

# **CARTA DE SERVICIOS**

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

## **1. 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.

## 4. 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.

### **Gestión de espacios**

*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.

### **Gestión de espacios**

*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 otros actos 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.

### **Apoyo a los Institutos de Blasco Ibáñez**

*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.

### **Apoyo a los Institutos de Blasco Ibáñez**

*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

### **Apoyo a los Institutos de Blasco Ibáñez**

*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.

### **Apoyo a los Institutos de Blasco Ibáñez**

*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.

## **Apoyo a los Institutos de Blasco Ibáñez**

*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.

## **5. 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 estimen 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.

## **6. 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.

## 7. 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

## 8. 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

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

Dirección electrónica: [ucabi@uv.es](mailto: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 Felicitaciones: <http://www.uv.es/bustia>

Encuesta:

## **9. 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.

## **10. Vigencia**

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por Juan Vicente Climent, Gerencia.

La vigencia de la carta será de cuatro años a partir del día 30/06/2022, 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>

## 11. Localización

**Dirección:**

C/ Gascó Oliag, nº 5, 3ª planta

46010 València

**Teléfono:**

96 398 37 84

**E-mail:**

ucabi@uv.es

**Web:**

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

## 12. 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.

## 13. 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>