

**UNIVERSITAT DE VALÈNCIA**

# **CARTA DE SERVEIS**

---



## **UNITAT DE GESTIÓ DEL CAMPUS DELS TARONGERS**

# CARTA DE SERVEIS



Unitat de Gestió del Campus dels Tarongers

## UNITAT DE GESTIÓ CAMPUS DELS TARONGERS[UCT]

### UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

#### INTRODUCCIÓ

---

Les Cartes de Serveis constitueixen l'instrument a través del qual cada unitat de la Universitat de València informa a la comunitat universitària i a la societat en general sobre els serveis que té encomanats, les condicions en què es presten, els drets dels usuaris i les usuàries en relació a aquests serveis i els compromisos de qualitat que s'assumeixen en la seua prestació.

Amb aquesta Carta de serveis, la Unitat de Gestió del Campus dels Tarongers informa a les persones usuàries sobre els principals serveis que ofereix i els compromisos assumits, tenint en compte les seues expectatives.

La Carta és, per tant, un instrument intern de millora de la qualitat del servei, que reforça l'orientació als usuaris i la ciutadania en general.

## MISSIÓ

---

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

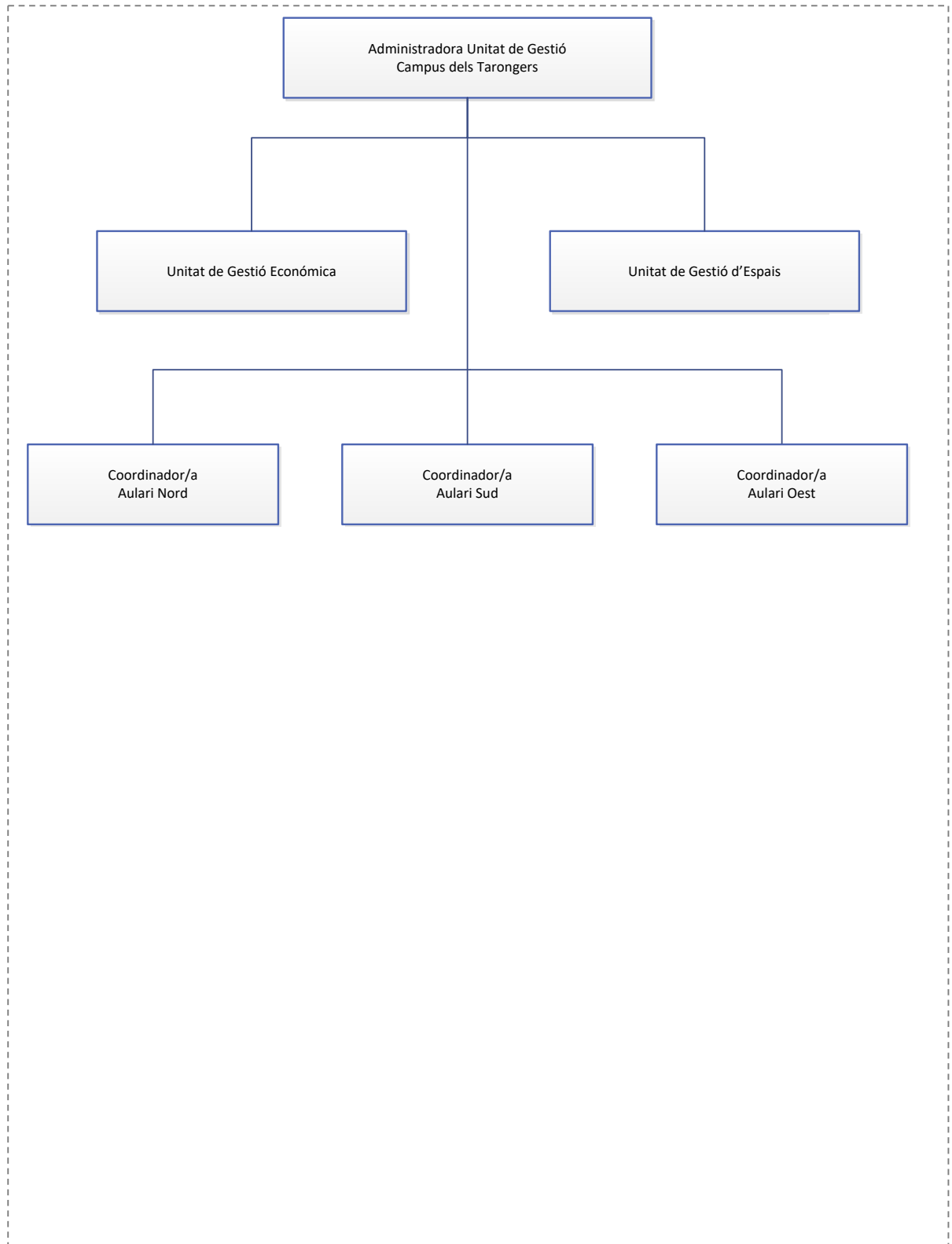
- Gestionar espais a través de la reserva d'espais d'ús docent reglat o no, destinats a la comunitat universitària perquè puguen realitzar les seues activitats formatives o culturals. Així com la cessió temporal de l'ús d'espais per als usuaris externs.
- Donar suport als òrgans de govern perquè porten 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.

## ORGANIGRAMA

---

L'organigrama d'aquesta Unitat, a l'hora de redactar aquesta Carta, és el següent:



## SERVEIS PRESTATS

---

Les principals activitats desenvolupades per la **Unitat de Gestió del Campus dels Tarongers de la Universitat de València** són:

### Atenció a persones usuàries

**S 1.** Atendre totes les demandes d'informació formulades per les persones usuàries, així com orientar i resoldre les qüestions i els dubtes sobre el funcionament dels serveis de la Unitat de Campus.

### Gestió d'espais

**S 2.** Assignar i reservar espais destinats a ús docent reglat (grau i postgrau) a centres de la UV per a impartir l'oferta de curs acadèmic (OCA).

**S 3.** Gestionar la reserva d'espais, disponibles després de l'OCA, destinats a la docència no reglada i complementària per a la comunitat universitària, seguint el criteri de preferència del protocol vigent i amb justificació prèvia, d'acord amb les finalitats pròpies de la UV.

**S 4.** Gestionar la cessió temporal d'espais sol·licitada per la comunitat universitària i per usuaris externs per dur a terme activitats no contràries als principis de la UV, aplicant el reglament d'execució pressupostària vigent.

### Suport institucional

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

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

### Consergeries

**S 6.** Les consergeries dependents de la Unitat 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 trobats
- Revisió i supervisió del bon estat i funcionament de les instal·lacions

### Suport tecnològic

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

## COMPROMISOS

---

### Atenció i informació a les persones usuàries

**C1.** Atendre adequadament totes les demandes d'informació formulades per les persones usuàries. [S1 ]

### Gestió d'espais

**C2.** Traslladar en un termini de 24 h els comunicats d'incidència relatius als recursos informàtics i audiovisuals situats a les aules (ordinador, videoprojector i megafonia...). [S2 ]

**C3.** Respondre en un termini de 24h 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.

**C4.** Respondre, en un termini de 48 hores, informant sobre la disponibilitat o no de l'espai comptador des de la data que es dispose de totes les dades correctes.

### Suport institucional

**C5.** Tramitar el 100 % de sol·licituds d'activació de targetes de pàrquing en un termini de 24h, sempre que es dispose de les dades correctes. [S5]

### Consergeries

**C6.** Dur a terme l'obertura/tancament, la distribució de correu i la difusió d'informació d'interès en el termini o horari establert en cada cas. [S 6]

### Suport tecnològic

**C7.** Fer una revisió anual, com a mínim, amb la finalitat d'assegurar el bon funcionament dels equips audiovisuals. [S7]

## MESURES D'ESMENA

Les persones usuàries que consideren que la unitat incompleix els compromisos declarats en la Carta de serveis podran formular les seues queixes mitjançant:

- ▶ La Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la UV:  
<http://www.uv.es/bustia>
- ▶ Escrit presentat al Registre de la UV, adreçat al Registre Auxiliar 1/2
- ▶ En cas d'incompliment, s'ha d'informar 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.

## INDICADORS

---

- IND1.** Nombre de queixes admeses de les causes 2 i 3 de la Bústia SQiF. [C1]
- IND2.** Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en un termini de 24 hores, relatius a recursos informàtics de les aules. [C2]
- IND3.** Percentatge de respostes relatives a la reserva d'espais d'ús no docent en el termini de 24h. [C3]
- IND4.** Percentatge de respostes realitzades en el termini de 48h relatives a la cessió temporal d'espais.
- IND5.** Percentatge de tramitacions de targetes de pàrquing realitzades en el termini de 24h. [C5]
- IND6.** Nombre de queixes relatives als terminis i als horaris establerts per a l'obertura/tancament, la distribució del correu i la difusió d'informació d'interès de les consergeries. [C6]
- IND7.** Nombre de revisions anuals realitzades relatives al bon funcionament dels equips audiovisuals. [C7]



# LEGISLACIÓ APLICABLE A LES ACTIVITATS DE LA UNITAT DE GESTIÓ DEL CAMPUS DELS TARONGERS

---

## NORMATIVA GENERAL

- ▶ Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- ▶ Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- ▶ 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 de 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 per 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 ESPECIFICA

- ▶ Protocol per a l'ús dels espais docents de la Universitat de València. Aprovat 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

## DRETS I DEURES DELS USUARIS I DE LES USUÀRIES

---

### DRETS

- ▶ 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 oportuns en relació amb els serveis prestats per la Unitat de Gestió del Campus dels Tarongers en els quals siguen part interessada, per les vies establertes.
- ▶ Qualsevol altre dret que derive de la legislació vigent.

### DEURES

- ▶ Tractar el personal de la Unitat de Gestió del Campus dels Tarongers 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 dels Tarongers de la UV com a font en qualsevol document que utilitze informació elaborada per la Unitat de Gestió.
- ▶ Qualsevol altre deure que derive de la legislació vigent.

## FORMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ








---

Per col·laborar en la millora de la prestació del servei, els usuaris i les usuàries de la Unitat de Gestió podran:

- ▶ Donar la seua opinió sobre la qualitat percebuda respecte dels serveis que ofereix.
- ▶ 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 se'ls plantegen en relació amb els serveis que presta la unitat.

**Vies de comunicació obertes són:**

---

|   |  |   |
|---|--|---|
|    | <b>Atenció telefònica</b>                              | 961625212   |
|    | <b>Atenció postal</b>                                  | 46022   |
|   | <b>Fax</b>   | 963828516   |
|  | <b>Adreça electrònica</b>                              | ucata@uv.es   |
|  | <b>Atenció personal</b>                                | A les dependències de la Unitat de Gestió en horari d'atenció (de 9 a 14 hores, de dilluns a divendres) |
|  | <b>Bústia de queixes, suggeriments i felicitacions</b> | <a href="http://www.uv.es/bustia">http://www.uv.es/bustia</a>   |
|  | <b>Enquestes</b>                                       | <a href="http://www.uv.es/...">http://www.uv.es/...</a>   |

---

**Compromisos associats:**

1. Contestació a queixes i suggeriments abans de trenta dies naturals.
2. Contestació a suggeriments: ens comprometem a informar les persones que formulen suggeriments dels efectes que aquests puguin tenir en la millora de la prestació dels serveis que oferim.

## LOCALITZACIÓ I HORARI D'ATENCIÓ

---

**ADRECES:** av. dels Tarongers, s/n (aulari sud, planta baixa) CP 46022 València

**HORARI D'ATENCIÓ:** de 9 a 14 hores (de dilluns a divendres)

**TELÈFON:** 961625212

**FAX:** 963828516

**ADREÇA ELECTRÒNICA:** [ucata@uv.es](mailto:ucata@uv.es)

**PÀGINA WEB:** <http://www.uv.es/ungetaro/>

### MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS

---



Línies **4 i 6**



Línies **18, 29, 40, 41 i 71**



[www.valenbisi.es](http://www.valenbisi.es)

---

## VIGÈNCIA

---

Aquest és el text íntegre de la Carta de serveis de la Unitat de Gestió del Campus dels Tarongers. La versió reduïda de la Carta i del tríptic seran accessibles en la web de la Unitat de Gestió del Campus dels Tarongers: <https://www.uv.es/uvweb/unitat-gestio-campus-tarongers>

La vigència d'aquesta Carta serà de quatre anys a partir de l'endemà del de l'aprovació, llevat que variacions importants dels seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

**Aprovat pel Gerent**

Joan Oltra i Vidal  
València, 4 de maig de 2018