

**INFORME ANUAL****2020****Periodo analizado: 01/01/20 a  
31/12/20**

	<b>Elaborado :</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Responsable del SIG</b>
<b>Fecha:</b>	02/02/21

## CONTROL DE MODIFICACIONES

<b>TÍTULO:</b>	INFORME ANUAL DEL SERVICIO
----------------	----------------------------

<b>Rev. / Edic.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Apdo. modificado</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
0	Febrero / 2021	---	Edición inicial

**CONTENIDO**

<b>CONTROL DE MODIFICACIONES .....</b>	<b>2</b>
<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. AUDIENCIA .....</b>	<b>4</b>
<b>3. CONTENIDO .....</b>	<b>4</b>
• <b>CUMPLIMIENTO SLA'S .....</b>	<b>4</b>
• <b>ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES .....</b>	<b>6</b>
<b>4. CONCLUSIONES .....</b>	<b>9</b>

**1. OBJETIVO**

Este informe tiene como objeto informar de la toma de decisiones sobre el desempeño de los servicios, teniendo la información necesaria para la mejora de estos en los momentos en los que sea requerida.

**2. AUDIENCIA**

Este informe va dirigido al Responsable de Servicio, al Director TIC y partes interesadas, éste trasladará las conclusiones de este a los miembros del Comité de Gestión, si lo considera necesario, quienes lo analizarán en la reunión del Sistema de Gestión Integrado correspondiente.

**3. CONTENIDO**

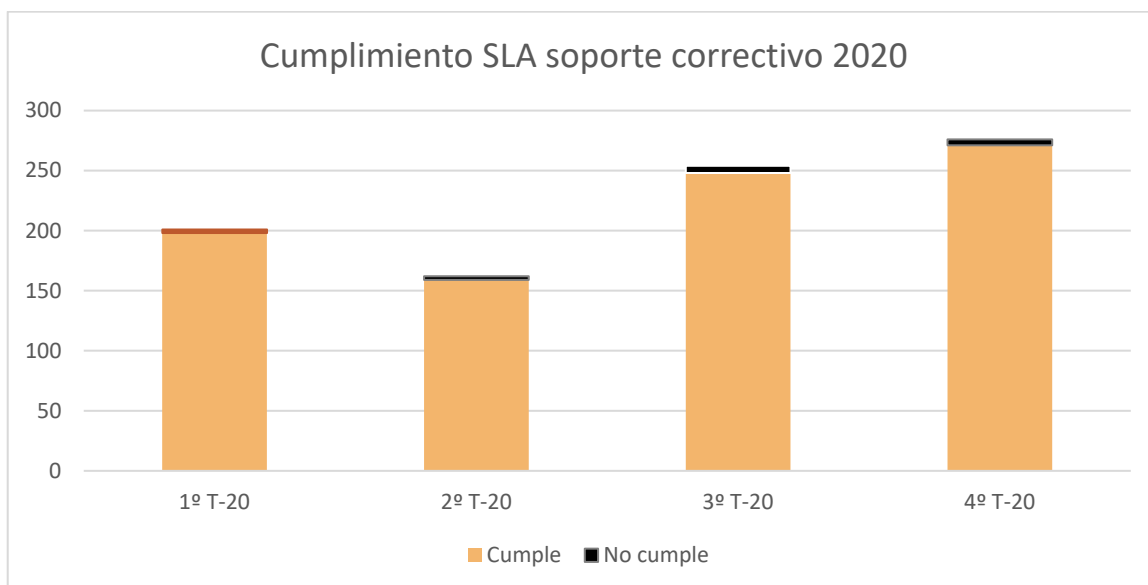
- **CUMPLIMIENTO SLA'S**

**- Soporte correctivo:**

Para la obtención de este dato se han tenido en cuenta los tickets con soporte correctivo creados en nuestra herramienta de ticketing OTRS/POWER BI entre el 01/01/20 y el 31/12/20.

Se han abierto en este periodo 893 intervenciones cubiertas por soporte correctivo.

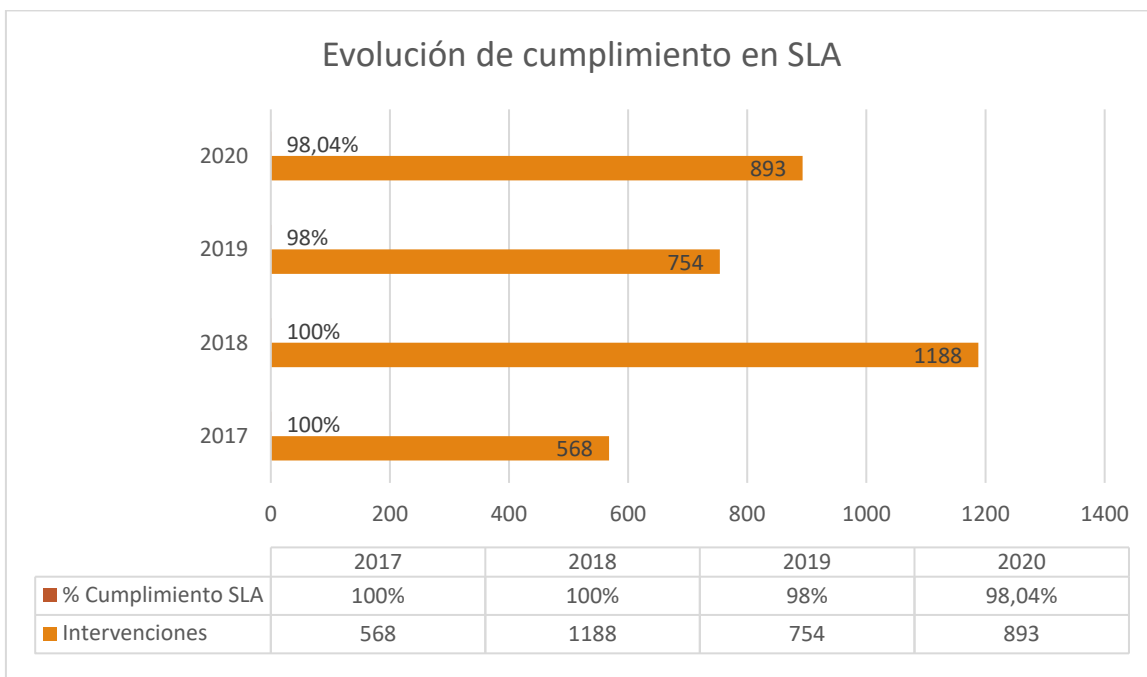
El cumplimiento de SLA'S a lo largo del año ha sido el siguiente:



La valoración global del año 2020 se establece en el cumplimiento del SLA en un 98,04%.

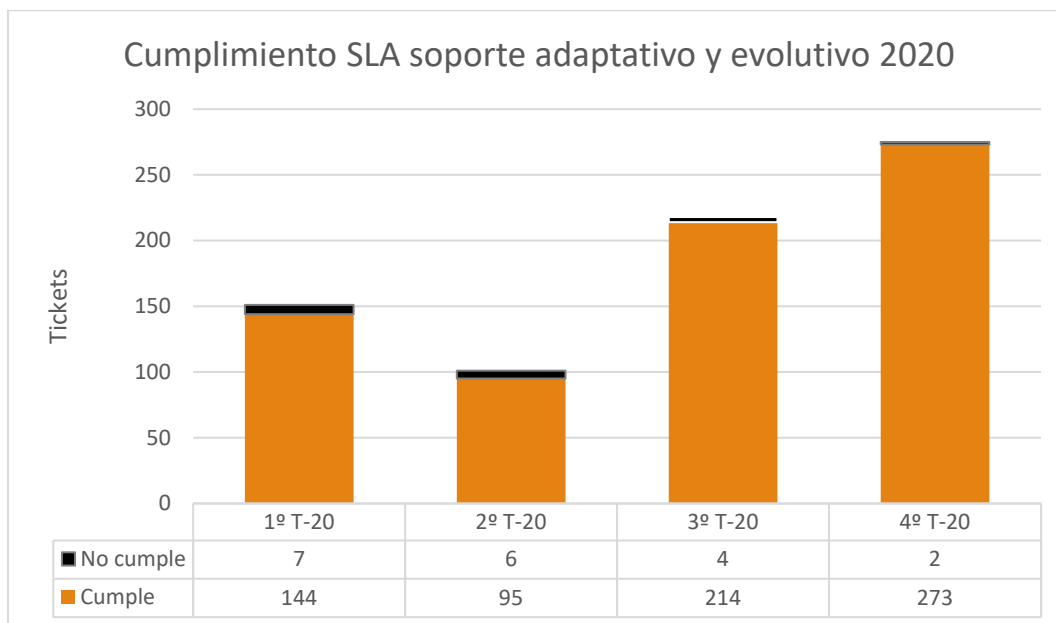
A modo comparativa, durante el año 2019 se estableció un cumplimiento del SLA del 98%, por lo que se mantiene en unos parámetros similares.

Durante el 2018 se abrieron 1.188 intervenciones cubiertas por soporte correctivo con un cumplimiento de SLA del 100%, mientras que durante el 2017 se abrieron en este periodo 568 intervenciones cubiertas por mantenimiento correctivo, la valoración global del año 2017 se establece en el cumplimiento del SLA en un 100%.



**- Soporte adaptativo y evolutivo:**

Se han abierto en este periodo 745 tickets correspondientes a este tipo de soporte. El cumplimiento de SLA'S a lo largo del año ha sido el siguiente:



Por ser un indicador que tiene que ver con la inclusión de estos servicios dentro del catálogo de servicios a finales del 2019 no disponemos de datos de referencia de años anteriores por lo que no se puede establecer un análisis de tendencias de los últimos años.

**- All View:**

Se han abierto en este periodo 2678 tickets correspondientes a el servicio de monitorización, con un cumplimiento del 100%, este servicio se ha puesto en marcha en el 2020 con lo que no disponemos de datos de años anteriores para realizar un análisis de tendencias.

**• ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

Durante el año 2020 no se ha abierto ninguna reclamación relacionada con el Servicio.

Muestra y Metodología

Con el objetivo de incrementar la participación y conocer la satisfacción de nuestros clientes se ha modificado la forma de realizar la encuesta, llevándose a cabo tanto de forma telefónica como por vía email, se ha realizado una encuesta de satisfacción que tiene incorporada una pregunta para determinar a su vez el NPS.

Esta vez la muestra considerada se ha obtenido a partir de un listado de los 20 clientes con mayor facturación y clientes con contratos de servicios próximos a expirar.

La muestra considerada ha sido la siguiente:

- Clientes con mayor facturación y contratos de servicios a punto de expirar
- Total, de encuestas enviadas: 239

- Respuestas : 79
- % de Participación Global: 79/239 = 33%
- Total % muestra NPS 79/239= 33%

La metodología y los resultados de esta encuesta se resumen a continuación:



El indicador NPS teniendo en cuenta esta muestra sería

Muestra total	79
Promotores	57
Detractores	3
<b>NPS</b>	<b>54/79=68.35%</b>

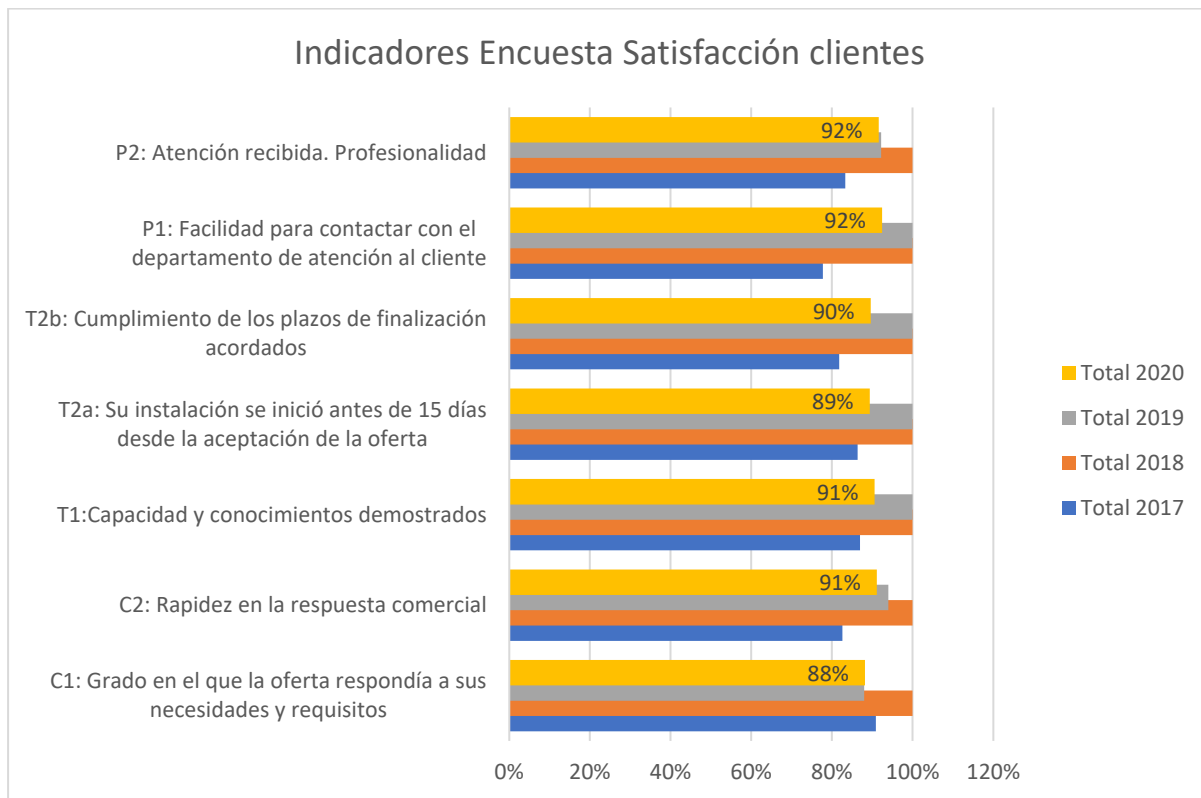
**Indicador Fibratel: %NPS = 68.35% EXCELENTE**

*Nota: el rango de interpretación del NPS es que por debajo de cero el resultado es malo, de 0 a 20 es normal, de 20 a 40 por encima de la media y por encima de 40% el resultado es excelente.*

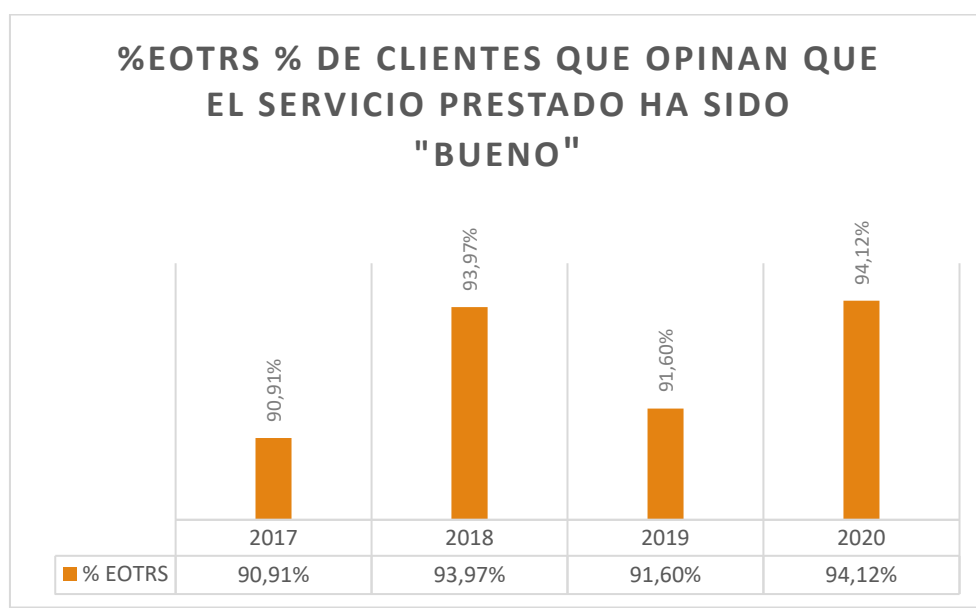
Los indicadores de calidad han quedado de la siguiente forma:

Año	C1: Grado en el que la oferta respondía a sus necesidades y requisitos	C2: Rapidez en la respuesta comercial	T1: Capacidad y conocimientos demostrados	T2a: Su instalación se inició antes de 15 días desde la aceptación de la oferta	T2b: Cumplimiento de los plazos de finalización acordados	P1: Facilidad para contactar con el departamento de atención al cliente	P2: Atención recibida. Profesionalidad
Total 2017	91%	83%	87%	86%	82%	78%	83%
Total 2018	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total 2019	88%	94%	100%	100%	100%	100%	100%

Total 2020	88%	91%	91%	89%	89%	92%	91%
------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



Datos arrojados por la encuesta emitida desde el CAT:





#### 4. CONCLUSIONES

Las conclusiones a las cuales se han llegado son:

1. Se ha cumplido el SLA al 98,04% y el propósito es continuar en esta línea, durante el 2021.
2. En el 2020 se ha incluido dentro del catálogo de servicios el servicio de monitorización All View incluyéndose así dentro del alcance de la ISO 20000-1.
3. El 96% de nuestros clientes nos recomendarían frente al 100% de años anteriores
4. El 94,12 % de nuestros clientes que han solicitado nuestros servicios de soporte correctivo consideran que el servicio ha sido bueno, alcanzando el valor más alto de los últimos 4 años.
5. Se han realizado las pruebas de continuidad y capacidad previstas según lo establecido en los Planes de Continuidad y Capacidad del año. Se resuelven sin ningún incidente.
6. Se analiza la satisfacción del cliente mediante la encuesta de satisfacción del cliente que se realiza con carácter anual. La participación durante el año 2020 ha aumentado en un 19.5% al pasar de un 13,5% a un 33%. Todavía no se ha conseguido llegar al 40% que se indicó como parámetro de referencia esperado, sin embargo esta participación si empezamos a considerarla significativa y la valoración global de la empresa es excelente.
7. En cuanto a los indicadores, los peor valorados son cumplimiento de plazos y el grado en el que la oferta respondía a sus necesidades y requisitos, siendo la nota media más baja de un 8.7 sobre 10.
8. El NPS ha dado un resultado de un 68.35%, cabe decir que considerándose un resultado excelente a partir del 40% ha superado el registro del 2019 que se situó en un 55% no llegando al resultado del 2018 de un 71% aunque con una participación mucho menor en ese año y por ello menos representativa.
9. El 89% de los clientes consideran que nuestra gestión ambiental en obra es buena o muy buena. En 2017 el indicador se situó en el 85% y en el 2018 se situó en el 92%,
10. En líneas generales ha habido un descenso con respecto a otros años lo que se puede atribuir al aumento de la participación en casi un 20%.
11. El Sistema está orientado a la mejora, prueba de ello son las no conformidades y acciones correctivas tratadas durante el año.