

CARTA DE SERVEIS

DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

**Unitat de Gestió del Campus de
Blasco Ibáñez**

1. Missió

La Unitat de Gestió de Campus de Blasco Ibáñez de la Universitat de València té com a missió:- Gestionar espais a través de la reserva de espais d'ús docent reglat o no, destinats a la comunitat universitària perquè pugui realitzar les seues activitats formatives o culturals. Així com la cessió temporal d'ús d'espais per als usuaris externs.- Donar suport als òrgans de govern perquè duguen a terme les activitats institucionals desenvolupades dins del campus.- Controlar i custodiar des de consergeria claus, equipaments, materials i objectes trobats a fi d'assegurar el bon estat i funcionament del campus, així com l'obertura/tancament de les instal·lacions.- Oferir suport econòmic-administratiu als Instituts del campus de Blasco Ibáñez, facilitant les seues activitats científiques, tècniques, docents i divulgatives, destinades al desenvolupament del coneixement i a la difusió dels resultats de recerca. Tot açò amb la finalitat de contribuir eficaçment al desenvolupament de les activitats que es realitzen en el campus.

4. Serveis, compromisos i indicadors

Atenció a persones usuàries

Servei 1: Atendre totes les demandes d'informació formulades per les persones usuàries, així com orientar i resoldre les qüestions i dubtes sobre el funcionament dels serveis de la Unitat de Campus.

Compromís 1: Atendre adequadament totes les demandes d'informació formulades per les persones usuàries.

Indicador 1: Nombre de queixes admeses de les causes 2 i 3 de la Bústia SQiF.

Gestió d'espais

Servei 2: Assignar i reservar espais destinats a ús docent reglat (grau i postgrau) a centres de la UV per a impartir l'oferta del curs acadèmic (OCA).

Compromís 2: Traslladar en un termini de 24 hores els comunicats d'incidències relatius als recursos informàtics i audiovisuals situats en les aules (ordinador, videoprojector i megafonia...).

Indicador 2: Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en un termini de 24h relatius als recursos informàtics de les aules.

Gestió d'espais

Servei 3: Gestionar la reserva d'espais, disponibles tras l'OCA, destinats a la docència no reglada i complementària per a la comunitat universitària, seguint el criteri de preferència del protocol vigent i prèvia justificació, d'acord amb les finalitats pròpies de la UV.

Compromís 3: Respondre en un termini de 24 h sobre la disponibilitat o no de l'espai d'ús docent no reglat sol·licitat a través del formulari del web emplenat correctament amb una antelació de 48h.

Indicador 3: Percentatge de respostes realitzades relatives a la reserva d'espais en el termini de 24h.

Gestió d'espais

Servei 4: Gestionar la cessió temporal d'espais sol·licitada per la comunitat universitària i usuaris i usuàries externs, amb el fi de desenvolupar-hi activitats no contràries als principis de la UV, aplicant el reglament d'execució pressupostària vigent.

Compromís 4: Respondre en un termini de 72 hores sobre la disponibilitat o no de l'espai i donar el seu pressupost, comptador des de la data en què es dispose de totes les dades correctes.

Indicador 4: Percentatge de respostes realitzades en el termini de 72h relatives a la cessió temporal d'espais.

Suport institucional

Servei 5: Prestar suport al desenvolupament d'activitats de caràcter institucional per a la comunitat universitària com:

- *Donar curs als acords de Mesa de Campus.*
- *Suport a les eleccions i altres actes institucionals.*
- *Registre electrònic.*
- *Gestió d'accés al pàrquing del personal amb vinculació laboral.*

Compromís 5: Activar el 100% de sol·licituds de targetes de pàrquing en un termini de 24 h, sempre que es dispose de les dades correctes.

Indicador 5: Percentatge d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en el termini de 24h.

Consergeria

Servei 6: Les consergeries dependents de les Unitats de Campus tenen encomanades les següents funcions:

- *Control d'obertura /tancament i custòdia de claus.*
- *Recepció i distribució del correu.*
- *Difondre informació d'interès (cartells, dates d'exàmens i campanyes).*
- *Control i custòdia de materials, equipaments i objectes perduts.*
- *Revisió i supervisió del bon estat i funcionament de les instal·lacions.*

Compromís 6: Dur a terme l'obertura/tancament, la distribució de correu i la difusió d'informació de interès en el termini o horari establert en cada cas.

Indicador 6: Nombre de queixes relatives als terminis i horaris establerts per a l'obertura/tancament, la distribució de correu i la difusió d'informació d'interès de les consergeries.

Suport als Instituts de Blasco Ibáñez

Servei 7: Proporcionar suport administratiu als òrgans de govern dels Instituts i ERIS en la gestió d'informes, comunicats i reunions per a desenvolupar la seua activitat.

Compromís 7: Atendre adequadament els requeriments d'informació dels òrgans de govern dels instituts i ERIS.

Indicador 7: Nombre de queixes admeses relatives a la prestació de suport als òrgans de govern.

Suport als Instituts de Blasco Ibáñez

Servei 8: Organitzar l'estada del professorat convidat en la Universitat de València.

Compromís 8: Facilitar en la data prevista els desplaçaments i l'estada al professorat convidat.

Indicador 8: Percentatge d'estades del professorat convidat organitzades en la data prevista.

Suport als Instituts de Blasco Ibáñez

Servei 9: Recopilar i enregistrar tota l'activitat investigadora duta a terme pel PDI per a l'elaboració de la Memòria d'Investigació dels Instituts i ERIS.

Compromís 9: Posar a disposició del Servei d'Investigació tota la documentació relativa a les Memòries d'Investigació dels Instituts i ERIS, segons el calendari previst. Sempre que el PDI lliure tota la documentació de la seua activitat investigadora abans del termini establert.

Indicador 9: Compliment del termini en el lliurament de la documentació relativa a les Memòries d'Investigació

Suport als Instituts de Blasco Ibáñez

Servei 10: Donar suport administratiu a l'organització de jornades, congressos i conferències dirigides pel PDI dels Instituts i ERIS.

Compromís 10: Tramitar adequadament els requeriments administratius relacionats amb l'organització de jornades, congressos i conferències organitzades pel PDI.

Indicador 10: Nombre de queixes admeses relatives al suport prestat en l'organització de jornades, congressos i conferències organitzades per PDI.

Suport als Instituts de Blasco Ibáñez

Servei 11: Donar suport al Servei d'Estudiants i Escola de Doctorat en relació als processos vinculats amb màsters i doctorats adscrits als Instituts d'Investigació de Blasco Ibáñez, que inclou preinscripció, intercanvi interuniversitari, tramitació d'expedients de doctorat (dipòsit i defensa de la tesi).

Compromís 11: Lliurar al Servei d'Estudiants i Escola de Doctorat tota la documentació requerida per a l'adequada tramitació dels expedients de màster i doctorat en el termini previst en el calendari acadèmic.

Indicador 11: Satisfacció amb el compliment del termini en el lliurament de la documentació de màsters i doctorats.

Suport als Instituts de Blasco Ibáñez

Servei 12: Tramitar els expedients dels projectes d'investigació vinculats a convenis, contractes i subvencions sol·licitats pel Servei d'Investigació i PDI adscrit als Instituts i ERIS.

Compromís 12: Garantir la resolució de tots els expedients dels projectes d'investigació d'acord amb la normativa aplicable.

Indicador 12: Nombre de queixes admeses relatives a la gestió dels expedients dels projectes d'investigació.

5. Drets de les persones usuàries

Els usuaris i les usuàries dels serveis que presta la Unitat de Gestió de Campus de Blasco Ibáñez 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 per la Unitat de Gestió de Campus de Blasco Ibáñez en els quals siguen part interessada, per les vies establertes.
- Qualsevol altre dret que es derive de la legislació vigent.

6. Deures de les persones usuàries

- Tractar al personal de la Unitat de Gestió de Campus de Blasco Ibáñez amb respecte i deferència.
- Presentar la documentació requerida dins del termini previst.
- Citar la Unitat de Gestió de Campus de Blasco Ibáñez de la UV com a font en qualsevol document que utilitze informació elaborada per la UCABI.
- Cuidar i utilitzar degudament els béns, equipament, instal·lacions o recintes de la Universitat o d'aquelles entitats col·laboradores amb la mateixa.
- Respectar el nom dels símbols i emblemes de la Universitat o dels seus òrgans, així com el seu ús.
- Respectar els actes acadèmics de la Universitat, així com als participants en ells, sense menyspreu del seu lliure exercici d'expressió i manifestació.
- Qualsevol altre deure que es derive de la legislació vigent.

7. Legislació aplicable

Normativa general

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades personals y Garantia dels drets digitals.
- 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, del 21 de desembre, d'Universitats i Llei orgànica 4/2007, de 12 d'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 pel 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

- Protocol per a l'ús dels espais docents de la Universitat de València. Aprovat pel Consell de Govern d'1 de març de 2011. ACGUV 64/2011.
- Reglament d'execució pressupostària, aprovat per a cada exercici econòmic.
- Reglament de coordinació entre centres de cada campus, aprovat pel Consell de Govern de 6 d'octubre de 2020, ACGUV 144/2020

8. Formes de participació i col·laboraci

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

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

Les queixes i els suggeriments rebuts a la unitat es respondran en un termini màxim d'un mes.

Vies de comunicació

Atenció telefònica: 96 398 37 84

Adreça postal: C/ Gascó Oliag, núm. 5, 3^a planta. 46010 València

Adreça electrònica: ucabi@uv.es

Atenció personal: En les oficines de la Unitat de Gestió de Campus de Blasco Ibáñez en horari d'atenció: 9 a 14 h de dilluns a divendres.

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

Enquestes:

9. Mesures d'esmena

Les persones usuàries que consideren que la unitat incompleix els compromisos que es declaren en la Carta de Serveis poden formular les seues queixes mitjançant La Bústia de Suggestions, Queixes i Felicitacions (<http://www.uv.es/bustia>) o el Registre General de la Universitat de València.

En cas d'incompliment, el responsable de la carta informará 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.

10. Vigència

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada per Juan Vicente Climent, Gerència.

La vigència de la carta serà de quatre anys a partir del dia 30/06/2022, llevat que variacions importants del seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

Aquesta carta serà accessible en la web de la unitat:
<http://www.uv.es/ucabi>

11. Localització

Adreça:

C/ Gascó Oliag, núm. 5, 3ª planta

46010 València

Telèfon:

96 398 37 84

Adreça electrònica:

ucabi@uv.es

Web:

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

12. Horari d'atenció

En les oficines de la Unitat de Gestió de Campus de Blasco Ibáñez en horari d'atenció: 9 a 14 h de dilluns a divendres.

13. Mitjans de transport públics

Metro:

<https://www.metrovalencia.es/horarios.php>

Autobusos:

<https://geoportal.emtvalencia.es/visor?lang=es>

Valenbisi:

<https://www.valenbisi.es/es/mapping>