

VNIVERSITAT Đ VALÈNCIA



# CARTA DE SERVEIS

**Unitat de Gestió del  
Campus d'Ontinyent**



VNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA

## Índex

Missió — 4

Serveis, compromisos i indicadors —5

Drets de les persones usuàries —8 Deures

de les persones usuàries —8 Legislació

aplicable — 10

Formes de participació i col·laboració —12

Mesures d'esmena — 13

Vigència — 13

Localització — 14

Horari d'atenció — 14

Mitjans de transport públics — 14

## Missió

La Unitat de Gestió del Campus d'Ontinyent de la Universitat de València té com a missió:- Gestionar espais a través de la reserva d'espais d'ús docent reglat o no, destinats a la comunitat universitària per a poder 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 porten a terme les activitats institucionals desenvolupades dins del campus.- Controlar i custodiar des de consergeria claus, equipaments, materials i objectes perduts amb la finalitat d'assegurar el bon estat i funcionament del campus, així com l'obertura/tanque d'instal·lacions. Tot açò amb la finalitat de contribuir eficaçment al desenvolupament de les activitats que es realitzen en el 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 relatives a la reserva d'espais d'ús docent no reglat en el termini establert 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.

### **Support institucional**

---

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

- *Suport a les eleccions*
- *Esdeveniments institucionals*
- *Registre electrònic*

Compromís 5 Donar el suport adequat al desenvolupament d'esdeveniments institucionals en Ontinyent organitzats pels vicectorsats.

Indicador 5 Satisfacció amb el suport prestat pel personal en esdeveniments institucionals desenvolupats en el campus d'Ontinyent.

### **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.

## Formació

---

*Servei 7 Rebre la documentació relativa a sol·licituds de tramitacions formulats per l'estudiant i remetre-la a la facultat corresponent, en matèria de:*

- *Reconeixement d'estudis oficials parcials de l'alumnat que desitja incorporar-se al centre.*
- *Anul·lació de matrícula total o parcial per causa de força major.*
- *Reconeixement i transferència de crèdits .*
- *Trasllats d'expedients acadèmics sol·licitats per l'alumnat admès en altres centres.*
- *Certificats acadèmics.*
- *Avançament de convocatòria d'exàmens.*
- *Impugnació de qualificacions.*
- *Avaluació curricular per compensació.*

Compromís 7 Lliurar a la facultat corresponent les sol·licituds de tràmits formulades per l'alumnat en un termini de 24 hores.

Indicador 7 Percentatge de tramitacions remeses a la facultat corresponent en el termini de 24h.

## Formació

---

*Servei 8 Prestar adequadament assistència tècnica i administrativa en matèria de matrícula a tots els usuaris del programa UNISOCIETAT.*

---

Compromís 8 Prestar adequadament assistència tècnica i administrativa en matèria de matrícula a tots els usuaris del programa UNISOCIETAT.

Indicador 8 Satisfacció amb l'ajuda prestada i les consultes o gestions durant la matrícula en el programa d'UNISOCIETAT.

## Drets de les persones usuàries

Els usuaris i les usuàries dels serveis que presta la Unitat de Campus d'Ontinyent tenen els drets reconeguts a l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i en particular:

- A disposar d'informació actualitzada i amb continguts adequats sobre els serveis que presta la Secretaria.
- A ser informats amb eficàcia sobre els tràmits que els afecten.
- A ser tractats amb el degut respecte i consideració per tot el personal de la Secretaria.
- A conèixer la identitat del personal que tramita els procediments dels quals siga part.
- A presentar els suggeriments, les queixes i les felicitacions que consideren oportunes sobre els serveis que presta la Secretària i en els quals siguen part interessada.
- A tenir garantida la confidencialitat de les dades personals segons la legislació vigent.
- A disposar de les instal·lacions i dels serveis necessaris perquè els estudiants amb discapacitat física o sensorial puguem cursar els estudis adequadament i obtenir una adequada formació acadèmica.
- A ser atesos en les llengües oficials de la UV que utilitze l'alumne.
- A conèixer els programes de les assignatures i els professors responsables.
- A la igualtat i a no ser discriminats per raó de sexe, ideologia, naixement, llengua, opció sexual, discapacitat o qualsevol altra circumstància.
- A la protecció de la Seguretat Social, en els termes i les condicions que establisquen les disposicions legals que la regulen.
- A l'honor, a la intimitat personal i a la pròpia imatge.
- A qualsevol altre dret que es deriva de la normativa vigent.

## Deures de les persones usuàries

- Respectar i fer un bon ús dels locals, els equipaments i les instal·lacions per a contribuir a mantenir un entorn adequat.
- Comportar-se de manera correcta amb el personal de Secretaria.
- Accedir als serveis que presta la Secretaria dins de l'horari d'atenció al públic establert.



- Identificar-se a través del DNI o del document que acredite oficialment la seua condició d'alumne del centre sempre que el personal de la secretària li ho sol·licite.
- Conèixer i complir les disposicions que regulen els diferents serveis que ofereix la Secretaria.
- Complir els Estatuts de la Universitat de València, les normatives que els desenvolupen i els acords i les resolucions dels òrgans de govern.
- Llegir les notificacions que la Secretaria envia al compte personal de l'adreça electrònica de la UV (@alumni.uv.es), (@uv.es).
- Lliurar la documentació necessària per al tràmit en els terminis establerts.
- Vetllar per les seues pertinences. La Secretaria no es responsabilitza de les pèrdues o dels furt.
- Qualsevol deure que es deriva de la normativa 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 d'execució pressupostària, aprovat per a cada exercici econòmic.
- Reglament de funcionament de la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions (CG 26-IV-2012, ACGUV 80/2012).
- Reglament de coordinació entre centres de cada campus, aprovat per el 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:** 96 291 74 50

 **Atenció postal:** C/ Compte Torrefiel, 22. 46870 Ontinyent

 **Fax:**

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

 **Atenció personal:** A les dependències de la Unitat de Campus d'Ontinyent en horari d'atenció (de 9 h a 14 h de dilluns a divendres i de 16 h a 18 h dilluns i dimarts).

 **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 Esther Alba Pagan, Vicerectorat de Cultura i Societat.

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/ontinyent>

## Localització

Direcció: Unitat de Gestió del Campus d'Ontinyent  
C/Compte Torrefiel, - 46870 Ontinyent

Telèfon: 96 291 74 50

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

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

## Horari d'atenció

A les dependències de la Unitat de Campus d'Ontinyent en horari d'atenció (de 9 h a 14 h de dilluns a divendres i de 16 h a 18 h dilluns i dimarts).

## Mitjans de transport públics

Metro: Renfe: Línia València - Alcoi

Autobusos: Autobusos La Concepción: Línia València - Ontinyent



VNIVERSITAT  
D VALÈNCIA