

Carta de Serveis i Bona Pràctica Administrativa

Unitat de Suport al Vicerectorat de Cultura Universitat de València

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar els mitjans i instruments necessaris per donar resposta a la demanda social que reclama del sector públic un servei de major qualitat i eficàcia.

La Carta de Serveis i Bona Pràctica Administrativa és l'expressió del compromís d'atenció que aquest Servei té cap a tots els nostres usuaris, tant interns com externs.

CARTA DE SERVEIS

A. INTRODUCCIÓ

La **Unitat de Suport al Vicerectorat de Cultura** s'encarrega de col·laborar, dins la Universitat de València, en la coordinació i en el desenvolupament de les polítiques i qüestions relatives a tres funcions de la Universitat de València consignades als Estatus:

- **Participació de la comunitat universitària en la cultura.**
- **Extensió i difusió de la cultura en la societat.**
- **Conservació i difusió del seu patrimoni.**

Els objectius de la Universitat de València en matèria de cultura i patrimoni són definits per l'article 3 dels Estatuts (**aprovats per Decret 128/2004, de 30 de juliol, del Consell de la Generalitat, DOGV 3-8-2004**) que, entre les seues finalitats, la **difusió de la cultura** en el si de la societat, així com **estimular l'activitat intel·lectual i cultural**:

Article 3

*La Universitat de València, en tant que servei públic, té com a missió impartir els ensenyaments necessaris per a la formació dels estudiants, la preparació per a l'exercici d'activitats professionals o artístiques i l'obtenció, si escau, dels títols acadèmics corresponents, així com per a l'actualització permanent del coneixement i de la formació del seu personal i del professorat de tots els nivells d'ensenyament. La Universitat de València fomenta la recerca, tant bàsica com aplicada, i el desenvolupament científic i tecnològic. **Així mateix, amb les garanties de racionalitat i universalitat que li són pròpies, és una institució difusora de cultura en el si de la societat. La Universitat de València facilita, estimula i acull les activitats intel·lectuals i crítiques en tots els camps de la cultura i del coneixement.***

Aquesta missió és ampliada, de manera específica, a l'àmbit del patrimoni cultural en l'article 12, que estableix la **conservació i difusió del seu patrimoni cultural** com un dels seus objectius:

Article 12

El patrimoni cultural de la Universitat de València està constituït pels béns mobles i immobles de valor històric, artístic, arquitectònic, arqueològic, paleontològic, etnològic, documental, bibliogràfic, científic, tècnic o de qualsevol altra naturalesa cultural existent a la Universitat de València. La Universitat es compromet a conservar i difondre els diferents valors d'aquest patrimoni i, en particular, la seua biblioteca històrica.

Finalment, en l'article 10 es reconeix com a dret de la comunitat universitària la promoció i realització d'activitats culturals, és a dir, **la participació activa dels membres de la comunitat en la vida cultural** de la Universitat:

Article 10

*1. Són drets dels membres de la comunitat universitària, a més dels que reconeixen les lleis i altres articles d'aquests Estatuts, els que segueixen:
e) La **promoció i realització d'activitats culturals**, esportives i recreatives.*

En resum, del contingut dels Estatuts deriven tres finalitats i objectius fonamentals en l'àmbit cultural: **participació de la comunitat universitària en la cultura, extensió i difusió de la cultura en la societat, i conservació i difusió del seu patrimoni.**

B. MISSIÓ i OBJECTIUS

La missió de la Unitat de suport al Vicerectorat de Cultura és donar suport a la coordinació i direcció de les polítiques de cultura i patrimoni a la Universitat de València. Aquesta missió és delegada, en la actualitat, pel rector en el vicerector de Cultural i Igualtat (Resolució de 31 de juliol de 2012, del Rectorat de la Universitat de València, DOGV de 6-9-2012):

Es deleguen en el vicerector de Cultura i Igualtat aquelles facultats que són atribuïdes al rector en relació amb la coordinació de les diverses aules de cultura, de les sales d'exposicions; la conservació del patrimoni; l'adopció de les decisions relatives a la utilització de l'edifici de La Nau de la Universitat de València; la coordinació de les activitats de caràcter esportiu dependents de la Universitat de València, les competències relatives a les biblioteques i arxius universitaris i també totes aquelles facultats i competències que atribueixen al rector en matèria d'activitats culturals la legislació vigent, els Estatuts de la Universitat de València i les altres disposicions que es puguen contenir en la normativa específica.

Per desenvolupar les competències corresponents a la coordinació de les polítiques de cultura i patrimoni, la Universitat de València té una unitat de suport tècnic i administratiu, la **Unitat de Suport al Vicerectorat de Cultura**. **Aquesta unitat té per objectius** facilitar els recursos tècnics i administratius necessaris per a la funció de coordinació delegada pel rector. Aquesta funció de coordinació en matèria de cultura implica tant a la **programació cultural** (aules, sales d'exposicions, gestió de l'edifici La Nau, com a seu històrica patrimonial i com a centre cultural) com a l'**àrea de conservació del patrimoni**.

Per tant, a través de la direcció política del Vicerectorat de Cultura, aquesta unitat té els objectius següents:

- **Coordinació i difusió de la gestió cultural i patrimonial** de la Universitat de València en col·laboració amb els òrgans i els agents culturals y acadèmics de la Universitat de València.
- **Gestió econòmica i administrativa** de les aules i programes culturals que depenen del vicerectora de Cultura de la Universitat de València.
- Donar **suport a l'activitat cultural de les facultats i centres**, i dinamitzar l'activitat cultural dels Campus universitaris de la Universitat de València
- **Gestió econòmica i administrativa, coordinació i programació cultural** del Centre Cultural La Nau de la Universitat de València.

C. ELS SERVEIS QUE HEM DE PRESTAR

1. Serveis econòmics i administratius

- Expedició de certificats i qualsevol altra documentació que calga presentar davant altres organismes o davant altres dependències d'aquesta Universitat que afecten l'àrea de competències d'aquesta unitat.
- Gestió economicoadministrativa dels programes i de les activitats culturals i de conservació del patrimoni vinculades a la Unitat.
- Gestió economicoadministrativa de les *aules culturals* de la Universitat de València.

2. Serveis en matèria de gestió i programació cultural

- Gestió i coordinació de les activitats i dels programes de difusió, formació i producció cultural del Vicerectorat de Cultura i Igualtat en col·laboració amb els òrgans i les entitats col·laboradores. La Unitat col·labora per a la prestació dels seus serveis amb aules culturals de la UV, Centres culturals de la UV (La Nau, Jardí Botànic, Palau de Cerveró i Col·legi Major Lluís Vives), facultats de la UV, campus universitaris, altres serveis de la Universitat de València, així com els programes i els patronats vinculats a les arts i la cultura de la Fundació General de la Universitat de València.
- Gestió i coordinació de la programació i difusió, formació i producció d'activitats culturals de la Universitat de València relatives a:
 - Exposicions

- Arts plàstiques i visuals
- Teatre
- Dansa
- Música clàssica
- Música popular
- Cinema
- Poesia i lletres
- Congressos, festivals i esdeveniments
- Gestió i coordinació de programes educatius en relació amb les activitats culturals de la UV i del seu patrimoni.
- Gestió i coordinació del programes de participació i voluntariat vinculats a amb les activitats culturals de la UV i del seu patrimoni.
- Gestió de programes de difusió del patrimoni i de les activitats culturals.

3. Serveis de difusió i informació de l'activitat cultural de la Universitat de València

- Gestió dels suports en línia i fora de línia d'informació i comunicació d'activitats culturals de la Universitat de València.
- Gestió de llistes de distribució d'informació.
- Manteniment de la web de cultura i de les seues xarxes socials i recursos digitals en línia.

4. Equipaments

- Gestió dels equipaments culturals del Centre Cultural La Nau.
- Col·laboració i suport a les activitats culturals del campus universitaris.
- Desenvolupament dels espais digitals de difusió i comunicació de la cultura a la Universitat de València.

5. Patrimoni

- Catalogació del patrimoni històric artístic de la UV i actualització de la seua informació al registre i bases de dades corresponents.
- Conservació de patrimoni històric artístic de la UV.

D. ELS DRETS I DEURES DE LES USUÀRIES I DELS USUARIS TANT INTERNS COM EXTERNS

Drets.

En les seues relacions amb aquesta Unitat, les usuàries i els usuaris disposen d'un conjunt ampli de drets reconeguts expressament en la normativa vigent, que es concreten en:

1. Dret a ser informat.
2. Dret a ser tractat amb el degut respecte i consideració.
3. Dret a conèixer la identitat de les autoritats i persones que tramiten els procediments en què siga part.
4. Dret a la presumpció de la bona fe del ciutadà en les seues actuacions.
5. Dret a poder actuar personalment o per mitjà de representant.

6. Dret a refusar la presentació dels documents que no siguen exigits per la normativa aplicable i a no aportar els documents ja presentats i que es troben en poder de l'administració actuant.
7. Dret a formular al·legacions, aportar documents i ser escoltat en el tràmit d'audiència abans de la proposta de resolució de l'expedient.
8. Dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en què siga part i a obtenir còpia dels documents que figuren en l'expedient que vagen a ser tinguts en compte per dictar la resolució, amb les excepcions previstes en la llei.
9. Dret que els procediments es desenvolupen i es resolguen en els terminis fixats per la norma.
10. Dret a obtenir resolució expressa sobre totes les qüestions que es plantegen en els procediments.
11. Dret a interposar els recursos i les reclamacions que siguen procedents.
12. Dret a la confidencialitat de les dades, dels informes o dels antecedents obtinguts per aquest Servei.
13. Dret a triar la llengua dels procediments que es tramiten en aquest Servei.
14. Dret d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició al tractament de dades personals davant la Unitat de Suport a Cultura d'acord a la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal.

Deures.

En les seues relacions amb aquesta Unitat, també tenen una sèrie de deures, que es concreten en:

- Tractar el personal de la Unitat, dels centres culturals i de les empreses auxiliars i institucions col·laboradores de la Universitat de València amb respecte i deferència.
- Col·laborar amb el manteniment i el funcionament correcte de les activitats culturals de la Universitat i de l'activitat de gestió i administració de la pròpia Unitat i del personal dels centres culturals i programes culturals, i seguir amb diligència les indicacions per al desenvolupament de les activitats de pública concurrència.
- De citar la Unitat com a font en qualsevol document que faça ús d'informació facilitada pel SAP.
- Respectar els espais, els equipaments i les instal·lacions de la Universitat, així com el seu patrimoni moble i immoble, i contribuir al seu manteniment i el del seu entorn.
- Qualsevol altre que derive de la normativa vigent.
- En relació amb els i les membres de la comunitat universitària de la Universitat de València, complir els Estatuts de la Universitat de València, les disposicions que els desenvolupen i els acords i les resolucions dels òrgans de govern.

E. COMPROMISOS DE QUALITAT

La Unitat de Suport al Vicerektorat de Cultura es compromet a continuar potenciant el seu model d'actuació basat en els compromisos següents:

1. Serveis d'informació i assistència

- L'atenció serà personalitzada.
- La informació serà clara i precisa.

2. Serveis en Internet

- La informació que es produïska es publicarà immediatament en el tauler d'anuncis i s'actualitzarà en la pàgina web.
- La pàgina web es mantindrà operativa, excepte incidències, les 24 hores del dia.
- Es corregiran els errors detectats de manera immediata.
- Es donarà resposta per correu electrònic a les consultes formulades, com més prompte millor.

F. PARTICIPACIÓ DE LES USUÀRIES I DELS USUARIS EN LA MILLORA DELS SERVEIS

- La ciutadania en general i les usuàries i els usuaris del nostre Servei podran col·laborar i participar en la seua millora, mitjançant els suggeriments i les queixes a través del formulari que hem habilitat en Internet, o bé personalment, per correu, fax o qualsevol altre sistema de transmissió, que vulga utilitzar.
- Totes les queixes i suggeriments seran contestades.
- Per col·laborar en la millora de la unitat, els usuaris i les usuàries de les activitats culturals de la Universitat de València i dels serveis que presta aquesta unitat poden:
- Donar la seua opinió sobre la qualitat percebuda respecte als serveis que ofereix la Unitat i sobre l'activitat cultural de la Universitat de València.
- Formular qualsevol suggeriment que ens ajude a millorar.
- Plantejar queixes i reclamacions si els serveis oferts no resulten satisfactoris.
- Rebre atenció relacionada amb les necessitats d'informació, dubtes, qüestions, etc., que es plantegen en relació amb els serveis que presta la unitat.
- Fer ús de les vies de comunicació en línia i fora de línia, així com de les xarxes socials actives en centres culturals i programes culturals de la Universitat de València.

G. TELÈFONS I ADRECES DE CONTACTE

- Si es vol accedir a les nostres dependències, cal consultar la nostra pàgina web d'ubicació:

<http://www.uv.es/cultura>

- El nostre correu electrònic institucional
cultural@uv.es
- **Telèfon:**
963864377
- **Fax:**
963864620
- **Adreça postal:**
Unitat de suport al Vicerectorat de Cultura
c/ Universitat, 2
46003 València

H. OBJECTIUS ESTRATÈGICS I INDICADORS DE MESURA I AVALUACIÓ (2012-2015)

C1 Millorar la participació i l'oferta cultural a la UV, afavorir el desenvolupament de valors, la formació integral i el compromís cívic, i ampliar el nombre de persones que participen en les activitats en el si de la comunitat universitària.

Indicador: taxa de participació sociocultural

C2 Contribuir a abordar els reptes de la societat actual i, alhora, visualitzar i valorar el patrimoni i els serveis de la UV. Fer que la societat (el públic objectiu predefinit en cada cas) conega i valore el que fem. **Indicador:** volum d'activitats adreçades a potenciar la interacció entre la UV i la societat.

C2 Contribuir a abordar els reptes de la societat actual i, alhora, visualitzar i valorar el patrimoni i els serveis de la UV. Fer que la societat (el públic objectiu predefinit en cada cas) conega i valore el que fem. **Indicador:** impacte de les activitats adreçades a potenciar la interacció entre la UV i la societat.

C2 Contribuir a abordar els reptes de la societat actual i, alhora, visualitzar i valorar el patrimoni i els serveis de la UV. Fer que la societat (el públic objectiu predefinit en cada cas) conega i valore el que fem. **Indicador:** índex de satisfacció dels participants en activitats adreçades a potenciar la interacció entre la UV i la societat.

C3 Reorientar la activitat cultural de la UV, d'acord amb les potencialitats de les TIC, en clau "glocal" (la cultura del segle XXI és, alhora, cultura local –identitat com a poble– i cultura global –pertinença universal–). **Indicador:** nombre de visites al portal cultura de la UV (www.uv.es/cultura). Nombre de usuaris i usuàries de les xarxes socials, blogs i serveis en línia de l'àrea de cultural.

QuC01 Millorar la valoració de les activitats de difusió de la cultura de la UV. **Indicador:** índex de satisfacció dels usuaris i usuàries de l'oferta cultural.

RsC02 Fomentar els valors lligats al desenvolupament humà com ara: igualtat, solidaritat, cooperació, progrés, sostenibilitat, excel·lència. **Indicador:** nombre d'activitats culturals orientades a promoure la responsabilitat social.

ItC03 Incrementar la dimensió internacional de les activitats culturals. **Indicador:** nombre d'activitats i de programes culturals internacionalitzats.

ItC03 Incrementar la dimensió internacional de les activitats culturals. **Indicador:** Índex de satisfacció d'usuaris i usuàries *incoming* amb l'oferta cultural.

TrC04 Millorar el coneixement de les demandes de la comunitat universitària i de la societat valenciana en el camp de la cultura. **Indicador:** taxa d'enquestats que emplen l'indicador qualitatiu de demanda cultural.

TrC05 Millorar el coneixement i la notorietat de l'acció cultural de la UV. **Indicador:** índex de notorietat en línia de la UV.

TrC05 Millorar el coneixement i la notorietat de l'acció cultural de la UV. **Indicador:** taxa de cobertura en premsa escrita (cultura).

TrC05 Millorar el coneixement i la notorietat de l'acció cultural de la UV. **Indicador:** taxa de cobertura publicitària de l'activitat cultural.

TrC05 Millorar el coneixement i la notorietat de l'acció cultural de la UV. **Indicador:** índex d'eficiència de la inversió publicitària en cultura.

Efc06 Incrementar el nombre de persones i grups d'interès que visualitzen la institució i participen en la seua oferta d'activitats. **Indicador:** Índex d'assistència a activitats culturals.

Efc06 Incrementar el nombre de persones i grups d'interès que visualitzen la institució i participen en la seua oferta d'activitats. **Indicador:** cost per impacte de les activitats culturals.

Efc06 Incrementar el nombre de persones i grups d'interès que visualitzen la institució i participen en la seua oferta d'activitats. **Indicador:** noves aliances per a activitats culturals.

Efc06 Incrementar el nombre de persones i grups d'interès que visualitzen la institució i participen en la seua oferta d'activitats. **Indicador:** visitants a centres culturals de la UV.

In08 Fomentar l'esperit crític, la creativitat, la innovació i l'emprenedoria en l'àmbit sociocultural. **Indicador:** taxa d'activitats per fomentar la creativitat, l'esperit crític, la innovació i l'emprenedoria socioculturals. Taxa de participació en activitats d'innovació, creativitat, esperit crític i emprenedoria socioculturals.

Su04 Agilitzar la gestió de manera que els processos i estructures de la institució s'adapten a les necessitats dels usuaris i usuàries. **Indicador:** índex de satisfacció del públic.

Su07 Disposar d'infraestructures suficients i adequades per al desenvolupament

de les nostres activitats. **Indicador:** índex d'impacte de l'oferta cultural. Avaluació dels recursos econòmics. Avaluació de recursos organitzacionals.