

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2023

**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, el SIUVP y la CRUE validados dentro del plazo.	100 %	100 %	100 %	
2 Porcentaje de actualizaciones en GESCAT realizadas en el plazo de 2 días.	100 %	100 %	100 %	
3 Porcentaje de estudios e informes elaborados respecto a los solicitados por el equipo rectoral.	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	
5 Porcentaje de modelos de distribución interna de gasto corriente remitidos dentro del plazo.	100 %	100 %	100 %	
6 Porcentaje de documentos elaborados en materia de planificación estratégica institucional respecto al total de documentos solicitados.	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 %	
8 Grado de cumplimiento del plazo de entrega del informe del Buzón SQiF.	5 días*	75 días*	26 días	
9 Porcentaje de demandas de información oficial atendidas para los organismos oficiales dentro del plazo.	100 %	100 %	100 %	
10 Porcentaje de respuestas de información realizadas a usuarios y usuarias dentro del plazo acordado.	100 %	100 %	100 %	
11 Porcentaje de informes publicados en DW respecto a los solicitados y aprobados.	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	
13 Días de desviación del plazo de publicación del Mapa de internacionalización de la UV en la web.	38 días*	0 días*	1 día	
14 Porcentaje de rankings actualizados en el Observatorio de rankings dentro del plazo.	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), Sistema de Información de las Universidades Valencianas Públicas (SIUVP) y plataforma de información de la CRUE.

Compromiso 1

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

INDICADORES:

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

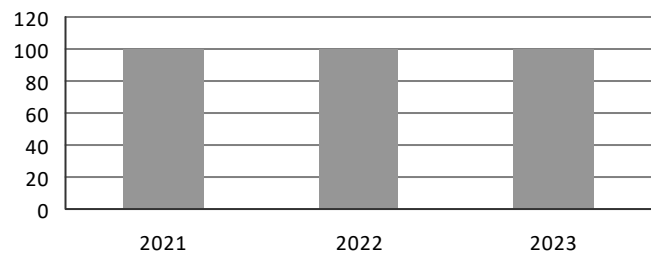
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	37/37	0
2022	100	56/56	0
2023	100	36/36	0

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

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 desde la recepción de la modificación.

INDICADORES:

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

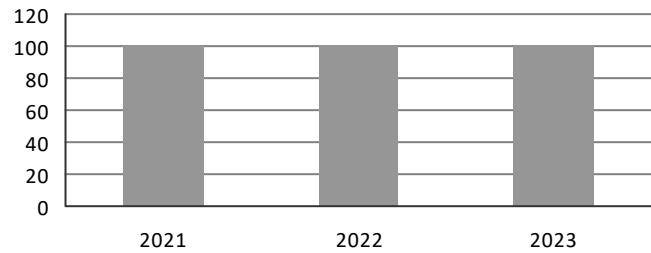
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	8/8	0
2022	100	30/30	0
2023	100	14/14	0

Fórmula: (Número de actualizaciones en GESCAT realizadas dentro del plazo 2 días / Número de modificaciones recibidas en GESCAT) x 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 y 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.

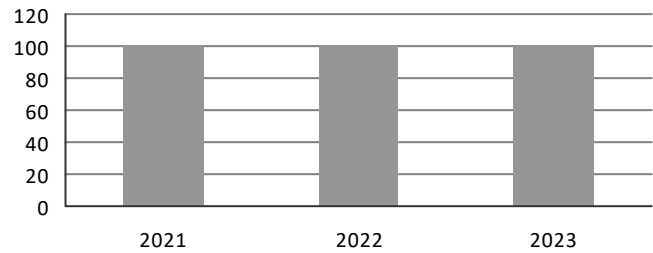
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	8/8	0
2022	100	10/10	0
2023	100	12/12	0

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 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	

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

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



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.

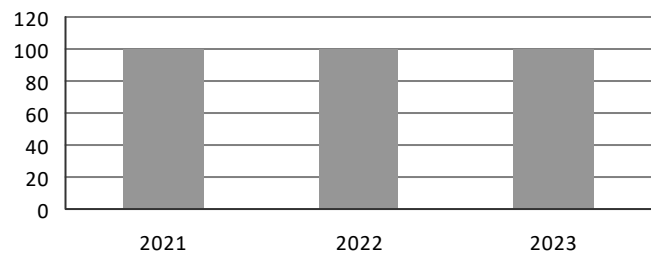
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	6/6	0
2022	100	6/6	0
2023	100	6/6	0

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

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.

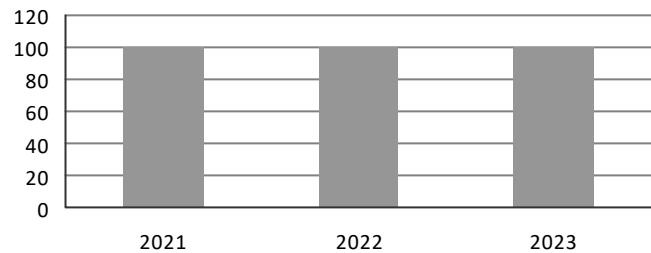
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	100	1/1	0	
2022	100	4/4	0	
2023	100	9/9	0	

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

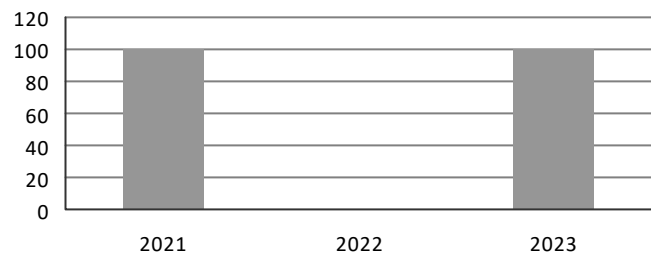
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	100	0/0	0	En 2021 no han solicitado ninguna sesión formativa
2022	n. d.			
2023	100	3/3	0	

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

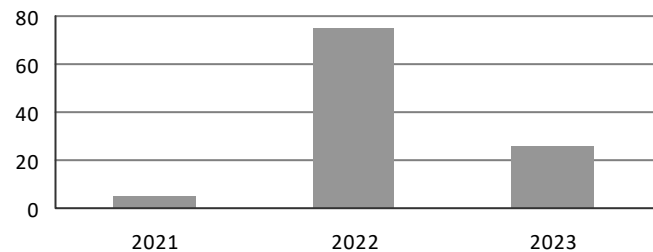
Fórmula: Fecha de finalización del plazo de entrega del informe del Buzón SQiF (31 de marzo) - Fecha de entrega del informe del Buzón SQiF

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.

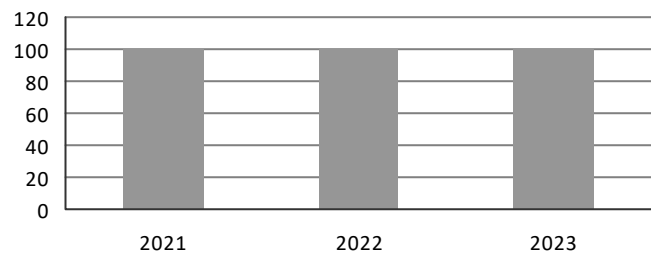
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2021	100	9/9	0	
2022	100	17/17	0	
2023	100	5/5	0	

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

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.

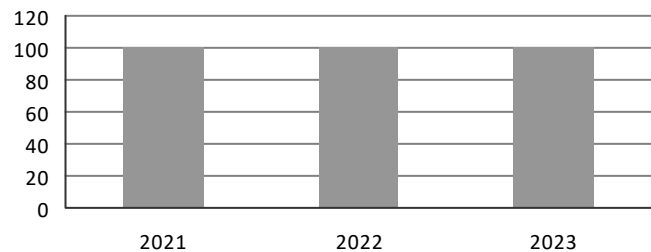
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	60/60	0
2022	100	40/40	0
2023	100	71/71	0

Fórmula: (Número de peticiones de información realizadas por los usuarios dentro de plazo / Número total de peticiones solicitadas por los usuarios) x 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 y aprobados por el SAP respecto a su viabilidad.

INDICADORES:

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

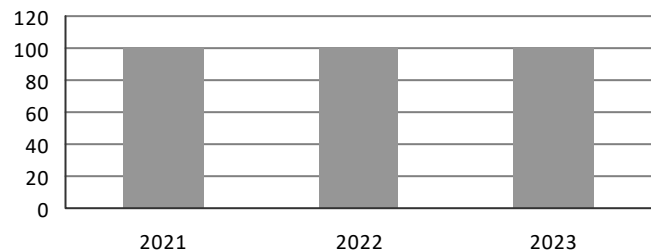
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	384/384	0
2022	100	410/410	0
2023	100	315/315	0

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	

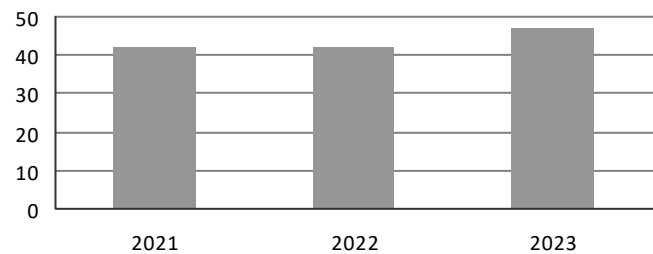
Fórmula: Fecha de finalización del plazo de publicación del Anuario de datos estadísticos (31 de enero) - Fecha de publicación del Anuario de datos estadísticos

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	

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 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 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	34/34	0

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador

