



# CARTA DE SERVEIS

Servei d'Informàtica  
[SIUV]



VNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA



## Índex

Missió — 5

Visió — 5

Valors — 6

Serveis, compromisos i indicadors — 7

Drets de les persones usuàries — 19

Deures de les persones usuàries — 19

Legislació aplicable — 21

Formes de participació i col·laboració — 23

Mesures d'esmena — 24

Vigència — 24

Localització — 25

Horari d'atenció — 25

Mitjans de transport públics — 25

# CARTA DE SERVEIS

Servei d'Informàtica  
(SIUV)



## Missió

El Servei d'Informàtica (SIUV) de la Universitat de València té per missió dissenyar, planificar, gestionar, administrar i assegurar les infraestructures i els serveis basats en tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) que es presten a la comunitat universitària en els àmbits de la docència, la recerca i la gestió administrativa mitjançant les activitats següents:

- Desenvolupar aplicacions de gestió universitària en tots els seus àmbits.
- Gestionar els entorns TIC per al suport a la docència i la recerca.
- Garantir la seguretat de la informació de la UV i gestionar les identitats corporatives de la comunitat universitària.
- Administrar sistemes d'informació.
- Facilitar suport de servidors i infraestructures per a xarxes de comunicacions i emmagatzematge de dades.
- Oferir i promoure l'ús d'eines TIC de forma integral, assegurant un servei de qualitat i suport en l'atenció a les persones usuàries.
- Observar i atendre la innovació tecnològica i les estratègies de transformació digital de les administracions públiques per a la seua aplicació.
- Desenvolupar les propostes estratègiques de transformació digital de la Universitat de València.
- Proveir dels recursos tecnològics per al desenvolupament de les competències digitals de la comunitat universitària.

## Visió

Aconseguir que el SIUV siga un referent com a servei de suport transversal i global en tots els vessants de l'activitat universitària. Un servei innovador, dinamitzador i dinàmic, que treballa en equip, orientant i desenvolupant el seu treball cap a la millora contínua, i donant una àmplia cobertura de servei i suport, considerant prioritària la formació i la motivació del seu personal.

## Valors

Per dur a terme la missió del SIUV, es planteja seguir i complir els valors següents:

- Orientació i atenció prioritària a les persones usuàries
- Transparència en la gestió
- Imparcialitat i responsabilitat professional
- Eficàcia en la gestió i eficiència en la utilització dels recursos TIC de la Universitat de València
- Orientació permanent a la millora contínua

## Serveis, compromisos i indicadors

### Atenció a les persones usuàries

**Servei 1** *Gestionar projectes TIC institucionals desenvolupant aplicacions o serveis sol·licitats pel Consell de Direcció i autoritats acadèmiques i administratives de la UV.*

**Compromís 1** Comunicar en dos dies hàbils la data de finalització del projecte TIC sol·licitat una vegada analitzat l'abast i els recursos necessaris.

**Indicador 1** Percentatge de comunicacions realitzades en dos dies hàbils en relació amb la data de finalització de projectes TIC.

**Servei 2** *Atendre i resoldre les demandes de suport TIC i d'informació formulades per la comunitat universitària i la ciutadania per a l'accés als recursos i serveis TIC prestats pel SIUV a través de l'Àrea de Qualitat i Atenció a les persones usuàries.*

**Compromís 2** Atendre el 100% de les peticions formulades al centre de suport TIC.

**Indicador 2** Percentatge de peticions al centre de suport TIC resoltes.

### Divulgació i documentació TIC

**Servei 3** *Divulgar i documentar les aplicacions, eines i serveis TIC corporatives a la comunitat universitària.*

**Compromís 3** Elaborar objectes documentals sobre el funcionament de les aplicacions TIC corporatives.

**Indicador 3** Percentatge d'objectes documentals elaborats respecte als projectes TIC finalitzats.

---

**Servei 4** *Proporcionar assessorament i suport tècnic als òrgans de govern, Comitè de Gestió i Coordinació de la Seguretat de la Informació de la Universitat de València per a l'elaboració de normes internes i protocols d'actuació en el marc del compliment normatiu de les TIC i la LOPD.*

---

**Compromís 4** Emetre un informe tècnic per cada petició d'assessorament o canvi normatiu relatiu al compliment TIC i LOPD.

**Indicador 4** Percentatge d'informes tècnics emesos relatius al compliment TIC i LOPD.



## Aplicacions

**Servei 5** *Proveir de suport tecnològic, aplicacions i serveis TIC al PDI, al PAS i a l'alumnat per garantir els processos de la gestió acadèmica i de matrícula de la Universitat de València:*

- Portal de l'alumnat
- Gestió del calendari acadèmic
- Gestió de plans d'estudis de grau, postgrau i doctorat
- Oferta de llicenciatures i títols propis
- Oferta d'estudis de grau, postgrau i doctorat
- Pla d'ordenació docent (POD)
- Fitxa tècnica dels mòduls
- Guia docent de les assignatures
- Gestió per a la cita de la matrícula
- Matrícula i automatrícula de grau, postgrau i doctorat
- Matrícula de llicenciatures i títols propis
- Gestió acadèmica
- Certificats d'estudis acadèmics
- Gestió d'expedients i actes
- Gestió de la targeta universitària intel·ligent
- Gestió de beques
- Gestió de rebuts
- Gestió de mobilitat i relacions internacionals
- Gestió de pràctiques externes
- Gestió de treballs de final d'estudis
- Gestió de tesis i documents d'activitats
- Gestió de màsters interuniversitaris

**Compromís 5** Garantir el funcionament d'aplicacions en marxa de la gestió acadèmica i, en cas d'incidències, atendre-les en un termini màxim de 24 hores depenent de l'abast.

**Indicador 5** Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió acadèmica.

---

**Servei 6** *Proveir d'aplicacions i serveis TIC a les persones investigadores de la Universitat de València, amb la finalitat de facilitar la gestió del treball investigador:*

- *Gestió de la recerca (GREC)*
- *Gestió d'infraestructures d'investigació (SABIO)*
- *Memòria de recerca (AvalGREC)*
- *Adscripció de persones investigadores (AdscriWeb)*
- *Fons de recerca universitària (FIU)*
- *Gestió de convocatòries i ajudes a la recerca (MECENAS)*
- *Índex de producció científica (IPC)*
- *Gestió de projectes de recerca (PACTUM)*

---

**Compromís 6** Garantir el funcionament d'aplicacions en marxa de la gestió d'investigació, i, en cas d'incidències, atendre-les en un termini màxim de 24 hores depenent de l'abast.

**Indicador 6** Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió de la recerca.

---

**Servei 7** *Facilitar al PAS, al PDI i a l'alumnat, eines, aplicacions i serveis TIC amb l'objectiu de possibilitar i agilitar els processos de gestió administrativa de la Universitat de València:*

- *Gestió de la dedicació de recursos humans a la docència, la recerca i l'administració (GDI / GDH)*
- *Recursos humans*
- *Nòmines i seguretat social*
- *Gestió de la targeta universitària intel·ligent*
- *Gestió de la contractació*
- *Assessoria Jurídica*
- *Escrutini electrònic*
- *Gestió d'òrgans col·legiats (GOC)*

---

**Compromís 7** Garantir el funcionament d'aplicacions en marxa de la gestió administrativa i, en cas d'incidències, atendre-les en un termini màxim de 24 hores depenent de l'abast.

**Indicador 7** Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió administrativa.

---

**Servei 8** *Proporcionar aplicacions, eines i serveis TIC sol·licitats pel vicerectorat amb competències en matèria econòmica i la Gerència de la Universitat de València per a la implementació dels processos duts a terme per les unitats responsables de la gestió econòmica:*

- *Comptabilitat analítica d'organismes autònoms (CANOA)*
- *Servei contable (SICUV)*
- *Aplicacions de càrrega externa en SICUV des d'aplicacions satèl·lits per a la integració de subsistemes d'informació*
- *Gestió i devolució de taxes*
- *Gestió i facturació d'ingresos (GTI)*
- *LICIT@ i perfil del contractant*

---

**Compromís 8** Garantir el funcionament d'aplicacions en marxa de la gestió econòmica i, en cas d'incidències, atendre-les en un termini màxim de 24 hores depenent de l'abast.

**Indicador 8** Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils relatives a la creació de comunitats i cursos en l'Aula virtual.

---

**Servei 9** *Oferir recursos TIC per al desenvolupament de les activitats formatives no reglades gestionades per:*

- *Servei de Llengües i Política Lingüística (SLPL)*
- *Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)*
- *Servei d'Esports*
- *Extensió Universitària*
- *Expedient generalitzat*

---

**Compromís 9** Garantir el funcionament d'aplicacions en marxa de la gestió d'activitats formatives no reglades i, en cas d'incidències, atendre-les en un termini màxim de 24 hores depenent de l'abast.

**Indicador 9** Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió d'activitats formatives no reglades.

---

**Servei 10** *Dotar de suport i desenvolupament TIC per a la gestió d'infraestructures i espais de la Universitat de València:*

- *Gestió d'infraestructures de manteniment*
- *Espais*
- *Reserves*
- *UBICA*
- *Gestió de punts d'entrada físics (garatges, portes i torns)*

---

**Compromís 10** Garantir el funcionament d'aplicacions en marxa de la gestió d'infraestructures i espais i, en cas d'incidències, atendre-les en un termini màxim de 24 hores depenent de l'abast.

**Indicador 10** Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió d'infraestructures i espais.

---

**Servei 11** *Desenvolupar i posar a la disposició de la comunitat universitària i de la societat en general, l'accés a l'administració per via electrònica amb la finalitat de garantir la interoperabilitat d'actes administratius amb la Universitat de València:*

- *SEU, Seu Electrònica Universitat de València (procediments, registre, signatura electrònica, verificació de documents i notificacions)*
- *Portal de transparència*
- *Sol·licituds de convocatòries de recerca, i de recursos humans PDI i PAS*
- *Valisa electrònica*
- *Tramitació electrònica*
- *Tauler d'anuncis*
- *Perfil de contractant*
- *Bústia de queixes, suggeriments i felicitacions*
- *Factura electrònica (FACE)*

---

**Compromís 11** Garantir el funcionament d'aplicacions en marxa de gestió de l'administració electrònica i, en cas d'incidències, atendre-les en un termini màxim de 24 hores depenent de l'abast.

**Indicador 11** Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a la gestió de l'administració electrònica.

## Eines TIC col·laboratives

**Servei 12** *Posar a disposició eines i serveis TIC perquè la comunitat universitària dispose de canals de comunicació i difusió digitals tant d'àmbit intern de la Universitat de València com per a la societat.*

**Compromís 12** Garantir el funcionament d'aplicacions en marxa de les eines TIC col·laboratives i, en cas d'incidències, atendre-les en un termini màxim de 24 hores depenent de l'abast.

**Indicador 12** Percentatge d'incidències ateses en 24 h relatives a eines TIC col·laboratives.

**Servei 13** *Proveir espais d'emmagatzematge de dades remotes i eines TIC a la comunitat universitària que permeten el control d'accés compartit de fitxers en un entorn segur.*

- nUVol (<https://nuvol.uv.es>)

- DISC (<https://disco.uv.es>)

**Compromís 13** Atendre les peticions de recuperació de dades en dos dies hàbils des de l'entrada de la petició.

**Indicador 13** Percentatge de peticions de recuperació de dades ateses en dos dies hàbils.

**Servei 14** *Proporcionar a la comunitat universitària eines i serveis digitals:*

- Sales de reunions virtuals i videoconferència

- Plataforma de continguts multimèdia

- Suport a la gravació, difusió i edició de continguts multimèdia.

**Compromís 14** Facilitar en 24 hores les peticions d'assessorament corresponent, sempre que se sol·licite amb una antelació mínima d'un dia laborable a la data prevista.

**Indicador 14** Percentatge de peticions d'assessorament relatives al funcionament del servei digital ateses en 24 hores.

## Xarxes i comunicacions

---

**Servei 15** *Gestionar les instal·lacions, els punts de connexió i les intervencions en la infraestructura física de la xarxa propietat de la Universitat de València, amb la finalitat de garantir la connectivitat per a l'ús de la comunitat universitària.*

---

**Compromís 15** Resoldre en dos dies hàbils les sol·licituds de connexió a la xarxa de dispositius institucionals.

**Indicador 15** Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria de connectivitat.

---

**Servei 16** *Dissenyar, mantenir i disposar per a l'ús la infraestructura lògica de la xarxa de transmissió de dades de la Universitat de València, per tal de garantir l'eficàcia, la continuïtat, l'optimització de recursos i la seguretat de la informació de les persones usuàries.*

---

**Compromís 16** Resoldre en una hora des de la seua connexió física totes les sol·licituds d'alta, modificació o baixa en la base de dades de dispositius de xarxa de la UV (UVALRED) en horari laboral.

**Indicador 16** Percentatge de sol·licituds resoltes en una hora en matèria d'alta de dispositiu connectat en la xarxa a la base de dades UVALRED.

---

**Servei 17** *Facilitar serveis de xarxa per al servei de telefonia IP per a l'ús en les comunicacions de veu de la comunitat universitària.*

---

**Compromís 17** Resoldre en dos dies hàbils les sol·licituds de connectivitat de xarxa per al servei de telefonia IP.

**Indicador 17** Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria de connectivitat per al servei de telefonia IP.

## Gestió de llicències de programari per a ús institucional

**Servei 18** *Posar a la disposició de la comunitat universitària un catàleg de programes adaptat a cada col·lectiu, perquè puguin desenvolupar l'activitat institucional que els corresponga (<http://software.uv.es>).*

**Compromís 18** Resoldre en dos dies hàbils les sol·licituds d'adquisició de llicències de programes oferts en el catàleg de distribució de programari.

**Indicador 18** Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria d'adquisició de llicències de programes.

## Infraestructura de suport a la docència i la recerca

**Servei 19** *Proveir d'una plataforma TIC (<http://aulavirtual.uv.es>) per al desenvolupament de docència virtual, en la qual es configuren cursos i comunitats virtuals, tant per a complementar la docència presencial, com per a desenvolupar el treball col·laboratiu de la comunitat universitària.*

**Compromís 19** Crear en un termini de dos dies hàbils comunitats i cursos sol·licitats o necessaris en l'Aula Virtual.

**Indicador 19** Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils relatives a la creació de comunitats i cursos en l'Aula virtual.

**Servei 20** *Proporcionar a la comunitat universitària llocs d'ordinador per al seu ús en aules informàtiques de lliure accés (amb reserva) i d'ús docent (amb programari específic).*

**Compromís 20** Garantir el correcte funcionament dels llocs d'ordinador situats a les aules informàtiques.

**Indicador 20** Nombre d'incidències relatives al correcte funcionament dels llocs d'ordinador de les aules informàtiques.

---

**Servei 21** *Posar a disposició recursos de supercomputació i càlcul científic al personal investigador de la Universitat de València i a la Red Española de Supercomputación (RES), amb la finalitat de facilitar la tasca investigadora.*

---

**Compromís 21** Resoldre en dos dies hàbils les sol·licituds de creació de cues i assignació de prioritats en matèria de treballs de càlcul científic i supercomputació.

**Indicador 21** Percentatge de sol·licituds resoltes en dos dies hàbils en matèria de treballs de càlcul científic i supercomputació.

### Seguretat de la informació

---

**Servei 22** *Gestionar la seguretat de la informació que custodia el SIUV en el seu àmbit de treball, preservant-ne la confidencialitat, integritat i disponibilitat. Dotar de les mesures de protecció necessàries, infraestructura i accés als suports d'informació, dispositius, sistemes i llocs de treball TIC de la comunitat universitària d'acord amb la legalitat vigent en matèria de seguretat de la informació.*

---

**Compromís 22** Disminuir el nombre d'incidències en matèria de seguretat de la informació i, en cas que n'hi haja, comunicar-les al més aviat possible.

**Indicador 22** Nombre d'incidències en matèria de seguretat de la informació.

### Suport TIC al lloc de treball

---

**Servei 23** *Posar en marxa llocs de treball TIC operatius per al personal de la UV, amb la finalitat de desenvolupar les tasques institucionals, configurant per tot això:*

- Programari d'ús institucional llicenciat
  - Equipament informàtic
  - Dispositius autoritzats per a la seua connexió en xarxa i ús compartit
  - Mesures de protecció per tal d'assegurar la informació
- 

**Compromís 23** Resoldre en cinc dies hàbils les sol·licituds d'operativitat de llocs de treball TIC.

**Indicador 23** Percentatge de sol·licituds resoltes en cinc dies hàbils relatives als llocs de treball TIC.



## Administració de dades i sistemes informacionals

**Servei 24** *Subministrar dades institucionals a petició de les unitats organitzatives de la Universitat de València, que no estan accessibles en les aplicacions corporatives, així com automatitzar processos relacionats amb l'obtenció d'eixes dades.*

**Compromís 24** Comunicar al sol·licitant en un màxim de dos dies hàbils el termini de lliurament de les dades demanades.

**Indicador 24** Percentatge de comunicacions realitzades en dos dies hàbils relatives a demandes de dades institucionals.

**Servei 25** *Dissenyar informes per a òrgans i responsables de la UV orientats a continguts d'ús estratègic i proveir accés a resums estadístics de les dades produïdes per les aplicacions internes de la gestió universitària (magatzem de dades o datawarehouse).*

**Compromís 25** Facilitar en un màxim de tres dies hàbils els informes del magatzem de dades, depenent de l'abast de les dades sol·licitades.

**Indicador 25** Percentatge d'informes del magatzem de dades realitzats en tres dies hàbils.

**Servei 26** *Prestar suport TIC a la comunitat universitària sobre els repositoris d'informació següents:*

- *Gestor de continguts web de la UV (content server - web institucional).*
- *Producció científica de la UV (RODERIC)*
- *Recursos d'informació subscrits o adquirits pel Servei de Biblioteques de la UV.*
- *Aplicació per a dispositius mòbils UVapp.*

**Compromís 26** Respondre en 24 hores el termini de la posada a disposició del repositori d'informació.

**Indicador 26** Percentatge de respostes realitzades en 24 hores en matèria de repositori d'informació.

## Sistemes

---

**Servei 27** *Oferir espai i allotjament de servidors físics i virtualitzats, sol·licitat per les unitats organitzatives de la UV, en el centre de processament de dades del Servei d'Informàtica (CPD) per garantir-los les condicions òptimes de subministrament elèctric, ambientals, de seguretat i de connectivitat (hosting), dins de les disponibilitats del SIUV.*

---

**Compromís 27** Informar en tres dies hàbils sobre la viabilitat de l'allotjament sol·licitat.

**Indicador 27** Percentatge de comunicacions fetes en tres dies relatives a la viabilitat d'allotjament.

---

## Accés de les persones usuàries a serveis TIC

---

**Servei 28** *Posar a disposició de la comunitat universitària un portal únic i personalizable per a poder gestionar el seu compte, disposar i configurar de forma centralitzada enllaços als serveis i aplicacions institucionals (<https://portal.uv.es>).*

---

**Compromís 28** Augmentar el nombre d'accessos al Portal UV de les persones usuàries de la UV.

**Indicador 28** Nombre d'accessos al Portal UV anualment.

---

**Servei 29** *Gestionar identitats i credencials de les persones usuàries de la UV amb la finalitat d'associar-los l'ús de serveis bàsics (directori, correu, blog, targeta, web, disc...).*

---

**Compromís 29** Augmentar el nombre de prestacions dels serveis bàsics associats als comptes d'usuariis.

**Indicador 29** Nombre de serveis bàsics incorporats als comptes d'usuariis.

## Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries dels serveis que presta aquesta unitat tenen els drets reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i especialment els drets a:

- Disposar d'espais, infraestructures i accés als recursos TIC de la Universitat de València, d'acord amb la normativa vigent.
- Gaudir d'un ampli horari d'atenció.
- Tenir a l'abast recursos TIC de qualitat, orientats en el seu ús prioritari a l'aprenentatge, la docència, la recerca i la mateixa gestió de la Universitat de València.
- Rebre informació i assessorament sobre localització i accés als recursos TIC.
- Rebre informació bàsica sobre utilització de serveis i aplicacions institucionals.
- Ser atesos d'una manera correcta i professional per tot el personal del Servei d'Informàtica.
- Conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació de les sol·licituds formulades al SIUV.
- Presentar els suggeriments, queixes i felicitacions que estimen oportunes en relació amb els serveis prestats pel SIUV, en els quals siguem part interessada.
- Confidencialitat de les dades personals, segons la legislació vigent.
- Qualsevol altre dret derivat de la normativa vigent.

## Deures de les persones usuàries

- Respectar i cuidar els espais, els equipaments, les instal·lacions i tots els recursos TIC proveïts per la Universitat de València, per contribuir a mantenir un entorn de treball adequat a cada moment i un ús eficient dels recursos públics.
- Evitar comportaments que puguem interferir en l'activitat d'altres persones usuàries en els espais TIC de la Universitat de València.

- Respectar les lleis i la normativa vigent en matèria d'administració electrònica, procediment administratiu i totes aquelles inherents a l'ús dels recursos TIC.
- Conèixer les disposicions que regulen els serveis i aplicacions oferts pel Servei d'Informàtica, especialment les que afecten l'ús d'aules informàtiques i la utilització de recursos TIC en general.
- Comportar-se amb correcció amb el personal del Servei d'Informàtica i seguir a cada moment les seues indicacions.
- Qualsevol altre deure derivat 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 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, de 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 específica

- Política de seguretat de la informació en la utilització de mitjans electrònics de la Universitat de València (CG 21-I-2014).
- [https://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm\\_Electronica/Y10.pdf](https://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y10.pdf)
- Reglament de seguretat de la informació en la utilització de mitjans electrònics de la Universitat de València (CG 22-XII-2014). [https://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm\\_Electronica/Y11.pdf](https://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y11.pdf)

- Reglament d'ús dels recursos relacionats amb les tecnologies de la informació i les comunicacions de la Universitat de València [CG 26-VII-2016].  
[https://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm\\_Electronica/Y14.pdf](https://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y14.pdf)

En general, el Servei d'informàtica es troba sotmès a tota la legislació vigent aplicable en matèria de seguretat de la informació, protecció de dades, administració electrònica i procediment administratiu.



## 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:** 96 354 43 10

 **Atenció postal:** Carrer Dr. Moliner, 50. 46100 Burjassot

 **Adreça electrònica:** Servei.Informatica@uv.es

 **Atenció personal:** A les dependències del SIUV en horari de 9:00 a 14:00 h de dilluns a divendres.

 **Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions:** <http://www.uv.es/bustia>

 **Enquestes:** <http://www.uv.es/enquestescau>

## 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 Sugeriments, 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 informará 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 Joaquín Aldás-Manzano, Vicerector d'Estratègia, Qualitat i Tecnologies de la Informació.

La vigència de la carta serà de quatre anys a partir del dia 1/8/2021, 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/siuv>





## Localització

Adreça: Carrer Dr. Moliner, 50. 46100 - Burjassot  
Telèfon: 96 354 43 10  
Adreça electrònica: [Servei.Informatica@uv.es](mailto:Servei.Informatica@uv.es)  
Web: <http://www.uv.es/siuv>

## Horari d'atenció

A les dependències del SIUV, en horari de 9:00 a 14:00 h de dilluns a divendres

## Mitjans de transport públics

Metro: Línia 4 (campus de Burjassot i Vicent Andrés Estellés)  
Autobusos: Línies 62 i 63



VNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA