

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2023

Servei d'Anàlisi i Planificació Universitat de València

COMPROMÍS C1

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

Servei associat S1. Proporcionar la informació requerida pels sistemes d'informació oficials: Sistema Integrat d'Informació Universitària (SIIU), Sistema d'Informació de les Universitats Valencianes Públiques (SIUVP) i plataforma d'informació de la CRUE.

INDICADOR IND1. Percentatge de fitxers del SIIU, el SIUVP i la CRUE validats dins del termini.

Fórmula: $(\text{Nombre de fitxers del SIIU, el SIUVP i la CRUE validats dins del termini} / \text{Nombre de fitxers del SIIU, el SIUVP i la CRUE sol·licitats}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C2

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

Servei associat S2. 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.

INDICADOR IND2. Percentatge d'actualitzacions en GESCAT realitzades en el termini de 2 dies.

Fórmula: $(\text{Nombre d'actualitzacions en GESCAT realitzades dins del termini 2 dies} / \text{Nombre de modificacions rebudes en GESCAT}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C3

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

Servei associat S3. Elaborar els estudis i informes sol·licitats per l'equip rectoral, dins dels àmbits de l'ensenyament, la investigació i la transferència, els recursos humans, els recursos econòmics i físics, l'organització, els rànquings i altres.

INDICADOR IND3. Percentatge d'estudis i informes elaborats respecte als sol·licitats per l'equip rectoral.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C4

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

Servei associat S4. Coordinar i elaborar l'Informe de gestió de l'activitat ordinària i els principals resultats de la UV que el rector presenta anualment al Claustre.

INDICADOR IND4. Dies de desviació del termini establert per al lliurament de l'Informe de gestió a la Secretaria General.

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

Valor: 2 dies

Meta: Abans o igual a la data límit

Desviació: 2 dies

COMPROMÍS C5

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

Servei associat S5. 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.

INDICADOR IND5. Percentatge de models de distribució interna de despesa corrent remesos dins del termini.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C6

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

Servei associat S6. 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.

INDICADOR IND6. Percentatge de documents elaborats en matèria de planificació estratègica institucional respecte al total de documents sol·licitats.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%
Desviació: 0 %

COMPROMÍS C7

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.

Servei associat S7. 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.

INDICADOR IND7. Percentatge de sessions de formació impartides per a l'elaboració de cartes de serveis respecte a les sol·licitades.

Fórmula: $(\text{Nombre de sessions formatives impartides per a l'elaboració de cartes de serveis} / \text{Total de sessions formatives demandades}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C8

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.

Servei associat S8. 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.

INDICADOR IND8. Grau de compliment del termini de lliurament de l'informe de la Bústia SQiF.

Fórmula: $(\text{Data de finalització del termini de lliurament de l'informe de la Bústia SQiF (31 de març)} - \text{Data de lliurament de l'informe de la Bústia SQiF})$

Valor: 26 dies

Meta: Abans o igual a la data límit

Desviació: 26 dies

COMPROMÍS C9

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

Servei associat S9. Coordinar i elaborar la resposta a les demandes d'informació institucional sol·licitades pels organismes oficials: GVA, Ajuntament, rànkings i altres institucions.

INDICADOR IND9. Percentatge de demandes d'informació oficial ateses per als organismes oficials dins del termini.

Fórmula: $(\text{Nombre de sol·licituds d'informació ateses als organismes oficials dins del termini} / \text{Nombre de sol·licituds d'informació dels organismes oficials rebudes}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C10

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

Servei associat S10. Donar resposta a les peticions d'informació sol·licitades per persones usuàries externes i internes a la UV.

INDICADOR IND10. Percentatge de respostes d'informació realitzades a usuaris i usuàries dins del termini acordat.

Fórmula: $(\text{Nombre de peticions d'informació realitzades pels usuaris dins de termini} / \text{Nombre total de peticions sol·licitades pels usuaris}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C11

Publicar en DW tots els informes sol·licitats pels responsables de la UV i aprovats pel SAP respecte a la seua viabilitat.

Servei associat S11. 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.

INDICADOR IND11. Percentatge d' informes publicats en DW respecte dels sol·licitats i aprovats.

Fórmula: $(\text{Nombre d'informes publicats en DW} / \text{Nombre total d'informes sol·licitats i aprovats}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C12

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

Servei associat S12. Elaborar anualment el Recull de dades estadístiques de la UV i publicar-lo en la web del SAP.

INDICADOR IND12. Dies de desviació del termini de publicació del Recull de dades estadístiques (31 de gener).

Fórmula: $\text{Data de finalització del termini de publicació del Recull de dades estadístiques (31 de gener)} - \text{Data de publicació del Recull de dades estadístiques}$

Valor: 47 dies

Meta: Abans o igual a la data límit

Desviació: 47 dies

COMPROMÍS C13

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

Servei associat S13. Actualitzar anualment el Mapa d'internacionalització de la UV en la web del

SAP.

INDICADOR IND13. Dies de desviació del termini de publicació del Mapa d'internacionalització de la UV en la web.

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

Valor: 1 dies

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

Desviació: 1 dies

COMPROMÍS C14

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.

Servei associat S14. 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.

INDICADOR IND14. Percentatge de rànquings actualitzats en l'Observatori de rànquings dins del termini.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %