,16	0,32	19,76	0,34	-0,02
Hospital Clínico Veterinario	21,75	0,28	9,92	0,17	0,10
Hospital Morales Meseguer	21,40	0,27	28,82	0,50	-0,23
Pabellon Universitario Cuartel de Artillería	17,00	0,22	12,75	0,22	-0,01



Aulario Norte	14,58	0,18	6,26	0,11	0,08
Edificio Cruz Roja	13,92	0,18	4,75	0,08	0,09
Edificio usos múltiples (Servicio de correos)	12,17	0,15	5,67	0,10	0,06
CAID	11,01	0,14	17,89	0,31	-0,17
Centro de Investigación en Óptica y Nanofísica	10,50	0,13	17,33	0,30	-0,17
Edificio Ática	10,09	0,13	1,66	0,03	0,10
Oficinas del campo de experiencias agrícolas	6,92	0,09	8,66	0,15	-0,06
Aulario Giner de los Ríos	3,92	0,05	2,42	0,04	0,01
Edificio Carpintería Issorm	3,75	0,05		0	0,05
Pabellón Docente Arrixaca	3,50	0,04	18,51	0,32	-0,28
Pabellón Cubierto SAD	2,83	0,04	8,50	0,15	-0,11
Servicio de Planificación	2,41	0,03	0	0	0,03
Hospital Universitario Reina Sofia	1,67	0,02	0,25	0	0,02
CRAV y casa de vigilantes	1,67	0,02	5,50	0,10	-0,07
Talleres. Servicio de Planificación	0,50	0,01	0	0	0,01
Instalaciones Deportivas Zarandona	0,25	0	0	0	0
Colegio Mayor Azarbe	0	0	6,16	0,11	-0,11
TOTAL	7.906,32		5.777,67		

Este indicador muestra la evolución en cuanto a horas de resolución de tareas de ofimática solicitadas según edificio para el periodo 2007-2008.



7.3 Conclusiones de Objetivos

EJE3 - Contabilidad Analítica por Unidades/Edificios

Obj6. Gestión de costes

Si bien a partir de la nueva versión de DUMBO se pueden obtener indicadores para medir los costes en atención de tareas tanto a nivel de unidad como a nivel de edificio, por el momento esta medición es solo aproximada, observándose que para llegar con éxito al objetivo final de hacer una gestión de costes es conveniente mejorar varios aspectos:

- Desglose de unidades. Fijar que desglose por unidades es el deseado y ajustar Base de Datos Corporativa al que se marque.
- Identificación más exhaustiva al recoger la tarea de la unidad vinculada al usuario que la solicita (personal externo, movilidad personal)
- Informar correctamente de la dedicación de horas de resolución de la tarea por parte del personal de ATICA.



8.- Puntos de Mejora. Debilidades.

A continuación se recoge la relación de indicadores que es necesario mejorar:

I1.1 Volumen histórico. Evolución 6 últimos años.

I7.1 Media tareas asignadas a informático.

I7.2 Evolución por periodo de tareas asignadas a informático.

I3.2 Evolución por periodo en tareas asignadas directamente.

I4.1 Evolución por periodo de tareas según estado.

I4.3 Evolución por periodo de tareas rechazadas.

I4.5 Tiempo medio que han estado en espera.

I4.10 Tareas con alertas

I4.12 Tiempo medio resolución

I4.13 Evolución por periodo en tiempo medio de resolución

I5.3 Evolución por periodo en tareas con cambio prioridad

De estos indicadores se observa que es necesario mejorar:

- El uso de DUMBO por parte de todos los colectivos de la Comunidad Universitaria.
- El uso de DUMBO por parte de todas las Unidades Administrativas de la UMU.
- El registro de más información para que las métricas proporcionen datos 100% fiables y no aproximados.
- El uso de DUMBO de forma equitativa por parte del personal de ATICA
- La forma en se priorizan las tareas, sobre todo en cuanto a la planificación de peticiones de cambios
- Seguimiento especial de tareas en estado de espera. Con objeto de que el personal de ATICA no haga un mal uso del sistema y tome esta opción para el aparcamiento de sus tareas.
- Seguimiento especial de tiempos de resolución. Actualmente no se están informando correctamente y ello lleva a que no se pueda saber si estamos mejorando o no en la disminución de los tiempos de resolución.



- Alertas. La tendencia natural es que las mismas disminuyan drásticamente, sobre todo las de nivel3 y que las que se generen se planifique su resolución.
- Desarrollo y puesta en marcha de un módulo de reclamaciones donde los usuarios puedan recoger y hacer un seguimiento de las mismas.
- Fijar que desglose por unidades es el deseado y ajustar Base de Datos Corporativa al que se marque.
- Informar correctamente de la dedicación de horas de resolución de la tarea por parte del personal de ATICA.



9.- Anexos

9.1.- Resolución Reclamaciones

A continuación se recogen los expedientes de reclamaciones atendidos por ATICA en el 2008:

RECLAMACIÓN (200801)

Texto:

Mediante llamada telefónica al Director de ATICA, el Sr. D. XXXXX manifiesta una queja en relación al grupo de investigación al que pertenece (E0ZZ-ZZ ZZZZZ). En esta queja se comunica que se ha puesto un dumbbo a nombre de D. YYYYYY que esta sin resolver para que se mantengan las IP'S asignadas tanto al grupo de investigación indicado como a nombre de D. YYYYYYY.

Fecha: 29-05-2008

Usuario: XXXXXX

HISTORIAL

Dumbos relacionados: NINGUNO

RESPUESTA

Fecha: 29-05-2008

En relación a la queja realizada el 29 de mayo por el Sr. D. XXXXXX, se ha abierto un expediente de reclamación, siendo las actuaciones realizadas para estudiar cuanto antes el problema planteado las siguientes:

1. Investigar a que dumbbo se hace referencia y cuando se ha puesto el dumbbo

Se hace un seguimiento de los dumbbos pendientes de resolver y finalizados recientemente de D. YYYYYY, obteniendo que dicho usuario no tiene ningún dumbbo pendiente de resolver y el último finalizado data del año 2007.

Se comprueba si alguno de los miembros del grupo de investigación E0ZZ-ZZ tiene algún dumbbo pendiente de resolver o finalizado recientemente sin encontrar ninguno.

Se contacta telefonicamente con D. YYYYYY y nos comunica que ni él ni nadie de su equipo ha puesto ningún dumbbo al respecto, y que su intención era la de hablar personalmente con el Director de ATICA para tratar este punto y otros, entendiendo que se ha debido producir algún tipo de confusión.

2. Comunicar resultados.



Se comunica al Director de ATICA la confusión habida y el interés de D. YYYYYY de hablar directamente con él.

El Director de ATICA y el Responsable de Infraestructuras TIC's contactan con D. YYYYYY para hablar del problema comunicado y en caso necesario poner el dumbó correspondiente.

Lamentamos las molestias que le hayamos podido ocasionar y agradecemos su reclamación, ya que nos permite detectar fallos en el sistema, y en consecuencia trabajar para la mejora de la calidad del servicio prestado a todos nuestros usuarios.

ATICA

Murcia, 29 de mayo de 2008

RECLAMACIÓN (200802)

Fecha: 06-06-2008

Texto:

XXXXXX escribió:

Hola, Tomás

Te escribo porque me ha pasado algo (y creo que a otros compañeros también) que creo es grave. Me consta ahora, tras comentarlo, que algunos compañeros se han quejado a ATICA, Dumbo mediante, pero sólo han recibido explicaciones vagas y malas, pero no soluciones.

Es lo siguiente: me acabo de dar cuenta (estoy organizando una reunión científica a la que irán unos 60 colegas), que los mensajes que envío a mi lista de distribución (en este caso formada por 37 direcciones) no llega a todos. Se corta en la número 24. Eso explica porqué los mensajes que estamos enviando desde hace meses no llegan a todos. Puedes imaginar los problemas e inconvenientes que nos ha causado esta situación. ¿Qué pasa? ¿Porqué ocurre? ¿Porqué no se nos avisa que eso ocurre cuando enviamos un mensaje a una lista con muchas direcciones?

Tomás, esto no es normal. La buena reputación de ATICA no puede echarse por tierra por cosas como esta.

Espero tus palabras (y soluciones) como agua de mayo..

Fecha: 06-06-2008

Texto:

----- Mensaje original -----

Asunto: Detalles

Fecha: Fri, 06 Jun 2008 15:35:35 +0200



Este es el mensaje que envié. Aquí aparecen todas las direcciones. Cuando se recibe (yo, por ejemplo, que me he incluido el primero), la lista de direcciones se corta en la 24.

Y ahora vienen las dudas (y algunas veces las certezas): ¿lo ha recibido todo el mundo? ¿qué pasa si alguien dice que no se ha enterado, es porque no le ha llegado el mensaje....?

¿Porqué no aparecen todas las direcciones en los mensajes recibidos?

Esa es la cuestión que estoy planteando.

Gracias por tu interés.

A continuación te mando los mensajes de la compañera que te comenté. No es exactamente el mismo problema, pero tiene que ver con las direcciones y los mensajes.

Abrazos,

XXXXXX

----- Mensaje original -----

Asunto: Detalles para la reunión de San Sebastián

Fecha: Fri, 06 Jun 2008 12:15:21 +0200

Fecha: 06-06-2008

Texto:

----- Mensaje original -----

Asunto: [Fwd: Re: en relación con Incidencia 296941, solicitud de tarea]

Fecha: Fri, 06 Jun 2008 15:42:09 +0200

Ahí lo tienes (espero que puedas leerlo bien)

Como verás, dice:

"Esto puede ser porque tenemos limitado el tamaño de los campos para y cc de un mensaje. Se limita porque el comportamiento que estás teniendo es un comportamiento habitual de los que envían spam y por eso lo limitamos (y no queremos quitarlo)....."

Creo que no es de recibo eso de decir "el comportamiento que estás teniendo...." "y no queremos quitarlo..."

Debo decirte, además, que después de ese mensaje la usuaria intentó que se explicaran los porqués y qué debía hacer, y el diálogo fué imposible..

Salud

----- Mensaje original -----



DUMBO – Memoria 2008

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Asunto: Re: en relación con Incidencia 296941, solicitud de tarea

Fecha: Fri, 06 Jun 2008 15:30:04 +0200

Hola,

El lun, 26-05-2008 a las 16:33 +0200, YYYYYYY escribió:

- > En relación con la incidencia 296941 y la no recepción de correos, me
- > gustaría saber el paradero del correo que adjunto a continuación y que no
- > recibió zzzz@um.es (en este caso no se puede achacar a que su dirección
- > sea incorrecta). Imagino que es porque la lista de direcciones de correos
- > es muy grande y lo clasifica como spam, pero no entiendo por qué las otras

En referencia a este problema, debe ser el propio interesado quién ponga la incidencia. Si no, no te puedo responder. En cualquier caso, si usted recibió el correo, el problema no fue que la lista de direcciones fuera muy grande, aunque sí que sería posible que el usuario lo tuviera marcado como spam (hay que revisar periódicamente la carpeta de spam accediendo al webmail).

- > personas de las otras universidades sí lo han reciben. ¿Se puede hacer algo
- > para que no se filtren estos mensajes importantes en el futuro?

Si alguna vez se ha enviado un correo a demasiadas personas juntas, es posible que nuestros servidores de correo lo hayan rechazado. Esto puede ser porque tenemos limitado el tamaño de los campos para y cc de un mensaje. Se limita porque el comportamiento que estáis teniendo es un comportamiento habitual de los que envían spam y por eso lo limitamos (y no queremos quitarlo). La mejor solución sería que evitarais dicho comportamiento. Se puede crear una lista de correo (se podría crear en nuestro servidor de listas sin más que solicitarlo) donde esteis suscritos todos y así solo teneis que enviar el mensaje a una dirección, la lista de correo, y se distribuye a todos. Este mecanismo es mejor, ya que se controlaría incluso los problemas de direcciones incorrectas.

Fecha: 06-06-2008

Texto:

XXXXXX escribió:

----- Mensaje original -----

Asunto: Más

Fecha: Fri, 06 Jun 2008 15:43:29 +0200

Y sigue....

----- Mensaje original -----

Asunto: Re: en relación con Incidencia 296941, solicitud de tarea

Fecha: Fri, 06 Jun 2008 15:31:57 +0200





El mar, 27-05-2008 a las 15:50 +0200, YYYYYYY escribió:

> Hola ZZZZ,

>

> Gracias por tu contestación. Perdona mi ignorancia, pero no termino de
> entender lo que me dices a continuación:

>

> "Si alguna vez se ha enviado un correo a demasiadas personas juntas, es
> posible que nuestros servidores de correo lo hayan rechazado. Esto puede
> ser porque tenemos limitado el tamaño de los campos para y cc de un
> mensaje. Se limita porque el comportamiento que estais teniendo es un
> comportamiento habitual de los que envían spam y por eso lo limitamos (y
> no queremos quitarlo). La mejor solución sería que evitarais dicho
> comportamiento. Se puede crear una lista de correo (se podría crear en
> nuestro servidor de listas sin más que solicitarlo) donde estaríais
> suscritos todos y así solo tenéis que enviar el mensaje a una
dirección,

> la lista de correo, y se distribuye a todos. Este mecanismo es mejor, ya
> que se controlaría incluso los problemas de direcciones incorrectas."

>

>

> Cuando hablas de la lista de correo en la que estais suscritos todos, ¿a
que todos te refieres?, porque no soy yo la que envió el mensaje sino el
> coordinador de la red (que no pertenece a la universidad y que en su lista
> incluye un conjunto de direcciones de correo sobre las cuales yo no tengo
> ningún control y que puede cambiar en cualquier momento). No creo que sea
> yo (y la gente de mi grupo) las únicas que recibamos correos importantes de
> listas y que, por tanto, tengamos este problema.

>

No me refiero a esto. Por lista de correo se entiende una dirección de
correo que incluye a un conjunto de personas. Piensa por ejemplo, en la
lista anuncios de aquí de la universidad. Cuando envías un correo a esta
dirección, en realidad se entrega a muchas personas, pero el correo se
ha enviado a una única dirección. Esto es una lista de correo. A esto me
refería en el texto anterior, que es lo más correcto.

La medida que tenemos nosotros no la hemos puesto porque sí, tiene su
razón de ser. Y como nosotros la pueden estar utilizando muchas otras
organizaciones (entre las universidades españolas seguro que hay más de
una con esta configuración puesta) y pretende evitar el mal uso que se
hace esto.

Fecha: 10-06-2008

Texto:

XXXXXX escribió:

----- Mensaje original -----

Asunto: Sobre las "listas"



DUMBO – Memoria 2008

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Fecha: Tue, 10 Jun 2008 09:28:49 +0200

Hola, buenos días,

Aclaro las cosas:

Mi "lista" es una sucesión de direcciones de correo que yo he puesto, una tras otra, en los mensajes que envío. No es una lista de la UMU.

Lo que he detectado, porque me incluyo yo mismo entre los destinatarios del mensaje para comprobar si el mensaje se ha enviado, es que la lista de destinatarios se corta en una determinada. En el último caso, se cortó en la dirección número 24. Y no es porque estuviera mal la dirección de la 25, ya que he comprobado que cuando le envío el mensaje sólo a esa dirección, le llega.

La cuestión que estoy planteando es porqué se corta. Eso crea inseguridad, ya que no sé si a los que han desaparecido como destinatarios les ha llegado o no el mensaje, y me obliga a estar escribiendo uno tras otro para comprobar si les ha llegado o no. Como podréis comprender, es una pérdida de tiempo considerable.

El tema se complica cuando una compañera, cuyos mensajes con DUMBO os he remitido, me cuenta que ha sufrido el mismo caso, pero al revés (sabe que le han enviado un mensaje, y sabe que está en la lista de destinatarios, pero no le llega). En este caso, además, los "diálogos" con DUMBO, como habréis podido comprobar, se hicieron imposibles a partir de un determinado momento. (La atención al usuario!!!)

Lo que pido es:

Si la decisión de cortar la "visibilidad" de las direcciones de una lista grande la toma ATICA, que por favor no lo haga, ya que genera inseguridad y problemas. Y eso en el mejor de los casos, esto es, que aunque se corte la lista, los mensajes llegan a su destinatario. Si fuera lo contrario sería grave.

ESpero haber aclarado algo más mi "problema"

Saludos a todos,

XXXXXX

HISTORIAL

Dumbos relacionados

Num dumbos: 299479

Fecha solicitud: 06-06-2008 15:11:04

Usuario: XXXXXX

Texto solicitud:





Problema con Listas de Correo.

me acabo de dar cuenta (estoy organizando una reunión científica a la que irán unos 60 colegas), que los mensajes que envío a mi lista de distribución (en este caso formada por 37 direcciones) no llega a todos. Se corta en la número 24. Eso explica porqué los mensajes que estamos enviando desde hace meses no llegan a todos. Puedes imaginar los problemas e inconvenientes que nos ha causado esta situación. ¿Qué pasa? ¿Porqué ocurre?

Num dumbos: 296941

Fecha solicitud: 23-05-2008 12:47:00

Usuario: YYYYYY

Texto solicitud:

Problema con la recepción de mensajes.

La usuaria antes recibía correos de estas direcciones, pero desde hace un tiempo, no. Deberían haberle llegado en los siguientes días de las siguientes direcciones de correo, mensajes: 20 de mayo 9:49 pm zzz@zzzzz.edu 13 de mayo 9.01 pm zzzz@zzzzz.edu, zzzz@um.es Lo sabe porque esos correos son mandados a listas de correos y a compañeros suyos si les ha llegado, y ella aparece en dicha lista.

RESPUESTA

Fecha: 10-06-2008

En relación a la reclamación realizada el 06 de junio por el Sr. XXXXX, respecto a la tarea indicada anteriormente, se ha abierto un expediente de reclamación, siendo las actuaciones realizadas para estudiar cuanto antes el problema planteado las siguientes:

1. Investigar si ha habido Dumbos anteriores sobre esto mal resueltos: Investigar problemas con listas de correo o con Dumbos de profesores de ZZZZZZ.
- Se ha generado la relación de Dumbos registrados en el sistema en el año 2008 en relación a “listas de correo (LISTAS)” y “envío/recepción de mensajes (SMTP)”.

Del estudio realizado (se adjunta archivo, marcando en amarillo Dumbos de profesores de ZZZZZZ, y en azul Dumbos que puedan tener relación con fallos en envíos/recepción de mensajes). Se observa que se han registrado en el sistema 5 Dumbos por parte de profesores de ZZZZZZ en relación al asunto que nos ocupa, 1 se corresponde con el puesto por el Director de ATICA en nombre del Sr. XXXXXX, otro el que se referencia en la queja de la Sra. YYYYYYY y los otros 3 son por: problema envío correo a hotmail, desbloqueo ip y problema por envío a dirección particular, de entre los relacionados con estos que no son de ZZZZZZ el que más incidencia tiene es el envío a cuentas hotmail seguido por recepción de determinados correos.

Sobre este punto se ha pedido a los técnicos responsables de las aplicaciones de LISTAS y SMTP que explicasen si los Dumbos más generales se deben a problemas puntuales o generales y la solución que se le ha dado.

La respuesta de los técnicos ha sido la siguiente:

* Envío a cuentas de hotmail: esto fue un problema generalizado que afectó a todos los usuarios de correo de la UMU. Los de hotmail estuvieron rechazando nuestros mensajes durante 3



días aproximadamente por un envío masivo de spam a direcciones de hotmail propiciado por una revelación de clave de correo de una usuaria de la UMU. El problema ya está solucionado.

* Recepción de determinados correos: en general se refieren a problemas para recibir correo desde estafetas sin resolución inversa (rechazamos los mensajes enviados desde estafetas de correo mal configuradas susceptibles de generar spam). Este es un problema puntual que suele resolverse informando a los responsables del dominio de correo mal configurado de que deben incluir un PTR para cada una de sus estafetas principales.

2. Investigar que es lo que ha pasado en particular en relación al dumbos 299479 puesto en nombre del Sr. XXXXXX.

Haciendo una traza de las preguntas que realiza tanto en el dumbos en cuestión, como en los distintos correos enviados al Director de ATICA se puede afirmar que:

- ¿Lo ha recibido todo el mundo?

Los logs indican claramente que el mensaje en cuestión ha sido entregado a la estafeta responsable de las direcciones de correo de destino (estafetas de la organización de destino)(se adjunto archivo con información recuperada de los logs). Se supone que las estafetas de cada universidad deben entregar el mensaje en el buzón del usuario, pero eso a nosotros no nos consta en ningún log (como es lógico). En el caso de las tres direcciones de la UMU (zzzz@um.es, zzzz@um.es, zzzz@um.es) sí que podemos afirmar que el mensaje fue depositado en sus respectivos buzones a las 12:15:20

- ¿Qué pasa si alguien dice que no se ha enterado, es porque no le ha llegado el mensaje ...?

Para "garantizar" la lectura del mensaje el emisor del mismo tiene que usar la opción de "acuse de recibo" del cliente de correo (Thunderbird, Eudora). Pongo entre comillas "garantizar" porque queda a criterio del receptor el enviar o no el acuse.

- ¿Por qué no aparecen todas las direcciones en los mensajes recibidos?

Eso sucede porque la estafeta de la UMU corta las líneas de la cabecera de los mensajes que envía cuando superan un límite. Esta acción no tiene efecto sobre la distribución del mensaje (el mensaje se distribuye a *todas* las direcciones de correo de destino), pero sí que causa confusión a los destinatarios pues cuando lo leen pueden observar que entre la lista de destinatarios del mensaje recibido no se encuentra su dirección. En el caso del Sr. XXXXXX la confusión le surge al comprobar que sólo aparecen 24 direcciones de correo en el campo To: cuando él envió el mensaje a 37 direcciones de correo. El límite se pone para evitar posibles ataques de "denegación de servicio" a la estafeta y garantizar que los recursos (memoria, disco, red, ...) usados por el servidor de correo no son excesivos. Vamos a ampliar este límite para evitar que, en la mayoría de casos, se "reescriba" la cabecera, pero es *importante* entender que otras estafetas en otras organizaciones pueden tener sus propios límites y pueden afectar a la forma en que llegan los mensajes a los destinatarios. En general, para evitar estos efectos indeseados lo ideal es no poner tantas direcciones de correo en el To: de los mensajes (ni en el Cc: ni en el Bcc:) y hacer uso de listas de correo.

- ¿Que pasa? Pues que cualquier programa informático, en particular los que atienden peticiones (servidores de correo, web, ftp, chat, etc.) implementan una serie de controles (límites) para evitar un uso "abusivo" de los mismos que hagan que "caigan" y dejen de estar disponibles.



- ¿Por qué ocurre? Algunas veces estos límites tienen "efectos secundarios" indeseados que ocasionan confusión a usuarios "legítimos". Se trata de calibrar bien los límites para minimizar los efectos secundarios, y en esa línea estamos trabajando, intentando hacer el menor perjuicio posible.
- ¿Por qué no se nos avisa que eso ocurre cuando enviamos un mensaje a una lista con muchas direcciones?

En general, cuando el límite sí que tiene un efecto real sobre la operación a efectuar (por ejemplo el límite impide entregar un mensaje) sí que se avisa automáticamente al usuario. En el caso que nos ocupa el límite no impide la entrega de los mensajes a los 37 destinatarios, sólo modifica la cabecera de los mensajes entregados (en este caso el To:)

De cualquier forma es *totalmente desaconsejable* enviar mensajes de correo a un número muy grande de direcciones, y siempre insistimos en que lo mejor es usar listas de correo.

- Sobre la "decisión de cortar"

No se trata de decidir "cortar por cortar", se trata de proteger los recursos informáticos de la UMU para garantizar un uso continuado y óptimo a todos los usuarios de la UMU. En este sentido se ha visto que el límite no era el adecuado y se ha ampliado (se cortaba exactamente a los 1024 bytes de longitud, efectivamente el límite era demasiado pequeño, y se ha subido el límite a 102400, por lo que ahora es "casi imposible" que se "corte" la cabecera de un mensaje de correo).

3. Investigar que es lo que ha pasado en particular en relación al dumbos 296941 puesto por la Sra. YYYYYY.

La traza en relación a este dumbos que siguieron los técnicos de ATICA implicados fue la siguiente:

3.1. El dumbos 296941 del 23/05/2008 12:47:00 se resolvió el 26/05/2008 11:56:48 indicando que la no recepción de mensajes en la dirección yyyy@um.es era debida a que el emisor del mensaje (ajeno a la UMU) incluía entre las direcciones de correo del To: el e-mail zzzz@fcu.um.es. Los mensajes se rechazaban por esta causa. El problema se solucionó quitando el filtro en el servidor que rechazaba mensajes de correo con direcciones @fcu.um.es en alguno de los campos del mensaje (To:, Cc: o Bcc:)

3.2. Sobre comentarios de la Sra. YYYYYY relativos a que con anterioridad tampoco le llegaban mensajes de otros remitentes ajenos a la UMU. Se le comentó por teléfono que quizás el problema fuese por el tamaño de las cabeceras (pues estos mensajes suelen ir dirigidos a un número significativo de direcciones de correo incluidas todas en el To:).

Nota: hemos podido comprobar que el tamaño de las cabeceras no es un motivo suficiente a la hora de no recibir un mensaje (como puede deducirse de lo escrito arriba). Lo que sí puede suceder es que el mensaje sea catalogado como spam por nuestra estafeta o por otras estafetas de correo que consideran el número de direcciones de remitentes (o el tamaño de algún otro campo de la cabecera: Subject, From, ...) un factor importante a la hora de decidir si un mensaje es spam o no.

3.3. Respecto a su solicitud por correo para comprobar si se habían recibido mensajes en el buzón de zzzz@um.es se le indicó por correo que era el propietario de la cuenta zzzz@um.es el que debía solicitar vía dumbos esta comprobación. Se le sugirió que le dijese al Sr. zzzz que comprobase su carpeta SPAM desde el webmail para ver si los mensajes que tenía que haber recibido se encontraban en esta carpeta.

3.4. Sobre su preocupación sobre la posibilidad de seguir sin recibir mensajes de remitentes ajenos a la UMU, se le indicó que no era posible quitar el control que limita el tamaño de las cabeceras de un



mensaje de correo (el motivo se explica más arriba para el caso del Sr. XXXXX). Se le informó de la posibilidad de recurrir a una lista de correo de la UMU para obviar todos los posibles problemas.

Nota: en cualquier caso el parámetro que limita el tamaño de las cabeceras de los mensajes no está impidiendo que le lleguen mensajes a la Sra.YYYYYYY.

Nota: el uso de listas de correo no parece la solución adecuada para este caso, pues el mensaje no lo envía yyyy@um.es sino una dirección ajena a la UMU y habría que convencer a la persona ajena de la conveniencia de enviar los mensajes a la lista.

Resumen: en cualquier caso no creemos que ahora mismo yyyy@um.es tenga problemas para recibir correo de esas direcciones ajenas a la UMU. Caso de que ella dijera lo contrario sería necesario que nos indicase los datos que se refieren más abajo.

3.5. Contestando preguntas:

1- ¿Qué pasa y qué hacer cuando no se recibe un correo que debería haber llegado?

Poner un dumbó a la aplicación "ENVÍO/RECEPCIÓN DE MENSAJES" indicando:

- * fecha en la que se debió recibir el mensaje
- * dirección de correo del remitente

2- En caso de tener que enviar un mensaje a muchos destinatarios ¿cuál es la mejor forma de actuar?

Si el mensaje es puntual (no va a repetirse en el tiempo) puede procederse a incluir todas las direcciones de correo de los destinatarios en el Bcc (campo copia oculta) del mensaje. Se evita así mostrar las direcciones de correo de los destinatarios al resto de personas que reciben el mensaje. Para evitar problemas con estafetas de correo que comprueban el tamaño de la cabecera puede efectuarse el envío en más de una tanda: por ejemplo enviando cuatro mensajes a 10 direcciones cada vez.

Si los mensajes que se van a enviar a ese grupo numeroso de remitentes van a ser habituales (por que se trata de un grupo de trabajo, investigación, ...) lo ideal es solicitar la creación de una lista de correo y suscribir las direcciones de correo a la lista. Esto tiene multitud de ventajas:

- * el remitente sólo incluye la dirección de correo de la lista en el To; no todas y cada una de las direcciones de correo de los destinatarios (evita olvidos, errores tipográficos, ...)
- * se mantiene un histórico de mensajes enviados a la lista.

3- Cuando se habla de la lista de correo en la que están suscritos todos ¿a qué te refieres?

Una lista de correo no es más que una agrupación de direcciones de correo particulares. Evita el tener que recordar y escribir en un mensaje todas y cada una de las direcciones de correo. Para averiguar más sobre el servicio de correo de la UMU visite la siguiente página web: <http://www.um.es/atika/listas/>

4- MEJORA: Informar a responsables de las aplicaciones que intervienen y al COMITÉ DUMBO (formado por miembros de la DIRECCIÓN DE ATICA) de los fallos acontecidos en relación a este expediente para su estudio y control, con el fin de evitar que en la medida de lo posible se vuelvan a producir situaciones como esta, en concreto se ha pedido a los técnicos afectados que cuiden más las formas en cuanto al trato con los usuarios y se informe a los usuarios afectados con todo tipo de detalles,



además se ha ampliado el límite en que se corta la cabecera de los mensajes para que sea casi imposible que se produzca dicho corte.

Lamentamos las molestias que le hayamos podido ocasionar y agradecemos su reclamación, ya que nos permite detectar fallos en el sistema, y en consecuencia trabajar para la mejora de la calidad del servicio prestado a todos nuestros usuarios.

ATICA

Murcia, 17 de junio de 2008

RECLAMACIÓN (200803)

Texto:

Se le ha ocurrido a alguien pensar lo absurdo que es que para dar un parte tenga que leerme una lista de más de 100 aplicaciones y servicios, cuanto más cuando normalmente no se sabe muy bien a que se refiere cada una de las denominaciones.

Fecha: 08-07-2008

Usuario: XXXXXX

HISTORIAL

Dumbos relacionados: NINGUNO

RESPUESTA

Fecha: 21-07-2008

En relación a la queja realizada mediante correo electrónico el 8 de julio por el Sr. D. XXXXXX, se ha abierto un expediente de reclamación, siendo las actuaciones realizadas para estudiar cuanto antes el problema planteado las siguientes:

1. Investigar que lista de aplicaciones se recoge en el formulario de solicitud de un dumbos

Actualmente al recoger una solicitud vía dumbos se incluye como campo opcional el de “aplicación/servicio” vinculado a la tarea. Este campo cuenta con una lista de valores bastante amplia para el personal informático (298 aplicaciones/servicios) y reducida para el resto de usuarios de la Universidad (113 aplicaciones/servicios).

La lista de aplicaciones se divide a 2 niveles con la finalidad de ayudar al usuario lo máximo posible, a un 1er nivel aparecen agrupadas, reduciéndose a 48 aplicaciones/servicios, y algunas de ellas se desglosan ya en un 2º nivel llegando a la cifra de las 113 aplicaciones/servicios que se ha indicado anteriormente.

Respecto a la denominación de la aplicación son los propios responsables informáticos de las aplicaciones lo que se encargan de recoger la misma, y por tanto, se supone que dan una denominación entendible de cara a los usuarios finales.



4. Explicar por que el formulario de solicitud incluye una lista de aplicaciones

Como una mejora del nuevo sistema DUMBO, y aplicando las recomendaciones de la metodología ITIL, se incluyó en DUMBO la posibilidad, que no la obligatoriedad, de que el usuario que pone un dumbo pueda indicar la aplicación/servicio con la que está relacionada el mismo, siempre y cuando conozca cual es.

Esta opción permite que los dumbos se asignen directamente al equipo encargado de atender la tarea, evitando en este caso tiempos de espera innecesarios.

Como se ha indicado anteriormente, este campo no es de carácter “obligatorio” sino opcional, y por tanto si el usuario no conoce la aplicación/servicio relacionada con la tarea que esta poniendo, no tiene que cumplimentar este campo cuando pone un dumbo. En este caso el dumbo será atendido por el personal de ATICA de “Atención a Usuarios” de primer nivel, que en función de lo que se esté pidiendo en el texto del dumbo será el encargado de informar de la aplicación/servicio con el que está relacionado el mismo, asignado de esta forma la tarea al equipo encargado de resolverla.

5. Comunicar resultados.

Informar a responsables del COMITÉ DUMBO (formado por miembros de la DIRECCIÓN DE ATICA) de la queja realizada en relación a este expediente para su estudio y control, con el fin de llevar un control del número de aplicaciones/servicios incluidos en el formulario de solicitud de tareas con la finalidad de intentar que estos no aumenten y si es posible que se reduzcan, así como para controlar que la denominación dada a los mismos sea lo suficientemente orientativa para los usuarios.

Lamentamos las molestias que le hayamos podido ocasionar y agradecemos su reclamación, ya que nos permite detectar fallos en el sistema, y en consecuencia trabajar para la mejora de la calidad del servicio prestado a todos nuestros usuarios.

ATICA

Murcia, 21 de julio de 2008



RECLAMACIÓN (200804)

Texto:

Buenos días,

Mi agradecimiento a XXXXX, que ha resuelto hoy mi incidencia con Sócrates con una llamada, indicándome que cambie mi contraseña de correo, después de sólo siete meses (¡¡¡¡¡) de pasar la incidencia de uno a otro informático de Dumbo. Gracias por darme la posibilidad, este curso sí, de utilizar Sócrates. No he podido agradecerlo a XXXXX personalmente porque he anotado mal su extensión y no lo encuentro en el directorio. Os estoy agradecido por vuestra habitual eficacia y amabilidad, pero esta vez creo que habría que revisar qué sucede para que una incidencia sencilla se demore tanto. Dicho sea con ánimo constructivo.

Saludos cordiales,

YYYYYY

Fecha: 22-09-2008

Usuario: YYYYYY

HISTORIAL

Dumbos relacionados: 294999 **Fecha solicitud:** 13-05-2008 16:06:19 **Usuario:** YYYYYY

Texto solicitud:

Buenas tardes,

Llevo desde comienzos del cuatrimestre rogando que me deis una solución porque no consigo entrar en el espacio de disco disponible dentro de mi espacio Socrates, a pesar de que según vosotros no debería haber problemas.

He comprobado que el problema me lo da desde varios ordenadores, y tanto desde explorer como desde Firefox. El mensaje de error que me da es exactamente este: ¿ERROR: El usuario indicado no dispone de contenidos en el aula: Logon failure: unknown user name or bad password¿ Sin embargo, uso SUMA sin problemas para todo lo demás.

Os rogaría que intentarais solucionar el problema. No quiero poner una queja porque siempre os habeis mostrado serviciales y eficaces, pero después de poneros de vez en cuando mensajes durante cuatro meses no sé si éste servirá para algo. Gracias por adelantado.

Saludos

YYYYYY

Dumbos relacionados: 283177 **Fecha solicitud:** 28/02/2008 08:08:33 **Usuario:** YYYYYY

Texto solicitud:



MENSAJE NUEVO:

Buenas tardes,

Ya utilizo Firefox. El problema se produce al pinchar: explorar mi disco.

Saludos cordiales,

MENSAJE ANTIGUO:

Aplicación: SOCRATES

Asunto: problemas con socrates desde suma

MENSAJE REDIRIGIDO DESDE SUMA

Buenos días:

Estoy intentando acceder (por primera vez desde hace mucho tiempo) a mi espacio Sócrates para colgar unos power point para las clases y me sale el siguiente mensaje: ¿Error: el usuario indicado no dispone de contenidos en el aula¿.

Os ruego que me induquéis cómo solucionarlo para poder utilizar los ficheros esta tarde en mis clases.

Saludos cordiales,

YYYYYY

Información de la Resolución

ERROR USUARIO

Muy buenas,

Por lo que me dice puedo ya intuir de que se trata. Usted está utilizando Internet Explorer 7 para acceder a SUMA. Este navegador tiene algunos problemas con SUMA..., utilice Mozilla Firefox y sus problemas se arreglarán.

Si vuelve a tener problemas, no dude en ponernos un parte.

Un saludo!

A efectos meramente informativos y de cara a un mejor control interno de ATICA, le informamos que la resolución de la Incidencia ha requerido la dedicación de 0 h y 15 m.

Dumbos relacionados: 282629 **Fecha solicitud:** 25/02/2008 17:52:25 **Usuario:** YYYYYY

Texto solicitud:

MENSAJE REDIRIGIDO DESDE SUMA Buenos días: Estoy intentando acceder (por primera vez desde hace mucho tiempo) a mi espacio Sócrates para colgar unos power point para las clases y me sale el siguiente mensaje: ¿Error: el usuario indicado no dispone de contenidos en el aula¿. Os ruego que me induquéis cómo solucionarlo para poder utilizar los ficheros esta tarde en mis clases.

Saludos cordiales,

YYYYYY

RESPUESTA

Fecha: 23-09-2008





En relación a la queja realizada mediante correo electrónico el 22 de septiembre por el Sr. D. YYYYYYY, se ha abierto un expediente de reclamación, siendo las actuaciones realizadas para estudiar cuanto antes el problema planteado las siguientes:

1- Investigar dumbos relacionados con la reclamación

El dumbo relacionado directamente con la reclamación es el nº 294999 puesto el día 13/05/2008 cuyo asunto indica: “RE: [dumbo] Resolucion de tarea 283177”.

Este dumbo esta claramente relacionado con el dumbo nº 283177 puesto el día 28/02/2008 a las 8:08:33, cuyo asunto indica: “RE: [dumbo] Resolucion de tarea 282629: problemas con socrates desde suma”.

A su vez este dumbo, tal y como se desprende del asunto del dumbo anterior, esta relacionado con el dumbo nº 282629 puesto el día 25/02/2008 a las 17:52:25, cuyo asunto indica: “problemas con socrates desde suma”.

2- Investigar el historial de las tareas relacionadas

Dumbo 282629.

Este dumbo es solicitado el día 25/02/2008 por el Sr. YYYYYYY y ese mismo día se le asigna al informático responsable de la aplicación SOCRATES que es ZZZZZZ, que lo reasigna al informático de su equipo XXXXXX el mismo 25/02/2008. El informático XXXXXX cierra la tarea el día 27/02/2008 con el siguiente texto de resolución: “Muy buenas, Por lo que me dice puedo ya intuir de que se trata. Usted está utilizando Internet Explorer 7 para acceder a SUMA. Este navegador tiene algunos problemas con SUMA..., utilice Mozilla Firefox y sus problemas se arreglarán. Si vuelve a tener problemas, no dude en ponernos un parte. Un saludo”.

Dumbo 283177.

Este dumbo es solicitado el día 28/02/2008 por por el Sr. YYYYYYY y ese mismo día se le asigna al informático responsable de la aplicación SOCRATES. Se asigna al informático de su equipo XXXXXX el mismo 28/02/2008, donde le profesor comenta que utiliza firefox y que el problema se produce al pinchar: explorar mi disco. El informático resuelve la tarea después de planificarla ya que no localiza al profesor el día 10/04/2008 con el siguiente texto:”No se ha podido contactar con el usuario, mas el problema ya está resuelto”. Si sigue teniendo problemas póngase en contacto conmigo. Mi extensión es la YYYY.

Dumbo 294999.

Es una repetición de los anteriores comentado que sigue teniendo problemas con fecha 13-05-2008. En este caso el parte es asignado a XXXXXX. El texto solución: “Se le ha recomendado que modifique su contraseña del correo”.

3- Justificación dada por los técnicos

Se estaba produciendo un error en la verificación del usuario y la contraseña que se realizaba contra el servidor del espacio virtual. El problema se alargó ya que era un error muy puntual y no se podía observar con facilidad. Dentro de los problemas generales que estaban sucediendo siempre estaban



relacionados con el navegador y las actualizaciones correspondientes, después de comprobar que no se solucionaba se investigó con más profundidad.

Se empezaron a realizar comprobaciones de autenticación y se observó que este podía ser el problema por lo que se pidió que cambiara la contraseña para que se actualizara de nuevo su usuario y contraseña y se solucionó el problema.

4- Comunicar resultados.

Informar a responsables del COMITÉ DUMBO (formado por miembros de la DIRECCIÓN DE ATICA) de la queja realizada en relación a este expediente para su estudio y control, con el fin de que en la medida de lo posible no se vuelvan a producir situaciones como ésta.

Lamentamos las molestias que le hayamos podido ocasionar y agradecemos su reclamación, ya que nos permite detectar fallos en el sistema, y en consecuencia trabajar para la mejora de la calidad del servicio prestado a todos nuestros usuarios.

ATICA

Murcia, 23 de septiembre de 2008



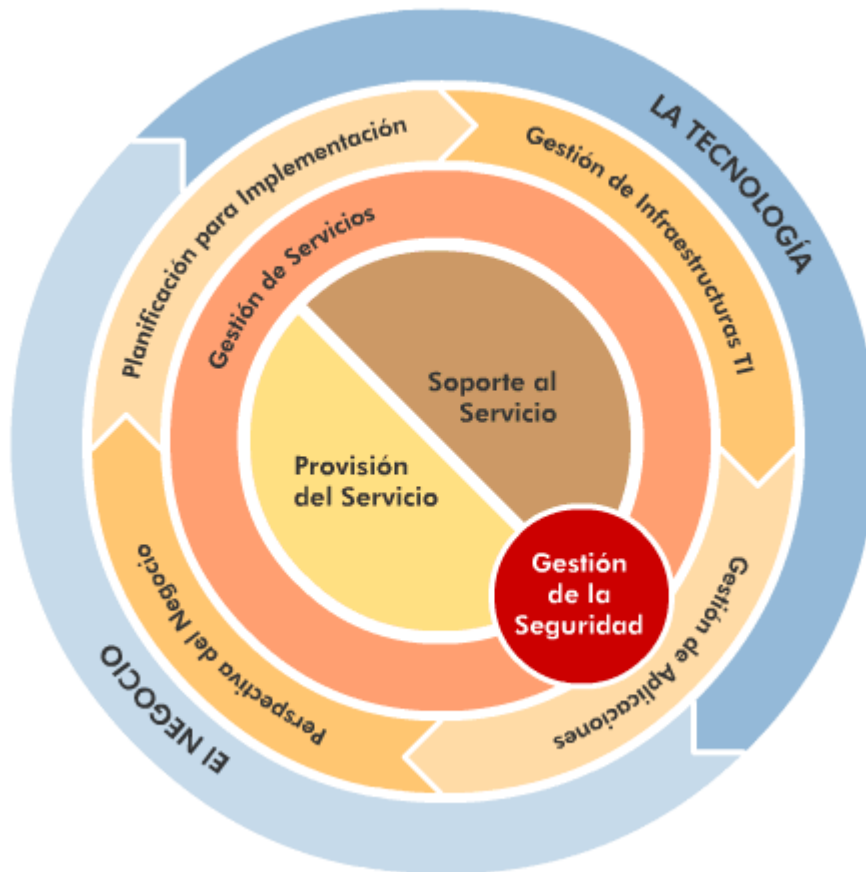
9.2.- Metodología ITIL

¿Qué es ITIL?

Desarrollada a finales de 1980, la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (**ITIL**) se ha convertido en el estándar mundial de de facto en la Gestión de Servicios Informáticos. Iniciado como una guía para el gobierno de UK, la estructura base ha demostrado ser útil para las organizaciones en todos los sectores a través de su adopción por innumerables compañías como base para consulta, educación y soporte de herramientas de software. Hoy, **ITIL** es conocido y utilizado mundialmente. Pertenece a la OGC, pero es de libre utilización.

ITIL fue desarrollada al reconocer que las organizaciones dependen cada vez más de la Informática para alcanzar sus objetivos corporativos. Esta dependencia en aumento ha dado como resultado una necesidad creciente de servicios informáticos de calidad que se correspondan con los objetivos del negocio, y que satisfagan los requisitos y las expectativas del cliente. A través de los años, el énfasis pasó de estar sobre el desarrollo de las aplicaciones TI a la gestión de servicios TI. La aplicación TI (a veces nombrada como un sistema de información) sólo contribuye a realizar los objetivos corporativos si el sistema está a disposición de los usuarios y, en caso de fallos o modificaciones necesarias, es soportado por los procesos de mantenimiento y operaciones.

A lo largo de todo el ciclo de los productos TI, la fase de operaciones alcanza cerca del 70-80% del total del tiempo y del coste, y el resto se invierte en el desarrollo del producto (u obtención). De esta manera, los procesos eficaces y eficientes de la Gestión de Servicios TI se convierten en esenciales para el éxito de los departamentos de TI. Esto se aplica a cualquier tipo de organización, grande o pequeña, pública o privada, con servicios TI centralizados o descentralizados, con servicios TI internos o suministrados por terceros. En todos los casos, el servicio debe ser fiable, consistente, de alta calidad, y de coste aceptable.



ITIL fue producido originalmente a finales de 1980 y constaba de 10 libros centrales cubriendo las dos principales áreas de Soporte del Servicio y Prestación del Servicio. Estos libros centrales fueron más tarde soportados por 30 libros complementarios que cubrían una numerosa variedad de temas, desde el cableado hasta la gestión de la continuidad del negocio. A partir del año 2000, se acometió una revisión de la biblioteca. En esta revisión, **ITIL** ha sido reestructurado para hacer más simple el acceder a la información necesaria para administrar sus servicios. Los libros centrales se han agrupado en dos, cubriendo las áreas de Soporte del Servicio y Prestación del Servicio, en aras de eliminar la duplicidad y mejorar la navegación. El material ha sido también actualizado y revisado para un enfoque conciso y claro.



9.3.- Glosario de términos

ALERTAS

Aviso a informáticos, gestores y/o usuarios maestros, que se genera automáticamente cuando se detecta que el tiempo máximo de resolución ha sido superado.

Hay alertas a 3 niveles, siendo las alertas de nivel 3 las que llegan al COMITÉ DUMBO y al Vicerrector competente por sobrepasar el umbral máximo (de 3er nivel) para resolver una tarea en cuestión.

APLICACION

Servicio o programa gestionado por ATICA. Toda TAREA debe estar asociada a una aplicación.

ASIGNACION POR PESOS

Tipo de asignación automática de tareas a informáticos, que se realiza en función de la carga de trabajo que tenga el personal informático vinculado a la aplicación asociada a la tarea.

ASIGNACION POR RESPONSABLE

Tipo de asignación automática de tareas al responsable informático de la aplicación asociada a la tarea.

ASIGNACION POR UBICACIÓN

Tipo de asignación automática de tareas al responsable informático de la aplicación asociada a la tarea según la ubicación donde se encuentre el usuario que ha puesto la tarea.

ASIGNACION A COLA DE APLICACIÓN

Tipo de asignación automática de tareas a la aplicación asociada a la tarea. Los integrantes del grupo de trabajo vinculado a la aplicación son los encargados de asignar la tarea a alguien del dicho grupo.

CAU

Centro de Atención a Usuarios de ATICA.

COLA GENERICA

Asignar, por parte de usuarios con perfil "OREJA" las tareas solicitadas por los usuarios finales.

CUATRIMESTRE

Los cuatrimestres se refieren a :

- 1er cuatrimestre: Enero, Febrero, Marzo, Abril



- 2º cuatrimestre: Mayo, Junio, Julio, Agosto
- 3er cuatrimestre: Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre

ESTADO TAREA

Situación tipificada en la que se encuentra una determinada tarea. Son los siguientes:

- Pendiente de asignación

Tarea que no ha sido asignada a ningún informático

- Asignada

Tarea asignada a un informático

- En espera

Una tarea está en estado de espera cuando no se puede resolver porque se está pendiente de algún evento (información, momento adecuado, recursos) que es necesario para la resolución de la misma, ya sea por parte del usuario que solicita la tarea o del informático que tiene asignada la misma.

- Rechazada

Una tarea esta en estado rechazada cuando una vez que el informático la había dado por finalizada el usuario no esta de acuerdo con la resolución dada y por tanto la rechaza.

- Anulada

Una tarea esta anulada cuando se desestima la solicitud, ya sea por parte del mismo usuario que la solicito, el oreja, o el informático.

- Resuelta/Finalizada

Una tarea esta en este estado cuando la tarea solicitada se ha dado por resuelta por parte del informático que la tiene asignada.

INCIDENCIA

Cualquier evento operativo (avería, mal funcionamiento) que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que requiere de una inmediata intervención por parte de ATICA. Simplificando: Algo que estaba funcionando y deja de funcionar.

INFORMATICO

Personal de ATICA que tiene capacidad para resolver las tareas asignadas dentro del sistema.

OREJA

Personal que realiza el 1er nivel de Atención a Usuario.



PETICION

Solicitud que supone modificación o nuevos procesos/desarrollos en el servicio/aplicación.

PRIORIDAD

Secuencia en la que una tarea necesita ser resuelta según sea el tipo de tarea y urgencia.

Las prioridades establecidas en dumbo son:

- Crítica
- Alta
- Media
- Baja
- Planificada

REASIGNAR

Redirigir una tarea de un informático a otro. Toda reasignación queda reflejada en el historial de la tarea.

TAREA

Unidad de tratamiento de DUMBO: se trata de un requerimiento de un trabajo solicitado por un usuario. Puede ser una incidencia, una petición o un problema.

TIPO TAREA

Las tareas en DUMBO se clasifican en tres tipos: PETICION, INCIDENCIA y PROBLEMA.



9.4.- Referencias bibliográficas

- Barro, S.; Fernández, S.;
Rodeiro, D.; Ruzo, E.; Canay, R.;
Franco, J. (2004): “Las tecnologías de la Infomración y las Comunicaciones en el Sistema Universitario Español”, CRUE, Madrid
<http://www.crue.org>
- Barro, S.; Burillo, P; Fernández, A.;
Fernández, S.; Rodeiro, D.;
Ruzo, E.; Canay, R.;
Franco, J. (2006a): “Las TIC en el Sistema Universitario Español (2006): Un análisis Estratégico”, CRUE, Madrid
<http://www.crue.org/universitic2006>
- Barro, S.; Burillo, P; Fernández, A.;
Fernández, S.; Rodeiro, D.;
Ruzo, E.; Canay, R.;
Franco, J. (2006b): “Catálogo de Objetivos e Indicadores TIC del Sistema Universitario Español (2006)”, CRUE, Madrid
<http://www.crue.org/universitic2006>
- ATICA (2006) “Las TIC en la Universidad de Murcia. Estudio Estratégico 2006”.
- FUJITSU (Mayo 2004) “Fundamentos de ITIL. Gestión de Servicios TI”.