

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2022

Servei d'Informàtica Universitat de València

COMPROMISO C1

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

Servicio asociado S1. Gestionar proyectos TIC institucionales desarrollando aplicaciones o servicios solicitados por el Consejo de Dirección y autoridades académicas y administrativas de la UV.

INDICADOR IND1. Porcentaje de comunicaciones realizadas en 2 días hábiles relativa a la fecha de finalización de proyectos TIC

Fórmula: $(\text{Nº de comunicaciones realizadas en 2 días hábiles} / \text{Nº total de proyectos TIC solicitados a la cartera de proyectos}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C2

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

Servicio asociado S2. Atender y resolver las demandas de soporte TIC y de información formuladas por la comunidad universitaria y la ciudadanía para el acceso a los recursos y servicios TIC prestados por el SIUV a través del área de Calidad y Atención a las personas usuarias

INDICADOR IND2. Porcentaje de peticiones en el Centro de Soporte TIC resueltas

Fórmula: $(\text{Nº de peticiones en el Centro de Soporte TIC resueltas} / \text{Nº de peticiones recibidas}) \times 100$

Valor: 99,63 %

Meta: 100%

Desviación: -0,37 %

Causa de la desviación negativa: No asignación de la incidencia a la cola correcta para su resolución

COMPROMISO C3

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

Servicio asociado S3. Divulgar y documentar las aplicaciones, herramientas y servicios TIC corporativas en la comunidad universitaria.

INDICADOR IND3. Porcentaje de objetos documentales elaborados respecto a los proyectos TIC finalizados.

Fórmula: $(\text{Nº de objetos documentales elaborados} / \text{Nº de proyectos finalizados}) \times 100$

Valor: 100 %

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

Desviación: 0 %

COMPROMISO C4

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

Servicio asociado S4. Proporcionar asesoramiento y apoyo técnico a los órganos de gobierno, comité de gestión y coordinación de la seguridad de la información de la Universitat de València para la elaboración de normas internas y protocolos de actuación en el marco del cumplimiento normativo de las TIC y la LOPD.

INDICADOR IND4. Porcentaje de informes técnicos emitidos relativos al cumplimiento TIC y LOPD.

Fórmula: $(\text{Nº de informes técnicos relativos al cumplimiento TIC y LOPD emitidos}) / (\text{Nº total de peticiones de asesoramiento} + \text{Nº de cambios normativos}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C5

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

Servicio asociado S5. Proveer de apoyo tecnológico, aplicaciones y servicios TIC al PDI, al PAS y al alumnado para garantizar los procesos de gestión académica y de matrícula de la Universitat de València: - Portal del alumnado - Gestión del Calendario Académico - Gestión de Planes de Estudio de Grado, Posgrado y Doctorado - Oferta Licenciaturas y Títulos propios - Oferta de Estudios de Grado, Posgrado y Doctorado - Plan de ordenación docente (POD) - Ficha Técnica de los módulos - Guía Docente de las asignaturas - Gestión para la cita de matrícula - Matrícula y Automatrícula de Grado, Posgrado y Doctorado - Matrícula de Licenciatura y títulos propios - Gestión académica - Certificados de estudios académicos - Gestión de expedientes y actas - Gestión de la targeta universitaria inteligente - Gestión de Becas - Gestión de recibos - Gestión de Movilidad y Relaciones Internacionales - Gestión de Prácticas externas - Gestión de Trabajos de Fin de estudios - Gestión de Tesis y documentos de actividades - Gestión de Masters interuniversitarios

INDICADOR IND5. Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión académica.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C6

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

Servicio asociado S6. Proveer de aplicaciones y servicios TIC a las personas investigadoras de la Universitat de València, con el fin de facilitar la gestión del trabajo investigador: - Gestión de la investigación (GREC) - Gestión de infraestructuras de investigación (SABIO) - Memoria de investigación (AvalGREC) - Adscripción de personas investigadoras (AdscriWeb) - Fondo de investigación universitaria (FIU) - Gestión de convocatorias y ayudas en la investigación (MECENAS) - Índice de producción científica (IPC) - Gestión de proyectos de investigación (PACTUM)

INDICADOR IND6. Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión de la investigación.

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

Valor: 93,45 %

Meta: 100%

Desviación: -6,55 %

Causa de la desviación negativa: La causa suele ser porque en la generación del ticket no va inicialmente a la cola correspondiente y el paso de la cola de origen a la adecuada hacer que ocurran esta demoras de tiempo

COMPROMISO C7

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

Servicio asociado S7. Facilitar al PAS, PDI y alumnado, herramientas, aplicaciones y servicios TIC con el objetivo de posibilitar y agilizar los procesos de gestión administrativa de la Universitat de València: - Gestión de la dedicación de recursos humanos a la docencia, la investigación y la administración (GDI / GDH) - Recursos Humanos - Nóminas y Seguridad Social - Gestión de la Tarjeta Universitaria inteligente - Gestión de la contratación - Asesoría Jurídica - Escrutinio electrónico - Gestión de Órganos Colegiados (GOC)

INDICADOR IND7. Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión administrativa.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C8

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

Servicio asociado S8. Proporcionar aplicaciones, herramientas y servicios TIC solicitados por el Vicerrectorado con competencias en materia económica y la Gerencia de la Universitat de València

para la implementación de los procesos llevados a cabo por las unidades responsables de la gestión económica: - Contabilidad Analítica de organismos autónomos (CANOA) - Servicio contable (SICUV) - Aplicaciones de carga externa en SICUV desde aplicaciones satélites para la integración de subsistemas de información - Gestión y devolución de tasas - Gestión y facturación de ingresos (GTI) - LICIT@ y perfil del contratante

INDICADOR IND8. Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión económica.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C9

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

Servicio asociado S9. Ofrecer recursos TIC para el desarrollo de las actividades formativas no regladas gestionadas por: - Servicio de Lenguas y Política Lingüística (SLPL) - Servicio de Formación Permanente e Innovación Educativa (SFPIE) - Servicio de Deportes - Extensión Universitaria - Expediente Generalizado

INDICADOR IND9. Porcentaje de incidencias atendidas en de 24 h relativas a la gestión de actividades formativas no regladas.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C10

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

Servicio asociado S10. Dotar de apoyo y desarrollo TIC para la Gestión de Infraestructuras y Espacios de la Universitat de València: - Gestión de infraestructuras de mantenimiento - Espacios - Reservas - UBICA - Gestión de puntos de entrada físicos (garajes, puertas y tornos)

INDICADOR IND10. Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión de infraestructuras y espacios.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C11

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

Servicio asociado S11. Desarrollar y poner a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, el acceso a la administración por vía electrónica con el fin de garantizar la interoperabilidad de actos administrativos con la Universitat de València : - SEDE Electrónica Universitat de València (procedimientos, registro, firma electrónica, verificación de documentos y notificaciones) - Portal de Transparencia - Solicitudes de convocatorias de investigación, y de recursos humanos PDI y PAS - Valija electrónica - Tramitación electrónica - Tablón de anuncios - Perfil de Contratante - Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones - Factura electrónica (FACE)

INDICADOR IND11. Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a la gestión de la administración electrónica.

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

Valor: 99,23 %

Meta: 100%

Desviación: -0,77 %

Causa de la desviación negativa: La causa suele ser porque en la generación del ticket no va inicialmente a la cola correspondiente y el paso de la cola de origen a la adecuada hacer que ocurran esta demoras de tiempo

COMPROMISO C12

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

Servicio asociado S12. Poner a disposición herramientas y servicios TIC para que la comunidad universitaria disponga de canales de comunicación y difusión digitales tanto de ámbito interno de la Universitat de València como para la sociedad.

INDICADOR IND12. Porcentaje de incidencias atendidas en 24 h relativas a herramientas TIC colaborativas.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C13

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

Servicio asociado S13. Proveer espacios de almacenamiento de datos remotos y herramientas TIC a la comunidad universitaria que permitan el control de acceso compartido de ficheros en un entorno seguro. - nUVol (<https://nuvol.uv.es>) - DISC (<https://disc.uv.es>)

INDICADOR IND13. Porcentaje de peticiones de recuperación de datos atendidos en 2 días hábiles.

Fórmula: (Total de recuperaciones de datos realizados en 2 días hábiles / Total de solicitudes de recuperación de datos recibidos) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C14

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

Servicio asociado S14. Proporcionar en la comunidad universitaria herramientas y servicios digitales: - Salas de reuniones virtuales y videoconferencia - Plataforma de contenidos multimedia - Apoyo a la grabación, difusión y edición de contenidos multimedia

INDICADOR IND14. Porcentaje de peticiones de asesoramiento relativas al funcionamiento del servicio digital atendidas en 24 horas

Fórmula: (Nº de peticiones de asesoramiento atendidas en 24 h / Total de peticiones de asesoramientos solicitadas) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C15

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

Servicio asociado S15. Gestionar las instalaciones, los puntos de conexión y las intervenciones en la infraestructura física de la red propiedad de la Universitat de València, con el fin de garantizar la conectividad para el uso de la comunidad universitaria.

INDICADOR IND15. Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo de 2 días hábiles en materia de conectividad a la red.

Fórmula: (Nº de solicitudes resueltas en el plazo de 2 días hábiles / Total de solicitudes recibidas) x 100

Valor: 99,54 %

Meta: 100%

Desviación: -0,46 %

Causa de la desviación negativa: Incidencias relacionadas con material no disponible o la no accesibilidad a un espacio de trabajo

COMPROMISO C16

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

Servicio asociado S16. Diseñar, mantener y poner a disposición de uso la infraestructura lógica de la red de transmisión de datos de la Universitat de València, para garantizar la eficacia, la

continuidad, la optimización de recursos y la seguridad de la información de las personas usuarias.

INDICADOR IND16. Porcentaje de solicitudes resueltas en 1h en materia de alta de dispositivo conectado en la red a la base de datos UVALRED.

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

Valor: 95,07 %

Meta: 95%

Desviación: 0,07 %

COMPROMISO C17

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

Servicio asociado S17. Facilitar servicios de red para el servicio de telefonía IP para el uso en las comunicaciones de voz de la comunidad universitaria.

INDICADOR IND17. Porcentaje de solicitudes resueltas en 2 días hábiles en materia de conectividad para el servicio de telefonía IP.

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

Valor: 99,87 %

Meta: 95%

Desviación: 4,87 %

COMPROMISO C18

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

Servicio asociado S18. Poner a disposición de la comunidad universitaria un catálogo de programas adaptado a cada colectivo, para que puedan desarrollar la actividad institucional que les corresponda (<http://software.uv.es>).

INDICADOR IND18. Porcentaje de solicitudes resueltas en un plazo de 2 días hábiles en materia de adquisición de licencias de programas.

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

Valor: 98,50 %

Meta: 100%

Desviación: -1,50 %

Causa de la desviación negativa: Se demora en la mayoría de casos porque al solicitante se le requiere información adicional

COMPROMISO C19

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

Servicio asociado S19. Proveer de una plataforma TIC (<http://aulavirtual.uv.es>) para el desarrollo de la docencia virtual, en la cual se configuran cursos y comunidades virtuales, tanto para complementar la docencia presencial, como para el desarrollo del trabajo colaborativo de la comunidad universitaria.

INDICADOR IND19. Porcentaje de solicitudes resueltas en 2 días hábiles relativas a la creación de comunidades y cursos en el aula virtual.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C20

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

Servicio asociado S20. Proporcionar a la comunidad universitaria puestos de ordenador para su uso en aulas informáticas de libre acceso (con reserva) y de uso docente (con software específico).

INDICADOR IND20. Número de incidencias relativas al correcto funcionamiento de los puestos de ordenador de las aulas informáticas de la UV.

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

Valor: 1.436 incidencias

Meta: Evolución negativa. Año base 2021

Desviación: 16 incidencias

COMPROMISO C21

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

Servicio asociado S21. Poner recursos de supercomputación y cálculo científico a disposición del personal investigador de la Universitat de València y la Red Española de Supercomputació (RES), con el fin de facilitar su labor investigadora.

INDICADOR IND21. Porcentaje de solicitudes resueltas en un plazo 2 días hábiles en materia de trabajos de cálculo científico y supercomputación.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C22

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

Servicio asociado S22. Gestionar la seguridad de la información que custodia el SIUV en su ámbito de trabajo, preservando su confidencialidad, integridad y disponibilidad. Dotar de las medidas de protección necesarias, infraestructura y acceso a los apoyos de información, dispositivos, sistemas y puestos de trabajo TIC de la comunidad universitaria según la legalidad vigente en materia de seguridad de la información.

INDICADOR IND22. Número de incidencias en materia de seguridad de la información.

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

Valor: 226 incidencias

Meta: Evolución negativa. Año base 2021

Desviación: 865 incidencias

COMPROMISO C23

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

Servicio asociado S23. Poner en marcha puestos de trabajo TIC operativos para el personal de la UV, con el fin de desarrollar las tareas institucionales, configurando por todo esto: - Software de uso institucional licenciado - Equipamiento informático - Dispositivos autorizados para su conexión en red y uso compartido - Medidas de protección para asegurar la información

INDICADOR IND23. Porcentaje de solicitudes resueltas en 5 días hábiles relativas a los puestos de trabajo TIC.

Fórmula: $(\text{Nº de solicitudes resueltas en 5 días hábiles relativas al puesto de trabajo TIC} / \text{Total de solicitudes recibidas}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C24

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

Servicio asociado S24. Suministrar datos institucionales a petición de las unidades organizativas de la Universitat de València, que no están accesibles en las aplicaciones corporativas, así como automatizar procesos relacionados con la obtención de esos datos.

INDICADOR IND24. Porcentaje de comunicaciones realizadas en 2 días hábiles relativas a demandas de datos institucionales.

Fórmula: $(\text{Nº de comunicaciones realizadas en 2 días hábiles} / \text{Total de demandas de datos recibidos}) \times 100$

Valor: 73,30 %

Meta: 100%

Desviación: -26,70 %

Causa de la desviación negativa: La complejidad de algunas peticiones hace que se retrasen algunas comunicaciones.

COMPROMISO C25

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

Servicio asociado S25. Diseñar informes para órganos y responsables de la UV orientados a contenidos de uso estratégico y proveer acceso a resúmenes estadísticos de los datos producidos por las aplicaciones internas de la gestión universitaria (Datawarehousing).

INDICADOR IND25. Porcentaje de informes del Datawarehouse realizados en 3 días hábiles.

Fórmula: $(\text{Nº de informes de datawarehouse realizados en 3 días hábiles} / \text{Total de solicitudes de informes de datawarehouse recibimientos}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C26

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

Servicio asociado S26. Prestar apoyo TIC a la comunidad universitaria sobre los siguientes repositorios de información: - Gestor de contenidos web de la UV (Content Server - Web Institucional) - Producción científica de la UV (RODERIC) - Recursos de información suscritos o adquiridos por el Servicio de Bibliotecas de la UV - Aplicación para dispositivos móviles Uvapp

INDICADOR IND26. Porcentaje de respuestas realizadas en 24 horas en materia de repositorio de información.

Fórmula: $(\text{Nº de respuestas realizadas 24h sobre repositorios de información} / \text{Total de peticiones recibidas}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C27

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

Servicio asociado S27. Ofrecer espacio y alojamiento de servidores físicos y virtualizados, solicitado por las unidades organizativas de la UV, en el centro de proceso de datos del Servicio de Informática (CPD) para garantizar las condiciones óptimas de suministro eléctrico, ambientales, de seguridad y de conectividad (Hosting), dentro de las disponibilidades del SIUV.

INDICADOR IND27. Porcentaje de comunicaciones hechas en 3 días relativas a la viabilidad de

alojamiento.

Fórmula: $(\text{Nº de comunicaciones hechas en 3 días} / \text{Total de peticiones de alojamiento en el CPD}) \times 100$

Valor: 85,71 %

Meta: 100%

Desviación: -14,29 %

Causa de la desviación negativa: Relacionadas con requerimiento de información adicional

COMPROMISO C28

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

Servicio asociado S28. Poner a disposición de la comunidad universitaria un portal único y personalizable para poder gestionar su cuenta, disponer y configurar de forma centralizada enlaces a los servicios y aplicaciones institucionales (<https://portal.uv.es>).

INDICADOR IND28. Número de accesos en el Portal UV anualmente

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

Valor: 25.240.000 accesos

Meta: Evolución positiva. Año base 2021

Desviación: 240.000 accesos

COMPROMISO C29

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

Servicio asociado S29. Gestionar identidades y credenciales de las personas usuarias de la UV con el fin de asociarles el uso de servicios básicos (directorío, correo, blog, tarjeta, web, disco...).

INDICADOR IND29. Número de servicios básicos incorporados a las cuentas de usuarios

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

Valor: 3 servicios

Meta: Evolución positiva

Desviación: 3 servicios