

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2023

Servei d'Informàtica
Universitat de València



EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DURANTE LA VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Indicador	2021	2022	2023	2024
1 Porcentaje de comunicaciones realizadas en 2 días hábiles relativa a la fecha de finalización de proyectos TIC	n. d.	100 %	n. d.	
2 Porcentaje de peticiones en el Centro de Soporte TIC resueltas	100 %	99,63 %	99,78 %	
3 Porcentaje de objetos documentales elaborados respecto a los proyectos TIC finalizados.	n. d.	100 %	n. d.	
4 Porcentaje de informes técnicos emitidos relativos al cumplimiento TIC y LOPD.	90,74 %	100 %	100 %	
5 Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión académica.	100 %	100 %	100 %	
6 Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión de la investigación.	99,49 %	93,45 %	98,22 %	
7 Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión administrativa.	93,20 %	100 %	100 %	
8 Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión económica.	100 %	100 %	100 %	
9 Porcentaje de incidencias atendidas en de 24 h relativas a la gestión de actividades formativas no regladas.	78,79 %	100 %	100 %	
10 Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión de infraestructuras y espacios.	100 %	100 %	100 %	
11 Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión de la administración electrónica.	100 %	99,23 %	100 %	
12 Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a herramientas TIC colaborativas.	97,98 %	100 %	100 %	
13 Porcentaje de peticiones de recuperación de datos atendidos en 2 días hábiles.	100 %	100 %	100 %	
14 Porcentaje de peticiones de asesoramiento relativas al funcionamiento del servicio digital atendidas en 24 horas	n. d.	100 %	100 %	
15 Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo de 2 días hábiles en materia de conectividad a la red.	99,73 %	99,54 %	100 %	
16 Porcentaje de solicitudes resueltas en 1h en materia de alta de dispositivo conectado en la red a la base de datos UVALRED.	95,11 %	95,07 %	97,16 %	
17 Porcentaje de solicitudes resueltas en 2 días hábiles en materia de conectividad para el servicio de telefonía IP.	100 %	99,87 %	100 %	
18 Porcentaje de solicitudes resueltas en un plazo de 2 días hábiles en materia de adquisición de licencias de programas.	100 %	98,50 %	100 %	
19 Porcentaje de solicitudes resueltas en 2 días hábiles relativas a la creación de comunidades y cursos en el aula virtual.	97,98 %	100 %	93,52 %	

Indicador	2021	2022	2023	2024
20 Número de incidencias relativas al correcto funcionamiento de los puestos de ordenador de las aulas informáticas de la UV.	1.452 incidencias	1.436 incidencias	1.322 incidencias	
21 Porcentaje de solicitudes resueltas en un plazo 2 días hábiles en materia de trabajos de cálculo científico y supercomputación.	100 %	100 %	100 %	
22 Número de incidencias en materia de seguridad de la información.	1.091 incidencias	226 incidencias	1.387 incidencias	
23 Porcentaje de solicitudes resueltas en 5 días hábiles relativas a los puestos de trabajo TIC.	100,94 %	100 %	99,00 %	
24 Porcentaje de comunicaciones realizadas en 2 días hábiles relativas a demandas de datos institucionales.	77,49 %	73,30 %	100 %	
25 Porcentaje de informes del Datawarehouse realizados en 3 días hábiles.	100 %	100 %	100 %	
26 Porcentaje de respuestas realizadas en 24 horas el en materia de repositorio de información.	100 %	100 %	100 %	
27 Porcentaje de comunicaciones hechas en 3 días relativas a la viabilidad de alojamiento.	82,93 %	85,71 %	100 %	
28 Número de accesos en el Portal UV anualmente	25.000.000 accesos	25.240.000 accesos	20.355.948 accesos	
29 Número de servicios básicos incorporados a las cuentas de usuarios	0 servicios	3 servicios	5 servicios	

* En el caso de los plazos, la desviación positiva indica que se ha cumplido el plazo y la desviación negativa, que se ha superado la fecha límite.

ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

Servicio 1

Gestionar proyectos TIC institucionales desarrollando aplicaciones o servicios solicitados por el Consejo de Dirección y autoridades académicas y administrativas de la UV.

Compromiso 1

Comunicar en 2 días hábiles la fecha de fin del proyecto TIC solicitado una vez analizado el alcance y los recursos necesarios.

INDICADORES:

1. Porcentaje de comunicaciones realizadas en 2 días hábiles relativa a la fecha de finalización de proyectos TIC

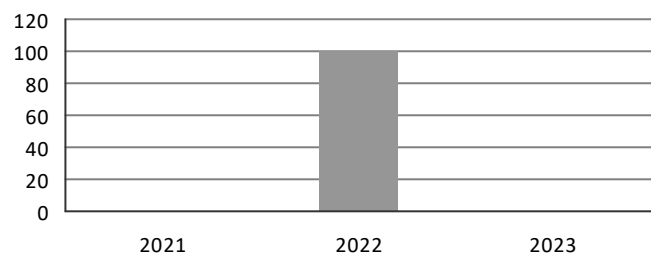
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	n. d.			Dato no disponible puesto que no se ha aprobado la Cartera de Proyectos
2022	100	2/2	0	
2023	n. d.	0/0		

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de comunicaciones realizadas en 2 días hábiles} / \text{N}^\circ \text{ total de proyectos TIC solicitados a la cartera de proyectos}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

Servicio 2

Atender y resolver las demandas de soporte TIC y de información formuladas por la comunidad universitaria y la ciudadanía para el acceso a los recursos y servicios TIC prestados por el SIUV a través del área de Calidad y Atención a las personas usuarias

Compromiso 2

Atender el 100% de las peticiones formuladas en el Centro de Soporte TIC.

INDICADORES:

2. Porcentaje de peticiones en el Centro de Soporte TIC resueltas

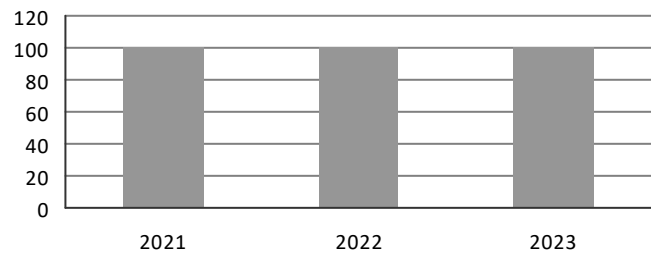
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	100	39.858/39.858	0	
2022	99,63	29.215/29.324	-0,37	No asignación de la incidencia a la cola correcta para su resolución
2023	99,78	28.021/28.082	-0,22	No asignación de la incidencia a la cola correcta para su resolución, debido sobre todo a la implantación de una nueva herramienta de incidencias.

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de peticiones en el Centro de Soporte TIC resueltas} / \text{N}^\circ \text{ de peticiones recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



Acciones de mejora:

2022

Acciones de mejora realizadas:

Implantación de Tiqueting como nueva plataforma de RT

2023

Acciones de mejora realizadas:

Comunicación continua con la empresa incidiendo en como debe de actuar el personal del SD

Acciones de mejora previstas:

Generación de nuevos equipos y formularios en el RT para que las incidencias vayan mas rápidamente al área donde se pueden solucionar.

Quejas y sugerencias 2023:

Quejas: 4

Sugerencias: 1

Análisis de las quejas y sugerencias:

Las quejas son por servicio de Cau y la sugerencia se pide servicio de cita previa

DIVULGACIÓN Y DOCUMENTACIÓN TIC

Servicio 3

Divulgar y documentar las aplicaciones, herramientas y servicios TIC corporativas en la comunidad universitaria.

Compromiso 3

Elaborar objetos documentales sobre el funcionamiento de las aplicaciones TIC corporativas.

INDICADORES:

3. Porcentaje de objetos documentales elaborados respecto a los proyectos TIC finalizados.

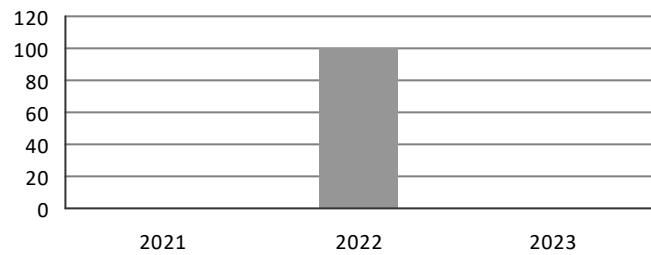
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	n. d.			Dato no disponible puesto que no se ha aprobado la Cartera de Proyectos
2022	100	4/4	0	
2023	n. d.	0/0		

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de objetos documentales elaborados} / \text{N}^\circ \text{ de proyectos finalizados}) \times 100$

Meta: 100% (al menos un documento por proyecto finalizado)

Unidad: %

Evolución del indicador



DIVULGACIÓN Y DOCUMENTACIÓN TIC

Servicio 4

Proporcionar asesoramiento y apoyo técnico a los órganos de gobierno, comité de gestión y coordinación de la seguridad de la información de la Universitat de València para la elaboración de normas internas y protocolos de actuación en el marco del cumplimiento normativo de las TIC y la LOPD.

Compromiso 4

Emitir un informe técnico por cada petición de asesoramiento o cambio normativo relativo al cumplimiento TIC y LOPD.

INDICADORES:

4. Porcentaje de informes técnicos emitidos relativos al cumplimiento TIC y LOPD.

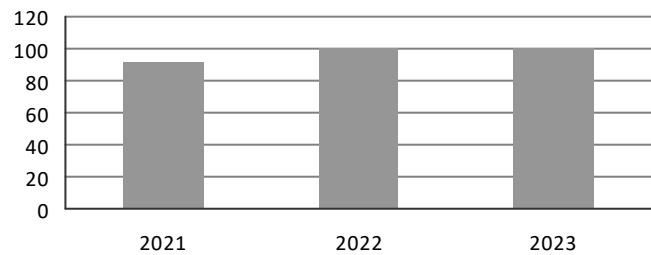
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	90,74	990/1.091	-9,26	Hay un descenso justificado por la situación de pandemia
2022	100	250/250	0	
2023	100	534/534	0	

Fórmula: $(\text{N}^{\circ} \text{ de informes técnicos relativos al cumplimiento TIC y LOPD emitidos}) / (\text{N}^{\circ} \text{ total de peticiones de asesoramiento} + \text{N}^{\circ} \text{ de cambios normativos}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



APLICACIONES

Servicio 5

Proveer de apoyo tecnológico, aplicaciones y servicios TIC al PDI, al PAS y al alumnado para garantizar los procesos de gestión académica y de matrícula de la Universitat de València: - Portal del alumnado - Gestión del Calendario Académico - Gestión de Planes de Estudio de Grado, Posgrado y Doctorado - Oferta Licenciaturas y Títulos propios - Oferta de Estudios de Grado, Posgrado y Doctorado - Plan de ordenación docente (POD) - Ficha Técnica de los módulos - Guía Docente de las asignaturas - Gestión para la cita de matrícula - Matrícula y Automatrícula de Grado, Posgrado y Doctorado - Matrícula de Licenciatura y títulos propios - Gestión académica - Certificados de estudios académicos - Gestión de expedientes y actas - Gestión de la targeta universitaria inteligente - Gestión de Becas - Gestión de recibos - Gestión de Movilidad y Relaciones Internacionales - Gestión de Prácticas externas - Gestión de Trabajos de Fin de estudios - Gestión de Tesis y documentos de actividades - Gestión de Masters interuniversitarios

Compromiso 5

Garantizar el funcionamiento de aplicaciones en marcha de Gestión Académica, y en caso de incidencias atenderlas en un plazo máximo de 24 horas dependiendo del alcance.

INDICADORES:

5. Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión académica.

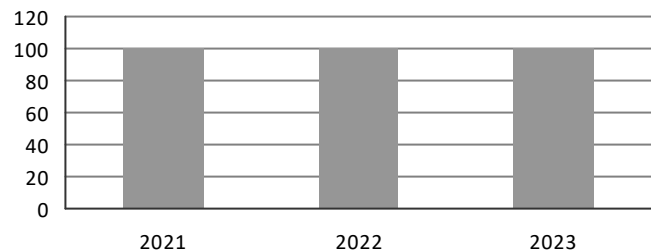
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	523/523	0
2022	100	1.402/1.402	0
2023	100	728/728	0

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de incidencias atendidas en 24 h} / \text{Total de incidencias recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



APLICACIONES

Servicio 6

Proveer de aplicaciones y servicios TIC a las personas investigadoras de la Universitat de València, con el fin de facilitar la gestión del trabajo investigador: - Gestión de la investigación (GREC) - Gestión de infraestructuras de investigación (SABIO) - Memoria de investigación (AvalGREC) - Adscripción de personas investigadoras (AdscriWeb) - Fondo de investigación universitaria (FIU) - Gestión de convocatorias y ayudas en la investigación (MECENAS) - Índice de producción científica (IPC) - Gestión de proyectos de investigación (PACTUM)

Compromiso 6

Garantizar el funcionamiento de aplicaciones en marcha de la Gestión de investigación, y en caso de incidencias atenderlas en un plazo máximo de 24 horas dependiendo del alcance.

INDICADORES:

6. Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión de la investigación.

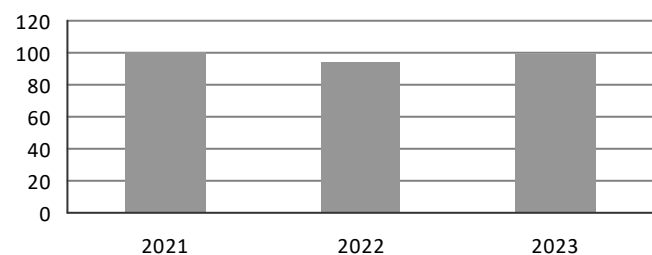
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	99,49	388/390	-0,51	Hay un descenso justificado por la situación de pandemia
2022	93,45	328/351	-6,55	La causa suele ser porque en la generación del ticket no va inicialmente a la cola correspondiente y el paso de la cola de origen a la adecuada hacer que ocurran estas demoras de tiempo
2023	98,22	442/450	-1,78	La causa suele ser porque en la generación del ticket no va inicialmente a la cola correspondiente y el traspaso a la adecuada provoca demoras de tiempo.

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de incidencias atendidas en 24 h} / \text{Total de incidencias recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



Acciones de mejora:

2023

Acciones de mejora realizadas:

Clarificación de los formularios y formación del personal de SD

Acciones de mejora previstas:

Revisión continua para mejorar funcionalidades

APLICACIONES

Servicio 7

Facilitar al PAS, PDI y alumnado, herramientas, aplicaciones y servicios TIC con el objetivo de posibilitar y agilizar los procesos de gestión administrativa de la Universitat de València: - Gestión de la dedicación de recursos humanos a la docencia, la investigación y la administración (GDI / GDH) - Recursos Humanos - Nóminas y Seguridad Social - Gestión de la Tarjeta Universitaria inteligente - Gestión de la contratación - Asesoría Jurídica - Escrutinio electrónico - Gestión de Órganos Colegiados (GOC)

Compromiso 7

Garantizar el funcionamiento de aplicaciones en marcha de la Gestión Administrativa, y en caso de incidencias atenderlas en un plazo máximo de 24 horas dependiendo del alcance.

INDICADORES:

7. Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión administrativa.

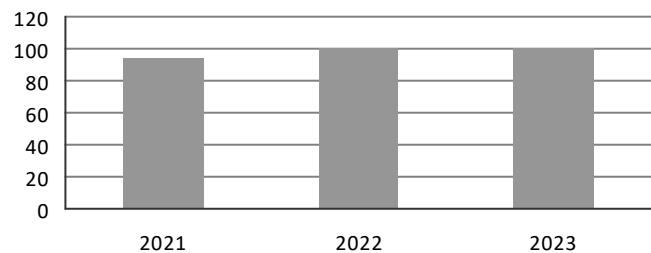
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	93,20	137/147	-6,80	Hay un descenso justificado por la situación de pandemia
2022	100	115/115	0	
2023	100	61/61	0	

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de incidencias atendidas en 24 h} / \text{Total de incidencias recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



APLICACIONES

Servicio 8

Proporcionar aplicaciones, herramientas y servicios TIC solicitados por el Vicerrectorado con competencias en materia económica y la Gerencia de la Universitat de València para la implementación de los procesos llevados a cabo por las unidades responsables de la gestión económica: - Contabilidad Analítica de organismos autónomos (CANOA) - Servicio contable (SICUV) - Aplicaciones de carga externa en SICUV desde aplicaciones satélites para la integración de subsistemas de información - Gestión y devolución de tasas - Gestión y facturación de ingresos (GTI) - LICIT@ y perfil del contratante

Compromiso 8

Garantizar el funcionamiento de aplicaciones en marcha de la Gestión Económica en marcha, y en caso de incidencias atenderlas en un plazo máximo de 24 horas dependiendo del alcance.

INDICADORES:

8. Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión económica.

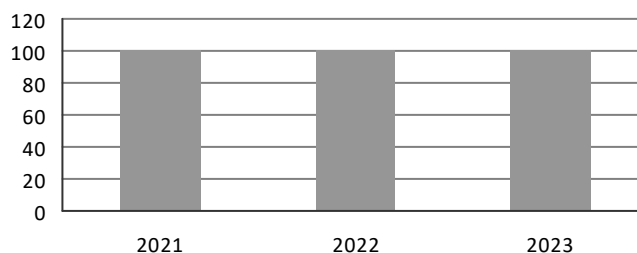
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	191/191	0
2022	100	64/64	0
2023	100	103/103	0

Fórmula: $(\text{N}^{\circ} \text{ de incidencias atendidas en 24 h} / \text{Total de incidencias recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



Acciones de mejora:

2023

Acciones de mejora realizadas:

Se revisó la incidencia para determinar cual pudo ser el motivo al no haber más quejas en este sentido

Acciones de mejora previstas:

Estudio de estas incidencias para mejorar el rendimiento del AV, así como la implementación de nuevas versiones.

Quejas y sugerencias 2023:

Quejas: 1

Sugerencias:

Análisis de las quejas y sugerencias:

Queja por la velocidad de acceso

APLICACIONES

Servicio 9

Ofrecer recursos TIC para el desarrollo de las actividades formativas no regladas gestionadas por: - Servicio de Lenguas y Política Lingüística (SLPL) - Servicio de Formación Permanente e Innovación Educativa (SFPIE) - Servicio de Deportes - Extensión Universitaria - Expediente Generalizado

Compromiso 9

Garantizar el funcionamiento de aplicaciones en marcha de la Gestión de actividades formativas no regladas, y en caso de incidencias atenderlas en un plazo máximo de 24 horas dependiendo del alcance.

INDICADORES:

9. Porcentaje de incidencias atendidas en de 24 h relativas a la gestión de actividades formativas no regladas.

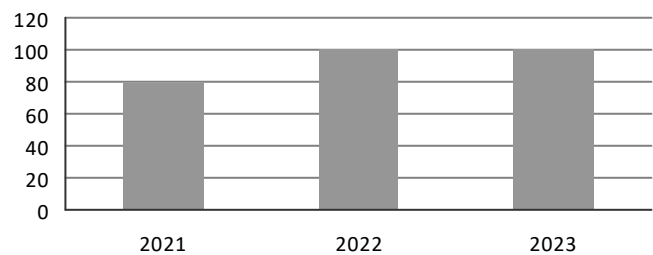
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	78,79	52/66	-21,21	Hay un descenso justificado por la situación de pandemia
2022	100	78/78	0	
2023	100	122/122	0	

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de incidencias atendidas en 24 h} / \text{Total de incidencias recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



APLICACIONES

Servicio 10

Dotar de apoyo y desarrollo TIC para la Gestión de Infraestructuras y Espacios de la Universitat de València: - Gestión de infraestructuras de mantenimiento - Espacios - Reservas - UBICA - Gestión de puntos de entrada físicos (garajes, puertas y tornos)

Compromiso 10

Garantizar el funcionamiento de aplicaciones en marcha de la Gestión de infraestructuras y Espacios, y en caso de incidencias atenderlas en un plazo máximo de 24 horas dependiendo del alcance.

INDICADORES:

10. Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión de infraestructuras y espacios.

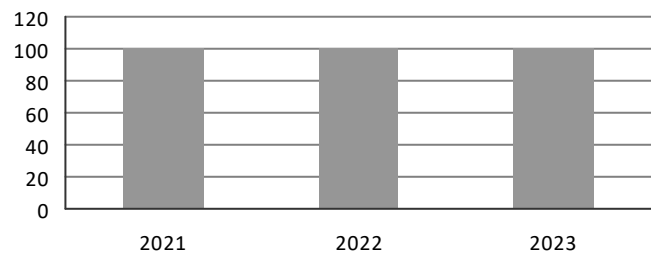
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	40/40	0
2022	100	9/9	0
2023	100	65/65	0

Fórmula: $(\text{Nº de incidencias atendidas en 24 h} / \text{Total de incidencias recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



APLICACIONES

Servicio 11

Desarrollar y poner a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, el acceso a la administración por vía electrónica con el fin de garantizar la interoperabilidad de actos administrativos con la Universitat de València : - SEDE Electrónica Universitat de València (procedimientos, registro, firma electrónica, verificación de documentos y notificaciones) - Portal de Transparencia - Solicitudes de convocatorias de investigación, y de recursos humanos PDI y PAS - Valija electrónica - Tramitación electrónica - Tablón de anuncios - Perfil de Contratante - Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades - Factura electrónica (FACE)

Compromiso 11

Garantizar el funcionamiento de aplicaciones en marcha de Gestión de la Administración Electrónica, y en caso de incidencias atenderlas en un plazo máximo de 24 horas dependiendo del alcance.

INDICADORES:

11. Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión de la administración electrónica.

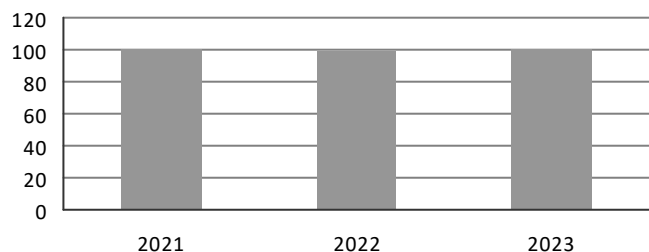
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	100	3.298/3.298	0	
2022	99,23	3.457/3.484	-0,77	La causa suele ser porque en la generación del ticket no va inicialmente a la cola correspondiente y el paso de la cola de origen a la adecuada hacer que ocurran esta demoras de tiempo
2023	100	4.395/4.395	0	

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de incidencias atendidas en 24 h} / \text{Total de incidencias recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



Acciones de mejora:

2023

Acciones de mejora realizadas:

Para las quejas se les indica que tienen que utilizar la página de solicitudes y en la sugerencia que todos los años se generan nuevos trámites

Acciones de mejora previstas:

Desarrollo de funcionalidades para reducir incidencias.

Quejas y sugerencias 2023:

Quejas: 4

Sugerencias: 1

Análisis de las quejas y sugerencias:

Las quejas eran para solicitar apoyo informático y la sugerencia era la petición de un trámite nuevo

HERRAMIENTAS TIC COLABORATIVAS

Servicio 12

Poner a disposición herramientas y servicios TIC para que la comunidad universitaria disponga de canales de comunicación y difusión digitales tanto de ámbito interno de la Universitat de València como para la sociedad.

Compromiso 12

Garantizar el funcionamiento de aplicaciones en marcha de las herramientas TIC colaborativas y, en caso de incidencias, atenderlas en un plazo máximo de 24 horas dependiendo del alcance.

INDICADORES:

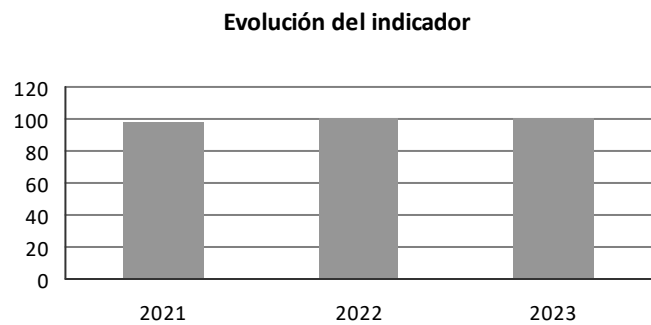
12. Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a herramientas TIC colaborativas.

Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	97,98	1.696/1.731	-2,02	Solo se han incluido las incidencias de la plataforma colaborativa aula virtual. No se puede medir la atención en 24h.
2022	100	1.515/1.515	0	
2023	100	2.836/2.836	0	

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de incidencias atendidas en 24 h} / \text{Total de incidencias recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %



HERRAMIENTAS TIC COLABORATIVAS

Servicio 13

Proveer espacios de almacenamiento de datos remotos y herramientas TIC a la comunidad universitaria que permitan el control de acceso compartido de ficheros en un entorno seguro. - nUVol (<https://nuvol.uv.es>) - DISC (<https://disc.uv.es>)

Compromiso 13

Atender las peticiones de recuperación de datos en 2 días hábiles desde la entrada de la petición.

INDICADORES:

13. Porcentaje de peticiones de recuperación de datos atendidos en 2 días hábiles.

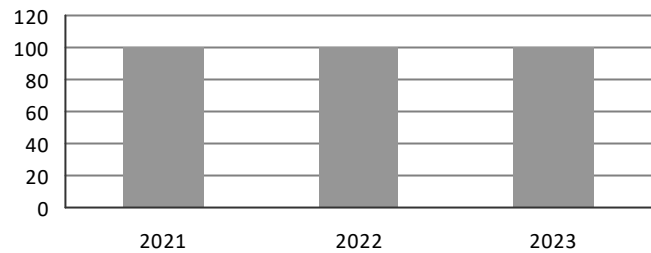
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	205/205	0
2022	100	68/68	0
2023	100	75/75	0

Fórmula: $(\text{Total de recuperaciones de datos realizados en 2 días hábiles} / \text{Total de solicitudes de recuperación de datos recibidos}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



HERRAMIENTAS TIC COLABORATIVAS

Servicio 14

Proporcionar en la comunidad universitaria herramientas y servicios digitales: - Salas de reuniones virtuales y videoconferencia - Plataforma de contenidos multimedia - Apoyo a la grabación, difusión y edición de contenidos multimedia

Compromiso 14

Facilitar en 24 horas las peticiones de asesoramiento correspondiente, siempre que se solicite con una antelación mínima de 1 día laborable a la fecha prevista.

INDICADORES:

14. Porcentaje de peticiones de asesoramiento relativas al funcionamiento del servicio digital atendidas en 24 horas

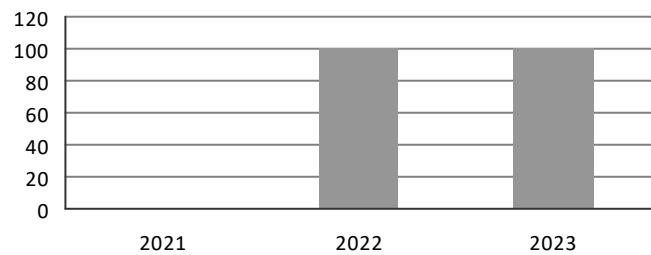
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	n. d.		Dato no disponible por no tener seguimiento
2022	100	990/990	0
2023	100	201/201	0

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de peticiones de asesoramiento atendidas en 24 h} / \text{Total de peticiones de asesoramientos solicitadas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



REDES Y COMUNICACIONES

Servicio 15

Gestionar las instalaciones, los puntos de conexión y las intervenciones en la infraestructura física de la red propiedad de la Universitat de València, con el fin de garantizar la conectividad para el uso de la comunidad universitaria.

Compromiso 15

Resolver en 2 días hábiles las solicitudes de conexión en la red de dispositivos institucionales.

INDICADORES:

15. Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo de 2 días hábiles en materia de conectividad a la red.

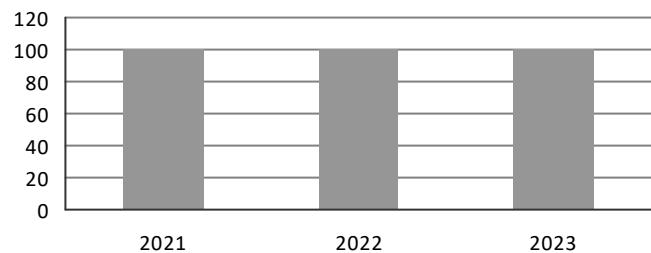
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	99,73	1.467/1.471	-0,27	
2022	99,54	1.075/1.080	-0,46	Incidencias relacionadas con material no disponible o la no accesibilidad a un espacio de trabajo
2023	100	1.091/1.091	0	

Fórmula: $(\text{N}^{\circ} \text{ de solicitudes resueltas en el plazo de 2 días hábiles} / \text{Total de solicitudes recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



REDES Y COMUNICACIONES

Servicio 16

Diseñar, mantener y poner a disposición de uso la infraestructura lógica de la red de transmisión de datos de la Universitat de València, para garantizar la eficacia, la continuidad, la optimización de recursos y la seguridad de la información de las personas usuarias.

Compromiso 16

Resolver en un plazo de 1 hora desde su conexión física todas las solicitudes de alta, modificación o baja en la base de datos de dispositivos de red de la UV (UVALRED).

INDICADORES:

16. Porcentaje de solicitudes resueltas en 1h en materia de alta de dispositivo conectado en la red a la base de datos UVALRED.

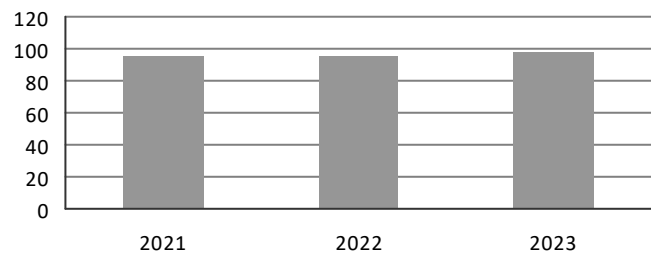
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	95,11	2.623/2.758	0,11
2022	95,07	4.147/4.362	0,07
2023	97,16	4.864/5.006	2,16

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de alta en la BBDD UVALRED resueltas en 1 hora} / \text{Total de solicitudes recibidas}) \times 100$

Meta: 95%

Unidad: %

Evolución del indicador



REDES Y COMUNICACIONES

Servicio 17

Facilitar servicios de red para el servicio de telefonía IP para el uso en las comunicaciones de voz de la comunidad universitaria.

Compromiso 17

Resolver en 2 días hábiles las solicitudes de conectividad de red para el servicio de telefonía IP.

INDICADORES:

17. Porcentaje de solicitudes resueltas en 2 días hábiles en materia de conectividad para el servicio de telefonía IP.

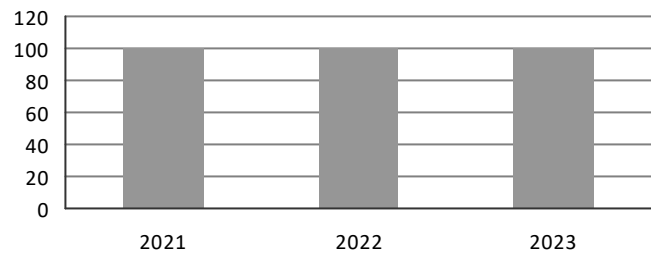
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	2.630/2.630	0
2022	99,87	2.393/2.396	4,87
2023	100	15/15	5

Fórmula: $(\text{N}^{\circ} \text{ solicitudes resueltas en 2 días hábiles de conectividad para el servicio de telefonía IP} / \text{N}^{\circ} \text{ total de solicitudes recibidas}) \times 100$

Meta: 95%

Unidad: %

Evolución del indicador



GESTIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE PARA USO INSTITUCIONAL

Servicio 18

Poner a disposición de la comunidad universitaria un catálogo de programas adaptado a cada colectivo, para que puedan desarrollar la actividad institucional que les corresponda (<http://software.uv.es>).

Compromiso 18

Resolver en 2 días hábiles las solicitudes de adquisición de licencias de programas ofrecidos en el catálogo de distribución de software.

INDICADORES:

18. Porcentaje de solicitudes resueltas en un plazo de 2 días hábiles en materia de adquisición de licencias de programas.

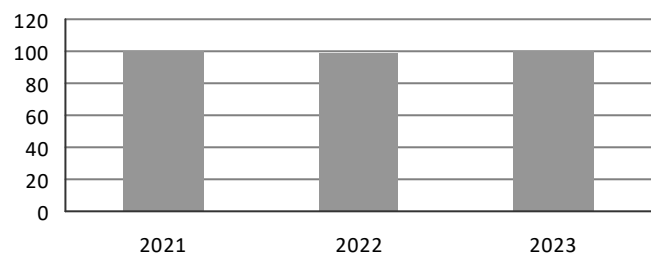
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	100	31.389/31.389	0	
2022	98,50	28.666/29.102	-1,50	Se demora en la mayoría de casos porque al solicitante se le requiere información adicional
2023	100	25.271/25.271	0	

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de software resueltas en un plazo 2 días hábiles} / \text{Total de peticiones de software}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



INFRAESTRUCTURA DE APOYO A LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN

Servicio 19

Proveer de una plataforma TIC (<http://aulavirtual.uv.es>) para el desarrollo de la docencia virtual, en la cual se configuran cursos y comunidades virtuales, tanto para complementar la docencia presencial, como para el desarrollo del trabajo colaborativo de la comunidad universitaria.

Compromiso 19

Crear en un plazo de 2 días hábiles comunidades y cursos solicitados o necesarios en el aula Virtual.

INDICADORES:

19. Porcentaje de solicitudes resueltas en 2 días hábiles relativas a la creación de comunidades y cursos en el aula virtual.

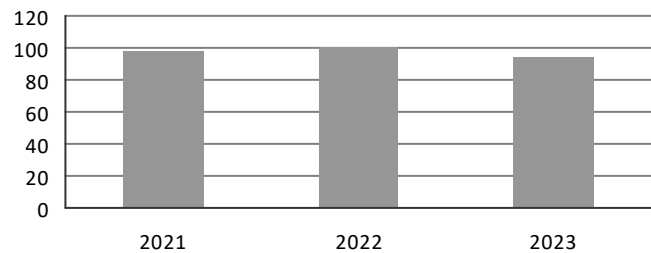
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	97,98	1.696/1.731	-2,02	
2022	100	17.338/17.338	0	
2023	93,52	1.198/1.281	-6,48	La mayoría de las incidencias han sido por que no se han canalizado correctamente las solicitudes por la nueva implementación de la aplicación

Fórmula: $(\text{N}^{\circ} \text{ de solicitudes resueltas en 2 días hábiles relativas a la creación de comunidades y cursos en el aula virtual} / \text{Total de solicitudes recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



Acciones de mejora:

2023

Acciones de mejora realizadas:

Clarificación de los formularios y formación del personal de SD

Acciones de mejora previstas:

Revisión continua para mejorar funcionalidades

INFRAESTRUCTURA DE APOYO A LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN

Servicio 20

Proporcionar a la comunidad universitaria puestos de ordenador para su uso en aulas informáticas de libre acceso (con reserva) y de uso docente (con software específico).

Compromiso 20

Garantizar el correcto funcionamiento de los puestos de ordenador situados en las aulas informáticas.

INDICADORES:

20. Número de incidencias relativas al correcto funcionamiento de los puestos de ordenador de las aulas informáticas de la UV.

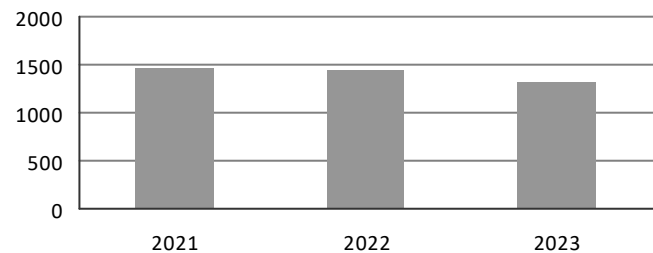
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	1.452		0	
2022	1.436		16	Son incidencias debido al número tan alto de ordenadores que hay en las aulas informáticas
2023	1.322		-114	Menos incidencias debido a la actualización de ordenadores en los distintos campus, así como una mejora en la imagen del software que se ha instalado

Fórmula: Cuantificar el número de incidencias recibidas relativas al correcto funcionamiento de los puestos de ordenador de las aulas informáticas

Meta: Evolución negativa. Año base 2021

Unidad: incidencias

Evolución del indicador



Quejas y sugerencias 2023:

Quejas:

Sugerencias: 1

Análisis de las quejas y sugerencias:

Instalar programas en la maquina virtual Linux que si están en Windows

INFRAESTRUCTURA DE APOYO A LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN

Servicio 21

Poner recursos de supercomputación y cálculo científico a disposición del personal investigador de la Universitat de València y la Red Española de Supercomputació (RES), con el fin de facilitar su labor investigadora.

Compromiso 21

Resolver en un plazo de 2 días hábiles las solicitudes de creación de colas y asignación de prioridades en materia de trabajos de cálculo científico y supercomputación.

INDICADORES:

21. Porcentaje de solicitudes resueltas en un plazo 2 días hábiles en materia de trabajos de cálculo científico y supercomputación.

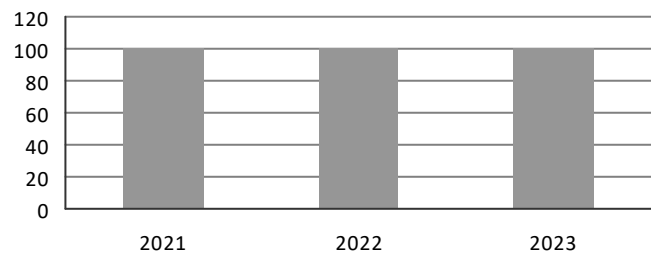
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	1.021/1.021	0
2022	100	1.010/1.010	0
2023	100	783/783	0

Fórmula: $(\text{Nº de solicitudes resueltas en plazo} / \text{Total de solicitudes recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Servicio 22

Gestionar la seguridad de la información que custodia el SIUV en su ámbito de trabajo, preservando su confidencialidad, integridad y disponibilidad. Dotar de las medidas de protección necesarias, infraestructura y acceso a los apoyos de información, dispositivos, sistemas y puestos de trabajo TIC de la comunidad universitaria según la legalidad vigente en materia de seguridad de la información.

Compromiso 22

Disminuir el número de incidencias en materia de seguridad de la información y, cuando sucedan, comunicarlas lo antes posible.

INDICADORES:

22. Número de incidencias en materia de seguridad de la información.

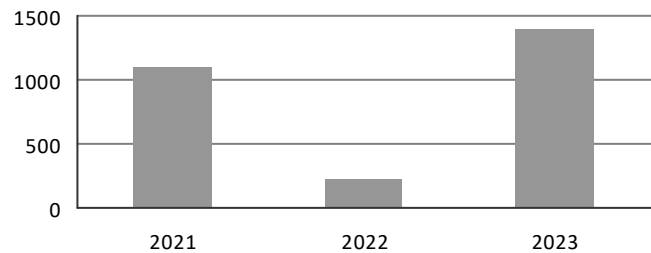
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	1.091		0	
2022	226		865	El uso de l escritorio remoto ha generado incidencias al no usar Vpn en muchos casos.
2023	1.387		1.161	El aumento se ha debido a la instalación de un nuevo antivirus y a un implemento de políticas de seguridad en las cuentas de los usuarios de MSO365

Fórmula: Cuantificar el número de incidencias en materia de seguridad de la información

Meta: Evolución negativa. Año base 2021

Unidad: incidencias

Evolución del indicador



Acciones de mejora:

2023

Acciones de mejora realizadas:

En principio, el año que viene, debe de disminuir al no haber un anitivirus nuevo

Acciones de mejora previstas:

APOYO TIC AL PUESTO DE TRABAJO

Servicio 23

Poner en marcha puestos de trabajo TIC operativos para el personal de la UV, con el fin de desarrollar las tareas institucionales, configurando por todo esto: - Software de uso institucional licenciado - Equipamiento informático - Dispositivos autorizados para su conexión en red y uso compartido - Medidas de protección para asegurar la información

Compromiso 23

Resolver en un plazo de 5 días hábiles las solicitudes de puestos de trabajo TIC operativos.

INDICADORES:

23. Porcentaje de solicitudes resueltas en 5 días hábiles relativas a los puestos de trabajo TIC.

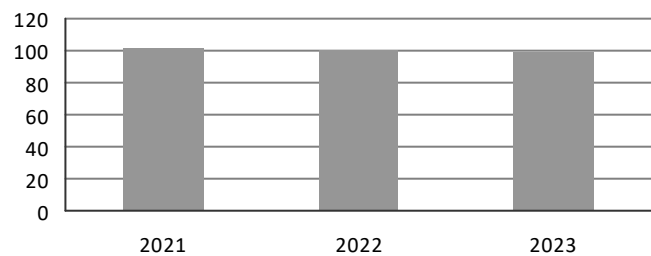
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100,94	6.205/6.147	0,94
2022	100	4.431/4.431	0
2023	99,00	6.051/6.112	-1,00

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes resueltas en 5 días hábiles relativas al puesto de trabajo TIC} / \text{Total de solicitudes recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



ADMINISTRACIÓN DE DATOS Y SISTEMAS INFORMACIONALES

Servicio 24

Suministrar datos institucionales a petición de las unidades organizativas de la Universitat de València, que no están accesibles en las aplicaciones corporativas, así como automatizar procesos relacionados con la obtención de esos datos.

Compromiso 24

Comunicar al solicitante en un máximo de 2 días hábiles del plazo de entrega de los datos demandados al solicitante.

INDICADORES:

24. Porcentaje de comunicaciones realizadas en 2 días hábiles relativas a demandas de datos institucionales.

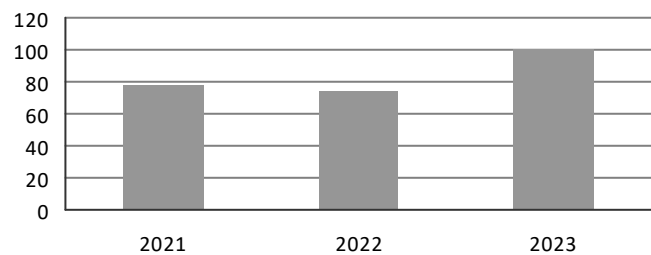
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	77,49	1.818/2.346	-22,51	
2022	73,30	1.669/2.277	-26,70	La complejidad de algunas peticiones hace que se retrasen algunas comunicaciones.
2023	100	1.195/1.195	0	

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de comunicaciones realizadas en 2 días hábiles} / \text{Total de demandas de datos recibidos}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



ADMINISTRACIÓN DE DATOS Y SISTEMAS INFORMACIONALES

Servicio 25

Diseñar informes para órganos y responsables de la UV orientados a contenidos de uso estratégico y proveer acceso a resúmenes estadísticos de los datos producidos por las aplicaciones internas de la gestión universitaria (Datawarehouseing).

Compromiso 25

Facilitar en un máximo de 3 días hábiles los informes del Datawarehouse dependiendo del alcance de los datos solicitados.

INDICADORES:

25. Porcentaje de informes del Datawarehouse realizados en 3 días hábiles.

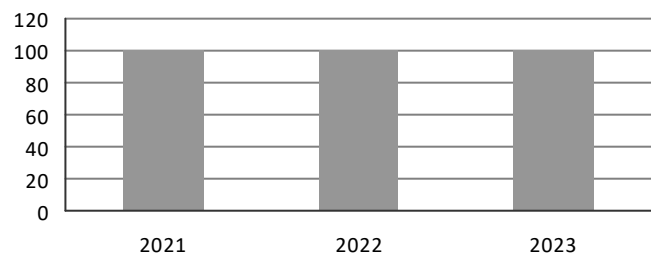
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	100	134/134	0	
2022	100	134/134	0	
2023	100	148/148	0	

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de informes de datawarehouse realizados en 3 días hábiles} / \text{Total de solicitudes de informes de datawarehouse recibimientos}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



ADMINISTRACIÓN DE DATOS Y SISTEMAS INFORMACIONALES

Servicio 26

Prestar apoyo TIC a la comunidad universitaria sobre los siguientes repositorios de información: - Gestor de contenidos web de la UV (Content Server - Web Institucional) - Producción científica de la UV (RODERIC) - Recursos de información suscritos o adquiridos por el Servicio de Bibliotecas de la UV - Aplicación para dispositivos móviles Uvapp

Compromiso 26

Responder en 24 horas el plazo de resolución de la disponibilidad del repositorio de información.

INDICADORES:

26. Porcentaje de respuestas realizadas en 24 horas el en materia de repositorio de información.

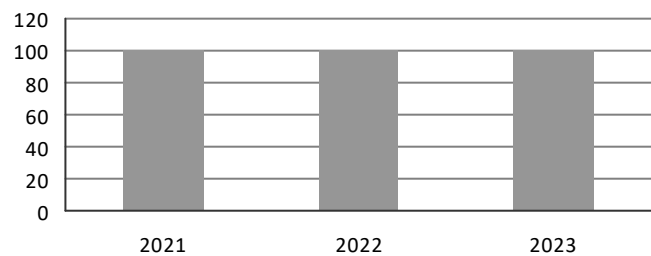
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	2.437/2.437	0
2022	100	170/170	0
2023	100	182/182	0

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de respuestas realizadas 24h sobre repositorios de información} / \text{Total de peticiones recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



SISTEMAS

Servicio 27

Ofrecer espacio y alojamiento de servidores físicos y virtualizados, solicitado por las unidades organizativas de la UV, en el centro de proceso de datos del Servicio de Informática (CPD) para garantizar las condiciones óptimas de suministro eléctrico, ambientales, de seguridad y de conectividad (Hosting), dentro de las disponibilidades del SIUV.

Compromiso 27

Informar en un plazo máximo de 3 días hábiles sobre la viabilidad del alojamiento solicitado.

INDICADORES:

27. Porcentaje de comunicaciones hechas en 3 días relativas a la viabilidad de alojamiento.

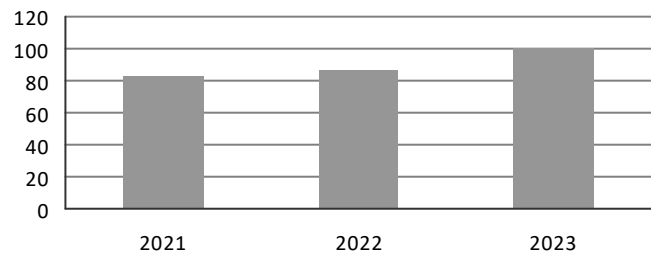
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	82,93	34/41	-17,07	
2022	85,71	18/21	-14,29	Relacionadas con requerimiento de información adicional
2023	100	31/31	0	

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de comunicaciones hechas en 3 días} / \text{Total de peticiones de alojamiento en el CPD}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



ACCESO DE LAS PERSONAS USUARIAS A SERVICIOS TIC

Servicio 28

Poner a disposición de la comunidad universitaria un portal único y personalizable para poder gestionar su cuenta, disponer y configurar de forma centralizada enlaces a los servicios y aplicaciones institucionales (<https://portal.uv.es>).

Compromiso 28

Aumentar el número de accesos en el Portal UV de las personas usuarias de la UV.

INDICADORES:

28. Número de accesos en el Portal UV anualmente

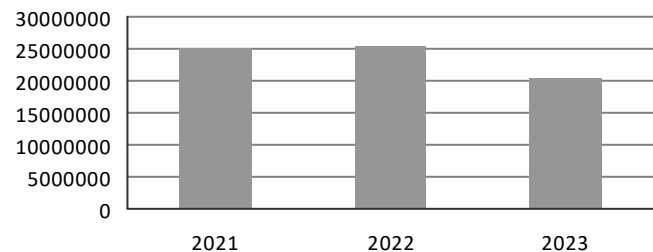
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	25.000.000		
2022	25.240.000		240.000
2023	20.355.948		-4.884.052 Los usuarios tienen la posibilidad de acceder a los servicios sin pasar por el portal y no se puede controlar el número de accesos

Fórmula: Cuantificar el número de accesos en el Portal UV anualmente

Meta: Evolución positiva. Año base 2021

Unidad: accesos

Evolución del indicador



ACCESO DE LAS PERSONAS USUARIAS A SERVICIOS TIC

Servicio 29

Gestionar identidades y credenciales de las personas usuarias de la UV con el fin de asociarles el uso de servicios básicos (directorio, correo, blog, tarjeta, web, disco...).

Compromiso 29

Aumentar el número de prestaciones de los servicios básicos asociados a las cuentas de las personas usuarias de la UV.

INDICADORES:

29. Número de servicios básicos incorporados a las cuentas de usuarios

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	0		0
2022	3		3
2023	5		2

Fórmula: Cuantificar el número de servicios incorporados a las cuentas de usuarios

Meta: Evolución positiva

Unidad: servicios

Evolución del indicador

