

# **INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2022**

---

**Servei d'Informàtica**  
**Universitat de València**



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

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

| Indicador                                                                                                                          | 2021               | 2022               | 2023 | 2024 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|------|------|
| 19 Porcentaje de solicitudes resueltas en 2 días hábiles relativas a la creación de comunidades y cursos en el aula virtual.       | 97,98 %            | 100 %              |      |      |
| 20 Número de incidencias relativas al correcto funcionamiento de los puestos de ordenador de las aulas informáticas de la UV.      | 1.452 incidencias  | 1.436 incidencias  |      |      |
| 21 Porcentaje de solicitudes resueltas en un plazo 2 días hábiles en materia de trabajos de cálculo científico y supercomputación. | 100 %              | 100 %              |      |      |
| 22 Número de incidencias en materia de seguridad de la información.                                                                | 1.091 incidencias  | 226 incidencias    |      |      |
| 23 Porcentaje de solicitudes resueltas en 5 días hábiles relativas a los puestos de trabajo TIC.                                   | 100,94 %           | 100 %              |      |      |
| 24 Porcentaje de comunicaciones realizadas en 2 días hábiles relativas a demandas de datos institucionales.                        | 77,49 %            | 73,30 %            |      |      |
| 25 Porcentaje de informes del Datawarehouse realizados en 3 días hábiles.                                                          | 100 %              | 100 %              |      |      |
| 26 Porcentaje de respuestas realizadas en 24 horas el en materia de repositorio de información.                                    | 100 %              | 100 %              |      |      |
| 27 Porcentaje de comunicaciones hechas en 3 días relativas a la viabilidad de alojamiento.                                         | 82,93 %            | 85,71 %            |      |      |
| 28 Número de accesos en el Portal UV anualmente                                                                                    | 25.000.000 accesos | 25.240.000 accesos |      |      |
| 29 Número de servicios básicos incorporados a las cuentas de usuarios                                                              | 0 servicios        | 3 servicios        |      |      |

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

## ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

### Servicio 1

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

### Compromiso 1

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

### INDICADORES:

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

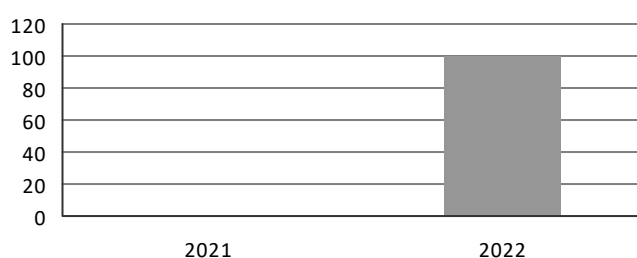
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa                              |
|------|-------|-----------|-------------------------------------------------------------------------|
| 2021 | n. d. |           | Dato no disponible puesto que no se ha aprobado la Cartera de Proyectos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

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

### Servicio 2

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

### Compromiso 2

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

### INDICADORES:

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

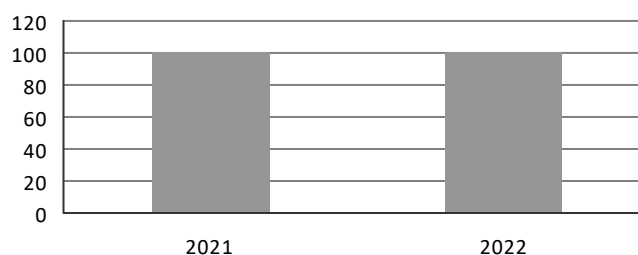
| Año  | Valor | Num./den.     | Desviación | Causa de la desviación negativa                                      |
|------|-------|---------------|------------|----------------------------------------------------------------------|
| 2021 | 100   | 39.858/39.858 | 0          |                                                                      |
| 2022 | 99,63 | 29.215/29.324 | -0,37      | No asignación de la incidencia a la cola correcta para su resolución |

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



#### Acciones de mejora:

##### 2022

Acciones de mejora realizadas:

Implantación de Tiqueting como nueva plataforma de RT

Acciones de mejora previstas:

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

#### Quejas y sugerencias 2022:

Quejas: 14

Sugerencias:

Análisis de las quejas y sugerencias:

Motivado sobre todo por el cambio de empresa

## DIVULGACIÓN Y DOCUMENTACIÓN TIC

### Servicio 3

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

### Compromiso 3

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

### INDICADORES:

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

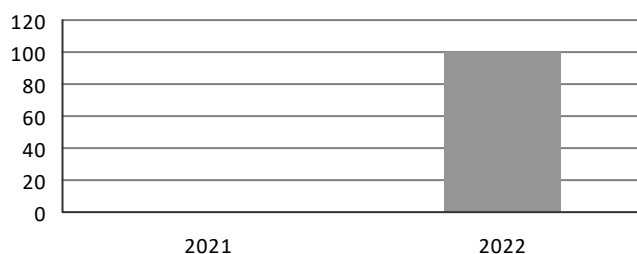
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa                              |
|------|-------|-----------|-------------------------------------------------------------------------|
| 2021 | n. d. |           | Dato no disponible puesto que no se ha aprobado la Cartera de Proyectos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

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

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

**Unidad:** %

Evolución del indicador



## DIVULGACIÓN Y DOCUMENTACIÓN TIC

### Servicio 4

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

### Compromiso 4

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

### INDICADORES:

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

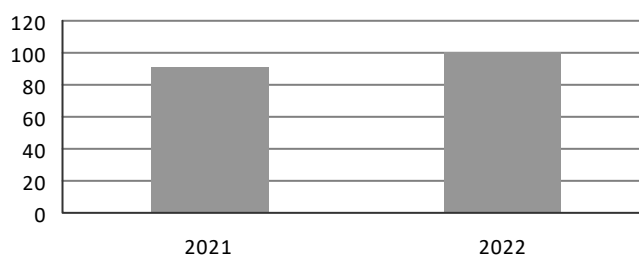
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación | Causa de la desviación negativa                          |
|------|-------|-----------|------------|----------------------------------------------------------|
| 2021 | 90,74 | 990/1.091 | -9,26      | Hay un descenso justificado por la situación de pandemia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

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## APLICACIONES

### Servicio 5

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

### Compromiso 5

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

### INDICADORES:

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

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

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## APLICACIONES

### Servicio 6

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

### Compromiso 6

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

### INDICADORES:

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

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

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## APLICACIONES

### Servicio 7

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

### Compromiso 7

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

### INDICADORES:

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

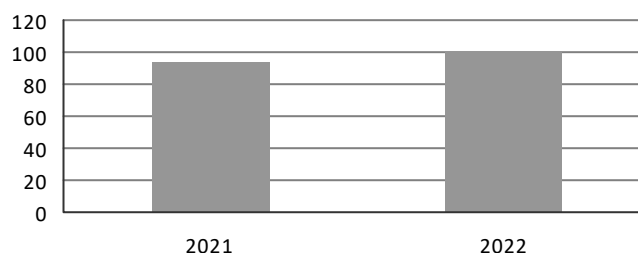
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación | Causa de la desviación negativa                          |
|------|-------|-----------|------------|----------------------------------------------------------|
| 2021 | 93,20 | 137/147   | -6,80      | Hay un descenso justificado por la situación de pandemia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

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## APLICACIONES

### Servicio 8

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

### Compromiso 8

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

### INDICADORES:

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

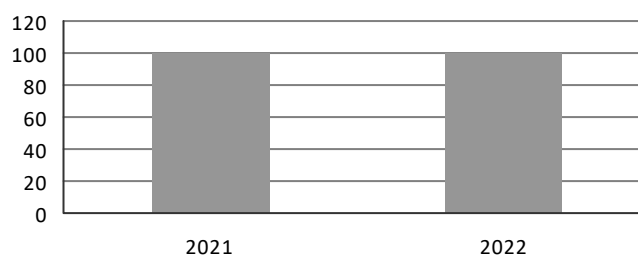
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2021 | 100   | 191/191   | 0                                          |
| 2022 | 100   | 64/64     | 0                                          |

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## APLICACIONES

### Servicio 9

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

### Compromiso 9

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

### INDICADORES:

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

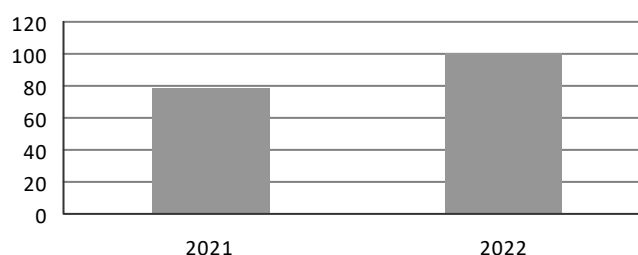
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación | Causa de la desviación negativa                          |
|------|-------|-----------|------------|----------------------------------------------------------|
| 2021 | 78,79 | 52/66     | -21,21     | Hay un descenso justificado por la situación de pandemia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

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## APLICACIONES

### Servicio 10

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

### Compromiso 10

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

### INDICADORES:

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

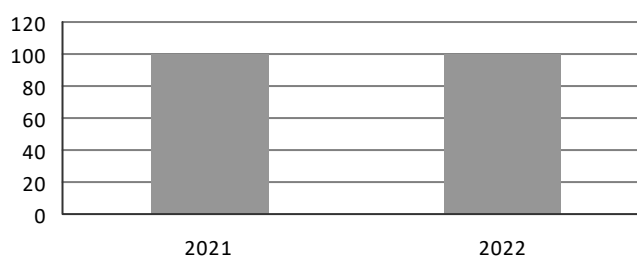
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2021 | 100   | 40/40     | 0                                          |
| 2022 | 100   | 9/9       | 0                                          |

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## APLICACIONES

### Servicio 11

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

### Compromiso 11

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

### INDICADORES:

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

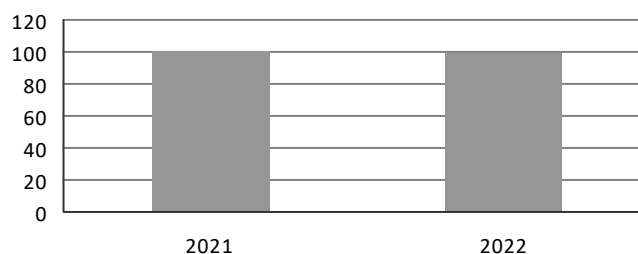
| Año  | Valor | Num./den.   | Desviación | Causa de la desviación negativa                                                                                                                                                           |
|------|-------|-------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------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

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## HERRAMIENTAS TIC COLABORATIVAS

### Servicio 12

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

### Compromiso 12

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

### INDICADORES:

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

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

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## HERRAMIENTAS TIC COLABORATIVAS

### Servicio 13

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

### Compromiso 13

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

#### INDICADORES:

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

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

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

**Meta:** 100%

**Unidad:** %

Evolución del indicador



## HERRAMIENTAS TIC COLABORATIVAS

### Servicio 14

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

### Compromiso 14

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

### INDICADORES:

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

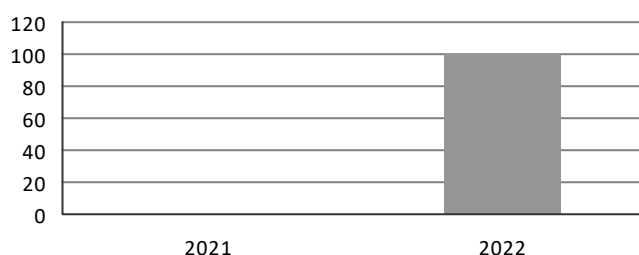
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa  |
|------|-------|-----------|---------------------------------------------|
| 2021 | n. d. |           | Dato no disponible por no tener seguimiento |
| 2022 | 100   | 990/990   | 0                                           |

Fórmula:  $(\text{Nº de peticiones de asesoramiento atendidas en 24 h} / \text{Total de peticiones de asesoramientos solicitadas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## REDES Y COMUNICACIONES

### Servicio 15

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

### Compromiso 15

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

### INDICADORES:

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

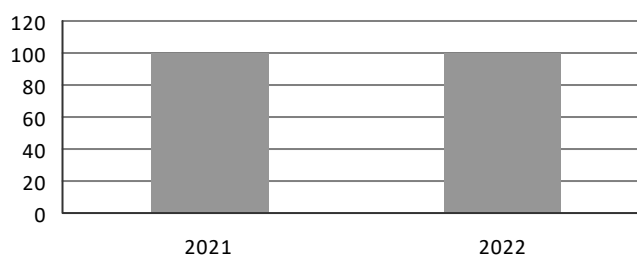
| Año  | Valor | Num./den.   | Desviación | Causa de la desviación negativa                                                                   |
|------|-------|-------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2021 | 99,73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

Fórmula:  $(\text{Nº de solicitudes resueltas en el plazo de 2 días hábiles} / \text{Total de solicitudes recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## REDES Y COMUNICACIONES

### Servicio 16

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

### Compromiso 16

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

### INDICADORES:

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

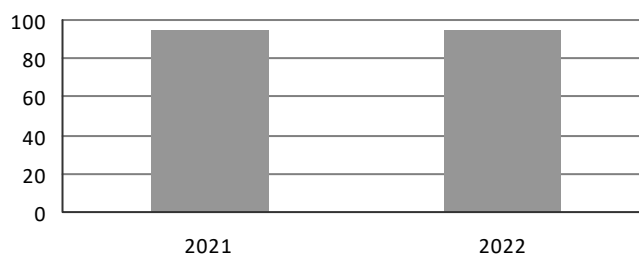
| Año  | Valor | Num./den.   | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-------------|--------------------------------------------|
| 2021 | 95,11 | 2.623/2.758 | 0,11                                       |
| 2022 | 95,07 | 4.147/4.362 | 0,07                                       |

Fórmula:  $(\text{Nº de solicitudes de alta en la BBDD UVALRED resueltas en 1 hora} / \text{Total de solicitudes recibidas}) \times 100$

Meta: 95%

Unidad: %

Evolución del indicador



## REDES Y COMUNICACIONES

### Servicio 17

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

### Compromiso 17

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

### INDICADORES:

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

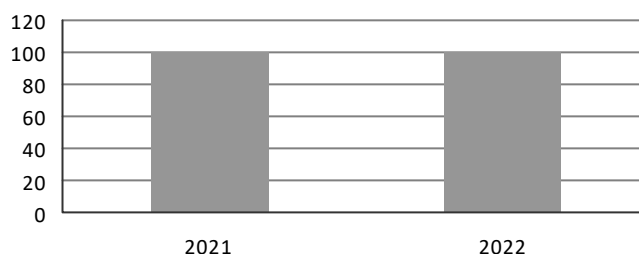
| Año  | Valor | Num./den.   | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-------------|--------------------------------------------|
| 2021 | 100   | 2.630/2.630 | 0                                          |
| 2022 | 99,87 | 2.393/2.396 | 4,87                                     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

Fórmula:  $(\text{Nº solicitudes resueltas en 2 días hábiles de conectividad para el servicio de telefonía IP} / \text{Nº total de solicitudes recibidas}) \times 100$

Meta: 95%

Unidad: %

Evolución del indicador



## GESTIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE PARA USO INSTITUCIONAL

### Servicio 18

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

### Compromiso 18

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

### INDICADORES:

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

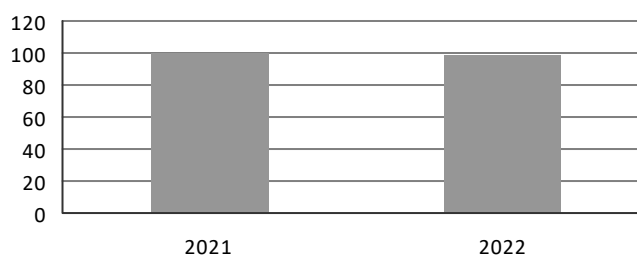
| Año  | Valor | Num./den.     | Desviación | Causa de la desviación negativa                                                             |
|------|-------|---------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2021 | 100   | 31.389/31.389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

Fórmula:  $\left( \frac{\text{Nº de solicitudes de software resueltas en un plazo 2 días hábiles}}{\text{Total de peticiones de software}} \right) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



### Acciones de mejora:

#### 2022

##### Acciones de mejora realizadas:

Se estudia el aumento del catálogo en función de las necesidades de la comunidad universitaria

##### Acciones de mejora previstas:

### Quejas y sugerencias 2022:

Quejas: 2

Sugerencias:

#### Análisis de las quejas y sugerencias:

Se le contesto al usuario que el software que solicitaba no estaba en el catálogo

## INFRAESTRUCTURA DE APOYO A LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN

### Servicio 19

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

### Compromiso 19

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

### INDICADORES:

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

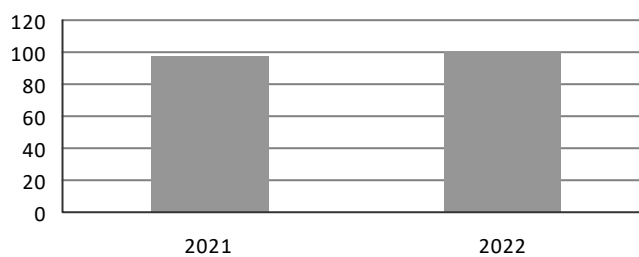
| Año  | Valor | Num./den.     | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|---------------|--------------------------------------------|
| 2021 | 97,98 | 1.696/1.731   | -2,02                                      |
| 2022 | 100   | 17.338/17.338 | 0                                          |

Fórmula:  $(\text{Nº de solicitudes resueltas en 2 días hábiles relativas a la creación de comunidades y cursos en el aula virtual} / \text{Total de solicitudes recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## INFRAESTRUCTURA DE APOYO A LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN

### Servicio 20

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

### Compromiso 20

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

### INDICADORES:

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

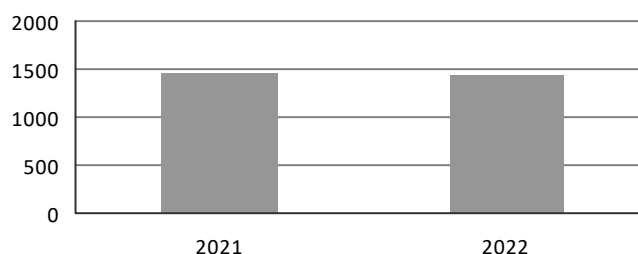
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación | Causa de la desviación negativa                                                            |
|------|-------|-----------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2021 | 1.452 |           | 0          |                                                                                            |
| 2022 | 1.436 |           | 16         | Son incidencias debido al número tan alto de ordenadores que hay en las aulas informáticas |

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

**Meta:** Evolución negativa. Año base 2021

**Unidad:** incidencias

Evolución del indicador



### Acciones de mejora:

#### 2022

##### Acciones de mejora realizadas:

Actualizaciones de servidores de aulas informáticas y equipos, que mejoran velocidad, y rendimiento.

##### Acciones de mejora previstas:

Renovación gradualmente de equipos y monitores para mejorar la experiencia del usuario

### Quejas y sugerencias 2022:

Quejas: 2

Sugerencias:

##### Análisis de las quejas y sugerencias:

Lentitud de los equipos de las aulas

## INFRAESTRUCTURA DE APOYO A LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN

### Servicio 21

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

### Compromiso 21

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

### INDICADORES:

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

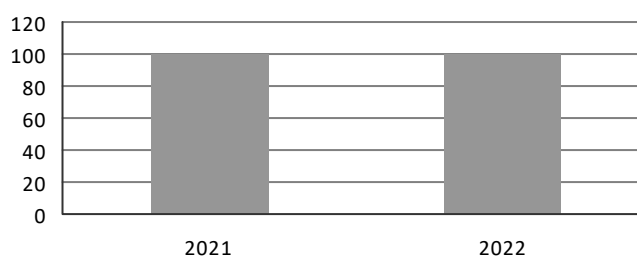
| Año  | Valor | Num./den.   | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-------------|--------------------------------------------|
| 2021 | 100   | 1.021/1.021 | 0                                          |
| 2022 | 100   | 1.010/1.010 | 0                                        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

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

### Servicio 22

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

### Compromiso 22

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

#### INDICADORES:

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

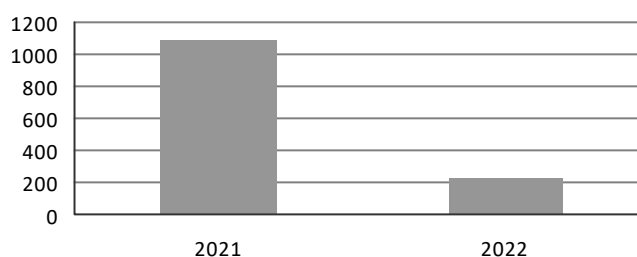
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa                                                |
|------|-------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2021 | 1.091 |           | 0                                                                                         |
| 2022 | 226   |           | 865 El uso de l escritorio remoto ha generado incidencias al no usar Vpn en muchos casos. |

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

**Meta:** Evolución negativa. Año base 2021

**Unidad:** incidencias

Evolución del indicador



## APOYO TIC AL PUESTO DE TRABAJO

### Servicio 23

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

### Compromiso 23

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

### INDICADORES:

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

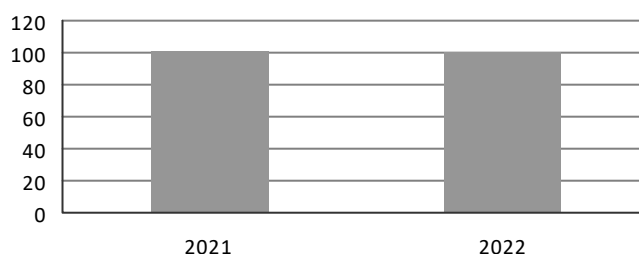
| Año  | Valor  | Num./den.   | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|--------|-------------|--------------------------------------------|
| 2021 | 100,94 | 6.205/6.147 | 0,94                                       |
| 2022 | 100    | 4.431/4.431 | 0                                          |

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## ADMINISTRACIÓN DE DATOS Y SISTEMAS INFORMACIONALES

### Servicio 24

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

### Compromiso 24

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

### INDICADORES:

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

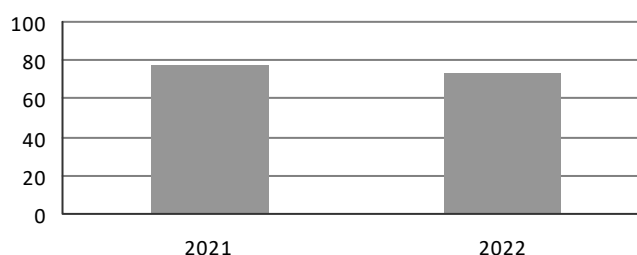
| Año  | Valor | Num./den.   | Desviación | Causa de la desviación negativa                                                   |
|------|-------|-------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 2021 | 77,49 | 1.818/2.346 | -22,51     | 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

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

**Meta:** 100%

**Unidad:** %

Evolución del indicador



## ADMINISTRACIÓN DE DATOS Y SISTEMAS INFORMACIONALES

### Servicio 25

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

### Compromiso 25

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

### INDICADORES:

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

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

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## ADMINISTRACIÓN DE DATOS Y SISTEMAS INFORMACIONALES

### Servicio 26

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

### Compromiso 26

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

### INDICADORES:

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

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

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## SISTEMAS

### Servicio 27

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

### Compromiso 27

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

### INDICADORES:

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

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

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## ACCESO DE LAS PERSONAS USUARIAS A SERVICIOS TIC

### Servicio 28

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

### Compromiso 28

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

### INDICADORES:

#### 28. Número de accesos en el Portal UV anualmente

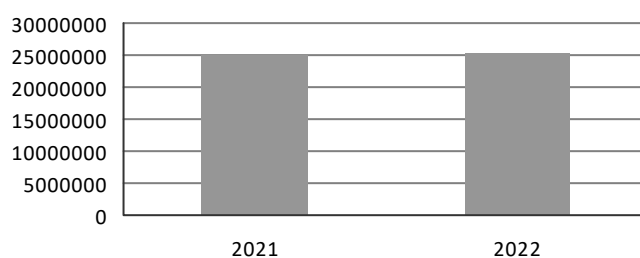
| Año  | Valor      | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|------------|-----------|--------------------------------------------|
| 2021 | 25.000.000 |           |                                            |
| 2022 | 25.240.000 |           | 240.000                                    |

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

**Meta:** Evolución positiva. Año base 2021

**Unidad:** accesos

Evolución del indicador



## ACCESO DE LAS PERSONAS USUARIAS A SERVICIOS TIC

### Servicio 29

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

### Compromiso 29

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

### INDICADORES:

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

| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2021 | 0     |           | 0                                          |
| 2022 | 3     |           | 3                                          |

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

**Meta:** Evolución positiva

**Unidad:** servicios

Evolución del indicador

