

CARTA DE SERVICIOS

Servei d'Anàlisi i Planificació

1. Misión

El Servei d'Anàlisi i Planificació (SAP) 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.

2. Visión

Conseguir que el SAP sea un referente como servicio innovador, dinámico y dinamizador, orientado a la mejora continua y al trabajo en equipo, así como a la formación y la motivación de su personal.

3. Valores

El cumplimiento de la misión del SAP se lleva a cabo de acuerdo con los valores siguientes:

- Orientación a los usuarios y las usuarias del SAP
- Transparencia en la gestión
- Imparcialidad y responsabilidad profesional
- Eficacia en la gestión y eficiencia en la
- Eficacia en la gestión y eficiencia en la utilización de los recursos
- Orientación a la mejora continua

4. Servicios, compromisos e indicadores

Sistemas de información

Servicio 1: Proporcionar la información requerida por los sistemas de información oficiales: Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), plataforma de información de la CRUE, etc.

Compromiso 1: Remitir y validar todos los ficheros requeridos por el SIIU y la CRUE dentro de los plazos establecidos.

Indicador 1: Porcentaje de ficheros del SIIU y la CRUE validados dentro del plazo.

Servicio 2: 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.

Compromiso 2: Actualizar el sistema de información GESCAT dentro del plazo de 2 días hábiles desde la recepción de la modificación.

Indicador 2: Porcentaje de actualizaciones en GESCAT realizadas en el plazo de 2 días.

Proyectos Datawarehouse

Servicio 11: Incorporar al Datawarehouse (DW) de la UV información estructurada relevante de los diferentes ámbitos, para facilitar la gestión, el análisis de la información y la toma de decisiones.

Compromiso 11: Publicar en DW todos los informes solicitados por los responsables de la UV una vez estudiado su viabilidad.

Indicador 11: Porcentaje de informes publicados en DW respecto a los solicitados y aprobados.

Estudios e informes

Servicio 3: Elaborar los estudios e informes solicitados por el equipo rectoral, dentro de los ámbitos de la enseñanza, la investigación, la transferencia, los recursos humanos, los recursos económicos y físicos, la organización, los rankings y otros.

Compromiso 3: Elaborar todos los estudios e informes requeridos por el equipo rectoral.

Indicador 3: Porcentaje de estudios e informes elaborados respecto a los solicitados por el equipo rectoral.

Servicio 4: Coordinar y elaborar el Informe de gestión de la actividad ordinaria y los principales resultados de la UV que el rector o rectora presenta anualmente al Claustro.

Compromiso 4: Entregar el Informe de gestión de la actividad ordinaria a la Secretaría General dentro del plazo establecido para la presentación al Claustro.

Indicador 4: Días de desviación del plazo establecido para la entrega del Informe de gestión a la Secretaría General.

Servicio 5: Elaborar el informe anual del Buzón (BSQiF) que se presenta al Consejo de Gobierno.

Compromiso 5: Entregar el informe anual del Buzón BSQiF al Vr. Responsable en el primer trimestre del año.

Indicador 5: Días de desviación del plazo establecido para la entrega del Informe del Buzón SQiF al Vr. Responsable.

Servicio 6: Elaborar el informe anual de Contabilidad Analítica (CANOA) que se presenta a la Comisión Económica del Consejo de Gobierno.

Compromiso 6: Entregar el informe CANOA al Vr. Responsable en el último trimestre del año.

Indicador 6: Días de desviación del plazo establecido para la entrega del Informe CANOA al Vr. Responsable

Modelos de distribución de recursos

Servicio 7: 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.

Compromiso 7: Facilitar los resultados de la aplicación de los modelos de distribución interna de gasto corriente dentro de los plazos establecidos.

Indicador 7: Porcentaje de modelos de distribución interna de gasto corriente remitidos dentro del plazo.

Apoyo a la planificación estratégica institucional

Servicio 8: Proporcionar apoyo 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.

Compromiso 8: Remitir todos los documentos solicitados en materia de planificación estratégica institucional.

Indicador 8: Porcentaje de documentos elaborados en materia de planificación estratégica institucional respecto al total de documentos solicitados.

Peticiones de información institucional

Servicio 9: Coordinar y elaborar la respuesta a las demandas de información institucional solicitadas por los organismos oficiales: GVA, Ayuntamiento, rankings y otras instituciones.

Compromiso 9: Responder a las demandas de información oficial formuladas por los organismos oficiales: GVA, rankings y otras instituciones, dentro del plazo solicitado.

Indicador 9: Porcentaje de demandas de información oficial atendidas para los organismos oficiales dentro del plazo.

Servicio 10: Dar respuesta a las peticiones de información solicitadas por personas usuarias externas e internas a la UV.

Compromiso 10: Atender las peticiones de información de usuarios y usuarias admitidas a trámite dentro del plazo acordado.

Indicador 10: Porcentaje de respuestas de información realizadas a usuarios y usuarias dentro del plazo acordado.

Publicación de datos institucionales en web

Servicio 12: Elaborar anualmente el anuario de datos estadísticos de la UV y publicarlo en la web del SAP.

Compromiso 12: Publicar el Anuario de datos estadísticos de la UV antes del 31 de enero de cada anualidad.

Indicador 12: Días de desviación del plazo de publicación del anuario de datos estadísticos (31 de enero).

Servicio 13: Actualizar anualmente el Mapa de internacionalización de la UV en la web del SAP.

Compromiso 13: Actualizar el Mapa de internacionalización de la UV en la web del SAP dentro del primer trimestre de cada anualidad.

Indicador 13: Días de desviación del plazo de publicación del Mapa de internacionalización de la UV en la web.

Servicio 14: Analizar y difundir la posición de la UV en los principales rankings universitarios mediante el Observatorio de rankings publicado en la página web del SAP.

Compromiso 14: Actualizar todos los rankings del Observatorio de rankings en un plazo máximo de cinco días laborables desde la publicación de su última edición.

Indicador 14: Porcentaje de rankings actualizados en el Observatorio de rankings dentro del plazo.

Servicio 15: Mantener actualizado el catálogo de Cartas de Servicios de la UV en la web del SAP.

Compromiso 15: Publicar los informes de seguimiento de las CdS en el primer trimestre del año.

Indicador 15: Días de desviación del plazo establecido para la entrega de los Informes de seguimiento de CdS a las unidades de la UV.

5. 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 afectan.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes que hayan cursado.
- Utilizar las lenguas oficiales 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 cuales sean parte interesada, por las vías establecidas.,
- Cualquier otro derecho que se derive de la legislación vigente.

6. Deberes de las personas usuarias

- Tratar al personal del SAP con respeto y deferencia.
- Presentar la documentación requerida dentro del plazo previsto.
- Citar al Servicio de Análisis y Planificación 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.

7. Legislación aplicable

Normativa general

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el cual se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la cual se modifica la Ley 6/2001.
- Estatutos de la Universitat de València, aprobados por Decreto 128/2004, de 30 de julio, del Consell de la Generalitat Valenciana y modificados por Decreto 45/2013, de 28 de marzo.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana de la Comunidad Valenciana parcialmente en vigor de acuerdo con la disposición derogatoria única de la Ley 1/2022 de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunidad Valenciana.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el cual se aprueba el Texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria

Normativa específica

- ACGUV 99/2010, de 9 de junio, del Consejo de Gobierno de la Universitat de València, por el cual se aprueba el Reglamento de la Sede Electrónica de la Universitat de València, modificado en Consejo de Gobierno de 27 de octubre de 2010 (ACGUV 189/2010).
- ACGUV 80/2012, de 26 de abril de 2012, por el cual se aprueba el Reglamento de funcionamiento del Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones de la Universitat de València.
- El Reglamento de ejecución presupuestaria de la Universitat de València.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el cual se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado
- Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el cual se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
- Acuerdo 300/2023, de 9 de noviembre, del Consejo de Gobierno de la Universitat de València, por el cual se aprueba el Código de Convivencia y Buenas Prácticas de la Universitat de València.
[2023/12141]

8. Formas de participación y colaboración

Para colaborar en la mejora de la prestación del servicio, los usuarios y las usuarias de la unidad podrán:

- > Recibir atención relacionada con las necesidades de información, dudas, preguntas, etc., que se les planteen en relación con los servicios que presta la unidad.
- > Dar su opinión sobre la calidad percibida respecto a los servicios que ofrece la unidad.
- > Formular cualquier sugerencia que nos ayude a mejorar.
- > Plantear quejas y reclamaciones si los servicios ofrecidos no resultan satisfactorios.

Las quejas y las sugerencias recibidas en la unidad se contestarán en un plazo máximo de un mes.

Vías de comunicación

Atención telefónica: 96 386 42 04

Dirección postal: Avda. Blasco Ibáñez, 13 Nivel 2. 46010 València

Dirección electrónica: sap@uv.es

Atención personal: En las dependencias del SAP en horario de atención (9 a 14 h de lunes a viernes) con cita previa.

Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones: <http://www.uv.es/bustia>

Encuesta: <http://www.uv.es/reculldedades> (encuesta)

9. Medidas de subsanación

Las personas usuarias que consideren que la unidad incumple los compromisos que se declaran en la Carta de Servicios pueden formular sus quejas mediante el Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (<http://www.uv.es/bustia>) o el Registro General de la Universitat de València.

En caso de incumplimiento, el responsable de la carta informará a la persona usuaria de las causas por las cuales no se ha cumplido el compromiso y de las medidas adoptadas. El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

10. Vigencia

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por Joaquín Aldás-Manzano, Vicerrector de Planificación, Calidad y Tecnologías de la Información.

La vigencia de la carta será de cuatro años a partir del día 01/01/2025, salvo que variaciones importantes de sus contenidos aconsejen anticipar su revisión.

Esta carta estará accesible en la web de la unidad: <http://www.uv.es/sap>

11. Localización

Dirección:

Avda. Blasco Ibáñez, 13 Nivel 2

46010 València

Teléfono:

96 386 42 04

E-mail:

sap@uv.es

Web:

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

12. Horario de atención

En las dependencias del SAP en horario de atención (9 a 14 h de lunes a viernes) con cita previa.

13. Medios de transporte públicos

Metro:

Línia 3 - Facultats

Autobuses:

EMT Líneas: 12, 30, 31, 70, 71, 81, C2, C3

Valenbisi:

Estación 85: Blasco Ibáñez - Jaume Roig (en la entrada del edificio de Rectorado)