

VNIVERSITAT Đ VALÈNCIA



CARTA DE SERVICIOS

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



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA

Índice

Misión — 4

Servicios, compromisos e indicadores — 5

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

Misión

La Unidad de Gestión de Campus de Blasco Ibáñez 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 que pueda 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 encontrados a fin de asegurar el buen estado y funcionamiento del campus, así como la apertura/cierre de las instalaciones.

- Ofrecer apoyo económico-administrativo en los Institutos del campus de Blasco Ibáñez, facilitando sus actividades científicas, técnicas, docentes y divulgativas, destinadas al desarrollo del conocimiento y a la difusión de los resultados de investigación.

Todo esto con el fin de contribuir eficazmente al desarrollo de las actividades que se realizan en el campus.

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 Atender adecuadamente todas las demandas de información formuladas por las personas usuarias.

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.

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 realizadas relativas a la reserva de espacios en el plazo de 24 h.

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.

Apoyo institucional

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

- *Dar curso a los acuerdos de Mesa de Campus.*
- *Apoyo a las elecciones y otras actas institucionales.*
- *Registro electrónico.*
- *Gestión de acceso al parking del personal con vinculación laboral.*

Compromiso 5 Activar el 100% de solicitudes de tarjetas de parking en un plazo de 24 h, siempre que se disponga de los datos correctos.

Indicador 5 Porcentaje de activaciones de tarjetas de parking realizadas en el plazo de 24 h.

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.

Apoyo a los Institutos de Blasco Ibáñez

Servicio 7 Proporcionar apoyo administrativo a los órganos de gobierno de los Institutos y ERIS en la gestión de informes, comunicados y reuniones para desarrollar su actividad.

Compromiso 7 Atender adecuadamente los requerimientos de información de los órganos de gobierno de los institutos y ERIS.

Indicador 7 Número de quejas admitidas relativas a la prestación de apoyo a los órganos de gobierno.

Servicio 8 Organizar la estancia del profesorado invitado en la Universitat de València.

Compromiso 8 Facilitar en la fecha prevista los desplazamientos y la estancia al profesorado invitado.

Indicador 8 Porcentaje de estancias del profesorado invitado organizadas en la fecha prevista.

Servicio 9 Recopilar y grabar toda la actividad investigadora llevada a cabo por el PDI para la elaboración de la Memoria de Investigación de los Institutos y ERIS.

Compromiso 9 Poner a disposición del Servicio de Investigación toda la documentación relativa a las Memorias de Investigación de los Institutos y ERIS, según el calendario previsto. Siempre que el PDI entregue toda la documentación de su actividad investigadora antes del plazo establecido.

Indicador 9 Cumplimiento del plazo en la entrega de la documentación relativa a las Memorias de Investigación

Servicio 10 Dar apoyo administrativo a la organización de jornadas, congresos y conferencias dirigidas por el PDI de los Institutos y ERIS.

Compromiso 10 Tramitar adecuadamente los requerimientos administrativos relacionados con la organización de jornadas, congresos y conferencias organizadas por el PDI.

Indicador 10 Número de quejas admitidas relativas al apoyo prestado en la organización de jornadas, congresos y conferencias organizadas por PDI.

Servicio 11 Apoyar al Servicio de Estudiantes y Escuela de Doctorado en relación a los procesos vinculados con másteres y doctorados adscritos a los Institutos de Investigación de Blasco Ibáñez, que incluye preinscripción, intercambio interuniversitario, tramitación de expedientes de doctorado (depósito y defensa de la tesis).

Compromiso 11 Entregar al Servicio de Estudiantes y Escuela de Doctorado toda la documentación requerida para la adecuada tramitación de los expedientes de máster y doctorado en el plazo previsto en el calendario académico.

Indicador 11 Satisfacción con el cumplimiento del plazo en la entrega de la documentación de másteres y doctorados.

Servicio 12 Tramitar los expedientes de los proyectos de investigación vinculados a convenios, contratos y subvenciones solicitados por el Servicio de Investigación y PDI adscrito a los Institutos y ERIS.

Compromiso 12 Garantizar la resolución de todos los expedientes de los proyectos de investigación de acuerdo con la normativa aplicable.

Indicador 12 Número de quejas admitidas relativas a la gestión de los expedientes de los proyectos de investigación.

Derechos de las personas usuarias

Los usuarios y las usuarias de los servicios que presta la Unidad de Gestión de Campus de Blasco Ibáñez 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 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 estiman oportunas en relación con los servicios prestados por la Unidad de Gestión de Campus de Blasco Ibáñez en los cuales 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 de la Unidad de Gestión de Campus de Blasco Ibáñez con respeto y deferencia.
- Presentar la documentación requerida dentro del plazo previsto.
- Citar a la Unidad de Gestión de Campus de Blasco Ibáñez de la UV como fuente en cualquier documento que utilice información elaborada por la UCABI.
- Cuidar y utilizar debidamente los bienes, equipamiento, instalaciones o recintos de la Universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- Respetar el nombre de los símbolos y emblemas de la Universidad o de sus órganos, así como su uso.
- Respetar los actos académicos de la Universidad, así como a los participantes en ellos, sin desprecio de su libre ejercicio de expresión y manifestación.
- 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.
- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- 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 coordinación entre centros de cada campus, aprobado por el Consejo de Gobierno de 6 de octubre de 2020. ACGUV 144/2020

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:** 96 398 37 84

 **Atención postal:** C/ Gascó Oliag, nº 5, 3ª planta. 46010 València

 **Dirección electrónica:** ucabi@uv.es

 **Atención personal:** En las oficinas de la Unidad de Gestión de Campus de Blasco Ibáñez en horario de atención: 9 a 14 h de lunes a viernes.

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

 **Encuestas:**

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 Juan Vicente Climent, Gerencia.

La vigencia de la carta será de cuatro años a partir del día siguiente a la fecha de aprobación, 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/ucabi>

Localización

Direcció: Unitat de Gestió del Campus de Blasco Ibáñez
C/ Gascó Oliag, nº 5, 3ª planta - 46010 València

Teléfono: 96 398 37 84

Direcció electrònica: ucabi@uv.es

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

Horario de atención

En las oficinas de la Unidad de Gestión de Campus de Blasco Ibáñez en horario de atención: 9 a 14 h de lunes a viernes.

Medios de transporte públicos

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

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

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



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA