

CARTA DE SERVICIOS

**Unitat de Gestió del Campus
d'Ontinyent**

1. Misión

La Unidad de Gestión del Campus d'Ontinyent de la Universitat de València tiene como misión:- Gestionar espacios a través de la reserva de espacios de uso docente reglado o no, destinados a la comunidad universitaria para poder realizar sus actividades formativas o culturales. Así como la cesión temporal de uso de espacios para los usuarios externos.- Apoyar a los órganos de gobierno para que lleven a cabo las actividades institucionales desarrolladas dentro del campus.- Controlar y custodiar desde conserjería llaves, equipamientos, materiales y objetos perdidos con el fin de asegurar el buen estado y funcionamiento del campus, así como la apertura/cierre de instalaciones. Todo esto con el fin de contribuir eficazmente al desarrollo de las actividades que se realizan en el campus.

4. Servicios, compromisos e indicadores

Atención a personas usuarias

Servicio 1: Atender todas las demandas de información formuladas por las personas usuarias, así como orientar y resolver las cuestiones y dudas sobre el funcionamiento de los servicios de la Unidad de Campus.

Compromiso 1: Ofrecer a la comunidad universitaria una ventana única de búsqueda (Trobes+) que permita de manera fácil consultar los recursos bibliográficos impresos y electrónicos del SBD, como también la colección del fondo patrimonial de la UV.

Indicador 1: Número de quejas admitidas de las causas 2 y 3 del Buzón SQiF.

Gestión de espacios

Servicio 2: Asignar y reservar espacios destinados a uso docente reglado (grado y posgrado) en centros de la UV para impartir la oferta del curso académico (OCA).

Compromiso 2: Trasladar en un plazo de 24 horas los comunicados de incidencias relativos a los recursos informáticos y audiovisuales situados en las aulas (ordenador, videoprojector y megafonía).

Indicador 2: Porcentaje de comunicados de incidencias trasladados en un plazo de 24 h relativos a los recursos informáticos de las aulas.

Gestión de espacios

Servicio 3: Gestionar la reserva de espacios, disponibles tras la OCA, destinados a la docencia no reglada y complementaria para la comunidad universitaria, siguiendo el criterio de preferencia del protocolo vigente y previa justificación, de acuerdo con las finalidades propias de la UV.

Compromiso 3: Responder en un plazo de 24 h sobre la disponibilidad o no del espacio de uso docente no reglado solicitado a través del formulario de la web rellenado correctamente con una antelación de 48h.

Indicador 3: Porcentaje de respuestas relativas a la reserva de espacios de uso docente no reglado en el plazo establecido de 24 h.

Conserjería

Servicio 4: Gestionar la cesión temporal de espacios solicitada por la comunidad universitaria y usuarios y usuarias externos, con el fin de desarrollar actividades no contrarias a los principios de la UV, aplicando el reglamento de ejecución presupuestaria vigente.

Compromiso 4: Responder en un plazo de 72 horas sobre la disponibilidad o no del espacio y dar su presupuesto, contado desde la fecha en la que se disponga de todos los datos correctos.

Indicador 4: Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 72 h relativas a la cesión temporal de espacios.

Indicador 4: Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 72 h relativas a la cesión temporal de espacios.

Gestión de espacios

Servicio 5: Prestar apoyo al desarrollo de actividades de carácter institucional para la comunidad universitaria como:

- *Apoyo a las elecciones*
- *Acontecimientos institucionales*
- *Registro electrónico*

Compromiso 5: Dar el apoyo adecuado al desarrollo de acontecimientos institucionales en Ontinyent organizados por los vicerrectorados.

Indicador 5: Satisfacción con el apoyo prestado por el personal en acontecimientos institucionales desarrollados en el campus de Ontinyent.

Indicador 5: Satisfacción con el apoyo prestado por el personal en acontecimientos institucionales desarrollados en el campus de Ontinyent.

Conserjería

Servicio 6: Las conserjerías dependientes de las Unidades de Campus tienen encomendadas las siguientes funciones:

- *Control de apertura /cierre y custodia de llaves.*
- *Recepción y distribución del correo.*
- *Difundir información de interés (carteles, fechas de exámenes y campañas).*
- *Control y custodia de materiales, equipaciones y objetos perdidos.*
- *Revisión y supervisión del buen estado y funcionamiento de las instalaciones.*

Compromiso 6: Llevar a cabo la apertura/cierre, la distribución de correo y la difusión de información de interés en el plazo u horario establecido en cada caso.

Indicador 6: Número de quejas relativas a los plazos y horarios establecidos para la apertura/cierre, la distribución de correo y la difusión de información de interés de las conserjerías.

Indicador 6: Número de quejas relativas a los plazos y horarios establecidos para la apertura/cierre, la distribución de correo y la difusión de información de interés de las conserjerías.

Formación

Servicio 7: Recibir la documentación relativa a solicitudes de trámites formuladas por el estudiante y remitirla a la facultad correspondiente, en materia de:

- Reconocimiento de estudios oficiales parciales del alumnado que desea incorporarse al centro.
- Anulación de matrícula total o parcial a causa de fuerza mayor.
- Reconocimiento y transferencia de créditos.
- Traslados de expedientes académicos solicitados por el alumnado admitido en otros centros.
- Certificados académicos.
- Adelanto de convocatoria de exámenes.
- Impugnación de calificaciones.
- Evaluación curricular por compensación.

Compromiso 7: Entregar a la facultad correspondiente las solicitudes de trámites formuladas por el alumnado en un plazo de 24 horas.

Indicador 7: Porcentaje de tramitaciones remitidas a la facultad correspondiente en el plazo de 24h.

Formación

Servicio 8: Prestar adecuadamente asistencia técnica y administrativa en materia de matrícula a todos los usuarios del programa UNISOCIETAT.

Compromiso 8: Prestar adecuadamente asistencia técnica y administrativa en materia de matrícula a todos los usuarios del programa UNISOCIETAT.

Indicador 8: Satisfacción con la ayuda prestada y las consultas o gestiones durante la matrícula en el programa de UNISOCIETAT.

5. Derechos de las personas usuarias

Los usuarios y las usuarias de los servicios que presta la Unidad de Campus de Ontinyent 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 en particular:

- A disponer de información actualizada y con contenidos adecuados sobre los servicios que presta la Secretaría.
- A ser informados con eficacia sobre los trámites que les afectan.
- A ser tratados con el debido respeto y consideración por todo el personal de la Secretaría.
- A conocer la identidad del personal que tramita los procedimientos de los cuales sea parte.
- A presentar las sugerencias, las quejas y las felicitaciones que consideren oportunas sobre los servicios que presta la Secretaría y en los cuales sean parte interesada.
- A tener garantizada la confidencialidad de los datos personales según la legislación vigente.
- A disponer de las instalaciones y de los servicios necesarios para que los estudiantes con discapacidad física o sensorial puedan cursar los estudios adecuadamente y obtener una adecuada formación académica.
- A ser atendidos en las lenguas oficiales de la UV que utilice el alumno.
- A conocer los programas de las asignaturas y los profesores responsables.
- A la igualdad y a no ser discriminados por razón de sexo, ideología, nacimiento, lengua, opción sexual, discapacidad o cualquier otra circunstancia.
- A la protección de la Seguridad Social, en los términos y las condiciones que establezcan las disposiciones legales que la regulan.
- Al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen.
- A cualquier otro derecho que se deriva de la normativa vigente.

6. Deberes de las personas usuarias

- Respetar y hacer un buen uso de los locales, los equipamientos y las instalaciones para contribuir a mantener un entorno adecuado.
- Comportarse de manera correcta con el personal de Secretaría.
- Acceder a los servicios que presta la Secretaría dentro del horario de atención al público establecido.
- Identificarse a través del DNI o del documento que acredite oficialmente su condición de alumno del centro siempre que el personal de la Secretaría se lo solicite.
- Conocer y cumplir las disposiciones que regulan los diferentes servicios que ofrece la Secretaría.
- Cumplir los Estatutos de la Universitat de València, las normativas que los desarrollan y los acuerdos y las resoluciones de los órganos de gobierno.
- Leer las notificaciones que la Secretaría envía a la cuenta personal de la dirección electrónica de la UV (@alumni.uv.es), (@uv.es).
- Entregar la documentación necesaria para el trámite en los plazos establecidos.
- Velar por sus pertenencias. La Secretaría no se responsabiliza de las pérdidas o de los hurtos.
- Cualquier deber que se deriva de la normativa vigente.

7. Legislación aplicable

Normativa general

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- 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 6/2001, del 21 de diciembre, de Universidades y 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 el 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.
- 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.

Normativa específica

- Protocolo para el uso de los espacios docentes de la Universitat de València. Aprobado por el Consejo de Gobierno de 1 de marzo de 2011. ACGUV 64/2011.
- Reglamento de ejecución presupuestaria, aprobado para cada ejercicio económico.
- Reglamento de funcionamiento del Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones (CG 26-IV-2012, ACGUV 80/2012).
- Reglamento de coordinación entre centros de cada campus, aprobado por el Consejo de Gobierno de 6 de octubre de 2020, ACGUV 144/2020

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: 96 291 74 50

Dirección postal: C/ Conde Torrefiel, 22. 46870 Ontinyent

Dirección electrónica: ontinyent@uv.es

Atención personal: En las dependencias de la Unidad de Campus de Ontinyent en horario de atención (de 9 h a 14 h de lunes a viernes y de 16 h a 18 h lunes y martes).

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

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 Esther Alba Pagan, Vicerrectora de Cultura y Sociedad.

La vigencia de la carta será de cuatro años a partir del día 30/06/2022, 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/ontinyent>

11. Localización

Dirección:

C/ Conde Torrefiel, 22

46870 Ontinyent

Teléfono:

96 291 74 50

E-mail:

ontinyent@uv.es

Web:

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

12. Horario de atención

En las dependencias de la Unidad de Campus de Ontinyent en horario de atención (de 9 h a 14 h de lunes a viernes y de 16 h a 18 h lunes y martes).

13. Medios de transporte públicos

Metro:

Renfe: Línea València - Alcoi

Autobuses:

Autobuses La Concepción: Línea València - Ontinyent

Valenbisi: