

Drets i deures

Drets de les persones usuàries

Els usuaris i les usuàries dels serveis que presta el SAP tenen els drets reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i especialment els drets a:

- Ser tractats amb respecte i deferència.
- Rebre un tractament no discriminatori i una atenció adaptada a les seues condicions personals, d'acord amb els recursos disponibles.
- Conèixer la identitat dels responsables i del personal que tramita els procediments que els afecten.
- Conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació de les sol·licituds que hagen cursat.
- Utilitzar les llengües oficials al territori de la Comunitat Valenciana, d'acord amb el que es preveu en l'ordenament jurídic.
- Accedir a la informació pública en els termes previstos en la legislació vigent.
- Presentar els suggeriments, queixes i felicitacions que estimen oportuns en relació amb els serveis prestats pel SAP en els quals siguen part interessada, per les vies establertes.
- Qualsevol altre dret que es derive de la legislació vigent.

Deures de les persones usuàries

- Tractar el personal del SAP amb respecte i deferència.
- Presentar la documentació requerida dins del termini previst.
- Citar el Servei d'Anàlisi i Planificació de la UV com a font en qualsevol document que utilitze informació elaborada pel SAP.
- Qualsevol altre deure que es derive de la legislació vigent.

Vigència

Aquesta Carta de Serveis és una versió reduïda del text original. La versió íntegra podeu trobar-la en:

<http://www.uv.es/sap>.

La Carta de Serveis del SAP romandrà vigent fins l'1 de gener de 2025..

Localització i horaris d'atenció

Contacte

Direcció: Servei d'Anàlisi i Planificació
Av. Blasco Ibáñez, 13 Nivell 2
46010 València

Telèfon: 96 386 42 04

Adreça electrònica: sap@uv.es

Web: <http://www.uv.es/sap>

Atenció Personal

A les dependències del SAP de 9 a 14 h de dilluns a divendres.

Com arribar

Metro: Línia 3 (Facultats)

Autobusos: Línies 12, 30, 31, 70, 71, 79, 80, 81

Valenbisi: Estació 85: Blasco Ibáñez – Jaume Roig
(a l'entrada de l'edifici de Rectorat)

Formes de participació i col·laboració

Per col·laborar en la millora dels serveis es poden utilitzar les vies següents:

Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions:

<http://www.uv.es/bustia>

Compromís de contestar abans de 30 dies.

Enquestes del SAP via web:

<http://www.uv.es/reculldedades>



CARTA DE SERVEIS

Servei d'Anàlisi i Planificació



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Missió

El Servei d'Anàlisi i Planificació és un servei general de la Universitat de València (UV) que té com a missió coordinar l'estadística oficial i proporcionar i analitzar la informació necessària per a la presa de decisions dels òrgans de govern mitjançant els informes pertinents. Dóna suport tècnic a la planificació estratègica institucional i als plans d'actuació orientats a la millora continua de la UV i de les seues unitats de gestió.

Serveis prestats

Sistemes d'informació

- 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.
- 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.

Estudis i informes

- 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.
- S4.** Coordinar i elaborar l'informe de gestió de l'activitat ordinària i els principals resultats de la UV que es presenta anualment al Claustre.

Models de distribució de recursos

- 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.

Suport a la planificació estratègica institucional

- 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.

Suport a la millora d'unitats universitàries

- S7.** Assessorar 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.
- S8.** Coordinar els informes de seguiment de la gestió de la Bústia de Suggestions, Queixes i Felicitacions (Bústia SQIF) de les unitats i elaborar l'informe anual que es presenta al Consell de Govern.

Peticions d'informació institucional

- S9.** Coordinar i elaborar la resposta a les demandes d'informació institucional sol·licitades pels organismes oficials: GVA, Ajuntament, rànquings i altres institucions.
- S10.** Donar resposta a les peticions d'informació sol·licitades per persones usuàries externes i internes a la UV.

Projectes Datawarehouse

- 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.

Publicació de dades institucionals en web

- S12.** Elaborar anualment el Recull de dades estadístiques de la UV i publicar-lo en el web del SAP.
- S13.** Actualitzar anualment el mapa d'internacionalització de la UV en el web del SAP.
- 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.

Compromisos

Sistemes d'informació

- C1.** Remetre i validar tots els fitxers requerits pel SIIU, el SIUVP i la CRUE dins dels terminis establerts.
- C2.** Actualitzar el sistema d'informació GESCAT, dins del termini de 2 dies des de la recepció de la modificació.

Estudis i informes

- C3.** Elaborar tots els estudis i informes requerits per l'equip rectoral.
- C4.** Lliurar l'Informe de gestió de l'activitat ordinària a la Secretaria General dins del termini establert per a la presentació al Claustre.

Models de distribució de recursos

- C5.** Facilitar els resultats de l'aplicació dels models de distribució interna de despesa corrent dins dels terminis establerts

Suport a la planificació estratègica institucional

- C6.** Remetre tots els documents sol·licitats en matèria de planificació estratègica institucional.

Suport a la millora d'unitats universitàries

- 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.
- C8.** Emetre l'informe de seguiment de la Bústia de Suggestions, Queixes i Felicitacions de la UV de cada curs acadèmic dins del primer trimestre de l'any següent.

Peticions d'informació institucional

- C9.** Respondre a les demandes d'informació oficial formulades pels organismes oficials: GVA, rànquings i altres institucions, dins del termini sol·licitat.
- C10.** Atendre les peticions d'informació d'usuaris i usuàries admeses a tràmit dins del termini acordat.

Projectes Datawarehouse

- C11.** Publicar en DW tots els informes sol·licitats pels responsables de la UV i aprovats pel SAP respecte a la seua viabilitat.

Publicació de dades institucionals en web

- C12.** Publicar el Recull de dades estadístiques de la UV abans del 31 de gener de cada anualitat.
- C13.** Actualitzar el mapa d'internacionalització de la UV en el web del SAP dins del primer trimestre de cada anualitat.
- 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.

Indicadors

1. Percentatge de fitxers del SIIU, el SIUVP i la CRUE validats dins del termini.
2. Percentatge d'actualitzacions en GESCAT realitzades en el termini de 2 dies.
3. Percentatge d'estudis i informes elaborats respecte als sol·licitats per l'equip rectoral.
4. Dies de desviació del termini establert per al lliurament de l'informe de gestió a la Secretaria General.
5. Percentatge de models de distribució interna de despesa corrent remesos dins del termini.
6. Percentatge de documents elaborats en matèria de planificació estratègica institucional respecte al total de documents sol·licitats.
7. Percentatge de sessions de formació impartides per a l'elaboració de cartes de serveis respecte a les sol·licitades.
8. Grau de compliment del termini de lliurament de l'informe de la Bústia SQIF.
9. Percentatge de demandes d'informació oficial ateses pels organismes oficials dins del termini.
10. Percentatge de respostes d'informació realitzades a usuaris i usuàries dins del termini acordat.
11. Percentatge d'informes publicats en DW respecte dels sol·licitats i aprovats.
12. Dies de desviació del termini de publicació del Recull de dades estadístiques.
13. Dies de desviació del termini de publicació del mapa d'internacionalització de la UV en el web.
14. Percentatge de rànquings actualitzats en l'Observatori de rànquings dins del termini.