

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 31 de diciembre de 2020.

Localización i horarios de atención

Contacto

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

Teléfono: 96 386 42 04

Fax: 96 386 44 58

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 i 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>



CARTA DE SERVICIOS

Servei d'Anàlisi i Planificació



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



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 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

Información estratégica institucional

- 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.** Coordinar y mantener el Sistema de Indicadores Estratégicos de la UV para medir el desarrollo de la planificación estratégica.
- S3.** Analizar y difundir la posición de la UV en los principales rankings universitarios mediante el Observatorio de rankings que se publica en la página web del SAP.

Estudios e informes

- S4.** 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, la organización, los rankings y otros.
- S5.** 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.

Modelos de financiación y de distribución de recursos

- S6.** 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 soporte a la docencia.

Soporte a la planificación estratégica institucional

- S7.** 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

- S8.** Asesorar en el proceso de elaboración de mapas de procesos y cartas de servicios, así como en la implantación de otras herramientas de gestión para fomentar la mejora de las unidades organizativas de la UV.
- S9.** Realizar el seguimiento y el análisis de los indicadores del Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (Buzón SQiF) de la UV y elaborar el informe que el vicerrector o la vicerrectora presenta al Consejo de Gobierno cada año.

Elaboración de estadística oficial

- S10.** Elaborar anualmente el Anuario de datos estadísticos de la UV y publicarlo en la web del SAP .
- S11.** Coordinar y elaborar la respuesta a las demandas de estadística oficial de la UV formuladas por: GVA, CRUE, rankings y otras instituciones.
- S12.** Actualizar anualmente el Mapa de internacionalización de la UV en la web del SAP

Compromisos

Información estratégica institucional

- C1.** Remitir y validar todos los ficheros requeridos por el SIIU, el SIUVP y la CRUE dentro de los plazos establecidos.
- C2.** Mantener actualizado el Sistema de Indicadores Estratégicos con el último valor disponible a 31 de diciembre.
- C3.** Actualizar todos los rankings del Observatorio de rankings en un plazo máximo de siete días laborables desde la publicación de la última edición de cada uno.

Estudios e informes

- C4.** Elaborar todos los estudios e informes requeridos por el equipo rectoral.
- C5.** Entregar el Informe de gestión de la actividad ordinaria a la Secretaría General dentro del plazo establecido para la presentación al Claustro.

Modelos de financiación y de distribución de recursos

- C6.** 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

- C7.** Remitir todos los documentos solicitados en materia de planificación estratégica institucional.

Soporte a la mejora de unidades universitarias

- C8.** Garantizar una sesión formativa sobre el proceso de elaboración de cartas de servicios a los miembros de las comisiones de redacción constituidas que previamente hayan solicitado la colaboración del SAP.
- C9.** Emitir el informe de seguimiento del Buzón SQiF de cada curso académico dentro del primer trimestre del año siguiente.

Elaboración de estadística oficial

- C10.** Publicar el Anuario de datos estadísticos de la UV antes del 31 de enero de cada anualidad.
- C11.** Responder a todas las demandas de estadística oficial de la UV formuladas por la GVA, CRUE, rankings y otras instituciones, dentro del plazo solicitado.
- C12.** Actualizar el Mapa de internacionalización de la UV en la web del SAP dentro del primer trimestre de cada anualidad.

Indicadores

1. Porcentaje de ficheros del SIIU, el SIUVP y la CRUE validados dentro del plazo.
2. Porcentaje de indicadores actualizados en el Sistema de Indicadores Estratégicos con el último valor disponible a 31 de diciembre.
3. Porcentaje de rankings actualizados en el Observatorio de rankings dentro del plazo.
4. Porcentaje de estudios e informes elaborados respecto a los solicitados por el equipo rectoral.
5. Días de desviación del plazo establecido para la entrega del Informe de gestión a la Secretaría General.
6. Porcentaje de modelos de distribución interna de gasto corriente remitidos dentro del plazo.
7. Porcentaje de documentos elaborados en materia de planificación estratégica institucional respecto al total de documentos solicitados.
8. Porcentaje de sesiones de formación impartidas para la elaboración de cartas de servicios respecto a las demandadas.
9. Grado de cumplimiento del plazo de entrega del informe del Buzón SQiF.
10. Días de desviación del plazo de publicación del Anuario de datos estadísticos (31 de enero).
11. Porcentaje de demandas de estadística oficial atendidas dentro del plazo.
12. Días de desviación del plazo de publicación del Mapa de internacionalización de la UV en la web.