



CARTA DE SERVEIS

Servei d'informàtica [SiUV]

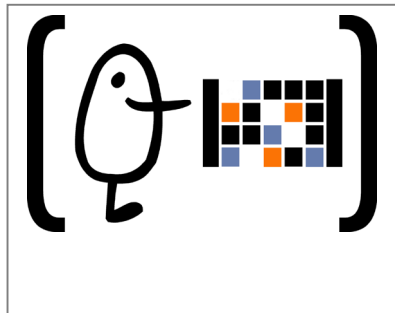
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

CARTA DE SERVEIS



**SERVEI
D'INFORMÀTICA
[SIUV]**

CARTA DE SERVEIS



SERVEI D'INFORMÀTICA [SIUV]

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

INTRODUCCIÓ

Les Cartes de Serveis constitueixen l'instrument a través del qual cada unitat de la Universitat de València informa a la comunitat universitària i a la societat en general sobre els serveis que té encomanats, les condicions en què es presten, els drets dels usuaris i les usuàries en relació a aquests serveis i els compromisos de qualitat que s'assumeixen en la seua prestació.

Amb aquesta Carta de Serveis, el Servei d'Informàtica informa a les persones usuàries sobre els principals serveis que ofereix i els compromisos assumits, tenint en compte les seues expectatives.

La Carta és, per tant, un instrument intern de millora de la qualitat del servei, que reforça l'orientació a les persones usuàries i la ciutadania en general.

MISSIÓ

El Servei d'Informàtica de la Universitat de València, té com a missió dissenyar, planificar, gestionar, administrar i assegurar les infraestructures i serveis basats en Tecnologies de la Informació i Comunicacions (TIC) que es presten a la comunitat universitària en els àmbits de docència, recerca i gestió administrativa realitzant les activitats següents:

- Desenvolupar aplicacions de gestió universitària en tots els seus àmbits.
- Gestionar els entorns TIC per al suport a docència i recerca.
- Garantir la seguretat de la informació de la UV, i gestionar les identitats corporatives de la comunitat universitària.
- Administrar sistemes d'informació.
- Proveir suport de servidors i infraestructures per a xarxes de comunicacions i emmagatzematge de dades.
- Oferir i promoure l'ús d'eines TIC de forma integral, assegurant un servei de qualitat i suport en l'atenció a les persones usuàries.
- Observar i atendre a la innovació tecnològica i les estratègies de transformació digital de les administracions públiques per a la seua aplicació.

VISIÓ

Aconseguir que el SIUV siga un referent com a servei de suport transversal i global a tots els vessants de la gestió universitària. Un servei innovador, dinamitzador i dinàmic, que treballa en equip, orientant i desenvolupant el seu treball a la millora contínua, donant una ampla cobertura de servei i suport, considerant prioritària la formació i motivació del seu personal.

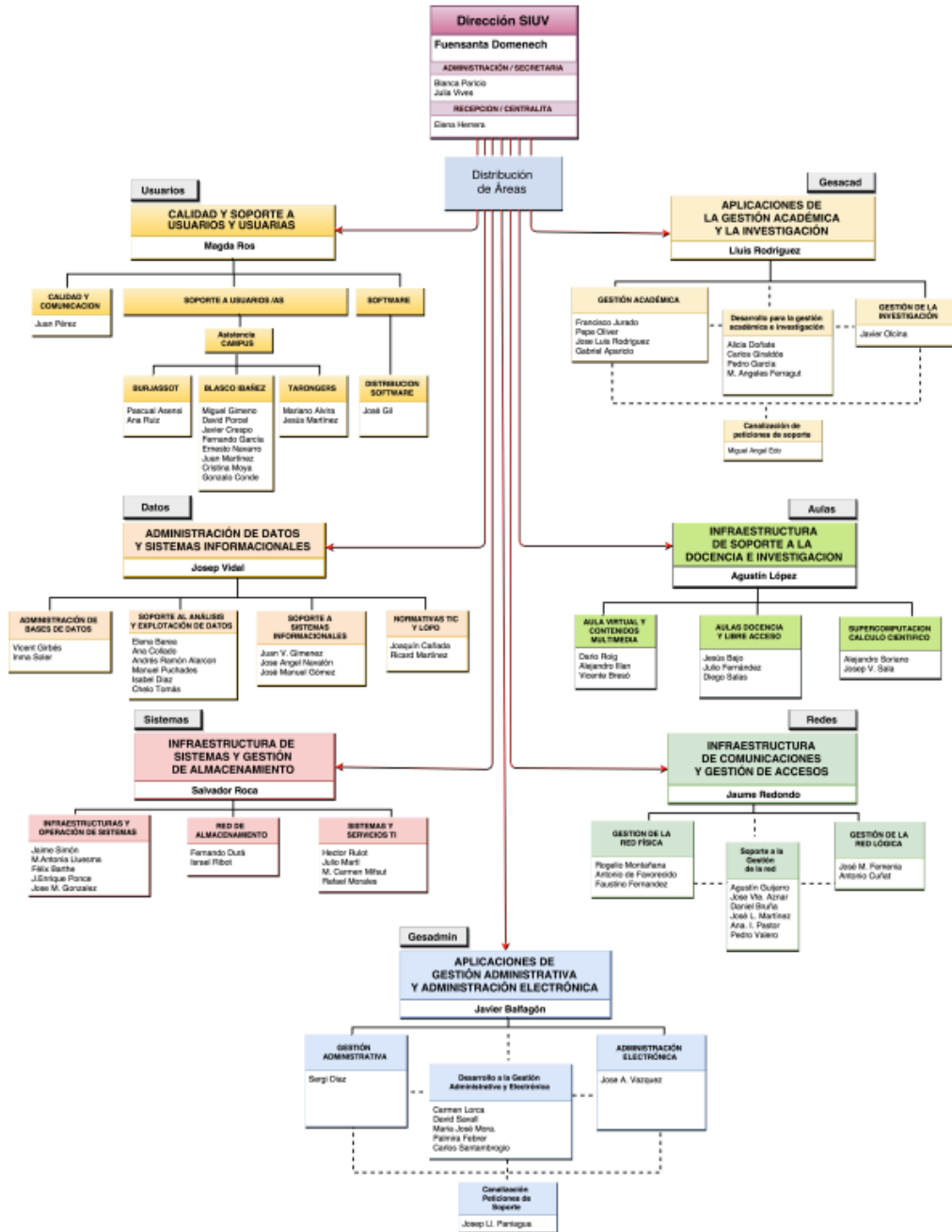
VALORS

Per a dur terme el compliment de la missió del SIUV, es planteja seguir i complir amb els següents valors:

- Orientació i atenció prioritària a les persones usuàries del SIUV.
- Transparència en la gestió.
- Imparcialitat i responsabilitat professional
- Eficàcia en la gestió i eficiència en la utilització dels recursos TIC de la Universitat de València
- Orientació permanent a la millora contínua.

ORGANIGRAMA

L'organigrama d'aquesta Unitat, a l'hora de redactar aquesta carta, és el següent:



SERVEIS PRESTATS

Les principals activitats desenvolupades pel Servei d'Informàtica són:

Gestió de Projectes TIC institucionals

S 1. Gestionar projectes TIC institucionals desenvolupant aplicacions o serveis sol·licitats pel Consell de Direcció i autoritats acadèmiques i administratives de la UV.

Resolució de sol·licituds TIC a través del CAU

S 2. Atendre i resoldre les demandes de suport TIC i de informació formulades per la comunitat universitària per al l'accés als recursos i serveis TIC prestats pel SIUV a través del Centre d'Atenció a les persones usuàries (<http://solicitudes.uv.es>)

Formació en aplicacions i eines TIC

S 3. Impartir tallers i cursos d'aplicacions i eines TIC institucionals amb el fí de formar al personal de la Universitat de València en el seu ús.

Assessorament en normatives TIC i LOPD

S 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 la elaboració de normes internes i protocols d'actuació en el marc del compliment normatiu de les TIC i la LOPD.

Suport TIC i desenvolupament per a la Gestió Acadèmica

S 5. Proveir de suport tecnològic, aplicacions i serveis TIC al PDI, PAS i alumnat per a 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'Estudi de Grau, Postgrau i Doctorat.
- Oferta 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 matrícula
- Matrícula i Automatrícula de Grau, Postgrau i Doctorat
- Matrícula de Llicenciatura i títols propis
- Gestió de processos acadèmics
- Certificats d'estudis acadèmics
- Gestió d'expedients i actes
- Gestió de la target universitària intel·ligent
- Gestió de Beques
- Gestió de rebuts
- Gestió de Movilitat i Relacions Internacionals
- Gestió de Pràctiques externes
- Gestió de Treball de Fí d'estudis
- Gestió de Tesis i documents d'activitats
- Gestió de Masters interuniversitaris

Suport TIC i desenvolupament per a la Gestió de la investigació

S 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 investigació (SABIO)
- Memòria d'investigació (GREC)
- Adscripció de persones investigadores (AdscriWeb)
- Fons d'investigació universitària (FIU)
- Gestió de convocatòries i ajudes a la investigació (MECENAS)
- Índex de producció científica (IPC)
- Gestió de projectes d'investigació (PACTUM)

Suport TIC i desenvolupament per a la Gestió Administrativa

S 7. Facilitar al PAS, PDI i alumnat, eines, aplicacions i serveis TIC amb el objectiu de possibilitar i agilitzar els processos de gestió administrativa de la Universitat de València.

- Registre
- Gestió de la dedicació de recursos humans, a la docència, investigació i administració (GDI / GDH)
- Recursos humans
- Nòmines i seguretat social
- Ajuda Social
- Gestió de la Target Universitària intel·ligent

- Gestió de la contractació (LICITA)
- Assessoria Jurídica
- Escrutini electrònic
- Gestió de la facturació telefònica
- Gestió d'òrgans col·legiats
- Gestió de Congressos i Activitats (SYMPOSIUM)

Suport TIC i desenvolupament per a la Gestió Econòmica

S 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 que porten a terme 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.

Suport TIC i desenvolupament per a la Gestió de les Activitats Formatives no reglades

S 9. Oferir recursos TIC per al desenvolupament de les activitats formatives no reglades gestionades per:

- Servei de Política Lingüística (SPL)
- Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)
- Servei d'Educació Física i Esports (SEF)
- Servei d'Extensió Universitària (SEU)
- Expedient Generalitzat

Suport TIC i desenvolupament per a la Gestió d'infraestructures i espais.

S 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 tornos)

Suport TIC i desenvolupament per a la Gestió de l'Administració Electrònica

S 11. Desenvolupar i posar a disposició de la comunitat universitària i de la societat en general, l'accés a la administració per via electrònica amb el fi de garantir la interoperabilitat d'actes administratius amb la Universitat de València:

- Portal d'accés a l'administració electrònica (la SEU)
- Portal de transparència UV
- Conjunt de procediments de la Seu de Gestió Acadèmica (eStudent)
- Sol·licituds de convocatòries d'investigació, i de recursos humans PDI i PAS
- Entrada i tramitació de procediments electrònics (ENTREU / TRAMITEM)
- Notificacions
- VALIJA
- Tauler d'anuncis
- Bústia de queixes, suggeriments i felicitacions UV
- Factura Electrònica (FACE)
- Registre telemàtic de la Universitat de València (TRES)

Eines TIC de Comunicació i Difusió

S 12. Posar a disposició eines i serveis TIC per a que la comunitat universitària dispose de canals de comunicació i difusió digitals tant de àmbit intern com fins a l'exterior de la xarxa de la Universitat de València. (Correu electrònic, llistes de distribució, etc...)

Eines TIC d'enmagatzematge compartit

S 13. Proveir espais d'enmagatzematge de dades remots, i eines TIC a la comunitat universitària que permeten el control d'accés compartit de fitxers en un entorn segur.

Eines TIC de multimèdia

S 14. Proporcionar a la comunitat universitària eines i serveis digitals multimèdia com:

- Sales de reunions virtuals i videoconferència (<http://reunion.uv.es>)
- Plataforma de continguts multimèdia (MMEDIA – <https://mmedia.uv.es>)
- Suport a l'edició de continguts multimèdia.

Gestió física de la xarxa informàtica

S 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.

Gestió lògica de la xarxa informàtica

S 16. Dissenyar, mantenir i posar a disposició d'ús la infraestructura lògica de la xarxa de transmissió de dades de la Universitat de València, per a garantir, l'eficàcia, la continuïtat, la optimització de recursos, i la seguretat de la informació de les persones usuàries.

Telefonia IP

S 17. Facilitar serveis i dispositius de telefonia IP per a l'ús en les comunicacions de veu de la comunitat universitària.

Gestió de llicències de software d'ús institucional.

S 18. Posar a disposició de PDI, PAS i alumnat un catàleg de programes adaptat a cada col·lectiu, per a que puguin desenvolupar l'activitat institucional que els pertoque (<http://software.uv.es>)

Aula Virtual de la Universitat de València

S 19. Proveir d'una plataforma TIC (<http://aulavirtual.uv.es>) per al desenvolupament de la docència virtual, en la que es configuren cursos i comunitats virtuals, tant per a complementar la docència presencial, com per al desenvolupament del treball col·laboratiu de la comunitat universitària.

Gestió d'aules informàtiques de la Universitat de València

S 20. Proporcionar a la comunitat universitària llocs d'ordinador per al seu ús en aules informàtiques de lliure accés (amb reserva), com d'ús docent (amb software específic).

Supercomputació i Càlcul científic

S 21. Posar a disposició recursos de supercomputació i càlcul científic al personal investigador de la Universitat de València, i a la Xarxa Espanyola de Supercomputació (XES), amb el fi de facilitar la seua labor investigadora.

Gestió de la Seguretat de la Informació

S 22. Gestionar la seguretat de la informació que custòdia el SIUV en el seu àmbit de treball, preservant la seua confidencialitat, integritat i disponibilitat. A més es dota de la seguretat amb 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.

Configuració del lloc de treball TIC

S 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:

- Software 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.

Subministrament de dades a demanda

S 24. Suministrar dades institucionals a petició de les unitats organitzatives de la Universitat de València, que no estàn accessibles en les aplicacions corporatives, així com automatitzar processos relacionats amb la obtenció d'eixes dades.

Elaboració d'informes estratègics

S 25. Dissenyar informes per als òrgans i responsables de la Universitat de València orientats a continguts d'ús estratègic i proveir accés a resums estadístics de les dades produïdes per les aplicacions internes de la gestió universitària (Datawarehousing).

Suport TIC a recursos d'informació distribuïts

S 26. Prestar suport TIC a la comunitat universitària sobre els següents repositoris d'informació:

- Gestor de continguts web de la Universitat de València (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.

Allotjament de servidors

S 27. Oferir espai i allotjament a servidors físics i virtualitzats, sol·licitats per les unitats organitzatives de la UV, en el centre processament de dades del Servei d'informàtica per a garantir les condicions òptimes de subministrament elèctric, ambientals, de seguretat i de connectivitat a la xarxa (hosting)

Portal de les persones usuàries

S 28. Posar a disposició de la comunitat universitària un portal únic i personalitzable per a poder gestionar el seu compte, disposar i configurar de forma centralitzada enllaços als serveis i aplicacions institucionals. (<http://portal.uv.es>)

Gestió de comptes de les persones usuàries

S 29. Gestionar identitats i credencials de les persones usuàries de la Universitat de València amb la finalitat d'assignar l'ús de serveis bàsics (directori, correu, blog, targeta, web, disco, etc...)

COMPROMISOS

Gestió de projectes TIC institucionals

C1. Comunicar en dos dies laborables la data de fi del projecte TIC sol·licitat una vegada analitzat l'abast i els recursos necessaris. [S1]

Resolució de sol·licituds TIC a través del CAU

C2. Atendre el 100% de les demandes formulades al CAU [S2]

Formació en aplicacions i eines TIC

C3. Formar sobre el funcionament de l'aplicació i/o eina presentada en cada curs, potenciant la seua funcionalitat. [S3]

Assessorament en normatives TIC i LOPD

C4. Emetre un informe tècnic per cada petició d'assessorament o canvi normatiu relatiu al compliment TIC i LOPD. [S4]

Suport TIC i desenvolupament per la Gestió Acadèmica

C5. Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa, i en cas d'incidències solucionar-les en un termini no superior a 24h. Depenent de l'abast. [S5]

Suport TIC i desenvolupament per la Gestió de la investigació

C6. Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa, i en cas d'incidències solucionar-les en un termini no superior a 24h. Depenent de l'abast. [S6]

Suport TIC i desenvolupament per la Gestió Administrativa

C7. Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa, i en cas d'incidències solucionar-les en un termini no superior a 24h. Depenent de l'abast. [S7]

Suport TIC i desenvolupament per la Gestió Econòmica

C8. Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa, i en cas d'incidències solucionar-les en un termini no superior a 24h. Depenent de l'abast. [S8]

Suport TIC i desenvolupament per la Gestió de les activitats formatives no reglades

C9. Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa, i en cas d'incidències solucionar-les en un termini no superior a 24h. Depenent de l'abast. [S9]

Suport TIC i desenvolupament per la Gestió d'infraestructures i Espais

C10. Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa, i en cas d'incidències solucionar-les en un termini no superior a 24h. Depenent de l'abast. [S10]

Suport TIC i desenvolupament per la Gestió de l'Administració Electrònica

C11. Crear una finestra única d'administració electrònica que albergue tota la informació i accés als serveis o tramitacions públiques d'intercanvi administratiu amb la UV incorporant tots els anys al menys un servei. [S11]

Eines TIC de Comunicació i Difusió

C12. Comunicar el 100% de les actuacions implantades (actualitzacions, ampliacions, i serveis nous) en matèria de canals de difusió i comunicació digital tot indicant el col·lectiu per al qual s'adreça. [S12]

Eines TIC d'enmagatzematge compartit

C13. Lliurar en dos dies hàbils els informes de recuperació de dades que es sol·liciten. [S13]

Eines TIC de multimèdia

C14. Proporcionar en un termini de 24h. El canal digital i l'assessorament corresponent, sempre i quan es sol·licite amb una antelació mínima de 1 dia laborable a la data prevista. [S14]

Gestió física de la xarxa informàtica

C15. Resoldre en un termini de 2 dies laborables les sol·licituds de connexió a la xarxa de dispositius institucionals. [S15]

Gestió lògica de la xarxa informàtica

C16. Resoldre en un termini de 1 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). [S16]

Telefonia IP

C17. Resoldre en un termini de 2 dies laborables les sol·licituds de telefonia IP, excepte quan requerisca el subministrament de terminal de telefonia IP, que estarà condicionat a la seua disponibilitat. [S17]

Gestió de llicències de software per a ús institucional

C18. Resoldre en un termini de 2 dies laborables les sol·licituds d'adquisició de llicències de software oferits en el catàleg de distribució de software. [S18]

Aula Virtual de la Universitat de València.

C19. Crear en un termini de 2 dies laborables comunitats i cursos sol·licitats o necessaris en l'Aula Virtual. [S19]

Gestió d'aules informàtiques de la Universitat de València.

C20. Disminuir el nombre d'incidències relatives al correcte funcionament dels llocs d'ordinador ubicats en les aules informàtiques. [S20]

Supercomputació i Càlcul Científic.

C21. Resoldre en un termini de 2 dies hàbils les sol·licituds de creació de cues i assignació de prioritats en matèria de treballs de càlcul científic i supercomputació. [S21]

Gestió de la seguretat de la informació.

C22. Disminuir el nombre d'incidències en matèria de seguretat de la informació, i quan succeïsquen comunicar-les a la major brevetat. [S22]

Configuració del lloc de treball TIC.

C23. Resoldre en un termini de 5 dies hàbils les sol·licituds de llocs de treball TIC operatius. [S23]

Subministrament de dades a demanda

C24. Informar en un màxim de 2 dies hàbils del termini d'entrega de les dades demandades al sol·licitant. [S24]

El·laboració d'informes estratègics.

C25. Lliurar en un termini màxim de 3 dies hàbils els informes del Datawarehouse sol·licitats depenent del seu abast. [S25]

Suport TIC a recursos d'informació distribuïts

C26. Informar en el termini de 1 dia hàbil del termini de resolució de la disponibilitat dels repositoris d'informació. [S26]

Allotjament de servidors

C27. Informar en un termini de 3 dies hàbils sobre la viabilitat de l'allotjament sol·licitat. [S27]

Portal de les persones usuàries.

C28. Augmentar el nombre d'enllaços del Portal UV a aplicacions i serveis associats a la vinculació de la persona usuària amb la UV. [S28]

Gestió de comptes de les persones usuàries.

C29. Augmentar el nombre de prestacions dels serveis bàsics associats als comptes de les persones usuàries de la UV. [S29]

Nota: en cada compromís s'especifica entre claudàtors [] el codi del servei al qual està associat.

MEDIDAS D'ESMENA:

Les persones usuàries que consideren que la unitat incompleix els compromisos declarats en la Carta de Serveis podran formular les seues queixes mitjançant:

- ▶ La Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la UV:
<http://www.uv.es/bustia>
- ▶ Escrit presentat al Registre de la UV, adreçat al Servei d'informàtica, mitjançant la seua adreça electrònica oficial (Servei.Informatica@uv.es), o bé, per qualsevol mitjà.

En cas d'incompliment, s'informarà a la persona usuària de les causes per les quals no s'ha complert el compromís i de les mesures adoptades.

L'incompliment dels compromisos continguts en aquesta Carta no donarà lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

INDICADORS

IND1. Percentatge de comunicacions realitzades en termini sobre la data de fi de projecte TIC.[C1]

IND2. Percentatge de peticions CAU resoltes.[C2]

IND3. Enquesta de satisfacció de l'activitat formativa.[C3]

IND4. Percentatge d'informes tècnics emesos relatius al compliment TIC i LOPD.[C4]

IND5. Percentatge d'incidències resoltes en el termini de 24h. Relatives a la gestió acadèmica.[C5]

IND6. Percentatge d'incidències resoltes en el termini de 24h. Relatives a la gestió de la investigació.[C6]

IND7. Percentatge d'incidències resoltes en el termini de 24h. Relatives a la gestió administrativa.[C7]

IND8. Percentatge d'incidències resoltes en el termini de 24h. Relatives a la gestió acadèmica.[C8]

IND9. Percentatge d'incidències resoltes en el termini de 24h. Relatives a la gestió d'activitats formatives no reglades.[C9]

IND10. Percentatge d'incidències resoltes en el termini de 24h. Relatives a la gestió d'infraestructures i espais.[C10]

IND11. Nombre de serveis o tramitacions incorporades en la finestra electrònica de la Universitat de València. [C11]

IND12. Percentatge de comunicacions realitzades respecte de les actuacions de canals de difusió implantats..[C12]

IND13. Percentatge d'informes de dades recuperades en el termini de 2 dies hàbils. [C13]

IND14. Percentatge de canals digitals prestats en el termini de 24h. [C14]

IND15. Percentatge de sol·licituds resoltes en el termini de 2 dies hàbils en matèria de connectivitat a la xarxa. [C15]

IND16. Percentatge de sol·licituds resoltes en el termini de 1h. En matèria d'alta de dispositiu connectat en la xarxa a la base de dades UVALRED [C16]

IND17. Percentatge de sol·licituds resoltes en un termini de 2 dies hàbils de telefonia IP [C17]

IND18. Percentatge de sol·licituds resoltes en un termini de 2 dies hàbils en matèria d'adquisició de llicències de programes [C18]

IND19. Percentatge de sol·licituds resoltes en un termini de 2 dies relatives a la creació de comunitats i cursos en l'Aula Virtual de la UV [C19]

IND20. Nombre d'incidències relatives al correcte funcionament dels llocs d'ordinador de les aules informàtiques de la UV [C20]

IND21. Percentatge de sol·licituds resoltes en un termini de de 2 dies hàbils en matèria de càlcul científic i supercomputació [C21]

IND22. Nombre d'incidències en matèria de seguretat de la informació [C22]

IND23. Percentatge de sol·licituds resoltes en un termini de 5 dies relatives al lloc de treball TIC [C23]

IND24. Percentatge d'informacions en el termini de 2 dies relatives a demandes de dades [C24]

IND25. Percentatge d'informes del Datawarehouse realitzats en el termini de 3 dies laborables. [C25]

IND26. Percentatge de peticions en el termini de 1 dia sobre repositoris d'informació [C26]

IND27. Percentatge d'informes de viabilitat realitzats en termini sobre allotjament de servidors en CPD [C27]

IND28. Nombre d'enllaços incorporats en el Portal UV anualment [C28]

IND29. Nombre de serveis bàsics incorporats als comptes de les persones usuàries [C29]

NOTA: En cada indicador s'especifica entre claudàtors [] el codi del compromís al qual està vinculat.

Taula resum dels components essencials de la CdS

A continuació es presenta una taula resum que recull tots els continguts com: els serveis prestats, seguida dels compromisos assumits més l'indicador que pretén mesurar el grau de compliment del compromís i la seua fórmula i meta.

| |
|---|
| Epígraf: ATENCIÓ A les PERSONES USUÀRIES |
| Procés: C.10 Gestió de Projectes TIC institucionals |
| Servei 1. Gestionar projectes TIC institucionals desenvolupant aplicacions o serveis sol·licitats pel Consell d'Adreça i autoritats acadèmiques i administratives de la UV. |
| Col·lectiu d'Usuaris: Òrgans de govern i autoritats acadèmiques i administratives de la UV. |
| FCC: Compliment de termini. |
| Estàndard de qualitat: Informar de la data fi del projecte sol·licitat una vegada analitzat el seu abast i els recursos necessaris. |
| Compromís 1. Comunicar en 2 dies laborables la data fi del projecte TIC sol·licitat una vegada analitzat l'abast i els recursos necessaris. |
| Indicador 1. Percentatge de comunicacions realitzades en termini sobre data de finalització de projectes TIC |
| Fórmula 1: $(N^{\circ} \text{ comunicacions realitzades en termini informant data fi del projecte} / N^{\circ} \text{ total de projectes TIC gestionats}) \times 100$ Meta 1: 100% |
| Epígraf: ATENCIÓ A les PERSONES USUÀRIES |
| Procés: C.20 Resolució de sol·licituds TIC a través del CAU |
| Servei 2. Atendre i resoldre les demandes de suport TIC i d'informació formulades per la comunitat universitària per a l'accés als recursos i serveis TIC prestats pel SIUV a través del Centre d'Atenció a les persones usuàries. (http://solicitud.es) |
| Col·lectiu d'Usuaris: PDI, PAS i alumnat |
| FCC: Eficiència |
| Estàndard de qualitat: Atendre totes (100%) les demandes formulades al CAU |
| Compromís 2. Atendre el 100% de les demandes formulades al CAU |
| Indicador 2. Percentatge de peticions al CAU resoltes |
| Fórmula 2: $(N^{\circ} \text{ de Peticions al CAU resoltes} / N^{\circ} \text{ de Peticions rebudes}) \times 100$ Meta 2: 100% |
| Epígraf: FORMACIÓ I ASSESSORAMENT TIC |
| Procés: C.30 Formació en aplicacions i eines TIC |
| Servei 3. Impartir tallers i cursos d'aplicacions i eines TIC corporatives amb la finalitat de formar al personal de la Universitat de València en el seu ús. |
| Col·lectiu d'Usuaris: PAS i PDI |
| FCC: Qualitat |
| Estàndard de qualitat: Informar sobre la funcionalitat de les aplicacions i eines TIC corporatives. |
| Compromís 3. Formar sobre el funcionament de l'aplicació i/o eina presentada en cada curs, potenciant la |

| |
|---|
| seua funcionalitat. |
| Indicador 3. Enquesta de satisfacció de l'activitat formativa |
| Fórmula 3: Mitjana de resultats de l'enquesta de satisfacció ponderat pel nombre de respostes vàlides. Meta 3: Ivolución positiva > 0 o al resultat 2018 (any base 2018) |
| Epígraf: FORMACION I ASSESSORAMENT TIC |
| Procés: C.40 Assessorament en normatives TIC i LOPD |
| Servei 4. Proporcionar assessorament i suport tècnic als òrgans de govern, comitè 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. |
| Col·lectiu d'Usuaris: Òrgans de govern, Comitè de Gestió i Coordinació de la Seguretat de la Informació de la Universitat de València . |
| FCC: Confiabilitat. |
| Estàndard de qualitat: Emetre un informe tècnic per a cada petició d'assessorament o canvi normatiu relatiu al compliment TIC i LOPD. |
| Compromís 4. Emetre un informe tècnic per cada petició d'assessorament o canvi normatiu relatiu al compliment TIC i LOPD. |
| Indicador 4. Percentatge d'informes tècnics emesos relatius al compliment TIC i LOPD |
| Fórmula2: (Nº d'informes tècnics relatius al compliment TIC i LOPD emesos)/ (Nº total de peticions d'assessorament+ Nº de canvis de normatius) x100 Meta2: 100% |
| Epígraf: APLICACIONS |
| Procés: C.50 Suporte TIC i desenvolupament per a la Gestió Acadèmica |
| Servei 5. Proveir de suport tecnològic, aplicacions i serveis TIC al PDI, PAS i alumnat per a garantir els processos de la gestió acadèmica i de matrícula de la Universitat de València : |
| <ul style="list-style-type: none"> • Portal de l'alumnat • Gestió del Calendari Acadèmic • Gestió de Planes d'Estudis de Grau, Postgrau i Doctorat. • Oferta 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 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 Fi d'Estudis |

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Gestió de Tesis i documents d'activitats • Gestió de Masters interuniversitaris |
| Col·lectiu d'Usuaris: PDI, PAS i alumnat |
| FCC: Capacitat de resposta |
| Estàndard de qualitat: Oferir aplicacions en bon funcionament a les necessitats de la Gestió Acadèmica |
| Compromís 5. Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa, i en cas d'incidències solucionar-les en un termini superior a 24h depenent de l'abast . |
| Indicador 5. Percentatge d'incidències resultes en el termini de 24 h relatives a la gestió acadèmica |
| Fórmula 5: $(N^{\circ} \text{ d'incidències resultes en el termini de 24 h} / \text{Total d'incidències detectades}) \times 100$ Meta 6: 100% |
| Epígraf: APLICACIONS |
| Procés: C.60 Suporte TIC i desenvolupament per a la Gestió de la Recerca |
| 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: <ul style="list-style-type: none"> • Gestió de la recerca (SABIO) • Memòria de recerca (GREC) • Adscripció d'investigadors (AdscriWeb) • Fons de recerca universitària (FIU) • Gestió de convocatòries i ajudes a la recerca (MECENES) • Índex de producció científica (IPC) • Gestió de projectes de recerca (PACTUM) |
| Col·lectiu d'Usuaris: PDI |
| FCC: Capacitat de resposta |
| Estàndard de qualitat: Oferir aplicacions adequades a les necessitats de la Gestió de la Recerca |
| Compromís 6. Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa, i en cas d'incidències solucionar-les en un termini superior a 24h depenent de l'abast . |
| Indicador 6. Percentatge d'incidències resultes en el termini de 24 h relatives a la gestió de recerca |
| Fórmula 6: $(N^{\circ} \text{ d'incidències resultes en el termini de 24 h} / \text{Total d'incidències detectades}) \times 100$ Meta 6: 100% |
| Epígraf: APLICACIONS |
| Procés: C.70 Suporte TIC i desenvolupament per a la Gestió Administrativa |
| Servei 7. Facilitar al PAS, PDI i alumnat, eines, aplicacions i serveis TIC amb l'objectiu de possibilitar i agilitar els processos de gestió administrativa de la Universitat de València : <ul style="list-style-type: none"> • Registre • Gestió de la dedicació de recursos humans a la docència, la recerca i la administració (GDI / GDH) • Recursos Humans • Nòmines i Seguretat Social • Ajuda Social • Gestió de la Targeta Universitària intel·ligent. • Gestió de la contractació (LICITA) • Assessoria Jurídica |

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Escrutini electrònic • Gestió de la facturació telefònica • Gestió d'Òrgans Col·legiats • Gestió de Congressos i Activitats (SYMPOSIUM) |
| Col·lectiu d'Usuaris: PAS PAS, PDI i alumnat |
| FCC: Capacitat de resposta |
| Estàndard de qualitat: Oferir aplicacions adequades a les necessitats de la gestió administrativa |
| Compromís 7. Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa, i en cas d'incidències solucionar-les en un termini no superior a 24h sempre depenent de l'abast |
| Indicador 7. Percentatge d'incidències resultes en el termini de 24 h relatives a la gestió administrativa |
| Fórmula 7: $(N^{\circ} \text{ d'incidències resultes en el termini de 24 h} / \text{Total d'incidències detectades}) \times 100$ Meta 7: 100% |
| Epígraf: APLICACIONES |
| Procés: C.80 Suporte TIC i desenvolupament per a la Gestió Econòmica |
| Servei 8. Proporcionar aplicacions, eines i serveis TIC sol·licitats pel Vicerectorat amb competències en matèria econòmica i Gerència de la Universitat de València per a la implementació dels processos duts a terme per les unitats responsables de gestió econòmica: <ul style="list-style-type: none"> • Comptabilitat Analítica d'Organismes Autònoms (CANOA) • Servei Comptable (SICUV) • Aplicacions de càrrega externa en SICUV des d'aplicacions satèl·lit per a la integració de subsistemes d'informació. • Gestió i devolució de taxes. • Gestió i Facturació d'Ingressos (GTI) • LICIT@ i Perfil del contractant. |
| Col·lectiu d'Usuaris Vicerectorat amb competències en matèria econòmica i Gerència |
| FCC: Capacitat de resposta |
| Estàndard de qualitat: Oferir aplicacions adequades a les necessitats de la gestió econòmica |
| Compromís 8. Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa, i en cas d'incidències solucionar-les en un termini superior a 24h depenent de l'abast. |
| Indicador 8. Percentatge d'incidències resultes en el termini de 24 h relatives a la gestió econòmica |
| Fórmula 8: $(N^{\circ} \text{ d'incidències resultes en el termini de 24 h} / \text{Total d'incidències detectades}) \times 100$ Meta 8: 100% |
| Epígraf: APLICACIONES |
| Procés: C90 Suporte TIC i desenvolupament per a la Gestió de les Activitats formatives no reglades |
| Servei 9. Oferir recursos TIC per al desenvolupament de les activitats formatives no reglades gestionades per <ul style="list-style-type: none"> • Servei de Política Lingüística (SPL) • Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE) • Servei d'Educació Física i Esports (SEF) • Servei d'Extensió Universitària (SEU) • Expedient Generalitzat. |
| Col·lectiu d'Usuaris: Comunitat universitària |
| FCC: Confiabilitat per als destinataris i adequació a les necessitats de la gestió de les activitats formatives |

| |
|--|
| no reglades |
| Estàndard de qualitat: Oferir aplicacions adequades a les necessitats de la gestió de les activitats formatives no reglades |
| Compromís 9. Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa, i en cas d'incidències solucionar-les en un termini no superior a 24h depenent de l'abast |
| Indicador 9. Percentatge d'incidències resultes en el termini de 24 h relatives a la gestió de les activitats formatives no reglades |
| Fórmula 9: $(N^{\circ} \text{ d'incidències resultes en el termini de 24 h} / \text{Total d'incidències detectades}) \times 100$ Meta 9: 100% |
| Epígraf: APLICACIONS |
| Procés: C.100 Suporte TIC i desenvolupament per a la Gestió d'Infraestructures i Espais |
| Servei 10. Dotar de suport i desenvolupe TIC per a la Gestió d'Infraestructures i Espais de la Universitat de València : <ul style="list-style-type: none"> • Gestió d'infraestructures de manteniment • Espais • Reserves • UBICA • Gestió de punts d'entrada físics (Garatges, portes i torns) |
| Col·lectiu d'Usuaris: Comunitat universitària |
| FCC: Capacitat de resposta |
| Estàndard de qualitat: Oferir aplicacions adequades a les necessitats de la gestió de gestió d'infraestructures i espais |
| Compromís 10. Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa, i en cas d'incidències solucionar-les en un termini no superior a 24h depenent de l'abast.. |
| Indicador 10. Percentatge d'incidències resultes en el termini de 24 h relatives a la gestió d'infraestructures i espais. |
| Fórmula 10: $(N^{\circ} \text{ d'incidències resultes en el termini de 24 h} / \text{Total d'incidències detectades}) \times 100$ Meta 10: 100% |
| Epígraf: APLICACIONS |
| Procés: C.110 Suporte TIC i desenvolupament per a la Gestió de l'Administració Electrònica |
| 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 : <ul style="list-style-type: none"> • Portal d'accés a l'administració electrònica (La SEU) • Portal de Transparència • Conjunt de procediments en la Seu de Gestió Acadèmica (eStudent) • Sol·licituds de convocatòries de recerca, i de recursos humans PDI i PAS. • Entrada i tramitació de procediments electrònics (ENTREU i TRAMITEM) • Notificacions • VALISA • Tauler d'anuncis • Bústia de Queixes, Suggestiments i Felicitacions. • Factura electrònica (FACE) • Registre telemàtic de la Universitat de València (TRES) |
| Col·lectiu d'Usuaris: Comunitat Universitària i ciutadania en general. |
| FCC: Confiabilitat |

| |
|--|
| Estàndard de qualitat: Oferir una finestreta única d'aplicacions per a facilitar l'intercanvi d'actes administratius de gestió universitària amb la UV i que estàs siguen adequades i adaptades a l'administració electrònica |
| Compromís 11. Crear una finestreta única d'administració electrònica que albergue tota la informació i accés als serveis o tramitacions públics d'intercanvi administratiu amb la UV incorporant tots els anys almenys un servei. |
| Indicador 11. N° de serveis o tramitacions incorporades en la finestra electrònica de la UV |
| Fórmula 11: Cuantificar el N° de serveis o tramitacions incorporats en la finestreta electrònica anualment Meta 11: >=1 servei o tramitació incorporada |
| Epígraf: EINES TIC COL-LABORATIVES |
| Procés: C.120 Eines TIC de Comunicació i Difusió |
| 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 com cap a l'exterior de la xarxa de la Universitat de València . |
| Col·lectiu d'Usuaris: Comunitat universitària |
| FCC: Comunicació. |
| Estàndard de qualitat: Comunicar actualitzacions, ampliacions, i serveis prestats al col·lectiu al que va dirigit.. |
| Compromís 12. Comunicar el 100% de les actuacions implantades (actualitzacions, ampliacions, i serveis nous) en matèria de canals de difusió digital, indicant el col·lectiu al que va dirigit. |
| Indicador 12. Percentatge de comunicacions realitzades respecte de les actuacions de canals de difusió implantats |
| Fórmula 12: $(N^{\circ} \text{ comunicacions realitzades sobre actuacions implantades} / \text{Total d'actuacions (actualitzacions+ampliacions+serveis implantats)}) \times 100$ Meta 12: 100% |
| Epígraf: EINES TIC COL-LABORATIVES |
| Procés: C.130 Eines TIC d'emmagatzematge compartit |
| Servei 13. Proveir espais d'emmagatzematge de dades remotes, i herramientas TIC a la comunitat universitària que permeten el control d'accés compartit de fitxers en un entorn segur. <ul style="list-style-type: none"> • nUVol (https://nuvol.uv.es) • DISC (https://disco.uv.es) |
| Col·lectiu d'Usuaris: Comunitat universitària |
| FCC: Rapidesa. |
| Estàndard de qualitat: Lliurar la recuperació de dónatos al més prompte possible |
| Compromís 13. Lliurar en 2 dies hàbils els informes de recuperació de dades sol·licitades |
| Indicador 13. Percentatge d'informes de dades recuperades en el termini de 2 dies hàbils |
| Fórmula 13: $(N^{\circ} \text{ d'informes de dades recuperades en termini (2 dies)} / \text{Total d'informes de recuperats sol·licitats}) \times 100$ Meta 13: 100% |
| Epígraf: EINES TIC COL-LABORATIVES |
| Procés: C.140 Eines TIC de multimèdia |

| |
|---|
| <p>Servei 14. Proporcionar a la comunitat universitària eines i serveis digitals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sales de reunions virtuals i videoconferència (https://reunion.uv.es) • Plataforma de continguts multimèdia (MMEDIA) (https://mmedia.uv.es) • Suport a l'edició de continguts multimèdia. |
| Col·lectiu d'Usuaris: Comunitat universitària |
| FCC: Eficiència |
| Estàndard de qualitat: Proporcionar el canal en el menor temps possible |
| <p>Compromís 14. Proporcionar en un termini de 24 hores el canal digital i l'assessorament corresponent, sempre que se sol·licite amb una antelació mínima d'1 dia laborable a la data prevista.</p> |
| <p>Indicador 14. Percentatge de canals digitals prestats en un termini de 24 h.</p> |
| <p>Fórmula 14: $(N^{\circ} \text{ canals digitals prestats en el termini de 24h} / \text{Total de } N^{\circ} \text{ canals sol·licitats}) \times 100$ Meta 14: 100%</p> |
| Epígraf: XARXES I COMUNICACIONS |
| Procés: C.150 Gestió física de la xarxa informàtica |
| <p>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 l'objectiu de garantir la connectivitat per a ús de la comunitat universitària.</p> |
| Col·lectiu d'Usuaris: Comunitat universitària |
| FCC: Eficàcia |
| Estàndard de qualitat: Solucionar les peticions de la comunitat universitària en relació a la connexió dels seus dispositius a la xarxa de la Universitat de València i comunicar incidències en la disponibilitat de la xarxa. |
| <p>Compromís 15. Resoldre en un termini de 2 dies laborables les sol·licituds de connexió a la xarxa de dispositius institucionals</p> |
| <p>Indicador 15. Percentatge de sol·licituds resoltes en el termini de 2 dies en matèria de connectivitat</p> |
| <p>Fórmula 15: $(N^{\circ} \text{ sol·licituds resoltes en el termini de 2 dies laborables} / \text{Total de sol·licituds rebudes}) \times 100$ Meta 15: 100%</p> |
| Epígraf: XARXES I COMUNICACIONS |
| Procés: C.160 Gestió lògica de la xarxa informàtica |
| <p>Servei 16. Dissenyar, mantenir i posar a la disposició d'ús, la infraestructura lògica de la xarxa de transmissió de dades de la Universitat de València, per a garantir l'eficàcia, la continuïtat, l'optimització de recursos, i la seguretat de la informació de les persones usuàries</p> |
| Col·lectiu d'Usuaris: Comunitat universitària |
| FCC: Comunicació. |
| Estàndard de qualitat: Comunicar totes les incidències en la seguretat de la xarxa. |
| <p>Compromís 16. Resoldre en un termini d'1 h des de la seua connexió física totes les sol·licituds d'alta, modificació o baixa en la configuració de dispositius de xarxa de la UV (UVALRED).</p> |
| <p>Indicador 16. Percentatge de sol·licituds resoltes en el termini de 1h en matèria de connexions físiques.</p> |
| <p>Fórmula 16: $(N^{\circ} \text{ de sol·licituds de connexió física resoltes en un termini de 1h} / \text{Total de sol·licituds rebudes}) \times 100$ Meta 16: 100%.</p> |

| |
|--|
| Epígraf: XARXES I COMUNICACIONS |
| Procés: C.170 Telefonia IP |
| Servei 17. Facilitar serveis i dispositius de telefonia IP per a l'ús en les comunicacions de veu de la comunitat universitària. |
| Col·lectiu d'Usuaris: Comunitat universitària |
| FCC: Calidad. |
| Estàndard de qualitat: Resoldre sol·licituds de telefonia IP. |
| Compromís 17. Resoldre en un termini de 2 dies laborables les sol·licituds de telefonia IP. Excepte quan es requerisca el subministrament del terminal de telefonia IP que estan condicionats a la seua disponibilitat. |
| Indicador 17. Percentatge de sol·licituds resoltes en un termini de 2 dies laborables de telefonia IP |
| Fórmula 17: $(N^{\circ} \text{ sol·licituds de telefonia IP resoltes en termini} / N^{\circ} \text{ sol·licituds rebudes}) \times 100$ Meta 17: 100% |
| Epígraf: GESTIÓ DE LICÈNCIES DE PROGRAMARI PER A ÚS INSTITUCIONAL |
| Procés: C.180 Gestió de llicències de programari per a ús institucional |
| Servei 18. Posar a la disposició de PDI, PAS i alumnat un catàleg de programes adaptat a cada col·lectiu, perquè poden desenvolupar l'activitat institucional que els corresponga (http://software.uv.es) |
| Col·lectiu d'Usuaris: Comunitat universitària PDI, PAS i alumnat |
| FCC: Disponibilitat de programari actualitzat. |
| Estàndard de qualitat: Resoldre peticions relatives a posada en disposició de llicències de programes. |
| Compromís 18. Resoldre en un termini de 2 dies laborables sol·licituds d'adquisició de llicències de programes oferits en el catàleg de distribució de programari, |
| Indicador 18. Percentatge de sol·licituds resoltes en un termini de 2 dies en matèria d'adquisició de llicències de programes. |
| Fórmula 18: $(N^{\circ} \text{ de sol·licituds de programari resoltes en un termini 2 dies laborables} / \text{Total de peticiones de programari}) \times 100$ Meta 18: 100% |
| Epígraf: INFRAESTRUCTURA DE SUPORT A la DOCÈNCIA I LA RECERCA |
| Procés: C.190 Aula Virtual de la Universitat de València. |
| 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 al desenvolupament del treball col·laboratiu de la comunitat universitària. |
| Col·lectiu d'Usuaris: PDI, PAS i alumnat. |
| FCC: Calidad. |
| Estàndard de qualitat: Resoldre peticions en l'Aula Virtual. |
| Compromís 19. Crear en un termini de 2 dies laborables comunitats i cursos sol·licitats o necessaris en l'Aula Virtual. |
| Indicador 19. Percentatge de sol·licituds resoltes en un termini de 2 dies relatives a la creació de comunitats i cursos en l'Aula virtual. |
| Fórmula 19: $(N^{\circ} \text{ de sol·licituds resueltas en un termini de 2 dies laborables relatives a la creació de comunitadónes i cursos en l'Aula virtual} / \text{Total de sol·licituds rebudes}) \times 100$ |

| |
|---|
| Meta 19: 100% |
| Epígraf: INFRAESTRUCTURA DE SUPORT A la DOCÈNCIA I LA RECERCA |
| Procés: C.200 Gestió d'aules informàtiques de la Universitat de València. |
| Servei 20. Proporcionar a la comunitat universitària posats d'ordinador per al seu ús en aules informàtiques de lliure accés (amb reserva), i d'ús docent (amb programari específic). |
| Col·lectiu d'Usuaris: PDI, PAS i alumnat. |
| FCC: Correcte funcionament. |
| Estàndard de qualitat: Oferir equips informàtics en correcte funcionament en els terminis que s'establisquen tant per al seu ús en lliure accés com per als períodes de docència en què hagen de ser utilitzats. |
| Compromís 20. Disminuir eln ° d'incidències relatives al correcte funcionament dels llocs d'ordinador situats en les aules informàtiques. |
| Indicador 20. N° d'incidències relatives al correcte funcionament dels llocs d'ordinador de les aules informàtiques. . |
| Fórmula 20: Quantificar el n° d'incidències rebudes relatives al correcte funcionament dels llocs d'ordinador de les aules informàtiques. Meta 20: Evolució negativa (Any base 2018) |
| Epígraf: INFRAESTRUCTURA DE SUPORT A la DOCÈNCIA I LA RECERCA |
| Procés: C.210 Supercomputació i Càlcul Científic |
| Servei 21. Posar a disposició recursos de supercomputació i càlcul científic al personal investigador de la Universitat de València i a la Xarxa Espanyola de Supercomputació (CAP DE BESTIAR), amb la finalitat de facilitar la seua labor investigadora. |
| Col·lectiu d'Usuaris: PDI, i personal CAP DE BESTIAR |
| FCC: Qualitat |
| Estàndard de qualitat: Resoldre incidències en els sistemes de càlcul i supercomputació |
| Compromís 21. Resoldre en un termini de 2 dies hàbils les sol·licituds de creació de cues i assignació de prioritats en matèria de treballs de càlcul científic i supercomputació. |
| Indicador 21. Percentatge de sol·licituds resoltes en un termini 2 dies en matèria de treballs de càlcul científic i supercomputació |
| Fórmula 21: $(N^{\circ} \text{ de sol·licituds resoltes en termini} / \text{Total de sol·licituds rebudes}) \times 100$. Meta 21: 100% |
| Epígraf: SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ |
| Procés: C.220 Gestió de la Seguretat de la Informació |
| Servei 22. Gestionar la seguretat de la informació que custodia els IUUV en el seu àmbit de treball, preservant la seua confidencialitat, integritat i disponibilitat. A més es dota de la seguretat amb mesures de protecció necessàries, infraestructura i accés als suports d'informació, dispositius, sistemes i llocs de treball TIC de la comunitat universitària d'acord a la legalitat vigent. |
| Col·lectiu d'Usuaris: Comunitat universitària |
| FCC: Calidad |
| Estàndard de qualitat: Informar incidents de seguretat a nivell institucional, i resoldre les peticions d'incidències relacionades amb incidents de seguretat per a l'adaptació a l'Esquema Nacional de |

| |
|---|
| Seguretat (ENS) |
| Compromís 22. Disminuir el n° d'incidències en matèria de seguretat de la informació, i quan succeïsquen, comunicar-les en la major brevetat. |
| Indicador 22. N° d'incidències en matèria de seguretat de la informació |
| Fórmula 22: Quantificar el n° d'incidències en matèria de seguretat de la informació Meta1: Evolució negativa (< que el resultat de l'any anterior) (A ñobase 2018) |
| Epígraf: SUPORTE TIC AL LLOC DE TREBALL |
| Procés: C.230 Configuració del lloc de treball TIC |
| Servei 23. Engagar llocs de treball TIC operatius per al personal de la UV, amb la finalitat d'exercir les tasques institucionals, configurant per a açò: <ul style="list-style-type: none"> - Programari d'ús institucional llicenciat - Equipament informàtic - Dispositius autoritzats per a la seua connexió en xarxa i ús compartit. - Medidas de protecció per a assegurar la informació. Serà deure les persones usuàries dels llocs de treball TIC, el manteniment en òptimes condicions de l'equipament i configuracions realitzades. |
| Col·lectiu d'Usuaris: PDI i PAS |
| FCC: Normalització del lloc de treball TIC UV. |
| Estàndard de qualitat: Resoldre les peticions relacionades amb manques en els estàndards del lloc de treball TIC UV. |
| Compromís 23. Resoldre en un termini de 5 dies laborables les sol·licituds depu aquests de treball TIC operatius. |
| Indicador 23. Percentatge de sol·licituds resoltes en un termini 5 dies relatives a l lloc de treball TIC. |
| Fórmula 23: (N° de sol·licituds relatives a l lloc de treball TIC resoltes en termini / Total de sol·licituds rebudes) x 100. Meta: 100% |
| Epígraf: ADMINISTRACIÓ DE DADES I SISTEMES INFORMACIONALES |
| Procés: C.240 Subministrament de dades a demanda |
| 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'aquestes dades. |
| Col·lectiu d'Usuaris: PDI, PAS i Equip de Govern UV. |
| FCC: Rapidesa. |
| Estàndard de qualitat: Facilitar les dades sol·licitades en el menor temps possible. |
| Compromís 24. Informar en un màxim de 2 dies laborables del termini de lliurament de les dades demandades al sol·licitant. |
| Indicador 24. Percentatge d'informacions en el termini de 2 dies relatiu a demandes de dades. |
| Fórmula 24: (N° d'informacions realitzades sobre demandes de dades / Total de demandes de dades rebudes) x 100 Meta 24: 100% |
| Epígraf: ADMINISTRACIÓ DE DADES I SISTEMES INFORMACIONALES |

| |
|--|
| Procés: C.250 Elaboració d'informes estratègics |
| 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 (Datawarehousing). |
| Col·lectiu d'Usuaris: Equip de Govern UV, Centres i Serveis de la UV |
| FCC: Eficàcia |
| Estàndard de qualitat: Lliurar en el menor temps possible l'informe que dona Visibilitat de xifres significatives que mostren el comportament d'aspectes rellevants per a la presa de decisions en l'estratègia universitària. |
| Compromís 25. Facilitar en un termini màxim de 3 dies laborables els informes del Datawarehouse sol·licitats depenent de l'abast |
| Indicador 25. Percentatge d'informes del Datawarehouse realitzats en el termini de 3 dies laborables. |
| Fórmula 25: $(N^{\circ} \text{ d'informes de datawarehouse realitzats en termini} / \text{Total de sol·licituds d'informes de datawarehouse}) \times 100$ Meta 25: 100% |
| Epígraf: ADMINISTRACIÓ DE DADES I SISTEMES INFORMACIONALES |
| Procés: C.260 Suporte TIC a Recursos d'Informació Distribuïts |
| Servei 26. Prestar suport TIC a la comunitat universitària sobre els següents repositoris d'informació: <ul style="list-style-type: none"> • 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. |
| Col·lectiu d'Usuaris: Personal d'Unitat Web, del Servei de Biblioteques, i comunitat universitària. |
| FCC: Disponibilitat. |
| Estàndard de qualitat: Informar sobre la resolució de la disponibilitat de les recursos. |
| Compromís 26. Informar en d'1 dia laborable el termini de resolució de la disponibilitat dels repositoris d'informació. |
| Indicador 26. Percentatge de peticions en el termini d'1 dies sobre repositoris d'informació. |
| Fórmula 26: $(N^{\circ} \text{ peticions informades en termini sobre repositoris d'informació} / \text{Total de peticions rebudes}) \times 100$ Meta 26: 100% |
| Epígraf: SISTEMES |
| Procés: C.270 Allotjament de servidors |
| Servei 27. Oferir espai i allotjament a servidors físics i virtualizados, sol·licitat per les unitats organitzatives de la UV, en el centre de procesamiento de dades del Servei d'Informàtica (CPD) per a garantir-los les condicions òptimes de subministrament elèctric, ambientals, de seguretat i de connectivitat (Hosting) |
| Col·lectiu d'Usuaris: Centres, Departaments, Serveis o unitats organitzatives de la UV. |
| FCC: Ràpidez |
| Estàndard de qualitat: Resoldre peticions d'allotjament en CPD. |
| Compromís 27. Informar en un termini màxim de 3 dies sobre la viabilitat de l'allotjament sol·licitat. |

| |
|--|
| Indicador 27. Percentatge d'informes de viabilitat realitzats en termini sobre allotjament en CPD |
| Fórmula 27: $(N^{\circ} \text{ d'informes de viabilitat realitzats en termini} / \text{Total de peticions d'allotjament en la CPD}) \times 100$ Meta: 100% |
| Epígraf: ACCÉS DE LES PERSONES USUÀRIES A SERVEIS TIC |
| Procés: C.280 Portal de les persones usuàries |
| Servei 28. Posar a la 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) |
| Col·lectiu d'Usuàries: Comunitat universitària |
| FCC: senzillesa. |
| Estàndard de qualitat: Incorporación d'enllaços. |
| Compromís 28. Augmentar el n° d'enllaços del Portal UV a aplicacions i serveis associats a la vinculació de la persona usuària amb la UV. |
| Indicador 28. N° d'enllaços incorporats en el Portal UV anualment |
| Fórmula 28: Quantificar el nombre d'enllaços incorporats en el Portal UV Meta: Evolució negativa (< al resultat de l'any anterior)- Any base 2018 |
| Epígraf: ACCÉS DE LES PERSONES USUÀRIES A SERVEIS TIC |
| Procés: C.290 Gestió de comptes de les persones usuàries |
| Servei 29. Gestionar identitats i credencials de les persones usuàries de la UV amb la finalitat de associar-les l'ús de serveis bàsics (directori, correu, blog, targeta, web, disc...) |
| Col·lectiu d'Usuàries : Comunitat universitària |
| FCC: Eficiència, seguridad, privacidad. |
| Estàndard de qualitat: Informar de serveis disponibles segons credencials. |
| Compromís 29. Augmentar el nombre de prestacions dels serveis bàsics associats als comptes d'usuàries. |
| Indicador 29. N° de serveis bàsics incorporats als comptes d'usuàries |
| Fórmula 29: Quantificar el n° de Serveis incorporats als comptes d'usuàries Meta 29: Evolució positiva (> al resultat de l'any anterior) - Any base 2018 |

LEGISLACIÓ APLICABLE A LES ACTIVITATS DEL SERVEI D'INFORMÀTICA

NORMATIVA GENERAL:

- ▶ Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment administratiu comú de les administracions públiques
- ▶ Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de caràcter personal.
- ▶ Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- ▶ Llei Orgànica 6/2001, del 21 de desembre, d'Universitats i Llei Orgànica 4/2007, de 12 de abril, per la qual es modifica la Llei 6/2001.
- ▶ Estatuts de la Universitat de València, aprovats per Decret 128/2004, de 30 de juliol, del Consell de la Generalitat Valenciana i modificats per Decret 45/2013, de 28 de març.
- ▶ Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- ▶ Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana.
- ▶ Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- ▶ Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social.
- ▶ Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

NORMATIVA ESPECIFICA:

- ▶ **Política de seguretat de la informació** en la utilització de mitjans electrònics de la Universitat de València. (CG 21-I-2014)
http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y10.pdf

- ▶ **Reglament de seguretat de la informació** en la utilització de mitjans electrònics de la Universitat de València. (CG 22-XII-2014)
http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y11.pdf
- ▶ **Reglament d'ús dels recursos relacionats amb les tecnologies de la informació i les comunicacions** de la Universitat de València. (CG 26-VII-2016).
http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y14.pdf
- ▶ En general el Servei d'informàtica, es troba sotmès a tota la legislació vigent d'aplicació en matèria de seguretat de la informació, protecció de dades, administració electrònica i procediment administratiu.

DRETS I DEURES DELS USUARIS I DE LES USUÀRIES

DRETS:

Els usuaris i les usuàries dels serveis que presta el Servei tenen els drets reconeguts a l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i en particular:

- ▶ Disposar d'espais, infraestructures, i accés als recursos TIC de la Universitat de València, d'acord amb la normativa vigent.
- ▶ Gaudir d'un ampli horari d'atenció.
- ▶ Tenir a l'abast recursos TIC de qualitat, orientants en el seu ús prioritari a l'apenentratge, la docència, la investigació i la pròpia gestió de la Universitat de València.
- ▶ Rebre informació i assessorament sobre localització i accés als recursos TIC.
- ▶ Rebre informació bàsica sobre utilització de serveis i aplicacions institucionals.
- ▶ Ser atesos de manera correcta i professional per tot el personal del Servei d'informàtica.
- ▶ Coneixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació de les sol·licituds formulades al SIUV.
- ▶ Presentar les suggerències, queixes i felicitacions que estimen oportunes en relació als serveis prestats pel SIUV, en els que siguen part interessada.
- ▶ Confidencialitat de les dades personals, segons la legislació vigent.
- ▶ Qualsevol altre dret derivat de la normativa vigent.

DEURES:

- ▶ Respectar, i anar amb cura dels espais, els equipaments, les instal·lacions i tots els recursos TIC proveïts per la Universitat de València, contribuint a mantindre un entorn de treball adequat en tot moment, i un ús eficient dels recursos públics.
- ▶ Evitar comportaments que puguen interferir en l'activitat de altres persones usuàries en els espais TIC de la Universitat de València

- ▶ Respectar les lleis, i la normativa vigent en matèria d'administració electrònica, procediment administratiu i totes aquelles inherents a l'ús dels recursos TIC.
- ▶ Coneixer les disposicions que regulen els serveis i aplicacions oferits pel Servei d'informàtica, especialment les que afecten a l'ús d'aules informàtiques i l'utilització de recursos TIC en general.
- ▶ Comportar-se amb correcció amb el personal del Servei d'informàtica i seguir en tot moment les seues indicacions.
- ▶ Les persones usuàries dels llocs de treball TIC, el manteniment en òptimes condicions l'equipament i les configuracions realitzades.
- ▶ Qualsevol altre deure derivat de la normativa vigent.

FORMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Per tal de col·laborar en la millora de la prestació del servei, els usuaris i les usuàries del Servei d'informàtica (SIUV) podran:

- ▶ Donar la seua opinió sobre la qualitat percebuda respecte dels serveis que ofereix
- ▶ Formular qualsevol suggeriment que ens ajude a millorar.
- ▶ Plantejar queixes i reclamacions si els serveis oferts no resulten satisfactoris.
- ▶ Rebre atenció relacionada amb les necessitats d'informació, dubtes, qüestions, etc., que se'ls plantegen en relació amb els serveis que presta la unitat.

Les queixes i suggerències rebudes al SIUV seran contestades en un termini màxim de 30 dies naturals.

Vies de comunicació obertes, son:

| | | |
|---|---|---|
|  | Atenció telefònica | 96 354 43 10 |
|  | Atenció postal | Carrer Dr. Moliner, 50 UNIVERSITAT DE VALÈNCIA Campus Universitari de Burjassot 46100 – BURJASSOT (VALENCIA) |
|  | Fax | 96 354 42 00 |
|  | Adreça electrònica | Servei.Informatica@uv.es |
|  | Atenció personal | A les dependències del Servei d'informàtica en horari d'atenció (09:00h. A 14:00h. De dilluns a divendres) |
|  | Bústia de queixes suggeriments i felicitacions | http://www.uv.es/bustia |
|  | Enquestes | http://www.uv.es/enquestescau |

Compromisos associats:

1. Contestació a queixes i suggeriments abans de 30 dies naturals.
2. Contestació a suggeriments: Ens comprometem a informar a les persones que formulen suggeriments dels efectes que aquests puguen tenir en la millora de la prestació dels serveis que oferim.

LOCALITZACIÓ I HORARI D'ATENCIÓ

ADRECES:

Carrer Dr. Moliner, 50 CP 46100 – Burjassot (VALÈNCIA)

HORARI D'ATENCIÓ:

Atenció i consultes administratives de 09:00h. A 14:00h. De dilluns a divendres en les dependències del SIUV.

Atenció i suport TIC de 08:00h. a 19:00h. en la pàgina web del Centre d'Atenció a les persones usuàries (<https://solicituds.uv.es>)

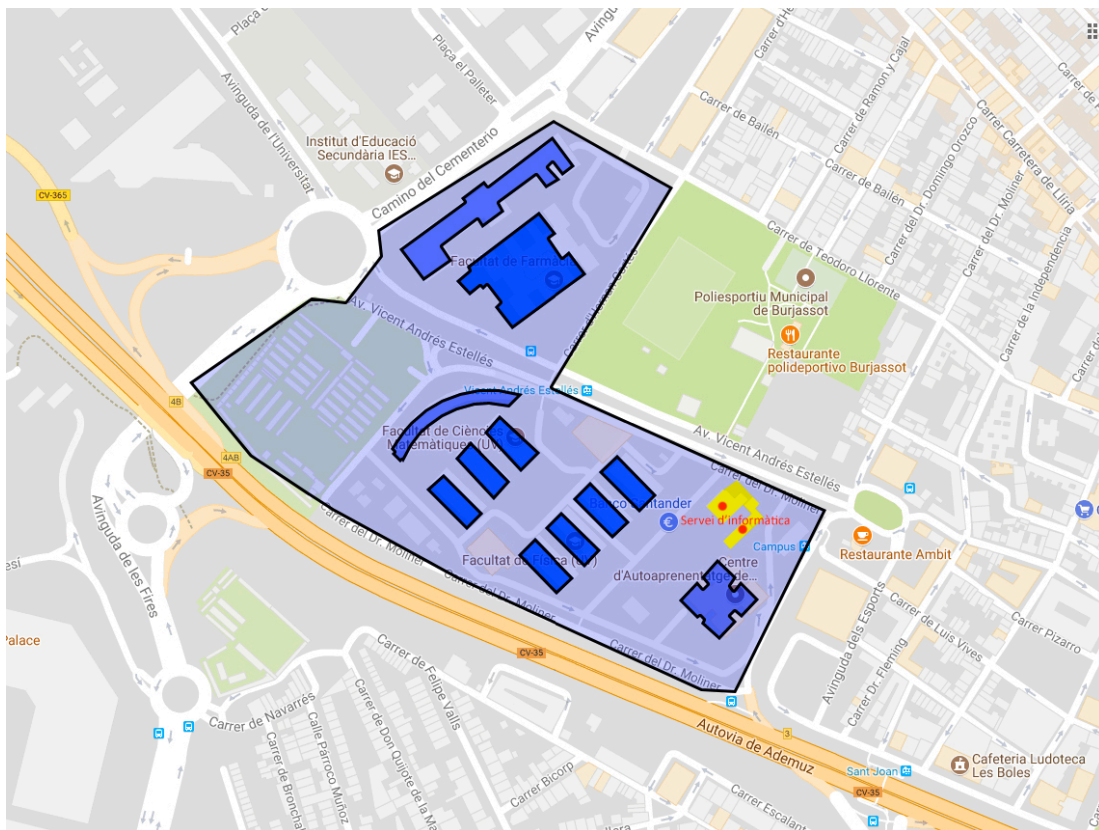
TELÈFON: 96 354 43 10

FAX: 96 354 42 00

ADREÇA ELECTRÒNICA: Servei.Informatica@uv.es

PÀGINA WEB: <http://www.uv.es/siuv>

PLÀNOL D'UBICACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS SERVEI D'INFORMÀTICA



MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS



Línia 4:

Campus Burjassot i Vicent A. Estellés



Línies 63 dies lectius.

Línea 62 parada Benimamet

VIGÈNCIA

Aquest és el text íntegre de la Carta de serveis del Servei d'informàtica. La versió reduïda de la carta i el tríptic seran accessibles en la web de la (<http://www.uv.es/siuv>).

La vigència d'aquesta carta serà de quatre anys a partir del dia següent al de l'aprovació, llevat que variacions importants dels seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

Aprovat pel Vicerector d'Economia, infraestructures i Tecnologies de la Informació.

JUAN LUIS GANDIA CABEDO

Valencia, julio 2017