

# **INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2024**

---

**Servei d'Anàlisi i Planificació  
Universitat de València**



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

Indicador	2021	2022	2023	2024
1 Porcentaje de ficheros del SIU y la CRUE validados dentro del plazo.	100 %	100 %	100 %	100 %
2 Porcentaje de actualizaciones en GESCAT realizadas en el plazo de 2 días.	100 %	100 %	100 %	100 %
3 Porcentaje de estudios e informes elaborados respecto a los solicitados por el equipo rectoral.	100 %	100 %	100 %	100 %
4 Días de desviación del plazo establecido para la entrega del Informe de gestión a la Secretaría General.	-4 días*	-6 días*	2 días	-3 días*
5 Porcentaje de modelos de distribución interna de gasto corriente remitidos dentro del plazo.	100 %	100 %	100 %	100 %
6 Porcentaje de documentos elaborados en materia de planificación estratégica institucional respecto al total de documentos solicitados.	100 %	100 %	100 %	100 %
7 Porcentaje de sesiones de formación impartidas para la elaboración de cartas de servicios respecto a las solicitadas.	100 %	n. d.	100 %	n. d.
8 Grado de cumplimiento del plazo de entrega del informe del Buzón SQIF.	5 días*	75 días*	26 días	15 días*
9 Porcentaje de demandas de información oficial atendidas para los organismos oficiales dentro del plazo.	100 %	100 %	100 %	100 %
10 Porcentaje de respuestas de información realizadas a usuarios y usuarias dentro del plazo acordado.	100 %	100 %	100 %	100 %
11 Porcentaje de informes publicados en DW respecto a los solicitados y aprobados.	100 %	100 %	100 %	100 %
12 Días de desviación del plazo de publicación del anuario de datos estadísticos (31 de enero).	42 días*	42 días*	47 días	62 días*
13 Días de desviación del plazo de publicación del Mapa de internacionalización de la UV en la web.	38 días*	0 días*	1 días	2 días*
14 Porcentaje de rankings actualizados en el Observatorio de rankings dentro del plazo.	100 %	100 %	100 %	100 %

\* 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.

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN

### Servicio 1

Proporcionar la información requerida por los sistemas de información oficiales: Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), plataforma de información de la CRUE, etc.

### Compromiso 1

Remitir y validar todos los ficheros requeridos por el SIIU y la CRUE dentro de los plazos establecidos.

### INDICADORES:

#### 1. Porcentaje de ficheros del SIIU y la CRUE validados dentro del plazo.

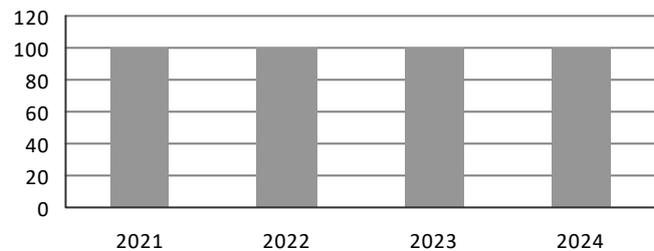
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	37/37	0
2022	100	56/56	0
2023	100	36/36	0
2024	100	36/36	0

Fórmula:  $(\text{Número de ficheros del SIIU y la CRUE validados dentro del plazo} / \text{Número de ficheros del SIIU y la CRUE solicitados}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## SISTEMAS DE INFORMACIÓN

### Servicio 2

Gestionar el catálogo de unidades de la Universitat de València (GESCAT) y el Directorio común de unidades organizativas (DIR3) para proporcionar información sobre la estructura y unidades de la UV.

### Compromiso 2

Actualizar el sistema de información GESCAT dentro del plazo de 2 días hábiles desde la recepción de la modificación.

### INDICADORES:

#### 2. Porcentaje de actualizaciones en GESCAT realizadas en el plazo de 2 días.

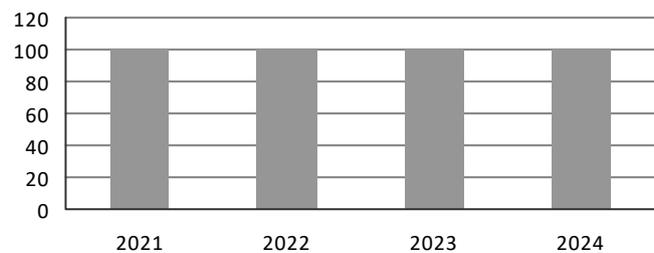
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	8/8	0
2022	100	30/30	0
2023	100	14/14	0
2024	100	8/8	0

Fórmula:  $(\text{Número de actualizaciones en GESCAT realizadas dentro del plazo 2 días} / \text{Número de modificaciones recibidas en GESCAT}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## ESTUDIOS E INFORMES

### Servicio 3

Elaborar los estudios e informes solicitados por el equipo rectoral, dentro de los ámbitos de la enseñanza, la investigación, la transferencia, los recursos humanos, los recursos económicos y físicos, la organización, los rankings y otros.

### Compromiso 3

Elaborar todos los estudios e informes requeridos por el equipo rectoral.

### INDICADORES:

#### 3. Porcentaje de estudios e informes elaborados respecto a los solicitados por el equipo rectoral.

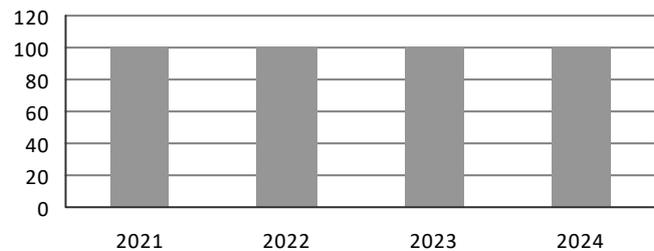
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	8/8	0
2022	100	10/10	0
2023	100	12/12	0
2024	100	6/6	0

Fórmula:  $(\text{Número de estudios e informes elaborados para el equipo rectoral} / \text{Total de estudios e informes solicitados por el equipo rectoral}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## ESTUDIOS E INFORMES

### Servicio 4

Coordinar y elaborar el Informe de gestión de la actividad ordinaria y los principales resultados de la UV que el rector o rectora presenta anualmente al Claustro.

### Compromiso 4

Entregar el Informe de gestión de la actividad ordinaria a la Secretaría General dentro del plazo establecido para la presentación al Claustro.

### INDICADORES:

#### 4. Días de desviación del plazo establecido para la entrega del Informe de gestión a la Secretaría General.

Año	Valor	Fecha límite - f. realización	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	-4	02/07/2021-06/07/2021	-4	Se remitió a Secretaria General más tarde porque estábamos a la espera del apartado 1 "Presentación de la Rectora" por parte del Rectorado
2022	-6	22/06/2022-28/06/2022	-6	Se remitió a Secretaria General más tarde porque estábamos a la espera del apartado 1 "Presentación de la Rectora" por parte del Rectorado
2023	2	21/06/2023-19/06/2023	2	
2024	-3	30/06/2024-03/07/2024	-3	Se demoró porque esperamos por la presentación de la rectora

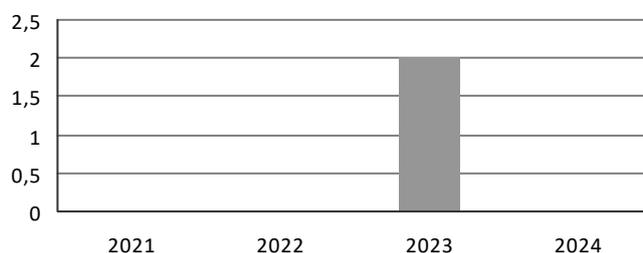
Fórmula: Fecha establecida por la Secretaría General - Fecha de entrega a la Secretaría General

La desviación positiva indica que se ha cumplido el término y la desviación negativa, que se ha superado la fecha límite.

Meta: Antes o igual a la fecha límite

Unidad: días

Evolución del indicador



## MODELOS DE DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS

### Servicio 5

Aplicar los modelos de distribución interna de gasto corriente solicitados por los órganos de gobierno o servicios correspondientes: modelo de distribución de centros, departamentos e institutos, de laboratorios docentes, de manuales bibliográficos y de apoyo a la docencia.

### Compromiso 5

Facilitar los resultados de la aplicación de los modelos de distribución interna de gasto corriente dentro de los plazos establecidos.

### INDICADORES:

#### 5. Porcentaje de modelos de distribución interna de gasto corriente remitidos dentro del plazo.

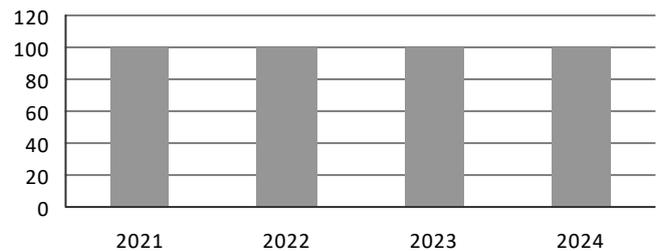
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	6/6	0
2022	100	6/6	0
2023	100	6/6	0
2024	100	5/5	0

Fórmula:  $(\text{Número de modelos de distribución interna de gasto corriente remitidos dentro del plazo} / \text{Total de modelos de distribución interna de gasto corriente solicitados}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## APOYO A LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

### Servicio 6

Proporcionar apoyo técnico a los órganos de gobierno para la elaboración y seguimiento del Plan estratégico de la UV y su despliegue en los planes operativos anuales.

### Compromiso 6

Remitir todos los documentos solicitados en materia de planificación estratégica institucional.

### INDICADORES:

#### 6. Porcentaje de documentos elaborados en materia de planificación estratégica institucional respecto al total de documentos solicitados.

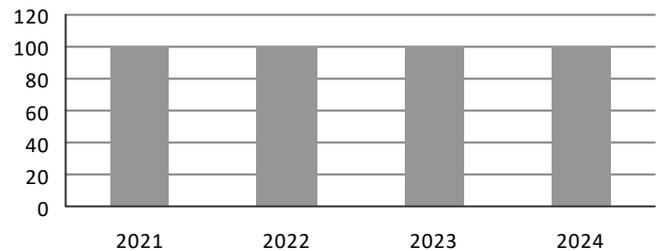
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	100	1/1	0	
2022	100	4/4	0	
2023	100	9/9	0	
2024	100	2/2	0	

Fórmula:  $(\text{Número de documentos elaborados en materia de planificación estratégica institucional} / \text{Número de documentos solicitados}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## APOYO A LA MEJORA DE UNIDADES UNIVERSITARIAS

### Servicio 7

Asesorar a las unidades en el proceso de elaboración de cartas de servicios, realizar el seguimiento anual y publicarlo en el catálogo web de cartas de servicio de la UV.

### Compromiso 7

Garantizar una sesión formativa sobre el proceso de elaboración de cartas de servicios a las unidades que previamente hayan solicitado la colaboración del SAP.

### INDICADORES:

#### 7. Porcentaje de sesiones de formación impartidas para la elaboración de cartas de servicios respecto a las solicitadas.

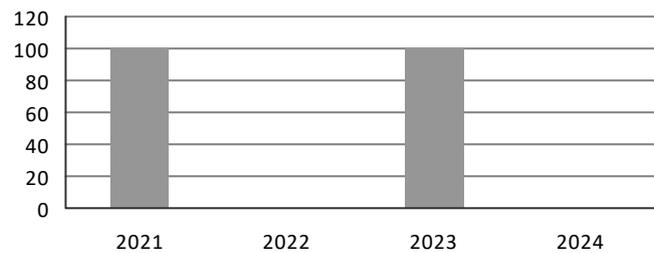
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	100	0/0	0	En 2021 no han solicitado ninguna sesión formativa
2022	n. d.			
2023	100	3/3	0	
2024	n. d.	0/0		

Fórmula:  $(\text{Número de sesiones formativas impartidas para la elaboración de cartas de servicios} / \text{Total de sesiones formativas demandadas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## APOYO A LA MEJORA DE UNIDADES UNIVERSITARIAS

### Servicio 8

Coordinar los informes de seguimiento de la gestión del Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (Buzón SQiF) de las unidades y elaborar el informe anual que se presenta al Consejo de Gobierno.

### Compromiso 8

Emitir el informe de seguimiento del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones de la UV de cada curso académico dentro del primer trimestre del año siguiente.

### INDICADORES:

#### 8. Grado de cumplimiento del plazo de entrega del informe del Buzón SQiF.

Año	Valor	Fecha límite - f. realización	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	5	26/01/2021-21/01/2021	5
2022	75	31/03/2022-15/01/2022	75
2023	26	06/02/2023-11/01/2023	26
2024	15	20/02/2024-05/02/2024	15

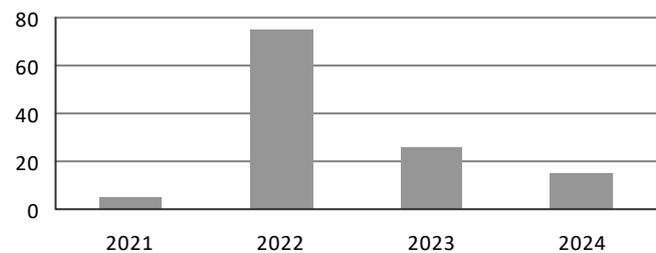
**Fórmula:** Fecha de finalización del plazo de entrega del informe del Buzón SQiF (31 de marzo) - Fecha de entrega del informe del Buzón SQiF

La desviación positiva indica que s'ha complit el termini i la desviación negativa, que s'ha superat la data límit.

**Meta:** Antes o igual a la fecha límite

**Unidad:** días

Evolución del indicador



## PETICIONES DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### Servicio 9

Coordinar y elaborar la respuesta a las demandas de información institucional solicitadas por los organismos oficiales: GVA, Ayuntamiento, rankings y otras instituciones.

### Compromiso 9

Responder a las demandas de información oficial formuladas por los organismos oficiales: GVA, rankings y otras instituciones, dentro del plazo solicitado.

### INDICADORES:

#### 9. Porcentaje de demandas de información oficial atendidas para los organismos oficiales dentro del plazo.

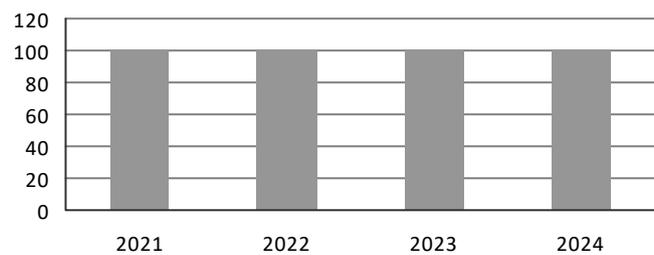
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	9/9	0
2022	100	17/17	0
2023	100	5/5	0
2024	100	6/6	0

Fórmula:  $(\text{Número de solicitudes de información atendidas a los organismos oficiales dentro del plazo} / \text{Número de solicitudes de información de los organismos oficiales recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## PETICIONES DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### Servicio 10

Dar respuesta a las peticiones de información solicitadas por personas usuarias externas e internas a la UV.

### Compromiso 10

Atender las peticiones de información de usuarios y usuarias admitidas a trámite dentro del plazo acordado.

### INDICADORES:

#### 10. Porcentaje de respuestas de información realizadas a usuarios y usuarias dentro del plazo acordado.

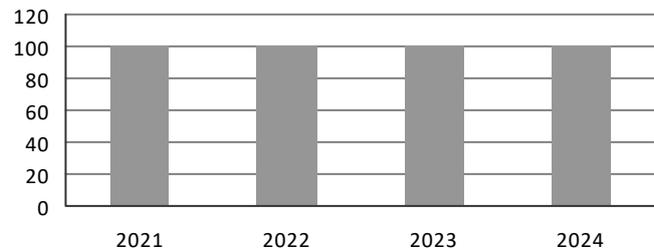
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	60/60	0
2022	100	40/40	0
2023	100	71/71	0
2024	100	50/50	0

Fórmula:  $(\text{Número de peticiones de información realizadas por los usuarios dentro de plazo} / \text{Número total de peticiones solicitadas por los usuarios}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## PROYECTOS DATAWAREHOUSE

### Servicio 11

Incorporar al Datawarehouse (DW) de la UV información estructurada relevante de los diferentes ámbitos, para facilitar la gestión, el análisis de la información y la toma de decisiones.

### Compromiso 11

Publicar en DW todos los informes solicitados por los responsables de la UV una vez estudiado su viabilidad.

### INDICADORES:

#### 11. Porcentaje de informes publicados en DW respecto a los solicitados y aprobados.

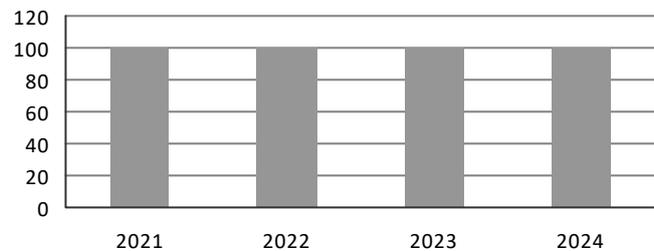
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	384/384	0
2022	100	410/410	0
2023	100	315/315	0
2024	100	293/293	0

Fórmula:  $(\text{Número de informes publicados en DW} / \text{Número total de informes solicitados y aprobados}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## PUBLICACIÓN DE DATOS INSTITUCIONALES EN WEB

### Servicio 12

Elaborar anualmente el anuario de datos estadísticos de la UV y publicarlo en la web del SAP.

### Compromiso 12

Publicar el Anuario de datos estadísticos de la UV antes del 31 de enero de cada anualidad.

### INDICADORES:

#### 12. Días de desviación del plazo de publicación del anuario de datos estadísticos (31 de enero).

Año	Valor	Fecha límite - f. realización	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	42	31/01/2022-20/12/2021	41
2022	42	31/01/2022-20/12/2021	42
2023	47	31/01/2023-15/12/2022	47
2024	62	31/01/2024-30/11/2023	62

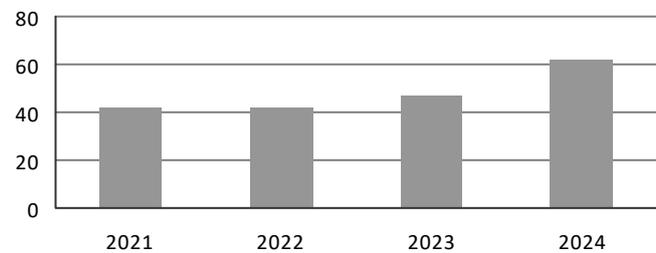
Fórmula: Fecha de finalización del plazo de publicación del Anuario de datos estadísticos (31 de enero) - Fecha de publicación del Anuario de datos estadísticos

La desviación positiva indica que s'ha complit el termini i la desviación negativa, que s'ha superat la data límit.

Meta: Antes o igual a la fecha límite

Unidad: días

Evolución del indicador



## PUBLICACIÓN DE DATOS INSTITUCIONALES EN WEB

### Servicio 13

Actualizar anualmente el Mapa de internacionalización de la UV en la web del SAP.

### Compromiso 13

Actualizar el Mapa de internacionalización de la UV en la web del SAP dentro del primer trimestre de cada anualidad.

### INDICADORES:

#### 13. Días de desviación del plazo de publicación del Mapa de internacionalización de la UV en la web.

Año	Valor	Fecha límite - f. realización	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	38	31/03/2021-21/02/2021	38	
2022	0	31/03/2022-31/03/2022	0	
2023	1	31/03/2023-30/03/2023	1	
2024	2	31/03/2024-29/03/2024	2	

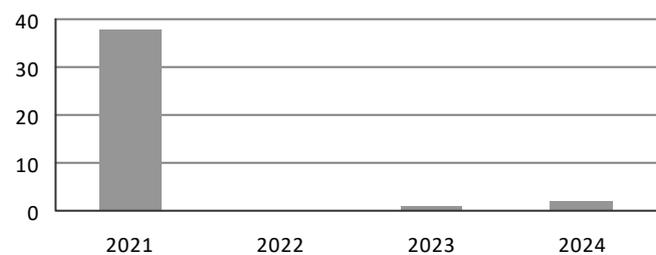
**Fórmula:** Fecha de finalización del plazo de publicación del Mapa de internacionalización en la web (31 de marzo) - Fecha de publicación del Mapa de internacionalización en la web del SAP

La desviación positiva indica que s'ha complert el termini i la desviación negativa, que s'ha superat la data límit.

**Meta:** Antes o igual a la fecha límite

**Unidad:** días

Evolución del indicador



## PUBLICACIÓN DE DATOS INSTITUCIONALES EN WEB

### Servicio 14

Analizar y difundir la posición de la UV en los principales rankings universitarios mediante el Observatorio de rankings publicado en la página web del SAP.

### Compromiso 14

Actualizar todos los rankings del Observatorio de rankings en un plazo máximo de cinco días laborables desde la publicación de su última edición.

### INDICADORES:

#### 14. Porcentaje de rankings actualizados en el Observatorio de rankings dentro del plazo.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	43/43	0
2022	100	33/33	0
2023	100	33/33	0
2024	100	33/33	0

Fórmula:  $(\text{Número de ediciones de rankings actualizadas en el Observatorio de rankings dentro del plazo (cinco días laborables)} / \text{Número de ediciones de rankings del Observatorio de rankings}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador

