

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2018

Servei d'Informàtica Universitat de València

COMPROMÍS C1

Comunicar en 2 dies laborables la data fi 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 termini sobre la data de fi de projectes TIC.

Fórmula: (Nombre de comunicacions realitzades en termini informant sobre la data fi del projecte / Nombre total de projectes TIC gestionats) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C2

Atendre el 100% de les demandes formulades al CAU.

Servei associat S2. Atendre i resoldre les demandes de suport TIC i d'informació formulades per la comunitat universitària per a l'accés als recursos i serveis TIC prestats pel SIUV a través del Centre d'Atenció a les persones usuàries. (<http://solicitudes.uv.es>)

INDICADOR IND2. Percentatge de peticions CAU resoltes.

Fórmula: (Nombre de peticions al CAU resoltes / Nombre de peticions rebudes) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C3

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

Servei associat S3.

Impartir tallers i cursos d'aplicacions i eines TIC corporatives amb el fi de formar al personal de la Universitat de València en el seu ús.

INDICADOR IND3. Enquesta de satisfacció de l'activitat formativa.

Fórmula: Mitjana de resultats de l'enquesta de satisfacció ponderat pel nombre de respostes

vàlides

Valor: 4,50

Meta: Evolució positiva

Desviació: 4,50 (escala d'1 a 5)

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: (Nombre d'informes tècnics relatius al compliment TIC i LOPD emesos)/ (Nombre total de peticions d'assessorament + Nombre de canvis normatius) x100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C5

Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa i, en cas d'incidències, solucionar-les en un termini no superior a 24h, depenent de l'abast

Servei associat S5.

Proveir de suport tecnològic, aplicacions i serveis TIC al PDI, PAS i alumnat per a garantir els processos de gestió acadèmica i de matrícula de la Universitat de València : • Portal de l'alumnat • Gestió del Calendari Acadèmic • Gestió de Plans d'Estudi de Grau, Postgrau i Doctorat • Oferta Llicenciatures i Títols propis • Oferta d'Estudis de Grau, Postgrau i Doctorat • Pla d'ordenació docent (POD) • Fitxa Tècnica dels mòduls • Guia Docent de les assignatures • Gestió per a la cita de 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 Fi d'Estudis • Gestió de Tesis i documents d'activitats • Gestió de Masters interuniversitaris

INDICADOR IND5. Percentatge d'incidències resoltes en el termini de 24 h relatives a la gestió acadèmica.

Fórmula: (Nombre d'incidències resoltes en el termini de 24 h / Total d'incidències detectades) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C6

Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa i, en cas d'incidències, solucionar-les en un termini no superior a 24h, depenent de l'abast

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

INDICADOR IND6. Percentatge d'incidències resoltes en el termini de 24 h relatives a la gestió de la investigació.

Fórmula: (Nombre d'incidències resoltes en el termini de 24 h / Total d'incidències detectades) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C7

Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa i, en cas d'incidències, solucionar-les en un termini no superior a 24h, depenent de l'abast

Servei associat S7.

Facilitar al PAS, PDI i alumnat, eines, aplicacions i serveis TIC amb l'objectiu de possibilitar i agilitzar els processos de gestió administrativa de la Universitat de València: • Registre • Gestió de la dedicació de recursos humans a la docència, la investigació i l'administració (GDI / GDH) • Recursos Humans • Nòmines i seguretat social • Ajuda Social • Gestió de la Targeta Universitària intel·ligent • Gestió de la contractació (LICITA) • Assessoria Jurídica • Escrutini electrònic • Gestió de la facturació telefònica • Gestió d'òrgans col·legiats • Gestió de congressos i activitats (SYMPOSIUM)

INDICADOR IND7. Percentatge d'incidències resoltes en el termini de 24 h relatives a la gestió administrativa.

Fórmula: (Nombre d'incidències resoltes en el termini de 24 h / Total d'incidències detectades) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C8

Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa i, en cas d'incidències, solucionar-les en un termini no superior a 24h, depenent de l'abast

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 que porten a terme les unitats responsables de la gestió econòmica: • Comptabilitat analítica d'organismes autònoms (CANOA) • Servei comptable (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'ingressos (GTI) • LICIT@ i perfil del contractant

INDICADOR IND8. Percentatge d'incidències resoltes en el termini de 24 h relatives a la gestió econòmica.

Fórmula: (Nombre d'incidències resoltes en el termini de 24 h / Total d'incidències detectades) x 100

Valor: 83,78 %

Meta: 100%

Desviació: -16,22 %

Causa desviació negativa:

COMPROMÍS C9

Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa i, en cas d'incidències, solucionar-les en un termini no superior a 24h, depenent de l'abast

Servei associat S9. Oferir recursos TIC per al desenvolupament de les activitats formatives no reglades gestionades per: • Servei de Política Lingüística (SPL) • Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE) • Servei d'Educació Física i Esports (SEF) • Servei d'Extensió Universitària (SEU) • Expedient Generalitzat

INDICADOR IND9. Percentatge d'incidències resoltes en el termini de 24 h relatives a la gestió de les activitats formatives no reglades.

Fórmula: (Nombre d'incidències resoltes en el termini de 24 h / Total d'incidències detectades) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C10

Garantir el bon funcionament de les aplicacions en marxa i, en cas d'incidències, solucionar-les en un termini no superior a 24h, depenent de l'abast

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 resoltes en el termini de 24 h relatives a la gestió d'infraestructures i espais.

Fórmula: (Nombre d'incidències resoltes en el termini de 24 h / Total d'incidències detectades) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C11

Crear una finestra única d'administració electrònica que albergue tota la informació i accés als serveis o tramitacions públics d'intercanvi administratiu amb la UV, incorporant tots els anys almenys un servei

Servei associat S11.

Desenvolupar i posar a disposició de la comunitat universitària i de la societat en general l'accés a l'administració per via electrònica amb el fi de garantir la interoperabilitat d'actes administratius amb la Universitat de València: • Portal d'accés a l'administració electrònica (la SEU) • Portal de transparència • Conjunt de procediments en la Seu de Gestió Acadèmica (eStudent) • Sol·licituds de convocatòries d'investigació i de recursos humans PDI i PAS. • Entrada i tramitació de procediments electrònics (ENTREU / TRAMITEM) • Notificacions • VALISA • Tauler d'anuncis • Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions. • Factura electrònica (FACE) • Registre telemàtic de la Universitat de València (TRES)

INDICADOR IND11. Nombre de serveis o tramitacions incorporades en la finestra electrònica de la Universitat de València.

Fórmula: Quantificar el nombre de serveis o tramitacions incorporats en la finestra electrònica anualment

Valor: 19 serveis o tramitacions

Meta: ≥ 1 servei o tramitació incorporada

Desviació: 18 serveis o tramitacions

COMPROMÍS C12

Comunicar el 100% de les actuacions implantades (actualitzacions, ampliacions i serveis nous) en matèria de canals de difusió i comunicació digital, tot indicant el col·lectiu al que s'adreça

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 com cap a l'exterior de la xarxa de la Universitat de València (correu electrònic, llistes de distribució, etc.).

INDICADOR IND12. Percentatge de comunicacions realitzades respecte de les actuacions de canals de difusió implantats.

Fórmula: $(\text{Nombre de comunicacions realitzades sobre actuacions implantades} / \text{Total d'actuacions (actualitzacions + ampliacions + serveis implantats)}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C13

Lliurar en dos dies hàbils els informes de recuperació que es sol·liciten

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 d'informes de dades recuperades en el termini de 2 dies hàbils.

Fórmula: (Nombre d'informes de dades recuperades en termini (2 dies hàbils) / Total d'informes de recuperats sol·licitats) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C14

Proporcionar en un termini de 24 hores el canal digital i l'assessorament corresponent, sempre i quan que se sol·licite amb una antelació mínima d'1 dia laborable a la data prevista

Servei associat S14.

Proporcionar a la comunitat universitària eines i serveis digitals multimèdia, com: • Sales de reunions virtuals i videoconferència (<https://reunion.uv.es>) • Plataforma de continguts multimèdia (MMEDIA) (<https://mmedia.uv.es>) • Suport a l'edició de continguts multimèdia

INDICADOR IND14. Percentatge de canals digitals prestats en el termini de 24 h.

Fórmula: (Nombre de canals digitals prestats en el termini de 24h / Total de canals sol·licitats) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C15

Resoldre en un termini de 2 dies laborables 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 el termini de 2 dies hàbils en matèria de connectivitat a la xarxa.

Fórmula: (Nombre de sol·licituds resoltes en el termini de 2 dies hàbils / Total de sol·licituds rebudes) x 100

Valor: 99,33 %

Meta: 100%

Desviació: -0,67 %

Causa desviació negativa:

COMPROMÍS C16

Resoldre en un termini d'1 hora des de la seua connexió física totes les sol·licituds d'alta, modificació o baixa en la base de dades de dispositius de xarxa de la UV (UVALRED)

Servei associat S16.

Dissenyar, mantenir i posar a disposició d'ús la infraestructura lògica de la xarxa de transmissió de

dades de la Universitat de València, per a garantir l'eficàcia, la continuïtat, l'optimització de recursos i la seguretat de la informació de les persones usuàries

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

Fórmula: (Nombre de sol·licituds de connexió física resoltes en un termini de 1h / Total de sol·licituds rebudes) x100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C17

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

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

INDICADOR IND17. Percentatge de sol·licituds resoltes en un termini de 2 dies hàbil de telefonia IP.

Fórmula: (Nombre de sol·licituds de telefonia IP resoltes en termini / Nombre de sol·licituds rebudes) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C18

Resoldre en un termini de 2 dies laborables les sol·licituds d'adquisició de llicències de programes oferits en el catàleg de distribució de programari

Servei associat S18.

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

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

Fórmula: (Nombre de sol·licituds de programari resoltes en un termini 2 dies hàbils / Total de peticions de programari) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C19

Crear en un termini de 2 dies laborables 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 la docència

virtual, en la qual es configuren cursos i comunitats virtuals, tant per a complementar la docència presencial, com per al desenvolupament del treball col·laboratiu de la comunitat universitària

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

Fórmula: (Nombre de sol·licituds resoltes en un termini de 2 dies laborables 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

Disminuir el nombre d'incidències relatives al correcte funcionament dels llocs d'ordinador ubicats en 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 de la UV.

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

Valor: 455 incidències

Meta: Evolució negativa

Desviació: 455 incidències

COMPROMÍS C21

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

Servei associat S21.

Posar recursos de supercomputació i càlcul científic a disposició del personal investigador de la Universitat de València i la Xarxa Espanyola de Supercomputació (RES), amb el fi de facilitar la seua labor investigadora

INDICADOR IND21. Percentatge de sol·licituds resoltes en un termini 2 dies hàbils en matèria de treballs de càlcul científic i supercomputació.

Fórmula: (Nombre de sol·licituds resoltes en termini / 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, quan succeïsquen, 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 la seua confidencialitat, integritat i disponibilitat. A més es dota de la seguretat amb mesures de protecció necessàries, infraestructura i accés als suports d'informació, dispositius, sistemes i llocs de treball TIC de la comunitat universitària d'acord amb la legalitat vigent

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

Desviació: 226 incidències

COMPROMÍS C23

Resoldre en un termini de 5 dies hàbils les sol·licituds de llocs de treball TIC operatius

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 a assegurar la informació.

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

Fórmula: (Nombre de sol·licituds relatives a llocs de treball TIC resoltes en termini / Total de sol·licituds rebudes) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C24

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

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 d'informacions realitzades en el termini de 2 dies relatives a demandes de dades.

Fórmula: (Nombre d'informacions sobre demandes de dades realitzades en termini / Total de demandes de dades rebudes) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C25

Lliurar en un termini màxim de 3 dies hàbils els informes del Datawarehouse sol·licitats depenent del seu abast

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 (Datawarehousing)

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

Fórmula: (Nombre d'informes de datawarehouse realitzats en termini/ Total de sol·licituds d'informes de datawarehouse) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C26

Informar en el termini d'1 dia hàbil del termini de resolució de la disponibilitat dels repositoris d'informació

Servei associat S26.

Prestar suport TIC a la comunitat universitària sobre els següents repositoris d'informació: • Gestor de continguts web de la UV (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 peticions informades en el termini d'1 dia sobre repositoris d'informació.

Fórmula: (Nombre de peticions informades en termini sobre repositoris d'informació / Total de peticions rebudes) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C27

Informar en un termini màxim de 3 dies hàbils sobre la viabilitat de l'allotjament sol·licitat

Servei associat S27.

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

INDICADOR IND27. Percentatge d'informes de viabilitat realitzats en termini sobre allotjament de servidors en CPD.

Fórmula: (Nombre d'informes de viabilitat realitzats en termini / Total de peticions d'allotjament en CPD) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C28

Augmentar el nombre d'enllaços del Portal UV a aplicacions i serveis associats a la vinculació de la persona usuària amb 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'enllaços incorporats en el Portal UV anualment.

Fórmula: Quantificar el nombre d'enllaços incorporats en el Portal UV anualment

Valor: 1 enllaços

Meta: Evolució negativa

Desviació: 1 enllaços

COMPROMÍS C29

Augmentar el nombre de prestacions dels serveis bàsics associats als comptes de les persones usuàries de la UV

Servei associat S29.

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

INDICADOR IND29. Nombre de serveis bàsics incorporats als comptes de les persones usuàries.

Fórmula: Quantificar el nombre de serveis incorporats als comptes de persones usuàries anualment

Valor: 2 serveis

Meta: Evolució positiva

Desviació: 2 serveis