Derechos y deberes

Derechos de las personas usuarias

Los usuarios y las usuarias de los servicios que presta el SAP tienen los derechos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y especialmente los derechos a:

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir un tratamiento no discriminatorio y una atención adaptada a sus condiciones personales, de acuerdo con los recursos disponibles.
- Conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos que les afecten.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes que hayan cursado.
- Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Valenciana, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.
- Acceder a la información pública en los términos previstos en la legislación vigente.
- Presentar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estimen oportunas en relación con los servicios prestados por el SAP en los que sean parte interesada, por las vías establecidas.
- Cualquier otro derecho que se derive de la legislación vigente.

Deberes de las personas usuarias

- Tratar al personal del SAP con respeto y deferencia.
- Presentar la documentación requerida dentro del plazo previsto.
- Citar al Servei d'Anàlisi i Planificació de la UV como fuente en cualquier documento que utilice información elaborada por el SAP.
- Cualquier otro deber que se derive de la legislación vigente.

Vigencia

Esta Carta de Servicios es una versión reducida del texto original. La versión íntegra pueden encontrarla en:

http://www.uv.es/sap

La Carta de Servicios del SAP permanecerá vigente hasta el 1 de enero de 2025.

Localización y horarios de atención

Contacto

Dirección:	Servei d'Anàlisi i Planificació Av. Blasco Ibáñez, 13 Nivel 2 46010 València
Teléfono:	96 386 42 04
Correo electrónico:	sap@uv.es
Web:	http://www.uv.es/sap

Atención Personal

En las dependencias del SAP de 9 a 14 h de lunes a viernes.

Cómo llegar

Metro:	Línea 3 (Facultats)
Autobuses:	Líneas 12, 30, 31, 70, 71, 79, 80, 81
Valenbisi:	Estación 85: Blasco Ibáñez – Jaume Roig (junto a la entrada del edificio del Rectorat)

Formas de participación y colaboración

Para colaborar en la mejora de los servicios se pueden utilizar las siguientes vías:

Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones:

http://www.uv.es/bustia
Compromiso de contestar antes de 30 días.

Encuestas del SAP vía web:

http://www.uv.es/reculldedades

VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Análisis y Planificación

VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Misión

El Servei d'Anàlisi i Planificació es un servicio general de la Universitat de València (UV) que tiene como misión coordinar la estadística oficial y proporcionar y analizar la información necesaria para la toma de decisiones de los órganos de gobierno mediante los informes pertinentes. Da soporte técnico a la planificación estratégica institucional y a los planes de actuación orientados a la mejora continua de la UV y de sus unidades de gestión.

Servicios prestados

Sistemas de información

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.

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.

Estudios e informes

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.

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

Modelos de distribución de recursos

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.

Soporte a la planificación estratégica institucional

S6. Dar soporte 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.

Soporte a la mejora de unidades universitarias

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.

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.

Peticiones de información institucional

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

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

Proyectos Datawarehouse

S11. Incorporar al Datawarehouse (DW) de la UV información estructurada relevante de diferentes ámbitos para facilitar la gestión, el análisis de la información y la toma de decisiones.

Publicación de datos institucionales en web

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

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

S14. Analizar y difundir la posición de la UV en los principales rankings universitarios a través del Observatorio de Rankings publicado en la página web del SAP.

Compromisos

Sistemas de información

C1. Remitir y validar todos los ficheros requeridos por el SIIU, el SIUVP y la CRUE dentro de los plazos establecidos.

C2. Actualizar el sistema de información GESCAT, dentro del plazo de 2 días desde la recepción de la modificación.

Estudios e informes

C3. Elaborar todos los estudios e informes requeridos por el equipo rectoral.

C4. Entregar el Informe de gestión de la actividad ordinaria a la Secretaría General dentro del plazo establecido para la presentación al claustro.

Modelos de distribución de recursos

C5. Facilitar los resultados de la aplicación de los modelos de distribución interna de gasto corriente dentro de los plazos establecidos.

Soporte a la planificación estratégica institucional

C6. Remitir todos los documentos solicitados en materia de planificación estratégica institucional.

Soporte a la mejora de unidades universitarias

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

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.

Peticiones de información institucional

C9. Responder a las demandas de información oficial formuladas por los organismos oficiales: GVA, rankings y otras instituciones, dentro del plazo solicitado.

C10. Atender las peticiones de información de usuarios y usuarias admitidas a trámite dentro del plazo acordado.

Proyectos Datawarehouse

C11. Publicar en DW los informes solicitados por los responsables de la UV i aprobados por el SAP respecto a su viabilidad.

Publicación de datos institucionales en web

C12. Publicar el Anuario de datos estadísticos de la UV antes del 31 de enero de cada anualidad.

C13. Actualizar el Mapa de internacionalización de la UV en la web del SAP dentro del primer trimestre de cada anualidad.

C14. Actualizar todos los rankings del Observatorio de rankings en un plazo máximo de cinco días laborables desde la publicación de su última edición.

Indicadores

1. Porcentaje de ficheros del SIIU, el SIUVP y la CRUE validados dentro del plazo.
2. Porcentaje de actualizaciones en GESCAT realizadas en el plazo de 2 días.
3. Porcentaje de estudios e informes elaborados respecto a los solicitados por el equipo rectoral.
4. Días de desviación del plazo establecido para la entrega del Informe de gestión a la Secretaría General.
5. Porcentaje de modelos de distribución interna de gasto corriente remitidos dentro del plazo.
6. Porcentaje de documentos elaborados en materia de planificación estratégica institucional respecto al total de documentos solicitados.
7. Porcentaje de sesiones de formación impartidas para la elaboración de cartas de servicios respecto a las solicitadas.
8. Grado de cumplimiento del plazo de entrega del informe del Buzón SQyF.
9. Porcentaje de demandas de información oficial atendidas a los organismos oficiales dentro del plazo.
10. Porcentaje de respuestas de información realizadas a personas usuarias dentro del plazo acordado.
11. Porcentaje de informes publicados en DW respecto de los solicitados i aprobados.
12. Días de desviación del plazo de publicación del anuario de datos estadísticos de la UV
13. Días de desviación del plazo de publicación del Mapa de internacionalización de la UV en la web.
14. Porcentaje de rankings actualizados en el Observatorio de rankings dentro del plazo.