



CARTA DE SERVEIS

**Servei d'Anàlisi
i Planificació [SAP]**



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA

Índex

Missió — p.5

Visió — p.5

Valors — p.5

Serveis, compromisos i indicadors — p.6

Sistemes d'informació — p.6

– *Servei 1*

– *Servei 2*

Estudis i informes — p.6

– *Servei 3*

– *Servei 4*

Models de distribució de recursos — p.7

– *Servei 5*

Suport a la planificació estratègica institucional — p.7

– *Servei 6*

Suport a la millora d'unitats universitàries — p.8

– *Servei 7*

– *Servei 8*

Peticions d'informació institucional — p.8

– *Servei 9*

– *Servei 10*

Projectes Datawarehouse — p.9

– *Servei 11*

Publicació de dades institucionals en web — p.9

– *Servei 12*

– *Servei 13*

– *Servei 14*

Drets de les persones usuàries — p.10

Deures de les persones usuàries — p.10

Legislació aplicable — p.11

Normativa general — p.11

Normativa específica — p.11

Formes de participació i col·laboració — p.12

Vies de comunicació del SAP — p.12

Mesures d'esmena — p.13

Vigència — p.13

CARTA DE SERVEIS

Servei d'Anàlisi i
Planificació [SAP]



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 contínua de la UV i de les seues unitats de gestió.

Visió

Aconseguir que el SAP siga un referent com a servei innovador, dinàmic i dinamitzador, orientat a la millora contínua i al treball en equip, així com a la formació i la motivació del seu personal.

Valors

El compliment de la missió del SAP es duu a terme d'acord amb els valors següents:

- Orientació als usuaris i a les usuàries del SAP
- Transparència en la gestió
- Imparcialitat i responsabilitat professional
- Eficàcia en la gestió i eficiència en la utilització dels recursos
- Orientació a la millora contínua

Serveis, compromisos i indicadors

Sistemes d'informació

Servei 1 *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.*

Compromís 1 Remetre i validar tots els fitxers requerits pel SIIU, el SIUVP i la CRUE dins dels terminis establerts. [S1]

Indicador 1 Percentatge de fitxers del SIIU, el SIUVP i la CRUE validats dins del termini. [C1]

Servei 2 *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.*

Compromís 2 Actualitzar el sistema d'informació GESCAT, dins del termini de 2 dies des de la recepció de la modificació. [S2]

Indicador 2 Percentatge d'actualitzacions en GESCAT realitzades en el termini de 2 dies. [C2]

Estudis i informes

Servei 3 *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.*

Compromís 3 Elaborar tots els estudis i informes requerits per l'equip rectoral. [S3]

Indicador 3 Percentatge d'estudis i informes elaborats respecte als sol·licitats per l'equip rectoral. [C3]

Servei 4 *Coordinar i elaborar l'Informe de gestió de l'activitat ordinària i els principals resultats de la UV que es presenta anualment al Claustre.*

Compromís 4 Lliurar l'Informe de gestió de l'activitat ordinària a la Secretaria General dins del termini establert per a la presentació al Claustre. [S4]

Indicador 4 Dies de desviació del termini establert per al lliurament de l'Informe de gestió a la Secretaria General. [C4]

Models de distribució de recursos

Servei 5 *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 5 Facilitar els resultats de l'aplicació dels models de distribució interna de despesa corrent dins dels terminis establerts. [S5]

Indicador 5 Percentatge de models de distribució interna de despesa corrent remesos dins del termini. [C5]

Suport a la planificació estratègica institucional

Servei 6 *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 6 Remetre tots els documents sol·licitats en matèria de planificació estratègica institucional. [S6]

Indicador 6 Percentatge de documents elaborats en matèria de planificació estratègica institucional respecte al total de documents sol·licitats. [C6]

Suport a la millora d'unitats universitàries

Servei 7 *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.*

Compromís 7 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. [S7]

Indicador 7 Percentatge de sessions de formació impartides per a l'elaboració de cartes de serveis respecte a les sol·licitades. [C7]

Servei 8 *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.*

Compromís 8 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. [S8]

Indicador 8 Grau de compliment del termini de lliurament de l'informe de la Bústia SQiF. [C8]

Peticions d'informació institucional

Servei 9 *Coordinar i elaborar la resposta a les demandes d'informació institucional sol·licitades pels organismes oficials: GVA, Ajuntament, rànquings i altres institucions.*

Compromís 9 Respondre a les demandes d'informació oficial formulades pels organismes oficials: GVA, rànquings i altres institucions, dins del termini sol·licitat. [S9]

Indicador 9 Percentatge de demandes d'informació oficial ateses pels organismes oficials dins del termini. [C9]

Servei 10 *Donar resposta a les peticions d'informació sol·licitades per persones usuàries externes i internes a la UV.*

Compromís 10 Atendre les peticions d'informació d'usuaris i usuàries admeses a tràmit dins del termini acordat. [S10]

Indicador 10 Percentatge de respostes d'informació realitzades a usuaris i usuàries dins del termini acordat. [C10]

Projectes Datawarehouse

Servei 11 *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.*

Compromís 11 Publicar en DW tots els informes sol·licitats pels responsables de la UV i aprovats pel SAP respecte a la seua viabilitat. [S11]

Indicador 11 Percentatge d' informes publicats en DW respecte dels sol·licitats i aprovats. [C11]

Publicació de dades institucionals en web

Servei 12 *Elaborar anualment el Recull de dades estadístiques de la UV i publicar-lo en el web del SAP.*

Compromís 12 Publicar el Recull de dades estadístiques de la UV abans del 31 de gener de cada anualitat. [S12]

Indicador 12 Dies de desviació del termini de publicació del Recull de dades estadístiques (31 de gener). [C12]

Servei 13 *Actualitzar anualment el mapa d'internacionalització de la UV en el web del SAP.*

Compromís 13 Actualitzar el mapa d'internacionalització de la UV en el web del SAP dins del primer trimestre de cada anualitat. [S13]

Indicador 13 Dies de desviació del termini de publicació del mapa d'internacionalització de la UV en el web. [C13]

Servei 14 *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.*

Compromís 14 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. [S14]

Indicador 14 Percentatge de rànquings actualitzats en l'Observatori de rànquings dins del termini. [C14]

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 al 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.

Legislació aplicable

Normativa general

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats i Llei orgànica 4/2007, de 12 de abril, per la qual es modifica la Llei 6/2001.
- Estatuts de la Universitat de València, aprovats per Decret 128/2004, de 30 de juliol, del Consell de la Generalitat Valenciana i modificats per Decret 45/2013, de 28 de març.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

Normativa específica

- ACGUV 99/2010, de 9 de juny, del Consell de Govern de la Universitat de València, pel qual s'aprova el Reglament de la Seu Electrònica de la Universitat de València, modificat en Consell de Govern de 27 d'octubre de 2010 (ACGUV 189/2010).
- ACGUV 80/2012, de 26 d'abril de 2012, pel qual s'aprova el Reglament de funcionament de la Bústia de Suggestiments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València.
- El Reglament d'execució pressupostària de la Universitat de València.
- RD951/2005
- Decret 41/2016

Formes de participació i col·laboració

Per tal de col·laborar en la millora de la prestació del servei, els usuaris i les usuàries del SAP podran:

- Donar la seua opinió sobre la qualitat percebuda respecte als serveis que ofereix el SAP.
- Formular qualsevol suggeriment que ens ajude a millorar.
- Plantejar queixes i reclamacions si els serveis oferts no resulten satisfactoris.
- Rebre atenció relacionada amb les necessitats d'informació, dubtes, qüestions, etc., que se'ls plantegen en relació amb els serveis que presta el SAP.

Les queixes i els suggeriments rebuts al SAP es respondran en un termini màxim de 30 dies naturals.

Vies de comunicació del SAP

 **Atenció telefònica:** 96 386 42 04

 **Atenció postal:** Av. Blasco Ibáñez, 13 - Nivell 2 - 46010 VALÈNCIA

 **Adreça electrònica:** sap@uv.es

 **Atenció personal:** A les dependències del SAP en horari d'atenció (9 a 14 h de dilluns a divendres)

 **Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions:** <http://www.uv.es/bustia>

 **Enquestes del SAP:** <http://www.uv.es/reculldedades> (enquesta)

Mesures d'esmena

Les persones usuàries que consideren que la unitat incompleix els compromisos declarats en la Carta de serveis poden formular les seues queixes mitjançant:

- La Bústia de Sugeriments, Queixes i Felicitacions de la UV: <http://www.uv.es/bustia>
- Escrit presentat al Registre de la UV, adreçat al Servei d'Anàlisi i Planificació.

En cas d'incompliment, el SAP informarà la persona usuària de les causes per les quals no s'ha complert el compromís i de les mesures adoptades.

L'incompliment dels compromisos continguts en aquesta carta no donarà lloc a responsabilitat patrimonial de l'administració.

Vigència

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel vicerector d'Estratègia, Qualitat i Tecnologies de la Informació.

La vigència de la carta serà de 4 anys a partir de l'1 de gener de 2021, llevat que variacions importants del seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

La carta i el tríptic seran accessibles en la web SAP <http://www.uv.es/sap>.

Localització

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>

Horari d'Atenció

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

Mitjans de transport públics

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)



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA

