

VNIVERSITAT Đ VALÈNCIA



CARTA DE SERVEIS

**Unitat de Gestió del
Campus dels Tarongers**



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 — 9

Formes de participació i col·laboració —11

Mesures d'esmena — 12

Vigència — 12

Localització — 13

Horari d'atenció — 13

Mitjans de transport públics — 13

Missió

La Unitat de Gestió del Campus dels Tarongers de la Universitat de València té per missions:

- Gestionar espais a través de la reserva d'espais d'ús docent reglat o no, destinats a la comunitat universitària perquè puguin realitzar les seues activitats formatives o culturals. Així com la cessió temporal de l'ús d'espais per als usuaris externs.
- Donar suport als òrgans de govern perquè porten a cap les activitats institucionals desenvolupades dins el 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 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 48 hores, informant sobre la disponibilitat o no de l'espai, comptant des de la data en què es dispose de totes les dades correctes.

Indicador 4 Percentatge de respostes realitzades en el termini de 48h relatives a la cessió temporal d'espais.

Suport institucional

Servei 5 Prestar suport a la realització d'activitats de caràcter institucional per a la comunitat universitària com ara:

- *Donar curs als acords de Mesa de Campus.*
- *Suport a les eleccions i altres actes institucionals.*
- *Registre electrònic.*
- *Gestió d'accés al pàrquing.*

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 de tramitacions 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.

Suport tecnològic

Servei 7 Realitzar el manteniment dels equips audiovisuals del campus, així com oferir el suport tècnic necessari per a la seua utilització.

Compromís 7 Realitzar una revisió anual, com a mínim, amb la finalitat d'assegurar el bon funcionament dels equips audiovisuals.

Indicador 7 Nombre de revisions anuals realitzades, relatives al bon funcionament dels equips audiovisuals.

Drets de les persones usuàries

- A ser tractats amb respecte i deferència.
- Rebre un tractament 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 disposa l'ordenament jurídic.
- Accedir a la informació pública en els termes establerts en la legislació vigent.
- Presentar els suggeriments, les queixes i les felicitacions que estimen oportunes 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 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, els equips, les instal·lacions o el recinte de la Universitat o de les entitats col·laboradores amb aquesta.
- Respectar el nom dels símbols i emblemes de la Universitat o dels seus òrgans, així com el seu ús degut.
- Respectar els actes acadèmics de la Universitat, així com els participants en aquests, sense menyscar el seu 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.
- 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:** 96 162 52 12

 **Atenció postal:** Av. dels Tarongers, s/n (aulari sud, planta baixa). 46022 València

 **Adreça electrònica:** ucata@uv.es

 **Atenció personal:** En les oficines de la Unitat de Gestió en horari d'atenció (de 9 a 14 hores, 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/ungetaro/>

Localització

Adreça:	Av. dels Tarongers, s/n (aulari sud, planta baixa) 46022 València
Telèfon:	96 162 52 12
Adreça electrònica:	ucata@uv.es
Web:	http://www.uv.es/ungetaro/

Horari d'atenció

En les oficines de la Unitat de Gestió del Campus de Tarongers en horari d'atenció (de 9 a 14 hores, 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

Localització

Direcció: Unitat de Gestió del Campus de Tarongers
Av. dels Tarongers, s/n (aulari sud, planta
baixa)
46022 València

Telèfon: 96 162 52 12

Adreça electrònica: ucata@uv.es

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

Horari d'atenció

En les oficines de la Unitat de Gestió del Campus de Tarongers en horari d'atenció (de 9 a 14 hores, 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
D VALÈNCIA