

VNIVERSITAT Đ VALÈNCIA



# CARTA DE SERVICIOS

**Unitat de Gestió del  
Campus dels Tarongers**



VNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA

## Índice

Misión — 4

Servicios, compromisos e indicadores — 5

Derechos de las personas usuarias — 8

Deberes de las personas usuarias — 8

Legislación aplicable — 9

Formas de participación y colaboración —11

Medidas de subsanación — 12

Vigencia — 12

Localización — 13

Horario de atención — 13

Medios de transporte públicos — 13

## Misión

La Unidad de Gestión del Campus dels Tarongers de la Universitat de València tiene por misiones:

- Gestionar espacios a través de la reserva de espacios de uso docente reglado o no, destinados en la comunidad universitaria para que puedan realizar sus actividades formativas o culturales. Así como la cesión temporal del 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.

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 relativas a la reserva de espacios de uso docente no reglado en el plazo establecido 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 48 horas, informando sobre la disponibilidad o no del espacio, contando desde la fecha en la que se disponga de todos los datos correctos.

Indicador 4 Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 48 h relativas a la cesión temporal de espacios.

### **Apoyo institucional**

---

*Servicio 5 Prestar apoyo a la realización de actividades de carácter institucional para la comunidad universitaria como por ejemplo:*

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

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 tramitaciones de tarjetas de parking realizadas en el plazo de 24h.

### **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.

## Soport tecnológico

*Servicio 7 Realizar el mantenimiento de los equipos audiovisuales del campus, así como ofrecer el apoyo técnico necesario para su utilización.*

Compromiso 7 Realizar una revisión anual, como mínimo, con el fin de asegurar el buen funcionamiento de los equipos audiovisuales.

Indicador 7 Número de revisiones anuales realizadas, relativas al buen funcionamiento de los equipos audiovisuales.

## Derechos de las personas usuarias

- 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 afecten.
- 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 que dispone el ordenamiento jurídico.
- Acceder a la información pública en los términos establecidos en la legislación vigente.
- Presentar las sugerencias, las quejas y las felicitaciones que estiman oportunos en relación con los servicios prestados por la Unidad de Gestión del Campus de Burjassot 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 del Campus de Burjassot con respeto y deferencia.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, los equipos, las instalaciones o el recinto de la Universidad o de las entidades colaboradoras con ésta.
- Respetar el nombre de los símbolos y emblemas de la Universidad o de sus órganos, así como su uso debido.
- Respetar los actos académicos de la Universidad, así como a los participantes en éstos, sin menoscabo de su libre ejercicio de expresión y manifestación.
- Presentar la documentación requerida dentro del plazo previsto.
- Citar a la Unidad de Gestión del Campus de Burjassot de la UV como fuente en cualquier documento que utilice información elaborada por la Unidad de Gestión.
- 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 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 funcionamiento del Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones (CG 26-IV-2012, ACGUV 80/2012).
- Reglamento de la Sede Electrónica de la Universitat de València, modificado por el acuerdo 189/2010, de 27 de octubre, del Consejo de Gobierno de la Universitat de València (ACGUV 99/2010).
- 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:** 96 162 52 12

 **Atención postal:** Avda. Tarongers, s/n (aulario sur, planta baja). 46022 València

 **Fax:**

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

 **Atención personal:** En las oficinas de la Unidad de Gestión en horario de atención (de 9 a 14 horas, 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/ungetaro/>

## Localización

Dirección: Unitat de Gestió del Campus dels Tarongers  
Avda. Tarongers, s/n (aulario sur, planta baja)  
46022 València

Teléfono: 96 162 52 12

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

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

## Horario de atención

En las oficinas de la Unidad de Gestión en horario de atención  
(de 9 a 14 horas, 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