

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2023

**Servei d'Informàtica
Universitat de València**



EVOLUCIÓ DELS INDICADORS DURANT LA VIGÈNCIA DE LA CARTA

Indicador	2021	2022	2023	2024
1 Percentatge de comunicacions realitzades en dos dies hàbils en relació amb la data de finalització de projectes TIC.	n. d.	100 %	n. d.	
2 Percentatge de peticions al centre de suport TIC resoltes.	100 %	99,63 %	99,78 %	
3 Percentatge d'objectes documentals elaborats respecte als projectes TIC finalitzats.	n. d.	100 %	n. d.	
4 Percentatge d'informes tècnics emesos relatius al compliment TIC i LOPD.	90,74 %	100 %	100 %	
5 Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió acadèmica.	100 %	100 %	100 %	
6 Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió de la recerca	99,49 %	93,45 %	98,22 %	
7 Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió administrativa.	93,20 %	100 %	100 %	
8 Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils relatives a la creació de comunitats i cursos en l'Aula virtual.	100 %	100 %	100 %	
9 Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió d'activitats formatives no reglades.	78,79 %	100 %	100 %	
10 Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió d'infraestructures i espais.	100 %	100 %	100 %	
11 Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió de l'administració electrònica.	100 %	99,23 %	100 %	
12 Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a eines TIC colaboratives.	97,98 %	100 %	100 %	
13 Percentatge de peticions de recuperació de dades ateses en dos dies hàbils.	100 %	100 %	100 %	
14 Percentatge de peticions d'assessorament relatives al funcionament del servei digital ateses en 24 hores.	n. d.	100 %	100 %	
15 Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria de connectivitat.	99,73 %	99,54 %	100 %	
16 Percentatge de sol·licituds resoltes en una hora en matèria d'alta de dispositiu connectat en la xarxa a la base de dades UVALRED.	95,11 %	95,07 %	97,16 %	
17 Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria de connectivitat per al servei de telefonia IP.	100 %	99,87 %	100 %	
18 Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria d'adquisició de llicències de programes.	100 %	98,50 %	100 %	
19 Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils relatives a la creació de comunitats i cursos en l'Aula virtual.	97,98 %	100 %	93,52 %	
20 Nombre d'incidències relatives al correcte funcionament dels llocs d'ordinador de les aules informàtiques.	1.452 incidències	1.436 incidències	1.322 incidències	

Indicador	2021	2022	2023	2024
21 Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria de treballs de càlcul científic i supercomputació.	100 %	100 %	100 %	
22 Nombre d'incidències en matèria de seguretat de la informació.	1.091 incidències	226 incidències	1.387 incidències	
23 Percentatge de sol·licituds resoltes en cinc dies hàbils relatives als llocs de treball TIC.	100,94 %	100 %	99,00 %	
24 Percentatge de comunicacions realitzades en dos dies hàbils relatives a demandes de dades institucionals.	77,49 %	73,30 %	100 %	
25 Percentatge d'informes del magatzem de dades realitzats en tres dies hàbils.	100 %	100 %	100 %	
26 Percentatge de respostes realitzades en 24 hores en matèria de repositori d'informació.	100 %	100 %	100 %	
27 Percentatge de comunicacions fetes en tres dies relatives a la viabilitat d'allotjament.	82,93 %	85,71 %	100 %	
28 Nombre d'accessos al Portal UV anualment.	25.000.000 accessos	25.240.000 accessos	20.355.948 accessos	
29 Nombre de serveis bàsics incorporats als comptes d'usuaris.	0 serveis	3 serveis	5 serveis	

* En el cas dels terminis, la desviació positiva indica que s'ha complert el termini i la desviació negativa, que s'ha superat la data límit.

ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

Servei 1

Gestionar projectes TIC institucionals desenvolupant aplicacions o serveis sol·licitats pel Consell de Direcció i autoritats acadèmiques i administratives de la UV.

Compromís 1

Comunicar en dos dies hàbils la data de finalització del projecte TIC sol·licitat una vegada analitzat l'abast i els recursos necessaris.

INDICADORS:

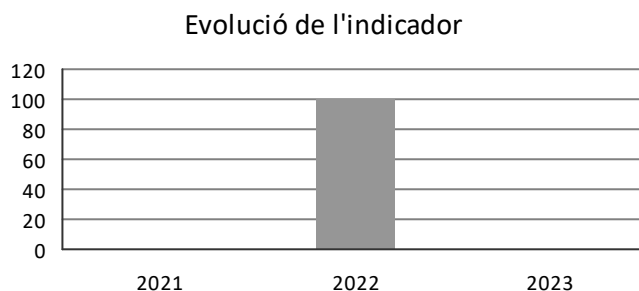
1. Percentatge de comunicacions realitzades en dos dies hàbils en relació amb la data de finalització de projectes TIC.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	n. d.			Dada no disponible perquè no s'ha aprovat la Cartera de Projectes
2022	100	2/2	0	
2023	n. d.	0/0		

Fórmula: $(\text{Nre. de comunicacions realitzades en dos dies hàbils} / \text{Nre. total de projectes TIC sol·licitats en la cartera de projectes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

Servei 2

Atendre i resoldre les demandes de suport TIC i d'informació formulades per la comunitat universitària i la ciutadania per a l'accés als recursos i serveis TIC prestats pel SIUV a través de l'Àrea de Qualitat i Atenció a les persones usuàries.

Compromís 2

Atendre el 100% de les peticions formulades al centre de suport TIC.

INDICADORS:

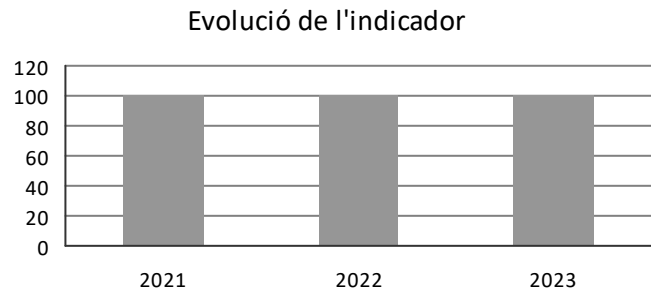
2. Percentatge de peticions al centre de suport TIC resoltes.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	39.858/39.858	0	
2022	99,63	29.215/29.324	-0,37	No assignació de la incidència a la cua correcta per a la seua resolució
2023	99,78	28.021/28.082	-0,22	No assignació de la incidència a la cua correcta per a la seua resolució, degut sobretot a la implantació d'una nova eina d'incidències.

Fórmula: $(\text{Nre. de peticions al centre de suport TIC resoltes} / \text{Nre. de peticions rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



Accions de millora :

2022

Accions de millora realitzades:

Implantació de Tiqueting com a nova plataforma de RT

2023

Accions de millora realitzades:

Comunicació contínua amb l'empresa incidint en com ha d'actuar el personal del SD

Accions de millora previstes:

Generació de nous equips i formularis en el RT perquè les incidències vagen més ràpidament a l'àrea on es poden solucionar.

Queixes i suggeriments 2023:

Queixes: 4

Suggeriments: 1

Anàlisi de les queixes i els suggeriments:

Les queixes són per servei de Cau i el suggeriment es demana servei de cita prèvia

DIVULGACIÓ I DOCUMENTACIÓ TIC

Servei 3

Divulgar i documentar les aplicacions, eines i serveis TIC corporatives a la comunitat universitària.

Compromís 3

Elaborar objectes documentals sobre el funcionament de les aplicacions TIC corporatives.

INDICADORS:

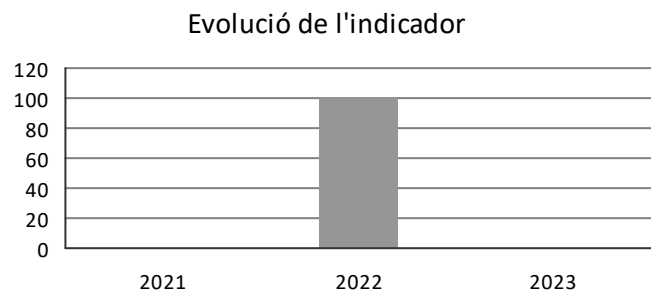
3. Percentatge d'objectes documentals elaborats respecte als projectes TIC finalitzats.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	n. d.			Dada no disponible perquè no s'ha aprovat la Cartera de Projectes
2022	100	4/4	0	
2023	n. d.	0/0		

Fórmula: $(\text{Nre. d'objectes documentals elaborats} / \text{Nre. de projectes finalitzats}) \times 100$

Meta: 100% (almenys un document per projecte finalitzat)

Unitat: %



DIVULGACIÓ I DOCUMENTACIÓ TIC

Servei 4

Proporcionar assessorament i suport tècnic als òrgans de govern, Comitè de Gestió i Coordinació de la Seguretat de la Informació de la Universitat de València per a l'elaboració de normes internes i protocols d'actuació en el marc del compliment normatiu de les TIC i la LOPD.

Compromís 4

Emetre un informe tècnic per cada petició d'assessorament o canvi normatiu relatiu al compliment TIC i LOPD.

INDICADORS:

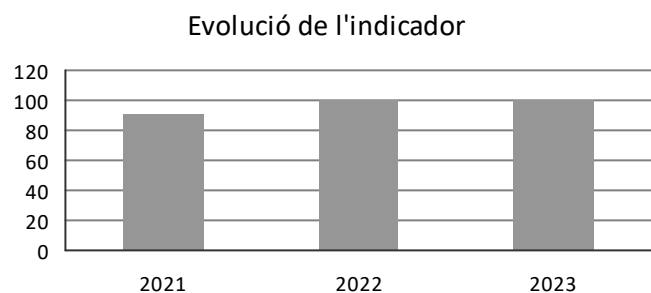
4. Percentatge d'informes tècnics emesos relatius al compliment TIC i LOPD.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	90,74	990/1.091	-9,26	Hi ha un descens justificat per la situació de pandèmia
2022	100	250/250	0	
2023	100	534/534	0	

Fórmula: $(\text{Nre. d'informes tècnics emesos relatius al compliment TIC i LOPD}) / (\text{Nre. total de peticions d'assessorament} + \text{Nre. de canvis normatius}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



APLICACIONS

Servei 5

Proveir de suport tecnològic, aplicacions i serveis TIC al PDI, al PAS i a l'alumnat per garantir els processos de la gestió acadèmica i de matrícula de la Universitat de València: - Portal de l'alumnat - Gestió del calendari acadèmic - Gestió de plans d'estudis de grau, postgrau i doctorat - Oferta de llicenciatures i títols propis - Oferta d'estudis de grau, postgrau i doctorat - Pla d'ordenació docent (POD) - Fitxa tècnica dels mòduls - Guia docent de les assignatures - Gestió per a la cita de la matrícula - Matrícula i automatrícula de grau, postgrau i doctorat - Matrícula de llicenciatures i títols propis - Gestió acadèmica - Certificats d'estudis acadèmics - Gestió d'expedients i actes - Gestió de la targeta universitària intel·ligent - Gestió de beques - Gestió de rebuts - Gestió de mobilitat i relacions internacionals - Gestió de pràctiques externes - Gestió de treballs de final d'estudis - Gestió de tesis i documents d'activitats - Gestió de màsters interuniversitaris

Compromís 5

Garantir el funcionament d'aplicacions en marxa de la gestió acadèmica i, en cas d'incidències, atendre-les en un termini màxim de 24 hores depenent de l'abast.

INDICADORS:

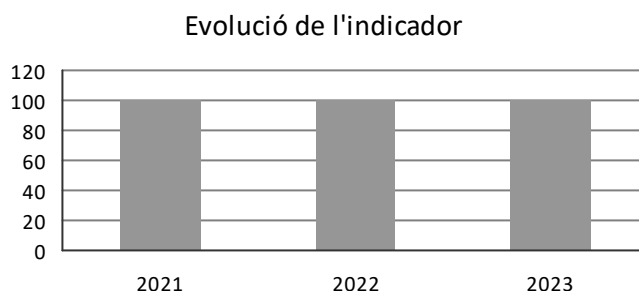
5. Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió acadèmica.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	523/523	0	
2022	100	1.402/1.402	0	
2023	100	728/728	0	

Fórmula: $(\text{Nre. d'incidències ateses en 24 h} / \text{Total d'incidències rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



APLICACIONS

Servei 6

Proveir d'aplicacions i serveis TIC a les persones investigadores de la Universitat de València, amb la finalitat de facilitar la gestió del treball investigador: - Gestió de la recerca (GREC) - Gestió d'infraestructures d'investigació (SABIO) - Memòria de recerca (AvalGREC) - Adscripció de persones investigadores (AdscriWeb) - Fons de recerca universitària (FIU) - Gestió de convocatòries i ajudes a la recerca (MECENAS) - Índex de producció científica (IPC) - Gestió de projectes de recerca (PACTUM)

Compromís 6

Garantir el funcionament d'aplicacions en marxa de la gestió d'investigació, i, en cas d'incidències, atendre-les en un termini màxim de 24 hores dependent de l'abast.

INDICADORS:

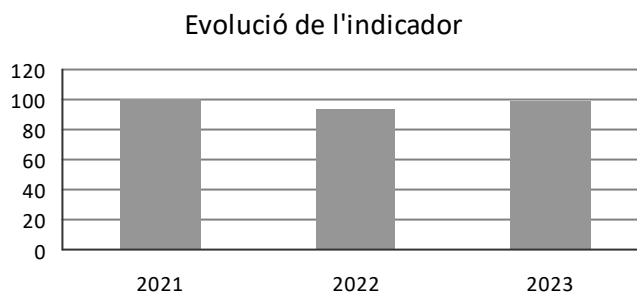
6. Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió de la recerca

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	99,49	388/390	-0,51	Hi ha un descens justificat per la situació de pandèmia
2022	93,45	328/351	-6,55	La causa sol ser perquè en la generació del tiquet no va inicialment a la cua corresponent i el pas de la cua d'origen a l'adequada fer que ocorrin aquesta demores de temps
2023	98,22	442/450	-1,78	La causa sol ser perquè en la generació del tiquet no va inicialment a la cua corresponent i el traspàs a l'adequada provoca demores de temps.

Fórmula: $(\text{Nre. d'incidències ateses en 24 h} / \text{Total d'incidències rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



Accions de millora :

2023

Accions de millora realitzades:

Clarificació dels formularis i formació del personal d'SD

Accions de millora previstes:

Revisió contínua per a millorar funcionalitats

APLICACIONS

Servei 7

Facilitar al PAS, al PDI i a l'alumnat, eines, aplicacions i serveis TIC amb l'objectiu de possibilitar i agilitar els processos de gestió administrativa de la Universitat de València: - Gestió de la dedicació de recursos humans a la docència, la recerca i l'administració (GDI / GDH) - Recursos humans - Nòmines i seguretat social - Gestió de la targeta universitària intel·ligent - Gestió de la contractació - Assessoria Jurídica - Escrutini electrònic - Gestió d'òrgans col·legiats (GOC)

Compromís 7

Garantir el funcionament d'aplicacions en marxa de la gestió administrativa i, en cas d'incidències, atendre-les en un termini màxim de 24 hores dependent de l'abast.

INDICADORS:

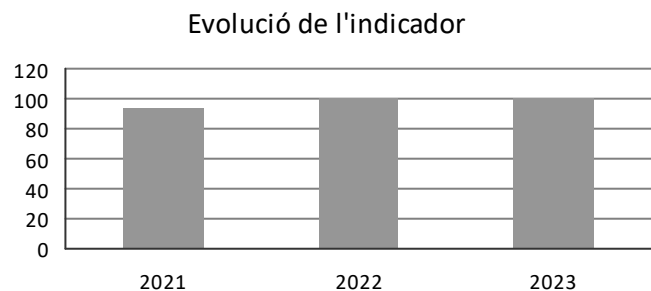
7. Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió administrativa.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	93,20	137/147	-6,80	Hi ha un descens justificat per la situació de pandèmia
2022	100	115/115	0	
2023	100	61/61	0	

Fórmula: $(\text{Nre. d'incidències ateses en 24 h} / \text{Total d'incidències rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



APLICACIONS

Servei 8

Proporcionar aplicacions, eines i serveis TIC sol·licitats pel vicerectorat amb competències en matèria econòmica i la Gerència de la Universitat de València per a la implementació dels processos duts a terme per les unitats responsables de la gestió econòmica: - Comptabilitat analítica d'organismes autònoms (CANOA) - Servei contable (SICUV) - Aplicacions de càrrega externa en SICUV des d'aplicacions satèl·lits per a la integració de subsistemes d'informació - Gestió i devolució de taxes - Gestió i facturació d'ingresos (GTI) - LICIT@ i perfil del contractant

Compromís 8

Garantir el funcionament d'aplicacions en marxa de la gestió econòmica i, en cas d'incidències, atendre-les en un termini màxim de 24 hores depenent de l'abast.

INDICADORS:

8. Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils relatives a la creació de comunitats i cursos en l'Aula virtual.

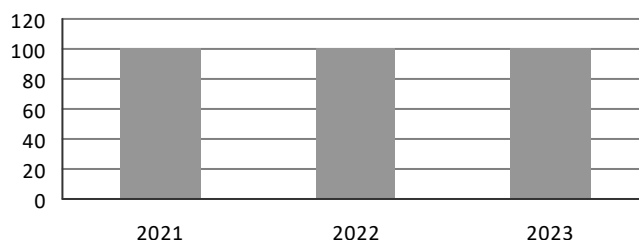
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	191/191	0	
2022	100	64/64	0	
2023	100	103/103	0	

Fórmula: $(\text{Nre. d'incidències ateses en 24 h} / \text{Total d'incidències rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



Accions de millora :

2023

Accions de millora realitzades:

Es va revisar la incidència per a determinar com va poder ser el motiu al no haver-hi més queixes en aquest sentit

Accions de millora previstes:

Estudi d'aquestes incidències per a millorar el rendiment del AV, així com la implementació de noves versions.

Queixes i suggeriments 2023:

Queixes: 1

Suggeriments:

Anàlisi de les queixes i els suggeriments:

Queixa per la velocitat d'accés

APLICACIONS

Servei 9

Oferir recursos TIC per al desenvolupament de les activitats formatives no reglades gestionades per: - Servei de Llengües i Política Lingüística (SLPL) - Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE) - Servei d'Esports - Extensió Universitària - Expedient generalitzat

Compromís 9

Garantir el funcionament d'aplicacions en marxa de la gestió d'activitats formatives no reglades i, en cas d'incidències, atendre-les en un termini màxim de 24 hores depenent de l'abast.

INDICADORS:

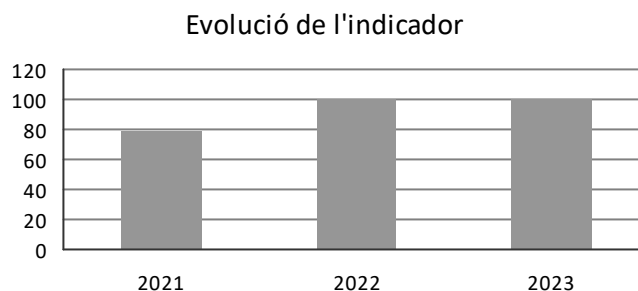
9. Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió d'activitats formatives no reglades.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	78,79	52/66	-21,21	Hi ha un descens justificat per la situació de pandèmia
2022	100	78/78	0	
2023	100	122/122	0	

Fórmula: $(\text{Nre. d'incidències ateses en 24 h} / \text{Total d'incidències rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



APLICACIONS

Servei 10

Dotar de suport i desenvolupament TIC per a la gestió d'infraestructures i espais de la Universitat de València: - Gestió d'infraestructures de manteniment - Espais - Reserves - UBICA - Gestió de punts d'entrada físics (garatges, portes i torns)

Compromís 10

Garantir el funcionament d'aplicacions en marxa de la gestió d'infraestructures i espais i, en cas d'incidències, atendre-les en un termini màxim de 24 hores depenent de l'abast.

INDICADORS:

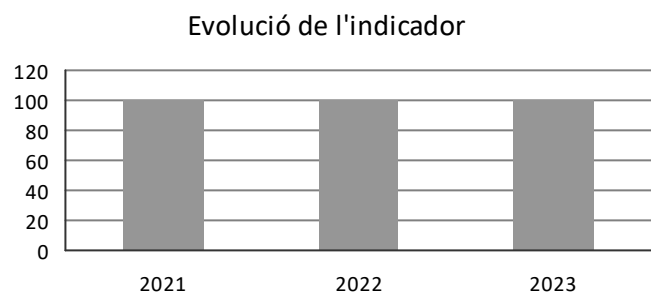
10. Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió d'infraestructures i espais.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	40/40	0	
2022	100	9/9	0	
2023	100	65/65	0	

Fórmula: $(\text{Nre. d'incidències ateses en 24 h} / \text{Total d'incidències rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



APLICACIONS

Servei 11

Desenvolupar i posar a la disposició de la comunitat universitària i de la societat en general, l'accés a l'administració per via electrònica amb la finalitat de garantir la interoperabilitat d'actes administratius amb la Universitat de València: - SEU, Seu Electrònica Universitat de València (procediments, registre, signatura electrònica, verificació de documents i notificacions) - Portal de transparència - Sol·licituds de convocatòries de recerca, i de recursos humans PDI i PAS - Valisa electrònica - Tramitació electrònica - Tauler d'anuncis - Perfil de contractant - Bústia de queixes, suggeriments i felicitacions - Factura electrònica (FACE)

Compromís 11

Garantir el funcionament d'aplicacions en marxa de gestió de l'administració electrònica i, en cas d'incidències, atendre-les en un termini màxim de 24 hores dependent de l'abast.

INDICADORS:

11. Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió de l'administració electrònica.

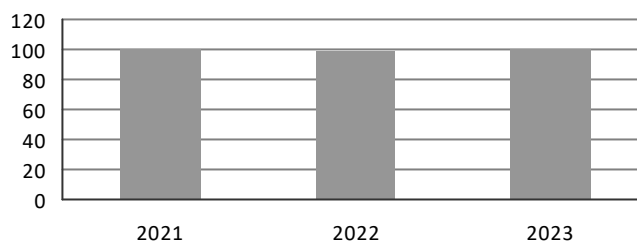
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	3.298/3.298	0	
2022	99,23	3.457/3.484	-0,77	La causa sol ser perquè en la generació del tiquet no va inicialment a la cua corresponent i el pas de la cua d'origen a l'adequada fer que ocorrin aquesta demores de temps
2023	100	4.395/4.395	0	

Fórmula: $(\text{Nre. d'incidències ateses en 24 h} / \text{Total d'incidències rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



Accions de millora :

2023

Accions de millora realitzades:

Per a les queixes se'ls indica que han d'utilitzar la pàgina de sol·licituds i en el suggeriment que tots els anys es generen nous tràmits

Accions de millora previstes:

Desenvolupament de funcionalitats per a reduir incidències.

Queixes i suggeriments 2023:

Queixes: 4

Suggeriments: 1

Anàlisi de les queixes i els suggeriments:

Les queixes eren per a sol·licitar suport informàtic i el suggeriment era la petició d'un

tràmit nou

EINES TIC COL-LABORATIVES

Servei 12

Posar a disposició eines i serveis TIC perquè la comunitat universitària dispose de canals de comunicació i difusió digitals tant d'àmbit intern de la Universitat de València com per a la societat.

Compromís 12

Garantir el funcionament d'aplicacions en marxa de les eines TIC col·laboratives i, en cas d'incidències, atendre-les en un termini màxim de 24 hores depenent de l'abast.

INDICADORS:

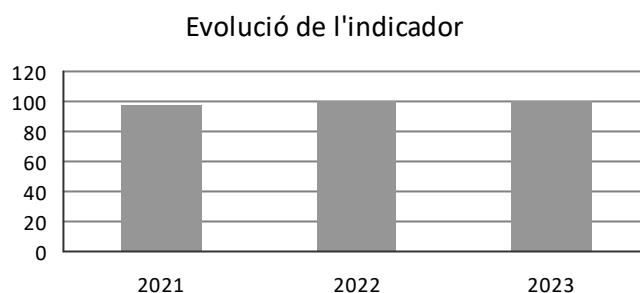
12. Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a eines TIC col·laboratives.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	97,98	1.696/1.731	-2,02	Només s'han inclòs les incidències de la plataforma col·laborativa aula virtual. No es pot mesurar l'atenció en 24h.
2022	100	1.515/1.515	0	
2023	100	2.836/2.836	0	

Fórmula: $(\text{Nre. d'incidències ateses en 24 h} / \text{Total d'incidències rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



EINES TIC COL-LABORATIVES

Servei 13

Proveir espais d'emmagatzematge de dades remotes i eines TIC a la comunitat universitària que permeten el control d'accés compartit de fitxers en un entorn segur. - nUVol (<https://nuvol.uv.es>) - DISC (<https://disco.uv.es>)

Compromís 13

Atendre les peticions de recuperació de dades en dos dies hàbils des de l'entrada de la petició.

INDICADORS:

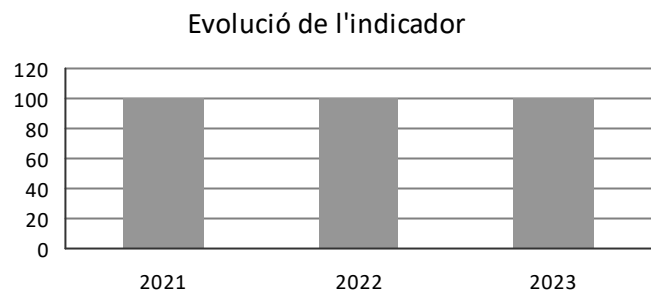
13. Percentatge de peticions de recuperació de dades ateses en dos dies hàbils.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	205/205	0	
2022	100	68/68	0	
2023	100	75/75	0	

Fórmula: $(\text{Total de recuperacions de dades realitzades en dos dies hàbils} / \text{Total de sol·licituds de recuperació de dades rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



EINES TIC COL-LABORATIVES

Servei 14

Proporcionar a la comunitat universitària eines i serveis digitals: - Sales de reunions virtuals i videoconferència - Plataforma de continguts multimèdia - Suport a la gravació, difusió i edició de continguts multimèdia

Compromís 14

Facilitar en 24 hores les peticions d'assessorament corresponent, sempre que se sol·licite amb una antelació mínima d'un dia laborable a la data prevista.

INDICADORS:

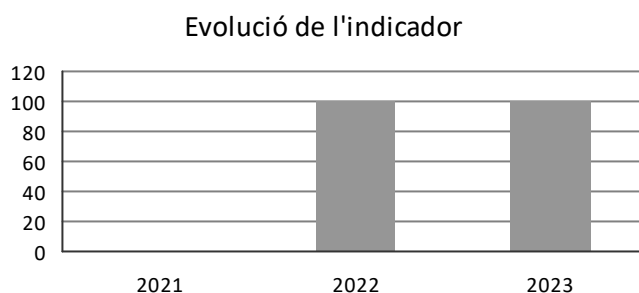
14. Percentatge de peticions d'assessorament relatives al funcionament del servei digital ateses en 24 hores.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	n. d.			Dada no disponible per no tindre seguiment
2022	100	990/990	0	
2023	100	201/201	0	

Fórmula: $(\text{Nre. de peticions d'assessorament ateses en 24 h} / \text{Total de peticions d'assessoraments sol·licitades}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



XARXES I COMUNICACIONS

Servei 15

Gestionar les instal·lacions, els punts de connexió i les intervencions en la infraestructura física de la xarxa propietat de la Universitat de València, amb la finalitat de garantir la connectivitat per a l'ús de la comunitat universitària.

Compromís 15

Resoldre en dos dies hàbils les sol·licituds de connexió a la xarxa de dispositius institucionals.

INDICADORS:

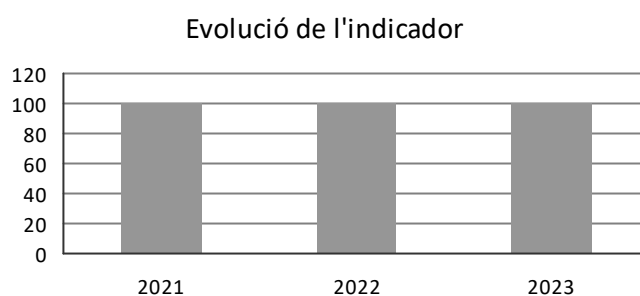
15. Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria de connectivitat.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	99,73	1.467/1.471	-0,27	
2022	99,54	1.075/1.080	-0,46	Incidències relacionades amb material no disponible o la no accessibilitat a un espai de treball
2023	100	1.091/1.091	0	

Fórmula: $(\text{Nre. de sol·licitud de connectivitat resoltes en dos dies hàbils} / \text{Total de sol·licituds de connectivitat rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



XARXES I COMUNICACIONS

Servei 16

Dissenyar, mantenir i disposar per a l'ús la infraestructura lògica de la xarxa de transmissió de dades de la Universitat de València, per tal de garantir l'eficàcia, la continuïtat, l'optimització de recursos i la seguretat de la informació de les persones usuàries.

Compromís 16

Resoldre en una hora des de la seua connexió física totes les sol·licituds d'alta, modificació o baixa en la base de dades de dispositius de xarxa de la UV (UVALRED) en horari laboral.

INDICADORS:

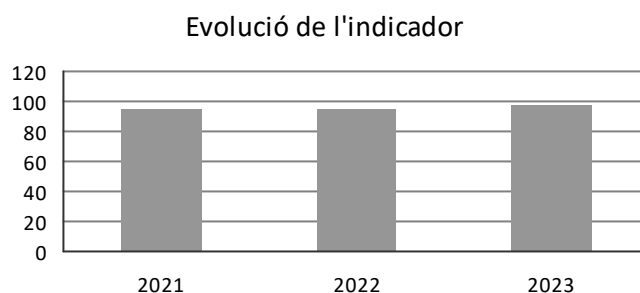
16. Percentatge de sol·licituds resoltes en una hora en matèria d'alta de dispositiu connectat en la xarxa a la base de dades UVALRED.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació 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: $(\text{Nre. de sol·licituds d'alta en la BBDD_UVALRED resoltes en una hora} / \text{Total de sol·licituds rebudes}) \times 100$

Meta: 95%

Unitat: %



XARXES I COMUNICACIONS

Servei 17

Facilitar serveis de xarxa per al servei de telefonia IP per a l'ús en les comunicacions de veu de la comunitat universitària.

Compromís 17

Resoldre en dos dies hàbils les sol·licituds de connectivitat de xarxa per al servei de telefonia IP.

INDICADORS:

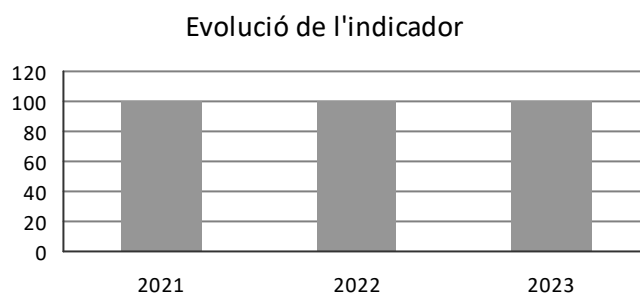
17. Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria de connectivitat per al servei de telefonia IP.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	2.630/2.630	0	
2022	99,87	2.393/2.396	4,87	
2023	100	15/15	5	

Fórmula: $(\text{Nre. sol·licituds resoltes en dos dies hàbils de connectivitat per al servei de telefonia IP} / \text{Nre. total de sol·licituds rebudes}) \times 100$

Meta: 95%

Unitat: %



GESTIÓ DE LICÈNCIES DE PROGRAMARI PER A ÚS INSTITUCIONAL

Servei 18

Posar a la disposició de la comunitat universitària un catàleg de programes adaptat a cada col·lectiu, perquè puguin desenvolupar l'activitat institucional que els corresponga (<http://software.uv.es>).

Compromís 18

Resoldre en dos dies hàbils les sol·licituds d'adquisició de llicències de programes oferts en el catàleg de distribució de programari.

INDICADORS:

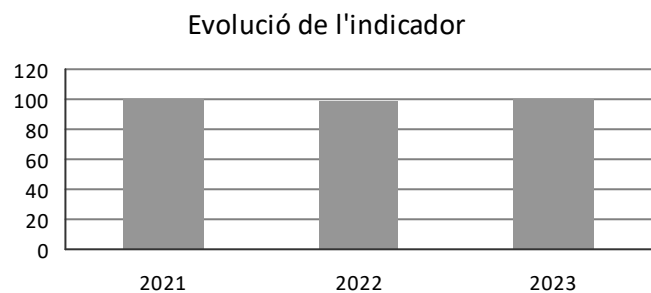
18. Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria d'adquisició de llicències de programes.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	31.389/31.389	0	
2022	98,50	28.666/29.102	-1,50	Es demora en la majoria de casos perquè al sol·licitant se li requereix informació addicional
2023	100	25.271/25.271	0	

Fórmula: $\left(\frac{\text{Nre. de sol·licituds de programari resoltes en un termini 2 dies hàbils}}{\text{Total de peticions de programari}} \right) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



INFRAESTRUCTURA DE SUPORT A LA DOCÈNCIA I LA RECERCA

Servei 19

Proveir d'una plataforma TIC (<http://aulavirtual.uv.es>) per al desenvolupament de docència virtual, en la qual es configuren cursos i comunitats virtuals, tant per a complementar la docència presencial, com per a desenvolupar el treball col·laboratiu de la comunitat universitària.

Compromís 19

Crear en un termini de dos dies hàbils comunitats i cursos sol·licitats o necessaris en l'Aula Virtual.

INDICADORS:

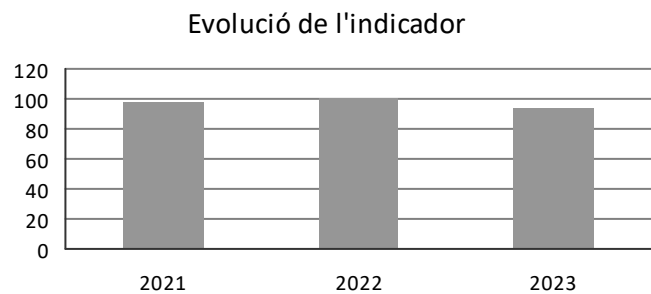
19. Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils relatives a la creació de comunitats i cursos en l'Aula virtual.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació 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 majoria de les incidències han sigut perquè no s'han canalitzat correctament les sol·licituds per la nova implementació de l'aplicació

Fórmula: $(\text{Nre. de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils relatives a la creació de comunitats i cursos en l'Aula virtual} / \text{Total de sol·licituds rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



Accions de millora :

2023

Accions de millora realitzades:

Clarificacion de los formularios y formacion del personal de SD

Accions de millora previstes:

Revision continua para mejorar funcionalidades

INFRAESTRUCTURA DE SUPORT A LA DOCÈNCIA I LA RECERCA

Servei 20

Proporcionar a la comunitat universitària llocs d'ordinador per al seu ús en aules informàtiques de lliure accés (amb reserva) i d'ús docent (amb programari específic).

Compromís 20

Garantir el correcte funcionament dels llocs d'ordinador situats a les aules informàtiques.

INDICADORS:

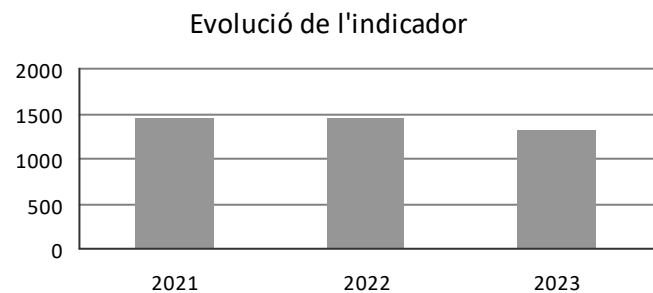
20. Nombre d'incidències relatives al correcte funcionament dels llocs d'ordinador de les aules informàtiques.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	1.452		0	
2022	1.436		16	Són incidències a causa del numero tan alt d'ordinadors que hi ha a les aules informàtiques
2023	1.322		-114	Menys incidències a causa de l'actualització d'ordinadors en els diferents campus, així com una millora en la imatge del programari que s'ha instal·lat

Fórmula: Quantificar el nombre d'incidències rebudes relatives al correcte funcionament dels llocs d'ordinador de les aules informàtiques

Meta: Evolució negativa. Any base 2021

Unitat: incidències



Queixes i suggeriments 2023:

Queixes:

Suggeriments: 1

Anàlisi de les queixes i els suggeriments:

Instal·lar programes en la maquina virtual Linux que si estan en Windows

INFRAESTRUCTURA DE SUPORT A LA DOCÈNCIA I LA RECERCA

Servei 21

Posar a disposició recursos de supercomputació i càlcul científic al personal investigador de la Universitat de València i a la Red Española de Supercomputación (RES), amb la finalitat de facilitar la tasca investigadora.

Compromís 21

Resoldre en dos dies hàbils les sol·licituds de creació de cues i assignació de prioritats en matèria de treballs de càlcul científic i supercomputació.

INDICADORS:

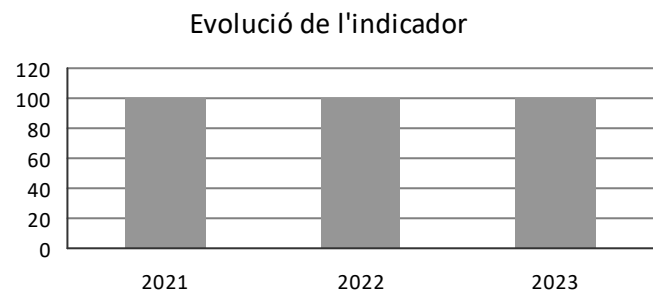
21. Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria de treballs de càlcul científic i supercomputació.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	1.021/1.021	0	
2022	100	1.010/1.010	0	
2023	100	783/783	0	

Fórmula: $(\text{Nre. de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria de treballs de càlcul científic i supercomputació} / \text{Total de sol·licituds rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

Servei 22

Gestionar la seguretat de la informació que custodia el SIUV en el seu àmbit de treball, preservant-ne la confidencialitat, integritat i disponibilitat. Dotar de les mesures de protecció necessàries, infraestructura i accés als suports d'informació, dispositius, sistemes i llocs de treball TIC de la comunitat universitària d'acord amb la legalitat vigent en matèria de seguretat de la informació.

Compromís 22

Disminuir el nombre d'incidències en matèria de seguretat de la informació i, en cas que n'hi haja, comunicar-les al més aviat possible.

INDICADORS:

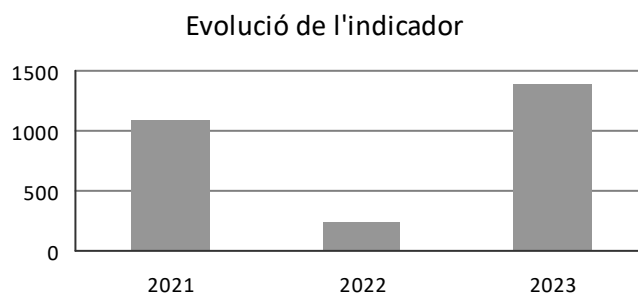
22. Nombre d'incidències en matèria de seguretat de la informació.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	1.091		0	
2022	226		865	L'ús de l'escriptori remot ha generat incidències al no usar Vpn en molts casos.
2023	1.387		1.161	L'augment s'ha degut a la instal·lació d'un nou antivirus i a un implemente de polítiques de seguretat en els comptes dels usuaris de MSO365

Fórmula: Quantificar el nombre d'incidències en matèria de seguretat de la informació

Meta: Evolució negativa. Any base 2021

Unitat: incidències



Accions de millora :

2023

Accions de millora realitzades:

En principi, l'any que ve, ha de disminuir al no haver-hi un antivirus nou

Accions de millora previstes:

SUPORT TIC AL LLOC DE TREBALL

Servei 23

Posar en marxa llocs de treball TIC operatius per al personal de la UV, amb la finalitat de desenvolupar les tasques institucionals, configurant per tot això: - Programari d'ús institucional llicenciat - Equipament informàtic - Dispositius autoritzats per a la seua connexió en xarxa i ús compartit - Mesures de protecció per tal d'assegurar la informació

Compromís 23

Resoldre en cinc dies hàbils les sol·licituds d'operativitat de llocs de treball TIC.

INDICADORS:

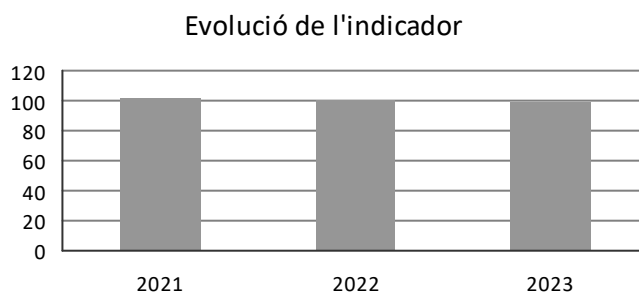
23. Percentatge de sol·licituds resoltes en cinc dies hàbils relatives als llocs de treball TIC.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació 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: $(\text{Nre. de sol·licituds resoltes en cinc dies hàbils relatives al lloc de treball TIC} / \text{Total de sol·licituds rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



ADMINISTRACIÓ DE DADES I SISTEMES INFORMACIONALS

Servei 24

Subministrar dades institucionals a petició de les unitats organitzatives de la Universitat de València, que no estan accessibles en les aplicacions corporatives, així com automatitzar processos relacionats amb l'obtenció d'eixes dades.

Compromís 24

Comunicar al sol·licitant en un màxim de dos dies hàbils el termini de lliurament de les dades demanades.

INDICADORS:

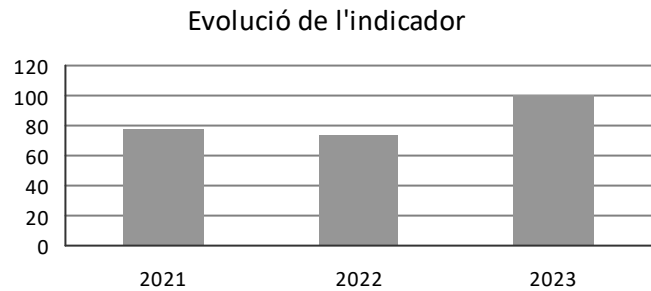
24. Percentatge de comunicacions realitzades en dos dies hàbils relatives a demandes de dades institucionals.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	77,49	1.818/2.346	-22,51	
2022	73,30	1.669/2.277	-26,70	La complexitat d'algunes peticions fa que es retardin algunes comunicacions.
2023	100	1.195/1.195	0	

Fórmula: $(\text{Nre. de comunicacions realitzades en dos dies hàbils} / \text{Total de demandes de dades rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



ADMINISTRACIÓ DE DADES I SISTEMES INFORMACIONALS

Servei 25

Dissenyar informes per a òrgans i responsables de la UV orientats a continguts d'ús estratègic i proveir accés a resums estadístics de les dades produïdes per les aplicacions internes de la gestió universitària (magatzem de dades o datawarehouse).

Compromís 25

Facilitar en un màxim de tres dies hàbils els informes del magatzem de dades, depenent de l'abast de les dades sol·licitades.

INDICADORS:

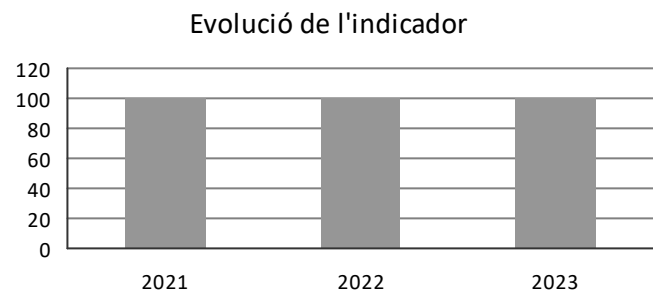
25. Percentatge d'informes del magatzem de dades realitzats en tres dies hàbils.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	134/134	0	
2022	100	134/134	0	
2023	100	148/148	0	

Fórmula: $(\text{Nre. d'informes de magatzem de dades realitzats en tres dies hàbils} / \text{Total de sol·licituds d'informes de magatzem de dades rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



Servei 26

Prestar suport TIC a la comunitat universitària sobre els repositoris d'informació següents: - Gestor de continguts web de la UV (content server - web institucional). - Producció científica de la UV (RODERIC) - Recursos d'informació subscrits o adquirits pel Servei de Biblioteques de la UV. - Aplicació per a dispositius mòbils UVapp.

Compromís 26

Respondre en 24 hores el termini de la posada a disposició del repositori d'informació.

INDICADORS:

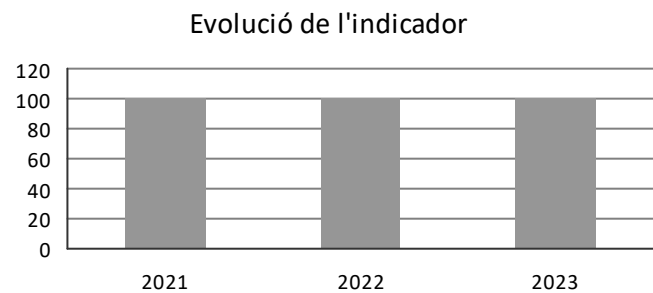
26. Percentatge de respostes realitzades en 24 hores en matèria de repositori d'informació.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	2.437/2.437	0	
2022	100	170/170	0	
2023	100	182/182	0	

Fórmula: $(\text{Nre. de respostes realitzades 24 hores sobre repositoris d'informació} / \text{Total de peticions rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



SISTEMES

Servei 27

Oferir espai i allotjament de servidors físics i virtualitzats, sol·licitat per les unitats organitzatives de la UV, en el centre de processament de dades del Servei d'Informàtica (CPD) per garantir-los les condicions òptimes de subministrament elèctric, ambientals, de seguretat i de connectivitat (hosting), dins de les disponibilitats del SIUV.

Compromís 27

Informar en tres dies hàbils sobre la viabilitat de l'allotjament sol·licitat.

INDICADORS:

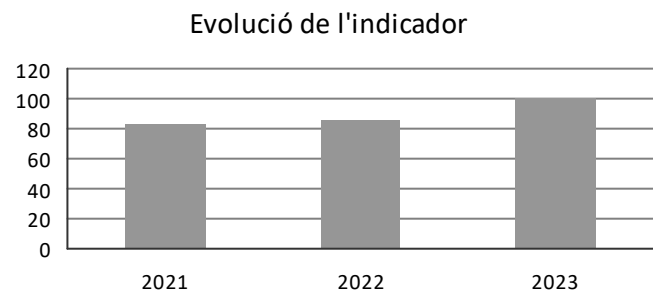
27. Percentatge de comunicacions fetes en tres dies relatives a la viabilitat d'allotjament.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	82,93	34/41	-17,07	
2022	85,71	18/21	-14,29	Relacionades amb requeriment d'informació addicional
2023	100	31/31	0	

Fórmula: $(\text{Nre. de comunicacions fetes en tres dies} / \text{Total de peticions d'allotjament en la CPD}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



ACCÉS DE LES PERSONES USUÀRIES A SERVEIS TIC

Servei 28

Posar a disposició de la comunitat universitària un portal únic i personalizable per a poder gestionar el seu compte, disposar i configurar de forma centralitzada enllaços als serveis i aplicacions institucionals (<https://portal.uv.es>).

Compromís 28

Augmentar el nombre d'accessos al Portal UV de les persones usuàries de la UV.

INDICADORS:

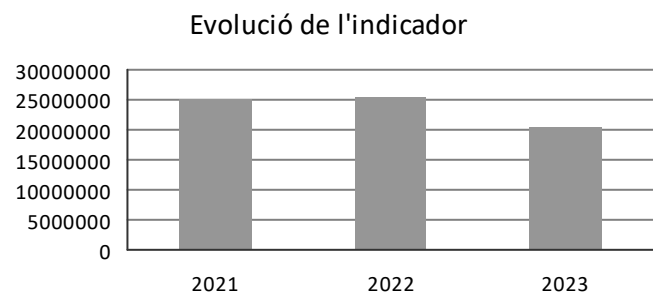
28. Nombre d'accessos al Portal UV anualment.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	25.000.000			
2022	25.240.000		240.000	
2023	20.355.948		-4.884.052	Els usuaris tenen la possibilitat d'accedir als serveis sense passar pel portal i no es pot controlar el nombre d'accessos

Fórmula: Quantificar el nombre d'accessos al Portal UV anualment

Meta: Evolució positiva. Any base 2021

Unitat: accessos



ACCÉS DE LES PERSONES USUÀRIES A SERVEIS TIC

Servei 29

Gestionar identitats i credencials de les persones usuàries de la UV amb la finalitat d'associar-los l'ús de serveis bàsics (directori, correu, blog, targeta, web, disc...).

Compromís 29

Augmentar el nombre de prestacions dels serveis bàsics associats als comptes de persones usuàries.

INDICADORS:

29. Nombre de serveis bàsics incorporats als comptes d'usuari.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	0		0	
2022	3		3	
2023	5		2	

Fórmula: Quantificar el nombre de serveis incorporats als comptes d'usuari

Meta: Evolució positiva

Unitat: serveis

