
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

CARTA DE SERVEIS



**CAMPUS
D'ONTINYENT
[UCAONT]**

CARTA DE SERVEIS



UNITAT DE CAMPUS D'ONTINYENT

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

INTRODUCCIÓ

Les Cartes de Serveis constitueixen l'instrument a través del qual cada unitat de la Universitat de València informa 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 Campus d'Ontinyent informa es 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

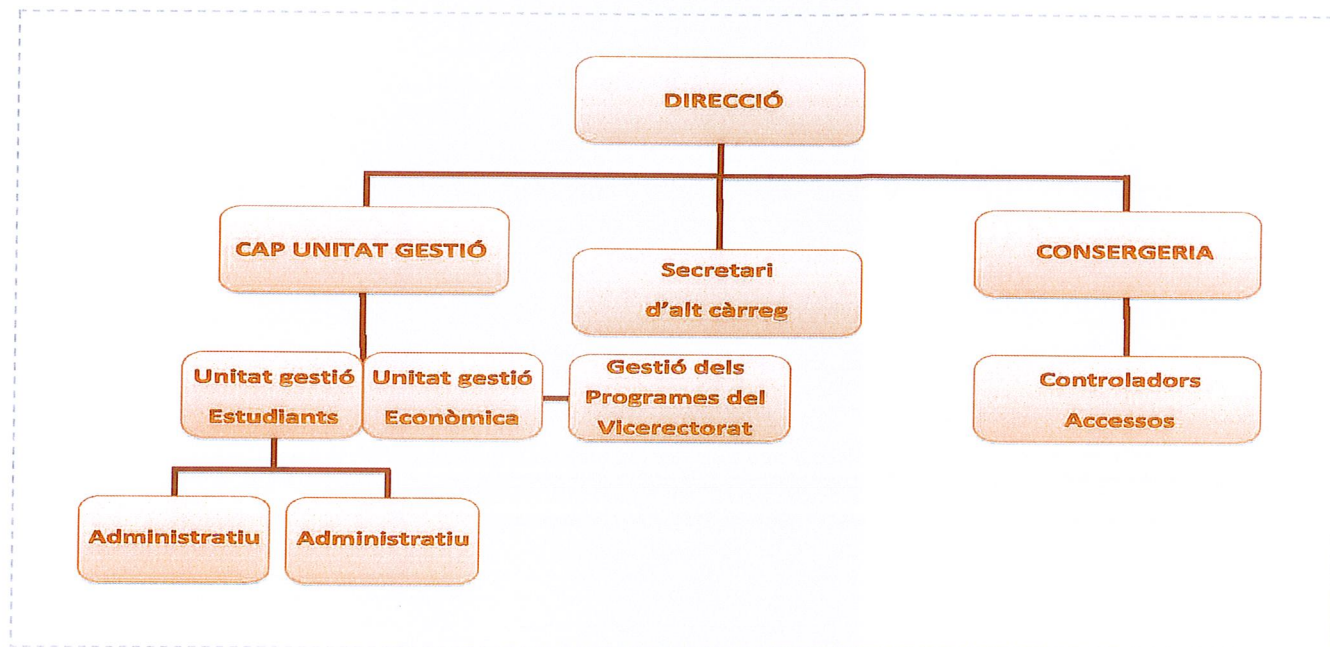
La Unitat de Gestió del Campus d'Ontinyent de la Universitat de València, té com a missió:

- Gestionar espais a través de la reserva d'espais d'ús docent reglat o no, destinats a la comunitat universitària per a poder realitzar les seues activitats formatives o culturals. Així com la cessió temporal d'ús d'espais per als usuaris externs
- Donar suport als òrgans de govern perquè porten a terme les activitats institucionals desenvolupades dins del campus.
- Controlar/supervisar i custodiar des de consergeria l'obertura/tancament de claus, equipaments, materials i objectes perduts amb la finalitat d'assegurar el bon estat i funcionament de les instal·lacions del campus.

Tot açò amb la finalitat de contribuir eficaçment al desenvolupament de les activitats que es realitzen en el 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 de Campus d'Ontinyent són:

Atenció a les persones usuàries

- S 1.** Atendre a totes les demandes d'informació formulades per les persones usuàries, com orientar i resoldre les qüestions i 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 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 prèvia justificació, d'acord amb les finalitats pròpies de la UV.
- S 4.** Gestionar la cessió temporal d'espais sol·licitada per la comunitat universitària i usuaris externs, amb la finalitat de desenvolupar activitats concordes respecte dels principis de la UV, aplicant el reglament d'execució pressupostària vigent.

Suport institucional.

- S 5.** Prestar suport al desenvolupament d'activitats de caràcter institucional per a la comunitat universitària com:
- Donar suport a les eleccions i altres esdeveniments institucionals.
 - Registre.

Consergeria.

- S 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'interés (cartelleria, dades 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.

Atenció a l'alumnat

S 7. Recollir la documentació requerida i remetre-la a la facultat corresponent de les següents tramitacions:

- Reconeixement d'estudis oficials parcials de l'alumnat que desitja incorporar-se al centre.
- Sol·licituds d'anul·lació de matrícula total o parcial per causa de força major.
- Sol·licituds de reconeixement i transferència de crèdits.
- Traslats d'expedients acadèmics sol·licitats per l'alumnat admés en altres centres.
- Sol·licituds de certificats acadèmics.
- Sol·licituds en matèria d'avançament de convocatòria d'exàmens.
- Sol·licituds en matèria d'impugnació de qualificacions.
- Sol·licituds en matèria d'avaluació curricular per compensació.

UNISOCIETAT

S 8. Gestionar la matrícula i els esdeveniments del programa Unisocietat.

COMPROMISOS

1. ATENCIÓ A PERSONES USUÀRIES

Compromís 1. Atendre adequadament totes les demandes d'informació formulades per les persones usuàries.

2. GESTIÓ D'ESPAIS

Compromís 2. Traslladar en un termini de 24 hores els comunicats d'incidències relatius als recursos informàtics i audiovisuals situats en les aules (ordinador, vídeo projector i megafonia...).

Compromís 3. Respondre en un termini de 24 hores sobre la disponibilitat o no de l'espai d'ús docent no reglat sol·licitat a través del formulari de la web, emplenat correctament amb un mínim de 48 hores d'antelació.

Compromís 4. Contestar en un termini de 72 hores, informant de la disponibilitat o no de l'espai i del seu pressupost. Comptador des que dispose de totes les dades correctes.

3. SUPORT INSTITUCIONAL

Compromís 5. Donar el suport adequat al desenvolupament dels esdeveniments institucionals en Ontinyent.

4. CONSERGERIA

Compromís 6. Dur a terme l'obertura/tancament, la distribució de correu i la difusió d'informació d'interés dins del termini o horari establert en cada cas.

5. ATENCIÓ A L'ALUMNAT

Compromís 7. Lliurar en un termini de 24 hores les sol·licituds de cada tràmit formulat per l'alumnat a la facultat que corresponga.

6. UNISOCIETAT

Compromís 8. Prestar adequadament assistència tècnica i administrativa en matèria de matrícula a tots els usuaris del programa Unisocietat.

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 a la Unitat del Campus d'Ontinyent.

En cas d'incompliment, s'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.

INDICADORS

- IND1.** Nombre de queixes admeses de les causes 2 i 3 de la Bústia.
- IND2.** Percentatge de comunicats traslladats d'incidències en un termini de 24 hores relatiu a recursos informàtics de les aules.
- IND3.** Percentatge de respostes relatives a la reserva d'espais d'ús no docent en el termini establert (24 hores).
- IND4.** Percentatge de contestacions realitzades en termini (24 hores) relatives a la cessió temporal d'espais.
- IND5.** Satisfacció del suport prestat per la unitat de campus.
- IND6.** Nombre de queixes relatives als terminis i horaris establerts per a l'obertura/tancament, la distribució de correu i la difusió d'informació d'interés de les consergeries.
- IND7.** Percentatge de sol·licituds de tramitació traslladades en el termini de 24h a la facultat competent.
- IND8.** Satisfacció amb l'ajuda prestada i les consultes o gestions durant la matrícula.

Taula resum dels components essencials de la CdS.

A continuació, es presenta una taula resum que recull tots els continguts com: els serveis prestats, seguida dels compromisos assumits més l'indicador que pretén mesurar el grau de compliment del compromís i la seua fórmula i meta...

Epígraf 1. ATENCIÓ A PERSONES USUÀRIES
Procés C1: Atenció i informació a les 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.
Col·lectiu d'Usuaris: Persones usuàries en general
FCQ: Satisfacció i qualitat de resposta
Estàndard de qualitat: Atendre el 100% adequadament
C1. 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 Fórmula: Sumatori del nombre de queixes de les causes 2 i 3 de la Bústia SQiF Meta: Evolució negativa respecte de l'any anterior
Epígraf 2. GESTIÓ D'ESPAIS
Procés C2. Reserva d'espais d'ús docent reglat
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).
Col·lectiu d'Usuaris: Centres de la UV de grau i postgrau
FCQ: Rapidesa
Estàndard de qualitat: Resoldre en el menor temps possible la incidència passant el part
C2. Traslladar en un termini de 24 hores els comunicats d'incidències relatius als recursos informàtics i audiovisuals situats en les aules (ordinador, vídeo, projector i megafonia...).
Indicador 2. Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en el termini de 24h relatius a recursos informàtics de les aules Fórmula: $[\text{Nombre de comunicats d'incidències traslladats en termini de 24h} / \text{Total d'incidències rebudes}] \times 100$ Meta: 100%
Epígraf 2. GESTIÓ D'ESPAIS
Procés C3. Reserva d'espais d'ús docent no reglat
Servei 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 prèvia justificació, d'acord amb les finalitats pròpies de

la UV.
Col·lectiu d'Usuaris: Comunitat universitària
FCQ: Compliment de termini
Estàndard de qualitat: Contestar al més aviat possible al sol·licitant
C3. 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 de la 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 Fórmula: $[\text{Nre. de respostes realitzades en el termini de 24 h} / \text{Total de sol·licituds correctes de reserva d'espais}] \times 100$ Meta: 100%
Epígraf 2. GESTIÓ D'ESPAIS
Procés C4. Cessió temporal d'espais per a activitats externes a la universitat
Servei 4. Gestionar la cessió temporal d'espais sol·licitada per la comunitat universitària i usuaris externs amb la finalitat de desenvolupar activitats no contràries als principis de la UV, aplicant el reglament d'execució pressupostària vigent.
Col·lectiu d'Usuaris: comunitat universitària i usuaris externs (Institucions, empreses privades i públic en general)
FCQ: Compliment de termini
Estàndard de qualitat: Confirmar la disponibilitat o no de l'espai i donar el seu pressupost
C4. Respondre en un termini de 72 hores , sobre la disponibilitat o no de l'espai i donar del seu pressupost, comptador des de la data que es dispose de totes les dades correctes.
Indicador 4. Percentatge de respostes donades en el termini de 72 h relatives a la cessió temporal d'espais. Fórmula: $[\text{Nre. de respostes emeses en el termini de 72 h} / \text{Total de sol·licituds de cessió temporal d'espais rebudes}] \times 100$ Meta: 100%
Epígraf 3. SUPORT INSTITUCIONAL
Procés C5. Suport a les eleccions Procés C6. Registre
Servei 5. Prestar suport al desenvolupament d'activitats de caràcter institucional per a la comunitat universitària com: - Suport a les eleccions - Esdeveniments institucionals - Registre
Col·lectiu d'Usuaris: Comunitat universitària i òrgans de govern
FCQ: Eficàcia

Estàndard de qualitat:
C5. Donar el suport adequat al desenvolupament d'esdeveniments institucionals en Ontinyent organitzats pels vicerectorats.
Indicador 5. Satisfacció amb el suport prestat pel personal en esdeveniments institucionals desenvolupats en el campus d'Ontinyent Fórmula: Mitjana de l'ítem 1 ponderada pel nombre de respostes vàlides. Ítem valorat en l'escala de Liker 5 (1: Molt en desacord... 5: Molt d'acord) Ítem 3: L'ajuda prestada pel personal d'Ontinyent en els esdeveniments institucionals ha estat adequada i suficient Meta: Evolució positiva
Epígraf 4. CONSERGERIA
Procés C7. Control d'obertura, tancament i custòdia de claus Procés C8. Facilitar recursos materials i equipament Subprocés C6.1. Prestar material adaptat per a persones amb discapacitat Subprocés C6.2. Proveir material d'audiovisuals (projectors, micros, portàtils, ...) Subprocés C6.3. Proporcionar material fungible auxiliar Subprocés C6.4. Difondre informació d'interés (cartelleria, dates d'exàmens, locucions,) Subprocés C6.5. Control d'objectes perduts Procés C9. Recepció i distribució del correu Procés C10. Supervisar el bon estat i funcionament de l'edifici i zones comunes
Servei 6. Les consergeries dependents de les Unitats de Campus, presten els següents serveis: - Control d'obertura/tancament i custòdia de claus - Recepció i distribució del correu - Difondre informació d'interés (cartelleria, dates d'exàmens i campanyes) - Control i custòdia de materials, equipaments i objectes perdut - Revisió i supervisió del bon estat i funcionament de les instal·lacions
Col·lectiu d'Usuaris: Comunitat universitària i usuaris externs
FCQ: puntualitat
Estàndard de qualitat: Realitzar els serveis de forma puntual per a l'usuari
C6. Dur a terme l'obertura/tancament, la distribució de correu i la difusió d'informació d'interés 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'interés de les consergeries. Fórmula: Sumatori del Nre. de queixes rebudes relatives als terminis i horaris establerts per a l'obertura/tancament, la distribució de correu i la difusió d'informació d'interés. Meta: Evolució negativa
Epígraf 5 . ATENCIÓ A L'ALUMNAT
Procés C11. Recepció i remissió de la documentació requerida en les tramitacions acadèmiques
Servei 7. Rebre la documentació relativa a sol·licituds de tramitacions formulades per l'estudiant i

remetre-la a la facultat corresponent, en matèria de: • Reconeixement d'estudis oficials parcials de l'alumnat que desitja incorporar-se al centre. • Anul·lació de matrícula total o parcial per causa de força major. • Reconeixement i transferència de crèdits. • Traslats d'expedients acadèmics sol·licitats per l'alumnat admés en altres centres. • Certificats acadèmics. • Avançament de convocatòria d'exàmens. • Impugnació de qualificacions. • Avaluació curricular per compensació.
Col·lectiu d'Usuaris: Alumnat d'Ontinyent
FCQ: Eficàcia
Estàndard de qualitat: Rebre i remetre les sol·licituds de l'alumnat al més prompte possible a qui ha de resoldre
C7. Lliurar a la facultat corresponent les sol·licituds de tràmits formulades per l'alumnat en un termini de 24 hores
Indicador 7. Percentatge de tramitacions remeses a la facultat corresponent en el termini de 24h Fórmula: $(\text{Nre. tramitacions traslladades a la facultat en el termini de 24h} / \text{Total de sol·licituds de tramitacions rebudes}) \times 100$ Meta: 100%
Epígraf 6. UNISOCIETAT
Procés C 12. Gestió del programa UNISOCIETAT
Servei 8. Gestionar la matrícula i els esdeveniments del programa UNISOCIETAT
Col·lectiu d'Usuaris: Persones usuàries d'Unisocietat.
FCQ: satisfacció
Estàndard de qualitat: ajudar en el procés de la matrícula
C8. Prestar adequadament assistència tècnica i administrativa en matèria de matrícula a tots els usuaris del programa UNISOCIETAT
Indicador 8. Satisfacció amb l'ajuda prestada i les consultes o gestions durant la matrícula en el programa d'UNISOCIETAT Fórmula: Mitjana de l'ítem 2 i 3 ponderada pel nombre de respostes vàlides. Ítem 1: Valorat en l'escala de Liker 5 (1: Molt en desacord... ..5: Molt d'acord) Ítem 2: L'ajuda prestada del personal durant la matrícula-assistida ha estat adequada i suficient Ítem 3: Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat resoltes adequadament pel personal Meta: Evolució positiva

LEGISLACIÓ APLICABLE A LES ACTIVITATS DE LA UNITAT DE CAMPUS D'ONTINYENT

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 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 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 d'execució pressupostària, aprovat per a cada exercici econòmic.

- ▶ Reglament de funcionament de la bústia de suggeriments, queixes i felicitacions (CG 26-IV-2012, ACGUV 80/2012).

DRETS I DEURES DELS USUARIS I DE LES USUÀRIES

DRETS:

Els usuaris i les usuàries dels serveis que presta la Unitat de Campus d'Ontinyent tenen els drets reconeguts a l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i en particular:

- ▶ A disposar d'informació actualitzada i amb continguts adequats sobre els serveis que presta la Secretaria.
- ▶ A ser informats amb eficàcia sobre els tràmits que els afecten.
- ▶ A ser tractats amb el degut respecte i consideració per tot el personal de la Secretaria.
- ▶ A conèixer la identitat del personal que tramita els procediments dels quals siga part.
- ▶ A presentar els suggeriments, les queixes i les felicitacions que consideren oportunes sobre els serveis que presta la Secretària i en els quals siguen part interessada.
- ▶ A tenir garantida la confidencialitat de les dades personals segons la legislació vigent.
- ▶ A disposar de les instal·lacions i dels serveis necessaris perquè els estudiants amb discapacitat física o sensorial puguin cursar els estudis adequadament i obtenir una adequada formació acadèmica.
- ▶ A ser atesos en les llengües oficials de la UV que utilitze l'alumne.
- ▶ A conèixer els programes de les assignatures i els professors responsables.
- ▶ A la igualtat i a no ser discriminats per raó de sexe, ideologia, naixement, llengua, opció sexual, discapacitat o qualsevol altra circumstància.
- ▶ A la protecció de la Seguretat Social, en els termes i les condicions que establisquen les disposicions legals que la regulen.
- ▶ A l'honor, a la intimitat personal i a la pròpia imatge.
- ▶ A qualsevol altre dret que es deriva de la normativa vigent.

FORMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Per tal de col·laborar en la millora de la prestació del servei, els usuaris i les usuàries del Campus d'Ontinyent 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:

	Atenció telefònica	96 2917450
	Atenció postal	C/ Comte Torrefiel, 22. 46870 Ontinyent
	Fax	96 2380942
@	Adreça electrònica	ontinyent@uv.es
	Atenció personal	A les dependències de la Unitat de Campus d'Ontinyent en horari d'atenció (9h. a 14h. de dilluns a divendres i de 16h a 18.30h. de dilluns a dijous).
 Bústia de suggeriments	Bústia de queixes suggeriments i felicitacions	http://www.uv.es/bustia
 Participa a les nostres enquestes La teua opinió compta!	Enquestes	http://www.uv.es/...

Compromisos associats:

1. Contestació a queixes i suggeriments abans de 30 dies naturals.
2. Contestació a suggeriments: Ens comprometem a informar a 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: Avinguda Compte Torrefiel, 22. 46870 Ontinyent

CARRER ECHEGARAY, 1. 46870 ONTINYENT

HORARI D'ATENCIÓ: 9h. a 14h. h. (de Dilluns a divendres) i de 16 h a 18.30 h. (de dilluns a dijous)

TELÈFON: 96 2917450

FAX: 96 2380942

ADREÇA ELECTRÒNICA: ontinyent@uv.es

PÀGINA WEB: <http://www.uv.es/ontinyent>

PLÀNOL D'UBICACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS DE [unitat]



MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS



Línia (València-Alcoi)



Línies (València-Ontinyent)

VIGÈNCIA

Aquest és el text íntegre de la Carta de serveis de la Unitat de Campus d'Ontinyent. La versió reduïda de la carta i el tríptic seran accessibles en la web de la unitat (http://www.uv.es/_ontinyent_).

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

Aprovat pel Vicerector de Participació i Projecció Territorial



Jorge Hermosilla Pla
València, 26/6/ (data)

2018