

# **INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2018**

---

**Servei d'Anàlisi i Planificació (SAP)  
Universitat de València**



## EVOLUCIÓ DELS INDICADORS DURANT LA VIGÈNCIA DE LA CARTA

Indicador	2017	2018	2019	2020
1. Percentatge de fitxers del SIIU, el SIUVP i la CRUE validats dins del termini.	100 %	100 %		
2. Percentatge d'indicadors actualitzats en el Sistema d'Indicadors Estratègics amb l'últim valor disponible a 31 de desembre.	100 %	100 %		
3. Percentatge de rànquings actualitzats en l'Observatori de rànquings dins del termini.	100 %	100 %		
4. Percentatge d'estudis i informes elaborats respecte als sol·licitats per l'equip rectoral.	100 %	100 %		
5. Dies de desviació del termini establert per al lliurament de l'Informe de gestió a la Secretaria General.	0 dies*	0 dies*		
6. Percentatge de models de distribució interna de despesa corrent remesos dins del termini.	100 %	100 %		
7. Percentatge de documents elaborats en matèria de planificació estratègica institucional respecte al total de documents sol·licitats.	100 %	100 %		
8. Percentatge de sessions de formació impartides per a l'elaboració de cartes de serveis respecte a les demandades.	100 %	100 %		
9. Grau de compliment del termini de lliurament de l'informe de la Bústia SQiF.	1 dies*	0 dies*		
10. Dies de desviació del termini de publicació del Recull de dades estadístiques (31 de gener).	21 dies*	41 dies*		
11. Percentatge de demandes d'estadística oficial ateses dins del termini.	100 %	100 %		
12. Dies de desviació del termini de publicació del Mapa d'internacionalització de la UV en la web.	-76 dies*	-25 dies*		

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

## INFORMACIÓ ESTRATÈGICA INSTITUCIONAL

### Servei 1

Proporcionar la informació requerida pels sistemes d'informació oficials: Sistema Integrat d'Informació Universitària (SIIU) del Ministeri d'Educació, Cultura i Esport, Sistema d'Informació de les Universitats Valencianes Públiques (SIUVP) i plataforma d'informació de la CRUE.

### Compromís 1

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

### INDICADORS:

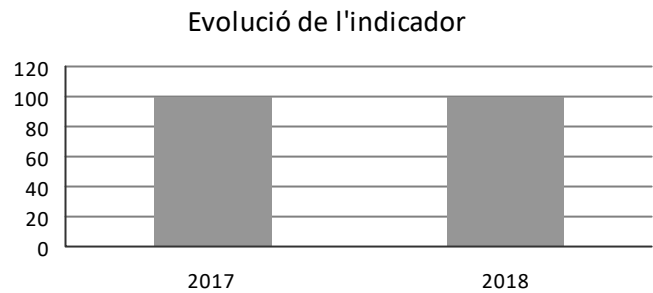
#### 1. Percentatge de fitxers del SIIU, el SIUVP i la CRUE validats dins del termini.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	100	40/40	0	
2018	100	43/43	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %



## INFORMACIÓ ESTRATÈGICA INSTITUCIONAL

### Servei 2

Coordinar i mantenir el Sistema d'Indicadors Estratègics de la UV per mesurar el desenvolupament de la planificació estratègica.

### Compromís 2

Mantenir actualitzat el Sistema d'Indicadors Estratègics amb l'últim valor disponible a 31 de desembre.

### INDICADORS:

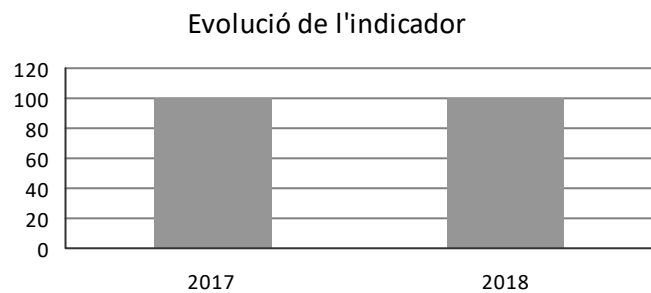
#### 2. Percentatge d'indicadors actualitzats en el Sistema d'Indicadors Estratègics amb l'últim valor disponible a 31 de desembre.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	100	113/113	0	
2018	100	113/113	0	

Fórmula:  $(\text{Nombre d'indicadors actualitzats al Sistema d'Indicadors Estratègics amb l'últim valor disponible a 31 de desembre} / \text{Nombre total d'indicadors del Sistema d'Indicadors Estratègics}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



## INFORMACIÓ ESTRATÈGICA INSTITUCIONAL

### Servei 3

Analitzar i difondre la posició de la UV en els principals rànquings universitaris mitjançant l'Observatori de rànquings que es publica en la pàgina web del SAP (<http://www.uv.es/sap>).

### Compromís 3

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

### INDICADORS:

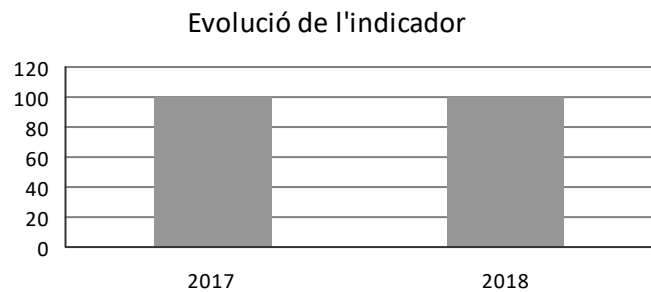
#### 3. Percentatge de rànquings actualitzats en l'Observatori de rànquings dins del termini.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	100	26/26	0	
2018	100	36/36	0	

Fórmula:  $(\text{Nombre d'edicions de rànquings actualitzades en l'Observatori de rànquings dins del termini (set dies laborables)} / \text{Nombre d'edicions de rànquings de l'Observatori de rànquings}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



## ESTUDIS I INFORMES

### Servei 4

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, l'organització, els rànquings i altres.

### Compromís 4

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

### INDICADORS:

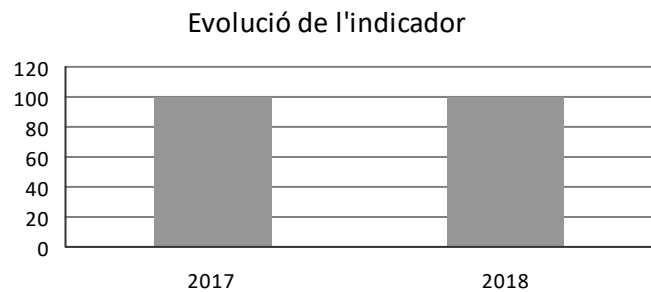
#### 4. Percentatge d'estudis i informes elaborats respecte als sol·licitats per l'equip rectoral.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	100	12/12	0	
2018	100	10/10	0	

Fórmula:  $(\text{Nombre d'estudis i informes elaborats per a l'equip rectoral} / \text{Total d'estudis i informes sol·licitats per l'equip rectoral}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



## ESTUDIS I INFORMES

### Servei 5

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.

### Compromís 5

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

### INDICADORS:

#### 5. 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
2017	0	16/6/2017-16/6/2017	0	
2018	0	21/6/2018-21/6/2018	0	

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

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

Meta:  $\geq 0$

Unitat: dies



## MODELS DE FINANÇAMENT I DE DISTRIBUCIÓ DE RECURSOS

### Servei 6

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 6

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

### INDICADORS:

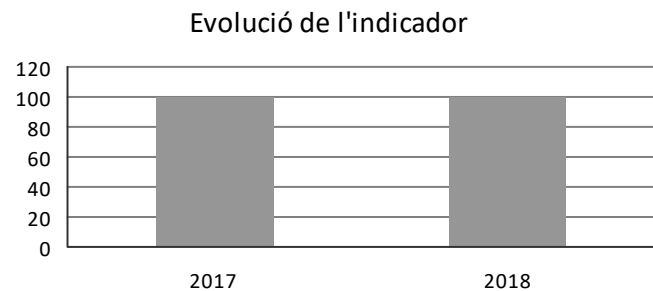
#### 6. Percentatge de models de distribució interna de despesa corrent remesos dins del termini.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	100	5/5	0	
2018	100	5/5	0	

Fórmula:  $(\text{Nombre de models de distribució interna de despesa corrent remesos dins del termini} / \text{Total de models de distribució interna de despesa corrent sol·licitats}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %





## SUPORT A LA PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA INSTITUCIONAL

### Servei 7

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 7

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

### INDICADORS:

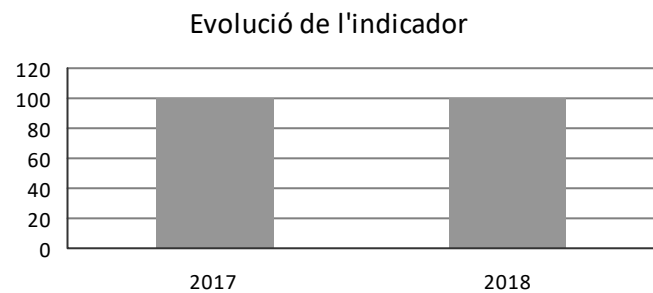
#### 7. Percentatge de documents elaborats en matèria de planificació estratègica institucional respecte al total de documents sol·licitats.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	100	3/3	0	
2018	100	0/0	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 8

Assessorar en el procés d'elaboració de mapes de processos i cartes de serveis, així com en la implantació d'altres eines de gestió per a fomentar la millora de les unitats organitzatives de la UV.

### Compromís 8

Garantir una sessió formativa sobre el procés d'elaboració de cartes de serveis als membres de les comissions de redacció constituïdes que prèviament hagen sol·licitat la col·laboració del SAP.

### INDICADORS:

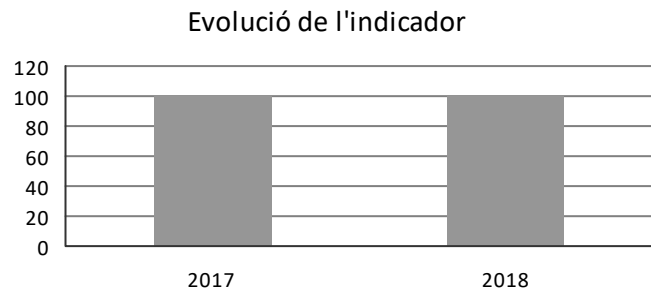
#### 8. Percentatge de sessions de formació impartides per a l'elaboració de cartes de serveis respecte a les demandades.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	100	27/27	0	
2018	100	4/4	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 9

Realitzar el seguiment i l'anàlisi dels indicadors de la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la UV i elaborar l'informe que el vicerector presenta al Consell de Govern dins del primer trimestre de cada any.

### Compromís 9

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:

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

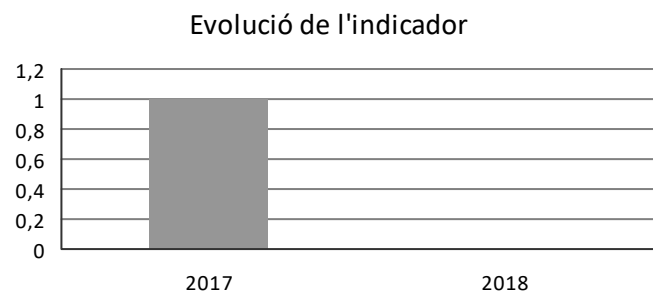
Any	Valor	Data límit - d. realització	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	1	21/2/2017-20/2/2017	1	
2018	0	23/1/2018-23/1/2018	0	

**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 complert el termini i la desviació negativa, que s'ha superat la data límit.

Meta:  $\geq 0$

Unitat: dies



## ELABORACIÓ D'ESTADÍSTICA OFICIAL

### Servei 10

Elaborar anualment el Recull de dades estadístiques de la UV i publicar-lo en la web del SAP (<http://www.uv.es/reculldedades>).

### Compromís 10

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

### INDICADORS:

#### 10. 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
<b>2017</b>	21	31/1/2017-10/1/2017	21	
<b>2018</b>	41	31/1/2018-21/12/2017	40	

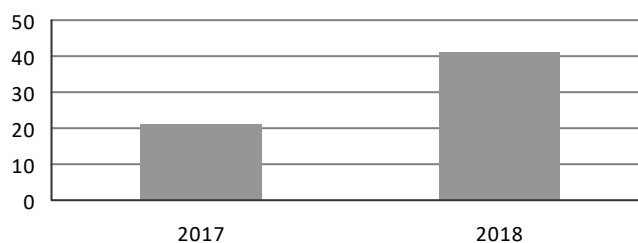
Fórmula: Data de finalització del termini de publicació del Recull de dades estadístiques (31 de gener) – Data de publicació del Recull de dades estadístiques

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

Meta:  $\geq 1$

Unitat: dies

Evolució de l'indicador



## ELABORACIÓ D'ESTADÍSTICA OFICIAL

### Servei 11

Coordinar i elaborar la resposta a les demandes d'estadística oficial de la UV formulades per: GVA, CRUE, rànquings i altres institucions.

### Compromís 11

Respondre a totes les demandes d'estadística oficial de la UV formulades per la GVA, CRUE, rànquings i altres institucions, dins del termini sol·licitat.

### INDICADORS:

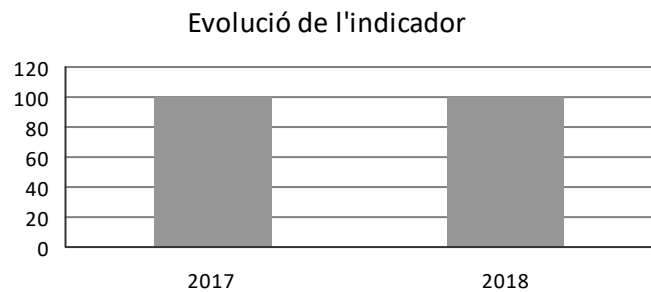
#### 11. Percentatge de demandes d'estadística oficial ateses dins del termini.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	100	34/34	0	
2018	100	54/54	0	

Fórmula:  $\left( \frac{\text{Nombre de sol·licituds d'estadística oficial ateses dins del termini}}{\text{Nombre de sol·licituds d'estadística oficial rebudes}} \right) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



## ELABORACIÓ D'ESTADÍSTICA OFICIAL

### Servei 12

Actualitzar anualment el Mapa d'internacionalització de la UV en la web del SAP (<http://www.uv.es/sap>).

### Compromís 12

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

### INDICADORS:

#### 12. 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
2017	-76	31/3/2017-15/6/2017	-76	Excés temporal de treball.
2018	-25	31/3/2018-25/4/2018	-25	Canvi del format, de Flash a Javascript.

**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 complert el termini i la desviació negativa, que s'ha superat la data límit.

Meta:  $\geq 0$

Unitat: dies

