

VNIVERSITAT Đ VALÈNCIA



# CARTA DE SERVICIOS

Gabinet de Premsa



VNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA



## Índice

Misión — 5

Servicios, compromisos e indicadores — 6

Derechos de las personas usuarias — 9

Deberes de las personas usuarias — 9

Legislación aplicable — 10

Formas de participación y colaboración — 12

Medidas de subsanación — 13

Vigencia — 13

Localización — 14

Horario de atención — 14

Medios de transporte públicos — 14

# CARTA DE SERVICIOS

Gabinet de Premsa



## Misión

El Gabinet de Premsa es un servicio general de la Universitat de València que tiene como misión informar a la comunidad universitaria y a la sociedad en general sobre las noticias de naturaleza periodística que se generan en el seno de la universidad y la divulgación de actividades que se desarrollan y son difundidas por medios convencionales y electrónicos.

## Servicios, compromisos e indicadores

### Noticias en la página web institucional

---

***Servicio 1** Redactar, editar y publicar las noticias que figuran en la web de noticias de la Universitat de València y actualizarlas.*

---

**Compromiso 1** Publicar las noticias que genera la Universidad, en tiempo real, mediante la página web institucional, incluyendo los enlaces y recursos audiovisuales disponibles (vídeos, fotografías...), para ofrecer una panorámica completa de la actividad de la institución.

**Indicador 1** Desfase de días entre la publicación de la noticia y el hecho.

### Mediación con los medios de comunicación

---

***Servicio 2** Poner en contacto a los órganos de gobierno, PDI, personal investigador, PAS y representantes del estudiantado con los periodistas de los medios de comunicación, para facilitar entrevistas, declaraciones, opiniones... y asegurar la presencia de la institución en diarios, radios, televisiones, agencias, medios electrónicos... y convocar conferencias de prensa.*

---

**Compromiso 2** Aumentar la presencia institucional de portavoces, expertas y expertos y miembros de la Universitat de València en los medios de comunicación.

**Indicador 2** Número de inserciones en los medios de comunicación anualmente.

### Actividades de interés periodístico

---

**Servicio 3** *Elaborar notas de prensa, que se difunden en los medios de comunicación (prensa, radio, televisión, agencias e Internet), sobre las actividades de interés periodístico, como por ejemplo los resultados de las investigaciones realizadas en el seno de la institución, los actos académicos, culturales y cívicos organizados por el alumnado y el profesorado, y la información institucional generada por miembros de la Universitat de València.*

---

**Compromiso 3** Remitir notas de prensa de calidad (veracidad, contraste, impacto, interés...) a los medios de comunicación, para difundir las actividades de interés periodístico que generan los y las portavoces, expertas y expertos y miembros de la Universitat de València.

**Indicador 3** Número de noticias publicadas en el Dossier de Prensa anualmente.

### Dossier de Prensa

---

**Servicio 4** *Elaborar y editar el Dossier de Prensa diariamente, con el objetivo de documentar, para la comunidad universitaria, la información publicada en una decena de medios escritos.*

---

**Compromiso 4** Actualizar diariamente el Dossier de Prensa de la Universidad de forma que contenga toda la información publicada en una decena de medios escritos.

**Indicador 4** Número de inserciones diarias en el Dossier de Prensa.

## Guía de Expertos

---

**Servicio 5** *Gestionar una Guía de Expertos (base de datos de investigadores e investigadoras por especialidades) que tiene el objetivo de poner en contacto a los expertos y expertas de la Universitat de València con periodistas para organizar entrevistas, participar en programas de radio o televisión, elaborar artículos de opinión...*

---

**Compromiso 5** Aumentar el número de nuestros expertos y expertas incluidos en la Guía de Expertos.

**Indicador 5** Número de expertos y expertas incorporados en la Guía de Expertos anualmente.



## Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias de los servicios que presta esta unidad 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.
- Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Valenciana, de acuerdo con lo que establece 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 Gabinet de Premsa 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

Los usuarios y las usuarias de los servicios que presta el Gabinet de Premsa tienen el deber de:

- Tratar al personal del Gabinet con respeto y deferencia.
- Presentar la documentación requerida para la elaboración del material periodístico dentro del plazo usual en la actividad periodística.
- Citar al Gabinet de Premsa de la UV como fuente en cualquier documento que utilice información elaborada por el Gabinet de Premsa.
- Cualquier otro deber que se derive de la legislación vigente.

## 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 que 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, de 21 de diciembre, de universidades y Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que 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.
- 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 que 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

- Constitución art. 20:
  - "1. Se reconocen y protegen los derechos:
    - a) A expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción.
    - b) A la producción y creación literaria, artística, científica y técnica.
    - c) A la libertad de cátedra.
    - d) A comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión. La ley regulará el derecho a la cláusula de conciencia y al secreto profesional en el ejercicio de estas libertades.
  - 2. El ejercicio de estos derechos no se puede restringir mediante ningún tipo de censura previa.
  - 3. La ley regulará la organización y el control parlamentario de los medios de comunicación social dependientes del Estado o de cualquier ente público y garantizará el acceso a dichos medios de los grupos sociales y políticos significativos, respetando el pluralismo de la sociedad y de las diversas lenguas de España.
  - 4. Estas libertades tienen su límite en el respecto a los derechos reconocidos en este Título, en los preceptos de las leyes que lo desarrollen y, especialmente, en el derecho al honor, a la intimidad, a la propia imagen y a la protección de la juventud y de la infancia.
  - 5. Solo podrá acordarse el secuestro de publicaciones, grabaciones y otros medios de información en virtud de resolución judicial."
- Ley Orgánica 2/1997, de 19 de junio, reguladora de la cláusula de conciencia de los profesionales de la información.
- Ley Orgánica 2/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de rectificación.
- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo de 1982, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

## 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 41 13

 **Atención postal:** Calle Serpis, 29. Edificio Beatriu Civera. 46022 València

 **Dirección electrónica:** [premsa@uv.es](mailto:premsa@uv.es)

 **Atención personal:** Atención personal en las dependencias del Gabinet de Premsa en horario de atención (8:00 a 14:00 h de lunes a viernes).

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

## 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.

## Vigencia

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

La vigencia de la carta será de cuatro años a partir del día 1 de enero de 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/premsa>

## Localización

Dirección: Calle Serpis, 29.  
Edificio Beatriu Civera  
46022 València

Teléfono: 96 386 41 13

Correo Electrónico: [premsa@uv.es](mailto:premsa@uv.es)

Web: <http://www.uv.es/premsa>

## Horario de Atención

Atención personal en las dependencias del Gabinet de Premsa en horario de atención (8:00 a 14:00 h de lunes a viernes).

## Medios de transporte público

Metro: Líneas 4 y 6 (Tarongers) y línea 5 (Aiora)

Autobusos: Líneas 31, 40, 71, 81

Valenbisi: [www.valenbisi.es](http://www.valenbisi.es)



VNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA

