

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2023

Servei d'Anàlisi i Planificació Universitat de València

COMPROMISO C1

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

Servicio asociado S1. Proporcionar la información requerida por los sistemas de información oficiales: Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), Sistema de Información de las Universidades Valencianas Públicas (SIUVP) y plataforma de información de la CRUE.

INDICADOR IND1. Porcentaje de ficheros del SIIU, el SIUVP y la CRUE validados dentro del plazo.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C2

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

Servicio asociado S2. 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.

INDICADOR IND2. Porcentaje de actualizaciones en GESCAT realizadas en el plazo de 2 días.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C3

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

Servicio asociado S3. Elaborar los estudios e informes solicitados por el equipo rectoral, dentro de los ámbitos de la enseñanza, la investigación y la transferencia, los recursos humanos, los recursos económicos y físicos, la organización, los rankings y otros.

INDICADOR IND3. Porcentaje de estudios e informes elaborados respecto a los solicitados por el equipo rectoral.

Fórmula: (Número de estudios e informes elaborados para el equipo rectoral / Total de estudios e informes solicitados por el equipo rectoral) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C4

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

Servicio asociado S4. Coordinar y elaborar el Informe de gestión de la actividad ordinaria y los principales resultados de la UV que el rector presenta anualmente al Claustro.

INDICADOR IND4. Días de desviación del plazo establecido para la entrega del Informe de gestión a la Secretaría General.

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

Valor: 2 días

Meta: Antes o igual a la fecha límite

Desviación: 2 días

COMPROMISO C5

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

Servicio asociado S5. 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.

INDICADOR IND5. Porcentaje de modelos de distribución interna de gasto corriente remitidos dentro del plazo.

Fórmula: (Número de modelos de distribución interna de gasto corriente remitidos dentro del plazo / Total de modelos de distribución interna de gasto corriente solicitados) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C6

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

Servicio asociado S6. 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.

INDICADOR IND6. Porcentaje de documentos elaborados en materia de planificación estratégica institucional respecto al total de documentos solicitados.

Fórmula: (Número de documentos elaborados en materia de planificación estratégica institucional / Número de documentos solicitados) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C7

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

Servicio asociado S7. 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.

INDICADOR IND7. Porcentaje de sesiones de formación impartidas para la elaboración de cartas de servicios respecto a las solicitadas.

Fórmula: (Número de sesiones formativas impartidas para la elaboración de cartas de servicios / Total de sesiones formativas demandadas) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C8

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.

Servicio asociado S8. 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.

INDICADOR IND8. Grado de cumplimiento del plazo de entrega del informe del Buzón SQiF.

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

Valor: 26 días

Meta: Antes o igual a la fecha límite

Desviación: 26 días

COMPROMISO C9

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

Servicio asociado S9. Coordinar y elaborar la respuesta a las demandas de información institucional solicitadas por los organismos oficiales: GVA, Ayuntamiento, rankings y otras instituciones.

INDICADOR IND9. Porcentaje de demandas de información oficial atendidas para los organismos oficiales dentro del plazo.

Fórmula: (Número de solicitudes de información atendidas a los organismos oficiales dentro del plazo / Número de solicitudes de información de los organismos oficiales recibidas) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C10

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

Servicio asociado S10. Dar respuesta a las peticiones de información solicitadas por personas usuarias externas e internas a la UV.

INDICADOR IND10. Porcentaje de respuestas de información realizadas a usuarios y usuarias dentro del plazo acordado.

Fórmula: (Número de peticiones de información realizadas por los usuarios dentro de plazo / Número total de peticiones solicitadas por los usuarios) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C11

Publicar en DW todos los informes solicitados por los responsables de la UV y aprobados por el SAP respecto a su viabilidad.

Servicio asociado S11. 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.

INDICADOR IND11. Porcentaje de informes publicados en DW respecto a los solicitados y aprobados.

Fórmula: (Número de informes publicados en DW / Número total de informes solicitados y aprobados) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C12

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

Servicio asociado S12. Elaborar anualmente el anuario de datos estadísticos de la UV y publicarlo en la web del SAP.

INDICADOR IND12. Días de desviación del plazo de publicación del anuario de datos estadísticos (31 de enero).

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

Valor: 47 días

Meta: Antes o igual a la fecha límite

Desviación: 47 días

COMPROMISO C13

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

Servicio asociado S13. Actualizar anualmente el Mapa de internacionalización de la UV en la web del SAP.

INDICADOR IND13. Días de desviación del plazo de publicación del Mapa de internacionalización de la UV en la web.

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

Valor: 1 días

Meta: Antes o igual a la fecha límite

Desviación: 1 días

COMPROMISO C14

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

Servicio asociado S14. 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.

INDICADOR IND14. Porcentaje de rankings actualizados en el Observatorio de rankings dentro del plazo.

Fórmula: (Número de ediciones de rankings actualizadas en el Observatorio de rankings dentro del plazo (cinco días laborables) / Número de ediciones de rankings del Observatorio de rankings) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %