

VNIVERSITAT Đ VALÈNCIA



# CARTA DE SERVEIS

**Unitat de Gestió del  
Campus de Burjassot**



VNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA

## Índex

Missió — 4

Serveis, compromisos i indicadors —5

Drets de les persones usuàries —7

Deures de les persones usuàries —7

Legislació aplicable — 8

Formes de participació i col·laboració —10

Mesures d'esmena — 11

Vigència — 11

Localització — 12

Horari d'atenció — 12

Mitjans de transport públics — 12

## Missió

La Unitat de Gestió del Campus de Burjassot de la Universitat de València té com a missió:

- Gestionar espais mitjançant la reserva d'espais d'ús docent reglat o no, destinats a la comunitat universitària, perquè hi puga dur a terme activitats formatives o culturals, i també la cessió temporal d'ús d'espais per als usuaris i usuàries externs.
- Donar suport als òrgans de govern perquè duguen a terme les activitats institucionals desenvolupades al 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.

Tot això amb la finalitat de contribuir eficaçment al desenvolupament de les activitats que es realitzen al campus.

## 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.

*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.

---

*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.

## Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries dels serveis que presta la Unitat de Gestió del Campus de Burjassot 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 en particular:

- A ser tractats amb respecte i deferència.
- Rebre un tracte 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 del Campus de Burjassot en els quals siguen part interessada, per les vies establertes.
- Qualsevol altre dret que es derive de la legislació vigent.

## Deures de les persones usuàries

- Tractar el personal de la Unitat de Gestió del Campus de Burjassot amb respecte i deferència.
- Cuidar i usar degudament els béns, equipaments, instal·lacions o recintes de la Universitat o d'aquelles entitats que hi col·laboren.
- Respectar el nom dels símbols i emblemes de la Universitat o dels seus òrgans, i fer-ne l'ús degut.
- Respectar els actes acadèmics de la Universitat i les persones que hi participen, sense detriment del lliure exercici d'expressió i manifestació.
- Presentar la documentació requerida dins el termini previst.
- Citar la Unitat de Gestió del Campus de Burjassot de la UV com a font en qualsevol document que utilitze informació elaborada per la Unitat de Gestió del Campus de Burjassot.
- Qualsevol altre deure que es derive de la legislació vigent.

## 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 i 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. Aprobat pel Consell de Govern d'1 de març de 2011. ACGUV 64/2011.
- Reglament de funcionament de la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions (CG 26-IV-2012, ACGUV 80/2012).
- Reglament de la Seu Electrònica de la Universitat de València, modificat per l'acord 189/2010, de 27 d'octubre, del Consell de Govern de la Universitat de València (ACGUV 99/2010).
- 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

## Formes de participació i col·laboració

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:** 96 354 43 01

 **Atenció postal:** C/ del Dr. Moliner. 46100 Burjassot

 **Adreça electrònica:** unicabu@uv.es

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

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

 **Enquestes:**

## 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 informarà 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.

## 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 d'aprovació de la carta de serveis, 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/unicabu>

## Localització

Direcció: Unitat de Gestió del Campus de Burjassot  
C/ del Dr. Moliner 46100 Burjassot

Telèfon: 96 354 43 01

Adreça electrònica: [unicabu@uv.es](mailto:unicabu@uv.es)

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

## Horari d'atenció

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

## 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>



VNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA