INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS
ANY 2024

Servei d'Anàlisi i Planificació

Universitat de València

EVOLUCIÓ DELS INDICADORS DURANT LA VIGÈNCIA DE LA CARTA

	Indicador	2021	2022	2023	2024
1	Percentatge de fitxers del SIIU i la CRUE validats dins del termini.	100 %	100 %	100 %	100 %
2	Percentatge d'actualitzacions en GESCAT realitzades en el termini de 2 dies.	100 %	100 %	100 %	100 %
3	Percentatge d'estudis i informes elaborats respecte als sol·licitats per l'equip rectoral.	100 %	100 %	100 %	100 %
4	Dies de desviació del termini establert per al lliurament de l'Informe de gestió a la Secretaria General.	-4 dies*	-6 dies*	2 dies*	-3 dies*
5	Percentatge de models de distribució interna de despesa corrent remesos dins del termini.	100 %	100 %	100 %	100 %
6	Percentatge de documents elaborats en matèria de planificació estratègica institucional respecte al total de documents sol·licitats.	100 %	100 %	100 %	100 %
7	Percentatge de sessions de formació impartides per a l'elaboració de cartes de serveis respecte a les sol·licitades.	100 %	n. d.	100 %	n. d.
8	Grau de compliment del termini de lliurament de l'informe de la Bústia SQiF.	5 dies*	75 dies*	26 dies*	15 dies*
9	Percentatge de demandes d'informació oficial ateses per als organismes oficials dins del termini.	100 %	100 %	100 %	100 %
10	Percentatge de respostes d'informació realitzades a usuaris i usuàries dins del termini acordat.	100 %	100 %	100 %	100 %
11	Percentatge d' informes publicats en DW respecte dels sol·licitats i aprovats.	100 %	100 %	100 %	100 %
12	Dies de desviació del termini de publicació del Recull de dades estadístiques (31 de gener).	42 dies*	42 dies*	47 dies*	62 dies*
13	Dies de desviació del termini de publicació del Mapa d'internacionalització de la UV en la web.	38 dies*	0 dies*	1 dies*	2 dies*
14	Percentatge de rànquings actualitzats en l'Observatori de rànquings dins del termini.	100 %	100 %	100 %	100 %

* En el cas dels terminis, la desviació positiva indica que s'ha complit el termini i la desviació negativa, que s'ha superat la data límit.

SISTEMES D'INFORMACIÓ

Servei 1

Proporcionar la informació requerida pels sistemes d'informació oficials: Sistema Integrat d'Informació Universitària (SIIU), plataforma d'informació de la CRUE, etc.

Compromís 1

Remetre i validar tots els fitxers requerits pel SIIU i la CRUE dins dels terminis establerts.

INDICADORS:

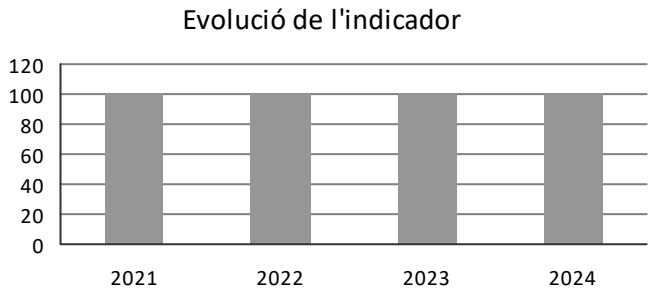
1. Percentatge de fitxers del SIIU i la CRUE validats dins del termini.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	37/37	0	
2022	100	56/56	0	
2023	100	36/36	0	
2024	100	36/36	0	

Fórmula: (Nombre de fitxers del SIIU i la CRUE validats dins del termini / Nombre de fitxers del SIIU i la CRUE sol·licitats) x 100

Meta: 100%

Unitat: %



SISTEMES D'INFORMACIÓ

Servei 2

Gestionar el catàleg d'unitats de la Universitat de València (GESCAT) i el Directori comú d'unitats organitzatives (DIR3) per proporcionar informació sobre l'estructura i unitats de la UV.

Compromís 2

Actualitzar el sistema d'informació GESCAT dins del termini de 2 dies hàbils des de la recepció de la modificació.

INDICADORS:

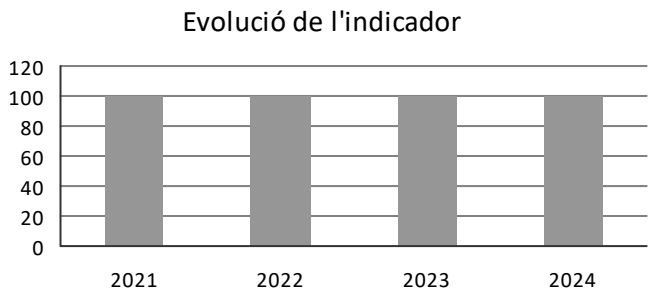
2. Percentatge d'actualitzacions en GESCAT realitzades en el termini de 2 dies.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	8/8	0	
2022	100	30/30	0	
2023	100	14/14	0	
2024	100	8/8	0	

Fórmula: (Nombre d'actualitzacions en GESCAT realitzades dins del termini 2 dies / Nombre de modificacions rebudes en GESCAT) x 100

Meta: 100%

Unitat: %



ESTUDIS I INFORMES

Servei 3

Elaborar els estudis i informes sol·licitats per l'equip rectoral, dins dels àmbits de l'ensenyament, la investigació, la transferència, els recursos humans, els recursos econòmics i físics, l'organització, els rànquings i altres.

Compromís 3

Elaborar tots els estudis i informes requerits per l'equip rectoral.

INDICADORS:

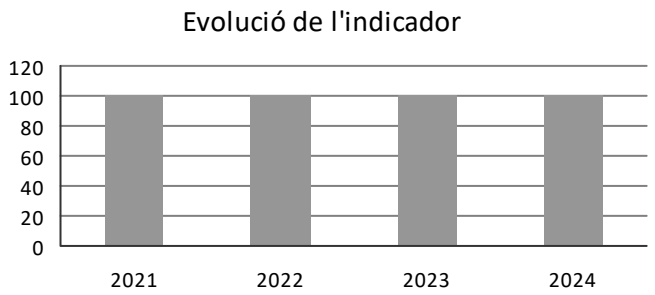
3. Percentatge d'estudis i informes elaborats respecte als sol·licitats per l'equip rectoral.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	8/8	0	
2022	100	10/10	0	
2023	100	12/12	0	
2024	100	6/6	0	

Fórmula: (Nombre d'estudis i informes elaborats per a l'equip rectoral / Total d'estudis i informes sol·licitats per l'equip rectoral) x 100

Meta: 100%

Unitat: %



ESTUDIS I INFORMES

Servei 4

Coordinar i elaborar l'Informe de gestió de l'activitat ordinària i els principals resultats de la UV que el rector o rectora presenta anualment al Claustre.

Compromís 4

Lliurar l'Informe de gestió de l'activitat ordinària a la Secretaria General dins del termini establert per a la presentació al Claustre.

INDICADORS:

4. Dies de desviació del termini establert per al lliurament de l'Informe de gestió a la Secretaria General.

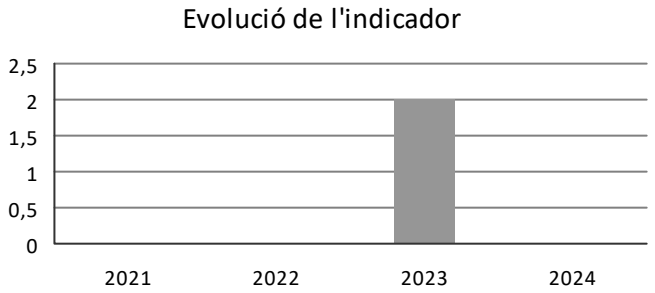
Any	Valor	Data límit - d. realització	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	-4	02/07/2021-06/07/2021	-4	Es va remetre a Secretaria General més tard perquè estàvem a l'espera de l'apartat 1 "Presentació de la Rectora" per part del Rectorat
2022	-6	22/06/2022-28/06/2022	-6	Es va remetre a Secretaria General més tard perquè estàvem a l'espera de l'apartat 1 "Presentació de la Rectora" per part del Rectorat
2023	2	21/06/2023-19/06/2023	2	
2024	-3	30/06/2024-03/07/2024	-3	Se va demorar perquè esperàrem per la presentació de la rectora

Fórmula: Data establerta per la Secretaria General - Data de lliurament a la Secretaria General

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

Meta: Abans o igual a la data límit

Unitat: dies



MODELS DE DISTRIBUCIÓ DE RECURSOS

Servei 5

Aplicar els models de distribució interna de despesa corrent sol·licitats pels òrgans de govern o serveis corresponents: model de distribució de centres, departaments i instituts, de laboratoris docents, de manuals bibliogràfics i de suport a la docència.

Compromís 5

Facilitar els resultats de l'aplicació dels models de distribució interna de despesa corrent dins dels terminis establerts.

INDICADORS:

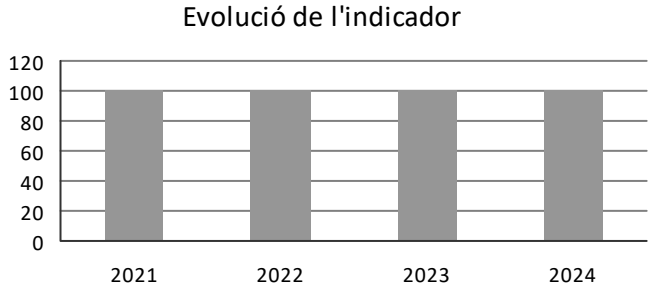
5. Percentatge de models de distribució interna de despesa corrent remesos dins del termini.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	6/6	0	
2022	100	6/6	0	
2023	100	6/6	0	
2024	100	5/5	0	

Fórmula: (Nombre de models de distribució interna de despesa corrent remesos dins del termini / Total de models de distribució interna de despesa corrent sol·licitats) x 100

Meta: 100%

Unitat: %



SUPORT A LA PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA INSTITUCIONAL

Servei 6

Donar suport tècnic als òrgans de govern per a l'elaboració i seguiment del Pla estratègic de la UV i el seu desplegament en els plans operatius anuals.

Compromís 6

Remetre tots els documents sol·licitats en matèria de planificació estratègica institucional.

INDICADORS:

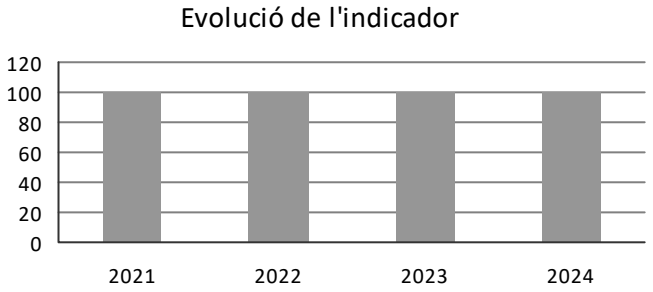
6. Percentatge de documents elaborats en matèria de planificació estratègica institucional respecte al total de documents sol·licitats.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	1/1	0	
2022	100	4/4	0	
2023	100	9/9	0	
2024	100	2/2	0	

Fórmula: (Nombre de documents elaborats en matèria de planificació estratègica institucional / Nombre de documents sol·licitats) x 100

Meta: 100%

Unitat: %



SUPORT A LA MILLORA D'UNITATS UNIVERSITÀRIES

Servei 7

Assessorar a les unitats en el procés d'elaboració de cartes de serveis, realitzar el seguiment anual i publicar-lo al catàleg web de cartes de servei de la UV.

Compromís 7

Garantir una sessió formativa sobre el procés d'elaboració de cartes de serveis a les unitats que prèviament hagen sol·licitat la col·laboració del SAP.

INDICADORS:

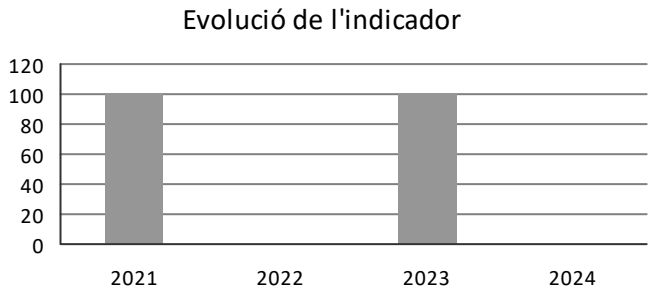
7. Percentatge de sessions de formació impartides per a l'elaboració de cartes de serveis respecte a les sol·licitades.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	0/0	0	En 2021 no han sol·licitat cap sessió formativa
2022	n. d.			
2023	100	3/3	0	
2024	n. d.	0/0		

Fórmula: (Nombre de sessions formatives impartides per a l'elaboració de cartes de serveis / Total de sessions formatives demandades) x 100

Meta: 100%

Unitat: %



SUPORT A LA MILLORA D'UNITATS UNIVERSITÀRIES

Servei 8

Coordinar els informes de seguiment de la gestió de la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions (Bústia SQiF) de les unitats i elaborar l'informe anual que es presenta al Consell de Govern.

Compromís 8

Emetre l'informe de seguiment de la bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la UV de cada curs acadèmic dins del primer trimestre de l'any següent.

INDICADORS:

8. Grau de compliment del termini de lliurament de l'informe de la Bústia SQiF.

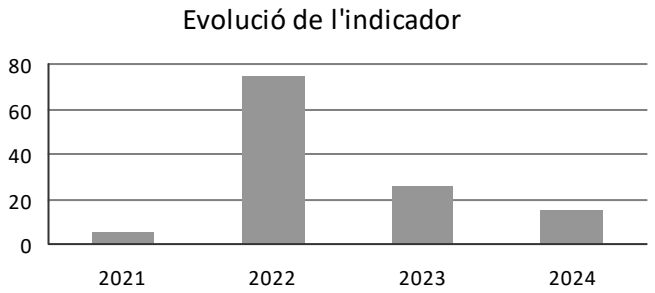
Any	Valor	Data límit - d. realització	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	5	26/01/2021-21/01/2021	5	
2022	75	31/03/2022-15/01/2022	75	
2023	26	06/02/2023-11/01/2023	26	
2024	15	20/02/2024-05/02/2024	15	

Fórmula: Data de finalització del termini de lliurament de l'informe de la Bústia SQiF (31 de març) - Data de lliurament de l'informe de la Bústia SQiF

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

Meta: Abans o igual a la data límit

Unitat: dies



PETICIONS D'INFORMACIÓ INSTITUCIONAL

Servei 9

Coordinar i elaborar la resposta a les demandes d'informació institucional sol·licitades pels organismes oficials: GVA, Ajuntament, rànquings i altres institucions.

Compromís 9

Respondre a les demandes d'informació oficial formulades pels organismes oficials: GVA, rànquings i altres institucions, dins del termini sol·licitat.

INDICADORS:

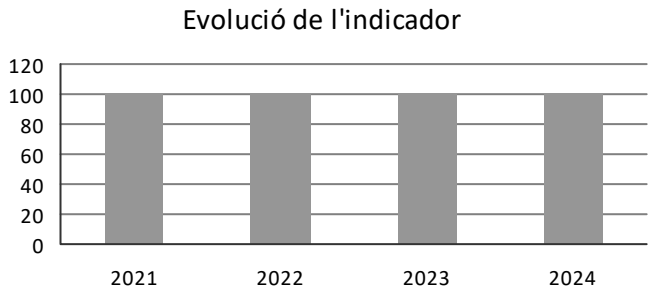
9. Percentatge de demandes d'informació oficial ateses per als organismes oficials dins del termini.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	9/9	0	
2022	100	17/17	0	
2023	100	5/5	0	
2024	100	6/6	0	

Fórmula: (Nombre de sol·licituds d'informació ateses als organismes oficials dins del termini / Nombre de sol·licituds d'informació dels organismes oficials rebudes) x 100

Meta: 100%

Unitat: %



PETICIONS D'INFORMACIÓ INSTITUCIONAL

Servei 10

Donar resposta a les peticions d'informació sol·licitades per persones usuàries externes i internes a la UV.

Compromís 10

Atendre les peticions d'informació d'usuaris i usuàries admeses a tràmit dins del termini acordat.

INDICADORS:

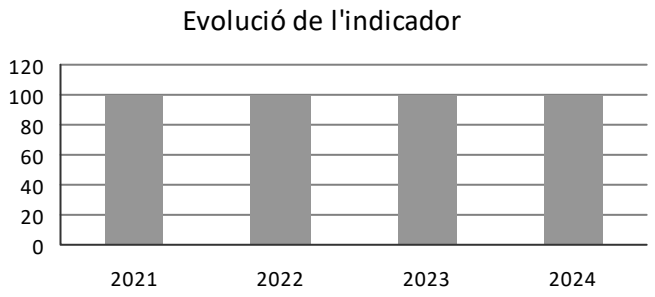
10. Percentatge de respostes d'informació realitzades a usuaris i usuàries dins del termini acordat.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	60/60	0	
2022	100	40/40	0	
2023	100	71/71	0	
2024	100	50/50	0	

Fórmula: (Nombre de peticions d'informació realitzades pels usuaris dins de termini / Nombre total de peticions sol·licitades pels usuaris) x 100

Meta: 100%

Unitat: %



PROJECTES DATAWAREHOUSE

Servei 11

Incorporar al Datawarehouse (DW) de la UV informació estructurada rellevant dels diferents àmbits, per facilitar la gestió, l'anàlisi de la informació i la presa de decisions.

Compromís 11

Publicar en DW tots els informes sol·licitats pels responsables de la UV, una vegada estudiada la seua viabilitat.

INDICADORS:

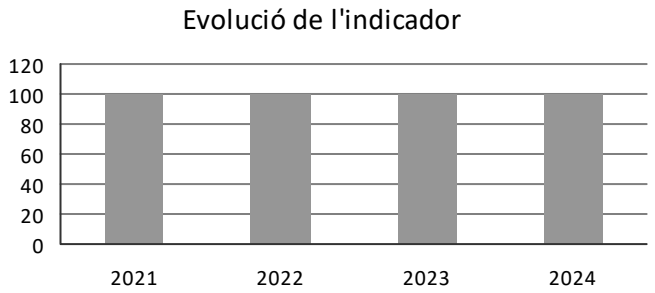
11. Percentatge d' informes publicats en DW respecte dels sol·licitats i aprovats.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	384/384	0	
2022	100	410/410	0	
2023	100	315/315	0	
2024	100	293/293	0	

Fórmula: (Nombre d'informes publicats en DW / Nombre total d'informes sol·licitats i aprovats) x 100

Meta: 100%

Unitat: %



PUBLICACIÓ DE DADES INSTITUCIONALS EN WEB

Servei 12

Elaborar anualment el Recull de dades estadístiques de la UV i publicar-lo en la web del SAP.

Compromís 12

Publicar el Recull de dades estadístiques de la UV abans del 31 de gener de cada anualitat.

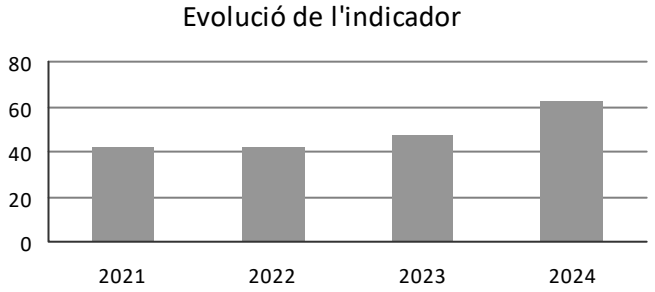
INDICADORS:

12. Dies de desviació del termini de publicació del Recull de dades estadístiques (31 de gener).

Any	Valor	Data límit - d. realització	Desviació	Causa de la desviació 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: Data de finalització del termini de publicació del Recull de dades estadístiques (31 de gener) - Data de publicació del Recull de dades estadístiques

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



Meta: Abans o igual a la data límit

Unitat: dies

PUBLICACIÓ DE DADES INSTITUCIONALS EN WEB

Servei 13
Actualitzar anualment el Mapa d'internacionalització de la UV en la web del SAP.

Compromís 13
Actualitzar el Mapa d'internacionalització de la UV en la web del SAP dins del primer trimestre de cada anualitat.

INDICADORS:

13. Dies de desviació del termini de publicació del Mapa d'internacionalització de la UV en la web.

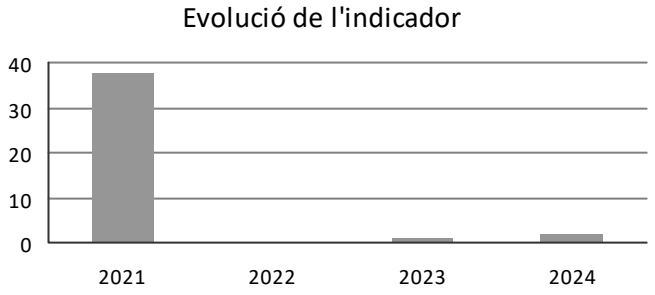
Any	Valor	Data límit - d. realització	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	38	31/03/2021-21/02/2021	38	
2022	0	31/03/2022-31/03/2022	0	
2023	1	31/03/2023-30/03/2023	1	
2024	2	31/03/2024-29/03/2024	2	

Fórmula: Data de finalització del termini de publicació del Mapa d'internacionalització en la web (31 de març) - Data de publicació del Mapa d'internacionalització en la web del SAP

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

Meta: Abans o igual a la data límit (0 o Nre. Positiu)

Unitat: dies



PUBLICACIÓ DE DADES INSTITUCIONALS EN WEB

Servei 14

Analitzar i difondre la posició de la UV en els principals rànquings universitaris mitjançant l'Observatori de rànquings publicat en la pàgina web del SAP.

Compromís 14

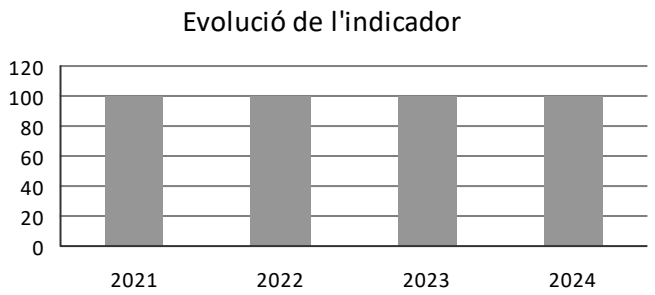
Actualitzar tots els rànquings de l'Observatori de rànquings en un termini màxim de cinc dies laborables des de la publicació de la seua última edició.

INDICADORS:

14. Percentatge de rànquings actualitzats en l'Observatori de rànquings dins del termini.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	43/43	0	
2022	100	33/33	0	
2023	100	33/33	0	
2024	100	33/33	0	

Fórmula: (Nombre d'edicions de rànquings actualitzades en l'Observatori de rànquings dins del termini (cinc dies laborables) / Nombre d'edicions de rànquings de l'Observatori de rànquings) x 100

Meta: 100%

Unitat: %