

# INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2022

## Servei d'Informàtica Universitat de València

### COMPROMÍS C1

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

Servei associat S1. Gestionar projectes TIC institucionals desenvolupant aplicacions o serveis sol·licitats pel Consell de Direcció i autoritats acadèmiques i administratives de la UV.

INDICADOR IND1. Percentatge de comunicacions realitzades en dos dies hàbils en relació amb la data de finalització de projectes TIC.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

### COMPROMÍS C2

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

Servei associat S2. 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.

INDICADOR IND2. Percentatge de peticions al centre de suport TIC resoltes.

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

Valor: 99,63 %

Meta: 100%

Desviació: -0,37 %

Causa desviació negativa: No assignació de la incidència a la cua correcta per a la seua resolució

### COMPROMÍS C3

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

Servei associat S3. Divulgar i documentar les aplicacions, eines i serveis TIC corporatives a la comunitat universitària.

INDICADOR IND3. Percentatge d'objectes documentals elaborats respecte als projectes TIC finalitzats.

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

Valor: 100 %

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

Desviació: 0 %

## COMPROMÍS C4

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

Servei associat S4. 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.

INDICADOR IND4. Percentatge d'informes tècnics emesos relatius al compliment TIC i LOPD.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## COMPROMÍS C5

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.

Servei associat S5. 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

INDICADOR IND5. Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió acadèmica.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## COMPROMÍS C6

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.

Servei associat S6. 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)

INDICADOR IND6. Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió de la recerca

Fórmula: (Nre. d'incidències ateses en 24 h / Total d'incidències rebudes) x 100

Valor: 93,45 %

Meta: 100%

Desviació: -6,55 %

Causa desviació negativa: 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

## COMPROMÍS C7

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.

Servei associat S7. 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)

INDICADOR IND7. Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió administrativa.

Fórmula: (Nre. d'incidències ateses en 24 h / Total d'incidències rebudes) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## COMPROMÍS C8

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 dependent de l'abast.

Servei associat S8. 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

INDICADOR IND8. Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils relatives a la creació de comunitats i cursos en l'Aula virtual.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## COMPROMÍS C9

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.

Servei associat S9. 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

INDICADOR IND9. Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió d'activitats formatives no reglades.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## COMPROMÍS C10

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.

Servei associat S10. 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)

INDICADOR IND10. Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió d'infraestructures i espais.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## COMPROMÍS C11

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 depenent de l'abast.

Servei associat S11. 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)

INDICADOR IND11. Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió de l'administració electrònica.

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

Valor: 99,23 %

Meta: 100%

Desviació: -0,77 %

Causa desviació negativa: 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

## COMPROMÍS C12

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 dependent de l'abast.

Servei associat S12. 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.

INDICADOR IND12. Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a eines TIC col·laboratives.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## COMPROMÍS C13

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

Servei associat S13. 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>)

INDICADOR IND13. Percentatge de peticions de recuperació de dades ateses en dos dies hàbils.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## COMPROMÍS C14

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.

Servei associat S14. 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

INDICADOR IND14. Percentatge de peticions d'assessorament relatives al funcionament del servei digital ateses en 24 hores.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## COMPROMÍS C15

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

Servei associat S15. 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.

INDICADOR IND15. Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria de connectivitat.

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

Valor: 99,54 %

Meta: 100%

Desviació: -0,46 %

Causa desviació negativa: Incidències relacionades amb material no disponible o la no accessibilitat a un espai de treball

## COMPROMÍS C16

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.

Servei associat S16. 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.

INDICADOR IND16. Percentatge de sol·licituds resoltes en una hora en matèria d'alta de dispositiu connectat en la xarxa a la base de dades UVALRED.

Fórmula:  $(\text{Nre. de sol·licituds d'alta en la BBDD\_UVALRED resoltes en una hora} / \text{Total de sol·licituds rebudes}) \times 100$

Valor: 95,07 %

Meta: 95%

Desviació: 0,07 %

## COMPROMÍS C17

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

Servei associat S17. Facilitar serveis de xarxa per al servei de telefonia IP per a l'ús en les comunicacions de veu de la comunitat universitària.

INDICADOR IND17. Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria de connectivitat per al servei de telefonia IP.

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

Valor: 99,87 %

Meta: 95%

Desviació: 4,87 %

## COMPROMÍS C18

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

Servei associat S18. 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>).

INDICADOR IND18. Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria d'adquisició de llicències de programes.

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

Valor: 98,50 %

Meta: 100%

Desviació: -1,50 %

Causa desviació negativa: Es demora en la majoria de casos perquè al sol·licitant se li requereix informació addicional

## COMPROMÍS C19

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

Servei associat S19. 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.

INDICADOR IND19. Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils relatives a la creació de comunitats i cursos en l'Aula virtual.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## COMPROMÍS C20

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

Servei associat S20. 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).

INDICADOR IND20. Nombre d'incidències relatives al correcte funcionament dels llocs d'ordinador de les aules informàtiques.

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

Valor: 1.436 incidències

Meta: Evolució negativa. Any base 2021

Desviació: 16 incidències

## COMPROMÍS C21

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.

Servei associat S21. 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.

INDICADOR IND21. Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria de treballs de càlcul científic i supercomputació.

Fórmula: (Nre. de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria de treballs de càlcul científic i supercomputació / Total de sol·licituds rebudes) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## COMPROMÍS C22

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.

Servei associat S22. 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.



INDICADOR IND22. Nombre d'incidències en matèria de seguretat de la informació.

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

Valor: 226 incidències

Meta: Evolució negativa. Any base 2021

Desviació: 865 incidències

## COMPROMÍS C23

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

Servei associat S23. 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

INDICADOR IND23. Percentatge de sol·licituds resoltes en cinc dies hàbils relatives als llocs de treball TIC.

Fórmula: (Nre. de sol·licituds resoltes en cinc dies hàbils relatives al lloc de treball TIC / Total de sol·licituds rebudes) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## COMPROMÍS C24

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

Servei associat S24. 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.

INDICADOR IND24. Percentatge de comunicacions realitzades en dos dies hàbils relatives a demandes de dades institucionals.

Fórmula: (Nre. de comunicacions realitzades en dos dies hàbils / Total de demandes de dades rebudes) x 100

Valor: 73,30 %

Meta: 100%

Desviació: -26,70 %

Causa desviació negativa: La complexitat d'algunes peticions fa que es retardin algunes comunicacions.

## COMPROMÍS C25

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

Servei associat S25. 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).

INDICADOR IND25. Percentatge d'informes del magatzem de dades realitzats en tres dies hàbils.

Fórmula: (Nre. d'informes de magatzem de dades realitzats en tres dies hàbils / Total de sol·licituds d'informes de magatzem de dades rebudes) X 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## COMPROMÍS C26

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

Servei associat S26. 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.

INDICADOR IND26. Percentatge de respostes realitzades en 24 hores en matèria de repositori d'informació.

Fórmula: (Nre. de respostes realitzades 24 hores sobre repositoris d'informació / Total de peticions rebudes) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## COMPROMÍS C27

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

Servei associat S27. 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.

INDICADOR IND27. Percentatge de comunicacions fetes en tres dies relatives a la viabilitat d'allotjament.

Fórmula: (Nre. de comunicacions fetes en tres dies / Total de peticions d'allotjament en la CPD) x 100

Valor: 85,71 %

Meta: 100%

Desviació: -14,29 %

Causa desviació negativa: Relacionades amb requeriment d'informació addicional

## COMPROMÍS C28

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

Servei associat S28. 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>).

INDICADOR IND28. Nombre d'accessos al Portal UV anualment.

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

Valor: 25.240.000 accessos

Meta: Evolució positiva. Any base 2021

Desviació: 240.000 accessos

## **COMPROMÍS C29**

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

Servei associat S29. 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...).

INDICADOR IND29. Nombre de serveis bàsics incorporats als comptes d'usuaris.

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

Valor: 3 serveis

Meta: Evolució positiva

Desviació: 3 serveis