

**CARTA DE SERVEIS DE
L'OFICINA LOGÍSTICA DEL
CAMPUS CATALUNYA (OLC)**

ÍNDEX

1	ANTECEDENTS	4
2	DEFINICIÓ	5
3	MISSIÓ I VISIÓ	6
3.1	MISSIÓ	6
3.2	VISIÓ.....	6
4	OBJECTIUS	7
5	USUARIS	8
5.1	DRETS.....	8
5.2	DEURES	8
5.3	FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS USUARIS.....	10
6	ESTRUCTURA ORGANITZATIVA	11
7	SERVEIS	14
7.1	SERVEIS RELACIONATS AMB L'ATENCIÓ A L'USUARI	14
7.2	SERVEIS RELACIONATS AMB EL CONTROL D'ACCESSOS.....	15
7.3	SERVEIS RELACIONATS AMB LA DISTRIBUCIÓ	16
7.4	SERVEIS RELACIONATS AMB EL SUPORT A L'ORGANITZACIÓ D'ACTES	17
7.5	SERVEIS RELACIONATS AMB LA GESTIÓ DELS ESPAIS COMUNS DE CAMPUS.....	17
7.6	SERVEIS DE PRÉSTEC D'EQUIPAMENTS	18
7.7	SERVEIS DE SUPORT A L'ACTIVITAT DOCENT.....	19
7.8	SERVEIS RELACIONATS AMB LA RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES DE MANTENIMENT	20
7.9	SERVEIS RELACIONATS AMB LA RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES INFORMÀTIQUES I AUDIOVISUALS...	21
7.10	SERVEIS RELACIONATS AMB LA RESOLUCIÓ DE SOL·LICITUDS DE MANTENIMENT.....	22
7.11	SERVEIS RELACIONATS AMB LA RESOLUCIÓ DE SOL·LICITUDS INFORMÀTIQUES.....	23
7.12	SERVEIS DE L'ÀMBIT DEL REGISTRE DE DOCUMENTACIÓ.....	24
8	COMPROMISOS DE L'OLC CATALUNYA	25
8.1	COMPROMISOS GENERALS DE L'OLC CATALUNYA	25
8.2	COMPROMISOS ESPECÍFICS DE L'OLC CATALUNYA.....	26
9	HORARI I LLOC D'ATENCIÓ GENERAL	27
10	NORMATIVA REGULADORA	29
11	DATA D'ENTRADA EN VIGOR	30

1 ANTECEDENTS

La Universitat Rovira i Virgili pretén crear el campus Catalunya com a campus acadèmic amb l'objectiu de desenvolupar l'article 28 de l'Estatut, el qual estableix que "[...] pot organitzar campus acadèmics o territorials, concebuts com a espais d'integració de diverses estructures o parts d'estructures, per coordinar les seves estructures i millorar l'aprofitament dels seus recursos".

La creació del campus Catalunya, tal i com preveu l'article 29 de l'Estatut de la URV, correspon al Claustre Universitari, a proposta del Consell de Govern, un cop escoltades les estructures afectades. Fou en el Consell de Govern del 21 de febrer del 2008, quan s'aprova la creació d'una estructura de gestió de campus a la qual se li posa el nom d'Oficina Logística de campus (OLC).

L'elaboració d'aquesta carta es realitza tenint en compte l'estructura i requisits que defineix la Norma UNE ISO 93200 d'elaboració de cartes de serveis.

2 DEFINICIÓ

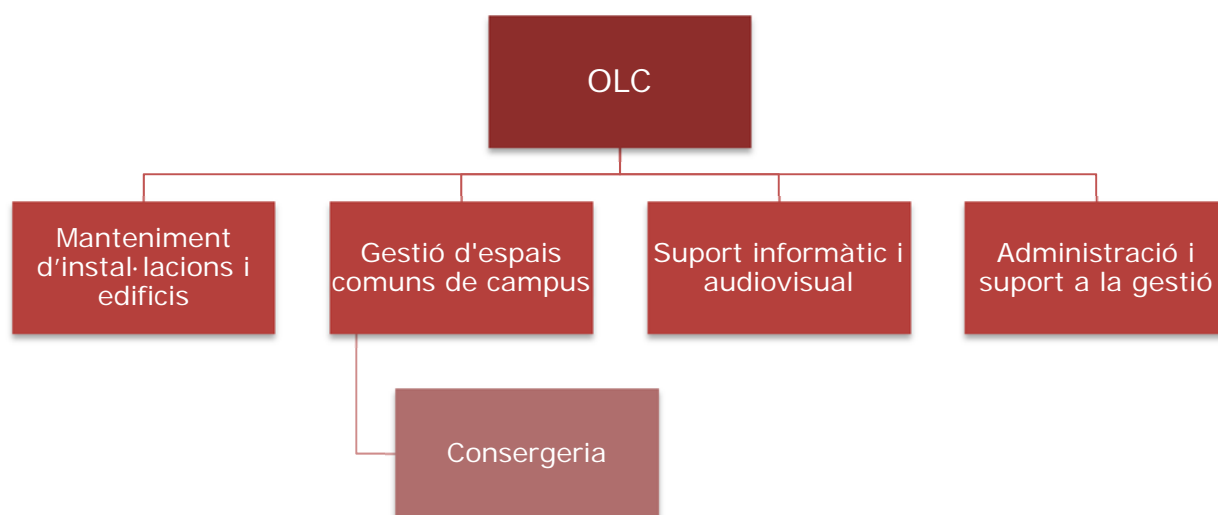
L'OLC és una estructura de gestió encarregada d'oferir suport logístic a totes les unitats ubicades al campus i a tots els usuaris que així ho sol·licitin.

Aquesta unitat és, per tant, responsable de gestionar adequadament totes les instal·lacions, els edificis, les infraestructures i l'equipament del campus, així com el control d'accessos a tots aquests espais garantint la seguretat dels usuaris i les instal·lacions.

L'OLC manté relacions i coordinació tècnica amb la gerència, els degans de campus, els serveis centrals i altres empreses externes en relació a les competències que té assignades.

Atesa l'organització de la URV, l'OLC s'estructura per campus, però amb serveis comuns.

Els eixos d'actuació en els quals es centra la unitat són els següents:



- **Manteniment d'instal·lacions i edificis:** S'encarrega del manteniment i l'adequació dels edificis així com totes les infraestructures i instal·lacions del

campus, garantint el bon funcionament i la eficiència en la gestió de totes les incidències i requeriments.

- **Gestió d'espais comuns de campus:** Aquest àmbit ofereix els serveis relacionats amb la gestió i administració dels espais del campus.
 - o **Consergeria:** És des d'on s'ofereixen els serveis relacionats amb la recepció, informació i atenció a tots els usuaris del campus.
- **Suport informàtic i audiovisual:** Des d'aquest àmbit es gestiona tot l'equipament informàtic, el programari i els equips multimèdia dels espais comuns de campus, així com també el manteniment dels equips audiovisuals i de totes les infraestructures de xarxa i telefonia.
- **Administració i suport a la gestió:** És l'àmbit que dona suport administratiu a la unitat així com també ofereix de forma centralitzada el servei de registre d'entrada i de sortida de documents (Punt Auxiliari de Registre).

3 MISSIÓ I VISIÓ

3.1 Missió

Oferir suport logístic a tots els centres, departaments i altres unitats ubicades al campus Catalunya, així com a tots els usuaris individuals del mateix.

3.2 Visió

Esdevenir la unitat de gestió de referència per als usuaris, en la qual obtinguin el suport logístic i la informació necessària per al correcte desenvolupament de les seves activitats dintre dels espais del campus.

4 OBJECTIUS

- Oferir als usuaris una atenció personalitzada i de qualitat responent als seus requeriments amb eficiència i proporcionant-los una adequada informació, d'acord amb les seves necessitats.
- Garantir el bon funcionament i la eficiència en la gestió d'incidències i requeriments en l'àmbit informàtic del campus.
- Gestionar adequadament totes les instal·lacions i els edificis del campus, tenint en compte criteris d'eficiència energètica i d'estalvi de recursos.
- Gestionar amb eficiència la preparació dels diferents espais i instal·lacions, atenent als requeriments dels usuaris.
- Gestionar el control d'accessos a tots els espais del campus garantint la seguretat dels usuaris i les instal·lacions.
- Garantir el suport adequat en l'organització d'actes i altres activitats que es celebrin dintre de les dependències del campus.
- Assignar correctament i amb eficiència l'aulari de tots els ensenyaments que s'imparteixen al campus, tenint en compte els requeriments particulars de cadascun d'ells i complint els terminis que s'estableixen a la Normativa de Docència.
- Gestionar adequadament les reserves de tots els espais d'ús comú del campus atenent a les peticions i necessitats dels seus usuaris.
- Establir canals de comunicació eficients amb els deganats/direccions de centre i la gerència que permetin informar a tots els implicats sobre els aspectes relacionats amb la gestió del campus.
- Gestionar i remetre amb diligència tots els documents rebuts al Registre Auxiliar de campus.

5 USUARIS

Els usuaris dels serveis de l'OLC són, principalment, qualsevol dels membres que formen part de la comunitat universitària així com també tots els usuaris externs a la universitat que facin ús dels espais, equipaments i instal·lacions del campus. Els drets i deures que gaudeixen són els següents:

5.1 Drets

- Ser tractats amb respecte i amb la màxima correcció
- Obtenir la informació de manera eficaç i ràpida
- Rebre informació i assessorament personalitzat i de qualitat
- Identificar al personal de la unitat amb el qual es relacioni
- Que es tractin amb confidencialitat les dades relatives a la seva vida administrativa i que estiguin sota la custòdia d'aquesta unitat
- Conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds
- Participar en les enquestes de la unitat i a conèixer els resultats que se'n deriven
- Exigir les responsabilitats de les Administracions Públiques i del personal al seu servei, quan així correspongui legalment.
- Presentar suggeriments o propostes de millora per incrementar la qualitat del servei.

5.2 Deures

- Respectar les instal·lacions i els equipaments que aquesta unitat posa a la disposició de tots els usuaris

Carta de Serveis de l'Oficina Logística del campus Catalunya

- Complir les normatives d'ús de les instal·lacions i equipaments
- Retornar els materials i les instal·lacions que es posen a disposició dels usuaris en les mateixes condicions en què han estat cedides i dins del període establert de reserva
- Dirigir-se al personal d'administració i serveis de manera correcta i respectuosa
- Participar de manera activa en la millora dels serveis oferts.

5.3 Formes de participació dels usuaris

L'OLC posa a disposició dels usuaris diferents canals per fer arribar els seus suggeriments, propostes de millora, queixes i reclamacions a través de:

1. La pàgina web:

<http://www.urv.cat/ca/vida-campus/campus/catalunya/oficina-logistica/>

2. L'adreça electrònica general: olc.catalunya@urv.cat

3. Les adreces electròniques específiques:

Reserva d'espais: reserves.campuscatalunya@urv.cat

Atenció multimèdia: aamcat@urv.cat

Consergeria: consergeria.campuscatalunya@urv.cat

4. Correu postal a l'adreça:

OLC Catalunya

Universitat Rovira i Virgili

Av. Catalunya, 35 – Edifici A2, planta 1a

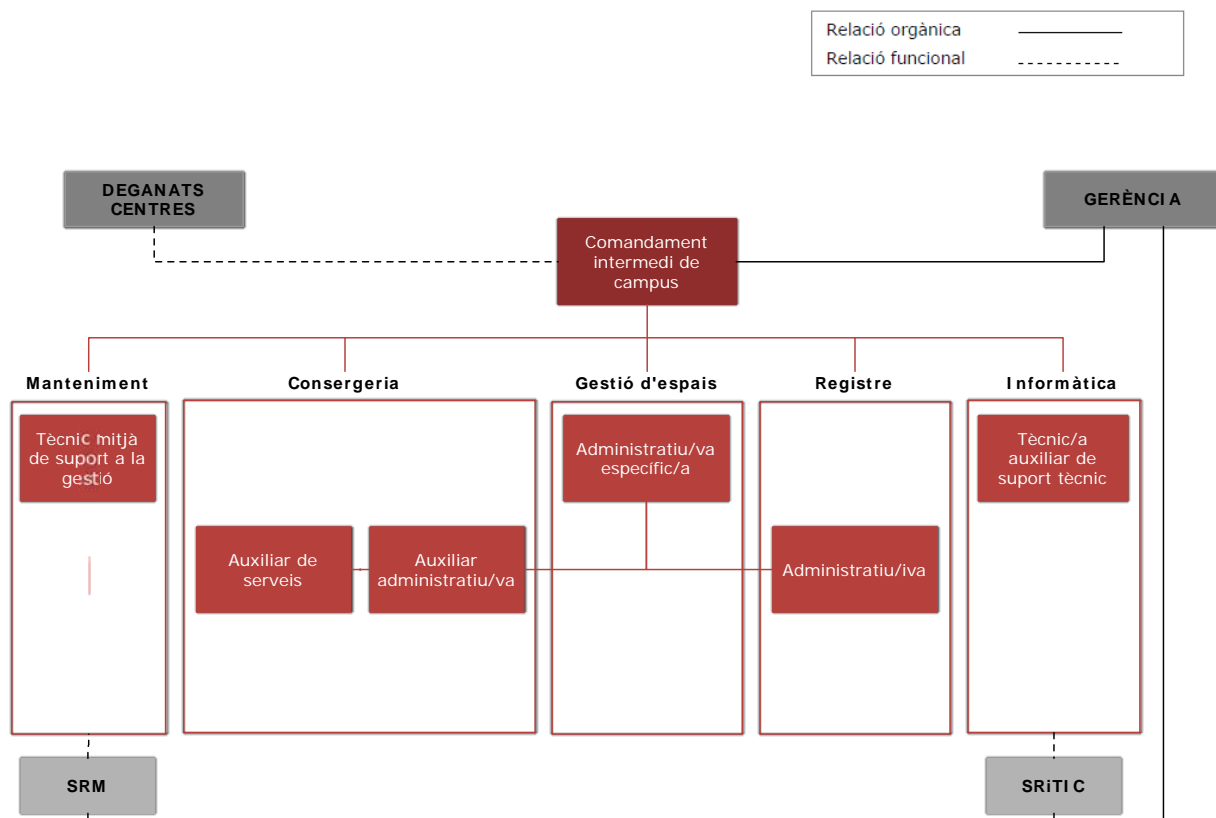
43002 – TARRAGONA

5. Consergeria de campus: Punt d'informació i atenció als usuaris. Es troba a la planta baixa de l'Edifici D1 (davant l'accés principal al campus per Av. Catalunya, 35).

6. A través de les enquestes de satisfacció d'usuaris

6 ESTRUCTURA ORGANITZATIVA

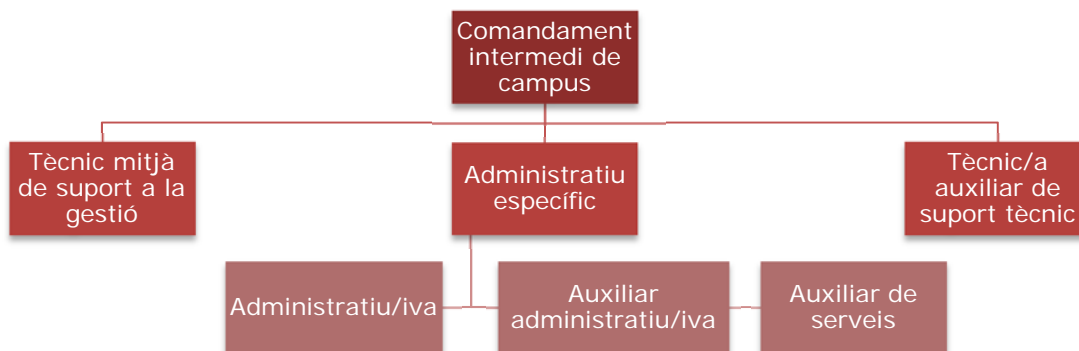
L'organigrama de l'OLC és el següent:



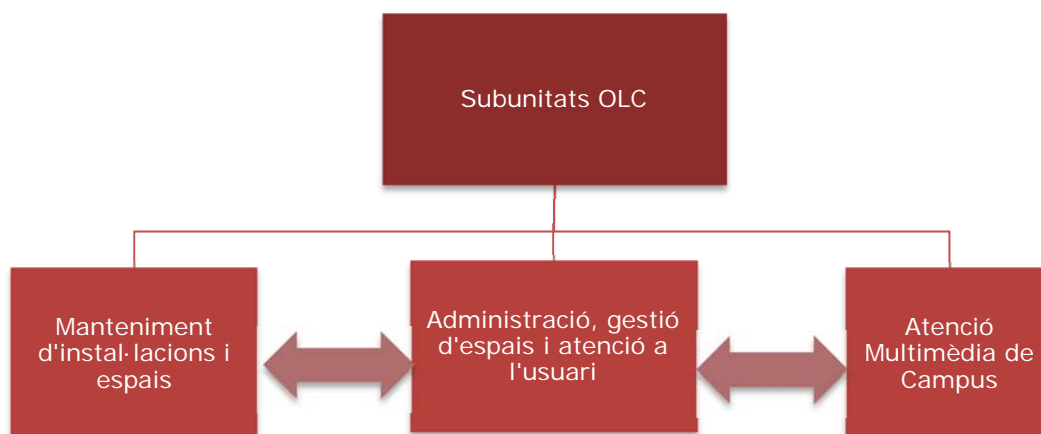
Organigrama de l'OLC Catalunya de la URV

Aquesta unitat depèn jeràrquicament de la gerència i funcionalment de la direcció dels centres que integren el campus (Facultat de Lletres, Facultat de Ciències Jurídiques i Facultat d'Infermeria) així com també del Servei de Recursos Materials i el Servei de Recursos Informàtics i TIC.

L'estructura organitzativa, aprovada pel Consell de Govern i que figura al Manual d'Estructura Organitzativa (MEO), és la següent:



Tenint en compte això, l'OLC ofereix els seus serveis a través de les subunitats següents:



Manteniment d'Instal·lacions i Espais: És la subunitat que s'encarrega de resoldre, a petició dels usuaris, les anomalies i el mal funcionament de les instal·lacions i els serveis, així com petites reparacions d'obra civil i edificació. L'àmbit d'actuació de les peticions inclou tant les instal·lacions (l'electricitat, aigua, gas, ascensors, recollida i tractament de residus, climatització,...) com l'obra civil

(obra, jardineria, serralleria, fusteria, ...). També s'encarrega de gestionar el manteniment preventiu i normatiu.

Administració, Gestió d'Espais i Atenció a l'Usuari: És la subunitat que ofereix el servei de recepció, atenció, informació i suport a tots els usuaris, així com el registre de documents. També s'encarrega de l'assignació d'aules de totes les activitats formatives que s'imparteixen al campus, la reserva, preparació i adequació dels espais, el control dels accessos, la gestió de les claus i la reserva dels equipaments que hi ha disponibles.

En coordinació amb l'àmbit de *Manteniment d'instal·lacions i espais* repeteix i canalitza totes les incidències produïdes amb la finalitat de garantir el bon estat de conservació i neteja de tots els edificis i instal·lacions així com també la seguretat de tots els usuaris. Juntament amb l'àmbit d'*Atenció multimèdia*, també s'encarrega del lliurament i la posada en marxa de l'equipament i el suport tècnic necessari per dur a terme l'activitat docent tant a l'aulari com als altres espais comuns de campus.

Atenció Multimèdia de campus: Repeteix les consultes, sol·licituds o peticions d'intervenció obertes pels usuaris del campus i gestiona les incidències i avaries derivades del CAU (Centre d'Atenció a l'Usuari). També s'encarrega de la gestió de tot l'equipament informàtic i audiovisual dels espais comuns del campus.

7 SERVEIS

Els serveis que s'ofereixen des de l'OLC s'organitzen d'acord amb les agrupacions següents:

- Atenció a l'usuari
- Control d'accessos
- Distribució
- Suport a l'organització d'actes
- Gestió dels espais comuns de campus
- Préstec d'equipaments
- Suport a l'activitat docent
- Incidències de manteniment
- Incidències informàtiques i audiovisuals
- Sol·licituds de manteniment
- Sol·licituds informàtiques
- Registre de documentació

7.1 Serveis relacionats amb l'atenció a l'usuari

És el bloc que agrupa tots els serveis adreçats a informar i donar suport als usuaris del campus.



Atenció a l'usuari

- Punt d'informació als usuaris
- Difusió de comunicats i avisos
- Punt de recollida d'objectes perduts
- Recollida de material fora d'ús

Dintre d'aquesta agrupació es poden distingir els següents serveis:

- **Punt d'informació als usuaris:** La seva finalitat és facilitar als usuaris del campus qualsevol informació que puguin requerir i que estigui relacionada

amb la docència, recerca o altres activitats que es desenvolupin al campus: consulta d'horaris, disponibilitat d'aules, activitats previstes, ubicació de despatxos, etc.

- **Difusió de comunicats i avisos:** A través del correu electrònic es dona difusió de comunicats i avisos que siguin d'interès general per als usuaris PAS i PDI del campus (talls de llum, incidències de manteniment, esdeveniments importants celebrats al campus, modificacions d'horaris d'obertura o tancament, etc).
- **Punt de recollida d'objectes perduts:** Es tracta d'oferir el servei de recollir, codificar, etiquetar i guardar temporalment els objectes perduts que es troben a les aules i altres espais del campus.
- **Recollida de material fora d'ús:** Es realitza el servei de recollida "in situ" del material que està fora d'ús i s'ha donat de baixa de l'inventari patrimonial de la URV, sempre i quan es tracti d'equipament informàtic, equipament audiovisual, mobiliari o maquinària i el sol·licitant hagi iniciat els tràmits de desafectació de l'inventari.

7.2 Serveis relacionats amb el control d'accessos

Aquesta agrupació engloba els serveis destinats a gestionar els permisos d'accés a la targeta electrònica així com el control de tots els accessos als espais del campus.



Control d'accessos

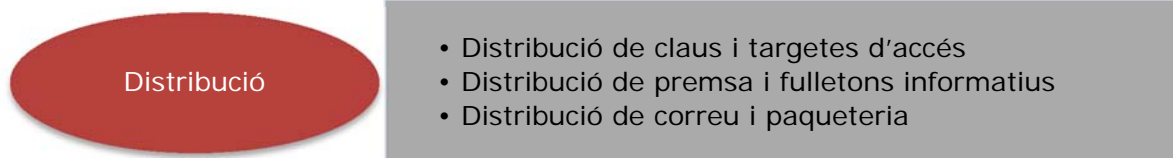
- Administració dels permisos d'accés als espais del campus
- Obertura i tancament d'edificis, aulari i altres espais

Hi trobem els següents serveis:

- **Administració dels permisos d'accés als espais del Campus:** Assignació de permisos d'accés als espais del campus dels usuaris que ho requereixin a través de la targeta electrònica o carnet URV. El tipus de petició pot ser: alta, modificació o baixa de permisos.
- **Obertura i tancament d'edificis, aulari i altres espais:** Obertura i tancament dels accessos principals del campus, els edificis, les aules i altres espais per tal de garantir la seguretat dels usuaris i les instal·lacions. Coordinació de tasques amb l'empresa externa de seguretat.

7.3 Serveis relacionats amb la distribució

Dintre d'aquesta agrupació es troben tots els serveis relacionats amb la distribució de claus o targetes electròniques, correu, premsa o altre material.



Es troben els següents serveis:

- **Distribució de claus i targetes d'accés:** Distribució de claus i/o targetes electròniques així com també el registre i control dels usuaris que sol·liciten accedir puntualment als espais del campus.
- **Distribució de premsa i fulletons informatius:** Repartiment de la premsa diària en els diferents punts habilitats i actualització periòdica dels expositors de publicacions que hi ha repartits pel campus.
- **Distribució de correu i paqueteria:** Repartiment diari de tot el correu i la paqueteria d'entrada i sortida a les diferents unitats ubicades al campus.

7.4 Serveis relacionats amb el suport a l'organització d'actes

En aquesta divisió s'agrupen els serveis destinats a l'organització i la preparació prèvia dels actes que es celebren al campus.



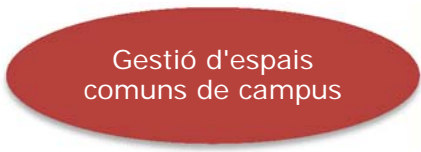
- Assessorament logístic en l'organització d'actes i altres activitats
- Assistència en la celebració d'actes

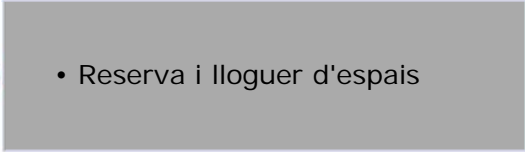
Aquests serveis són:

- **Assessorament logístic en l'organització d'actes i altres activitats:** S'ofereix assessorament sobre la idoneïtat per celebrar un acte en un determinat espai, d'acord amb els requeriments de l'organització, així com també s'atenen altres requeriment més específics com ara mobiliari especial, muntatge i distribució específic de la sala, connexió als subministraments d'aigua i/o electricitat, peticions d'accés a la xarxa sense fils, etc.
- **Assistència en la celebració d'actes:** Es dona el suport que sigui necessari als usuaris i/o organitzadors d'activitats al campus (siguin usuaris interns o externs) en qüestions relacionades amb: preparació prèvia de la sala/aula, preparació de l'equipament informàtic i/o audiovisual, supervisió de la neteja de l'espai, programació de la climatització, atenció/orientació als assistents, etc.

7.5 Serveis relacionats amb la gestió dels espais comuns de campus

Són els serveis relacionats amb la gestió dels espais comuns de campus atenent a les peticions de reserva i ús d'aquests espais.

 Gestió d'espais
comuns de campus

- 
- Reserva i lloguer d'espais

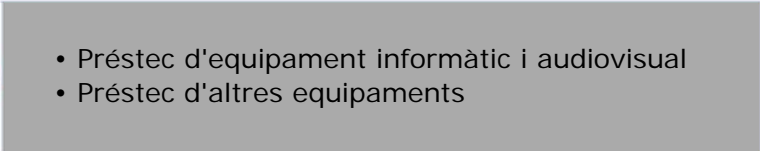
Com a servei hi trobem el següent:

- **Reserva i lloguer d'espais:** És el servei que s'ofereix per la reserva d'aules o altres espais d'ús comú del campus destinats a impartir docència o altres activitats acadèmiques o relacionades amb la recerca. Els espais disponibles es poden consultar i reservar a través de la pàgina web de la unitat. La Universitat Rovira i Virgili també posa a disposició els espais comuns del campus Catalunya a altres organitzacions i entitats externes, de caire públic o privat, a fi que puguin llogar les instal·lacions per desenvolupar les seves activitats.

7.6 Serveis de préstec d'equipaments

Són els serveis que s'ofereixen perquè els usuaris disposin de l'equipament que sigui necessari per dur a terme les activitats que es desenvolupen en els espais comuns de campus.

 Préstec
d'equipaments

- 
- Préstec d'equipament informàtic i audiovisual
 - Préstec d'altres equipaments

Els serveis que s'inclouen dintre d'aquest àmbit són:

- **Préstec d'equipament informàtic i audiovisual:** Es tracta del servei que posa a disposició dels usuaris el préstec d'equipament informàtic i

audiovisual (com ara ordinadors i canons portàtils, càmera i micròfon per videoconferències, tauletes sense fils, punters làser, etc.) o altres elements de suport (panells mòbils, tòtems de senyalització, pantalles de projecció portàtils, etc.) per fer-ne ús a les aules o altres espais comuns del campus. Les indicacions necessàries per fer la reserva prèvia i la relació d'equipament que hi ha disponible en préstec es pot consultar a través de la pàgina web de la unitat.

- **Préstec d'altres equipaments:** Es tracta d'oferir als usuaris material de suport que puguin necessitar per al desenvolupament de les activitats que organitzen al campus: panells expositors, tòtems de senyalització, mobiliari auxiliar, etc.

7.7 Serveis de suport a l'activitat docent

En aquest bloc es troben serveis destinats a atendre els requeriments del col·lectiu docent i investigador durant el desenvolupament de les activitats acadèmiques als espais comuns del campus.



Suport a
l'activitat
docent

- Assignació d'aules de les activitats acadèmiques que s'imparteixen al campus
- Atenció i suport a la docència
- Suport multimèdia durant la docència i actes acadèmics

Els serveis que s'ofereixen són:

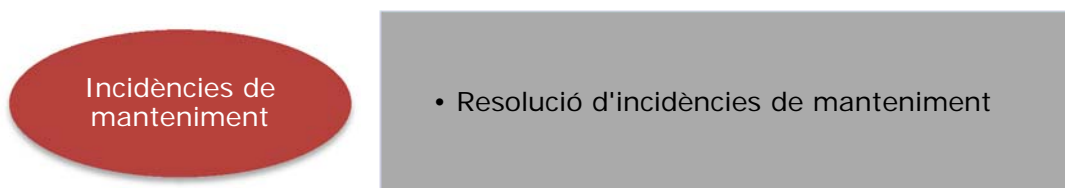
- **Assignació d'aules de les activitats acadèmiques que s'imparteixen al campus:** És el servei que es dona a l'hora d'adjudicar les aules on s'han d'impartir tots els ensenyaments del campus i les altres activitats acadèmiques que s'hi desenvolupen.
- **Atenció i suport a la docència:** És el servei de suport que s'ofereix als docents que imparteixen classes al campus el qual inclou, entre d'altres:

muntatge i preparació de mobiliari, comunicació als alumnes d'absències de professors o d'altres d'incidències i avisos, canvis d'aules de docència, etc.

- **Suport multimèdia durant la docència i actes acadèmics:** Es tracta del servei adreçat als docents que requereixin suport en la instal·lació o el maneig d'equipament informàtic o audiovisual a les aules i espais comuns del campus: instal·lació d'equipament informàtic o audiovisual, suport tècnic específic, assistència durant el transcurs dels actes, etc.

7.8 Serveis relacionats amb la resolució d'incidències de Manteniment

Són els serveis adreçats a resoldre les incidències de manteniment que sorgeixen a les instal·lacions, subministraments i espais del campus.



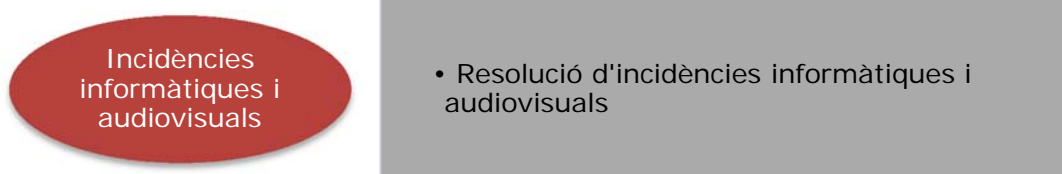
Es considera que una incidència de manteniment és una interrupció no planificada d'un servei relacionat amb el manteniment de les instal·lacions i els edificis del campus o una reducció de la qualitat del mateix, així com també qualsevol altre problema relacionat amb el manteniment que dificulti o que impedeixi continuar amb l'activitat acadèmica habitual o qualsevol altra que s'estigui desenvolupant dintre de les instal·lacions del campus Catalunya.

Hi trobem el següent servei:

- **Resolució d'incidències de manteniment:** És el servei que s'ofereix per tal de resoldre totes les incidències relacionades amb el manteniment preventiu i correctiu tant d'instal·lacions com d'obra civil (climatització, enllumenat, electricitat, lampisteria, fusteria, serralleria, neteja o d'altres).

7.9 Serveis relacionats amb la resolució d'incidències informàtiques i audiovisuals

Són els serveis que estan adreçats a resoldre les incidències que sorgeixen a l'equipament informàtic i audiovisual dels espais comuns del campus.



Es considera que una incidència informàtica o audiovisual és una interrupció no planificada d'un servei informàtic o audiovisual o una reducció de la qualitat del mateix, així com també qualsevol altre problema que dificulti o suposi un impediment per al desenvolupament habitual de la docència o de qualsevol altra activitat que es desenvolupi als espais comuns del campus Catalunya.

Dintre d'aquesta divisió s'ofereixen els serveis següents:

- **Resolució d'incidències informàtiques i audiovisuals a les aules i espais comuns:** Resolució de totes les incidències relacionades amb l'àmbit de la informàtica, ja sigui infraestructures de xarxa, telefonia, equipament informàtic o equipament audiovisual que es produeixin a l'aulari o altres espais comuns del campus.
- **Resolució d'altres incidències informàtiques (CAU):** Resolució d'altres incidències que s'ocasionen fora de les aules i espais comuns que estiguin relacionades amb l'àmbit de la informàtica i que siguin competència dels agents multimèdia de campus.

7.10 Serveis relacionats amb la resolució de sol·licituds de Manteniment

Són els serveis adreçats a resoldre les sol·licituds de manteniment que sorgeixen als espais, instal·lacions i subministraments del campus.



- Coordinació d'obres i assessorament en recursos materials
- Coordinació de moviments i trasllats de material
- Resolució d'altres sol·licituds de manteniment

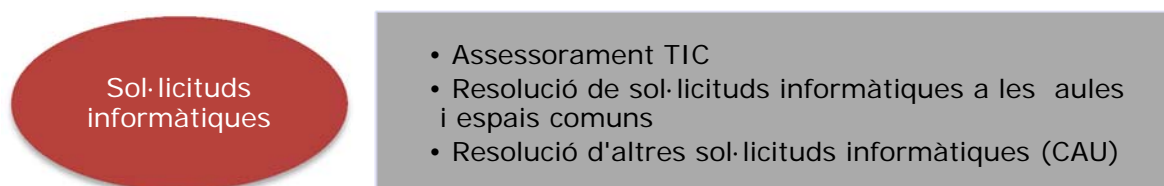
Es considera que una sol·licitud de manteniment pot ser qualsevol petició d'un usuari del campus per demanar un determinat servei relacionat amb el suport tècnic, l'assessorament o la sol·licitud d'informació: requeriments específics en la celebració d'actes i activitats, coordinació de moviments i trasllats de material, assessorament tècnic, contractació de serveis per part de proveïdors externs, sol·licitud de pressupostos per reformes o millores, etc.

Els serveis que s'ofereixen són:

- **Coordinació d'obres i assessorament en recursos materials:** Assessorament a les unitats ubicades al campus sobre qualsevol qüestió relacionada amb els recursos materials: reformes, ampliacions, millores, contacte amb proveïdors, etc. També es realitza la coordinació i el seguiment de les actuacions que s'hi porten a terme.
- **Coordinació de moviments i trasllats de material:** Es subministren els recursos necessaris per a la realització de moviments i trasllats de material a l'interior del campus i es coordinen els trasllats que requereixin la contractació d'un servei de suport extern.
- **Resolució d'altres sol·licituds de manteniment:** Gestió de sol·licituds relacionades amb el manteniment (sol·licitud de pressupostos, peticions de mobiliari, suport en el muntatge d'infraestructures necessàries en la celebració d'actes, etc.).

7.11 Serveis relacionats amb la resolució de sol·licituds informàtiques

Són els serveis que pretenen gestionar i resoldre les sol·licituds informàtiques i audiovisuals que tinguin els usuaris del campus Catalunya i que requereixin ser ateses pels agents d'atenció multimèdia multimèdia.



Es considera que una sol·licitud informàtica pot ser qualsevol petició d'un usuari del campus per demanar un determinat servei relacionat amb el suport tècnic, assessorament, sol·licitud d'informació relacionada amb l'equipament multimèdia, assistència tècnica en actes, assistència a videoconferències, accés temporal als serveis de xarxa, instal·lació de software específic, accés a la xarxa sense fils, etc.

Els serveis que s'ofereixen des d'aquesta divisió són:

- **Assessorament TIC:** Es proporciona assessorament tècnic especialitzat als usuaris del campus que desenvolupin activitats de docència, recerca o gestió en qüestions relacionades amb l'àmbit de la informàtica, infraestructures de xarxa, telefonia o equipament audiovisual.
- **Resolució de sol·licituds informàtiques a les aules i espais comuns:** Resolució de les sol·licituds o peticions de servei que es produeixin a l'aulari o altres espais comuns del campus.
- **Resolució d'altres sol·licituds informàtiques (CAU):** Resolució d'altres sol·licituds relacionades amb l'àmbit de la informàtica i que siguin competència dels agents multimèdia de campus.

7.12 Serveis de l'àmbit del Registre de documentació



Registre de
documentació

- Servei de registre d'entrada i sortida de documents

En aquesta divisió es troben els serveis relacionats amb els tràmits del registre d'entrada i sortida de documents.

- **Registre d'entrada i sortida de documents:** Es recepciona i es registra d'entrada o de sortida les sol·licituds, els escrits i les comunicacions adreçades a qualsevol òrgan de la URV o d'altres administracions públiques (amb qui la URV hagi signat el corresponent conveni) així com també s'expedeixen els rebuts corresponents.

8 COMPROMISOS DE L'OLC CATALUNYA

8.1 COMPROMISOS GENERALS DE L'OLC CATALUNYA

1. Proporcionar informació general sobre la URV i els diferents serveis de l'OLC.
2. Proporcionar els espais adients per a la impartició de docència, equipats amb els mitjans informàtics i audiovisuals de suport que siguin necessaris.
3. Gestionar i controlar els permisos d'accés a tots els usuaris del campus.
4. Oferir una adequada atenció als usuaris dels espais del campus, col·laborant en la preparació i posada en marxa de l'equipament informàtic i/o audiovisual i oferint-los un adequat assessorament en eines TIC.
5. Gestionar adequadament totes les instal·lacions i edificis, garantint el correcte funcionament així com també el bon estat de conservació i neteja.
6. Gestionar adequadament el control d'accessos als espais del campus, garantint la seguretat de tots els usuaris i béns.
7. Informar als usuaris de totes les qüestions o incidències que estiguin relacionades amb l'ús dels espais i instal·lacions del campus.
8. Difondre a través del correu electrònic els comunicats que siguin d'interès general del campus.
9. Analitzar les reclamacions i els suggeriments tot incorporant-los, si és el cas, en les accions de millora del servei.
10. Dur a terme periòdicament enquestes de satisfacció als usuaris.
11. Revisar periòdicament els compromisos de qualitat, tenint en compte els resultats obtinguts i l'opinió dels usuaris.

8.2 COMPROMISOS ESPECÍFICS DE L'OLC CATALUNYA

1. Obtenir una satisfacció igual o superior a 3 sobre 5 en l'enquesta de valoració del servei de reserva d'espais per part d'entitats externes.
2. Posar a disposició dels usuaris l'equipament informàtic i audiovisual adequat per al desenvolupament de la seva activitat en aules i espais comuns de campus aconseguint en aquest aspecte una puntuació igual o superior a 3 sobre 5 a l'enquesta de satisfacció dels usuaris.
3. Obtenir una satisfacció igual o superior a 3 sobre 5 en l'enquesta de valoració referent al servei d'assignació de permisos d'accés als espais del campus.
4. Obtenir una satisfacció igual o superior al 3 sobre 5 en l'enquesta de valoració del servei de suport que s'ofereix des de la unitat en suport a la docència i preparació d'actes en els espais del campus.
5. Garantir el 100% d'assignació de les aules on s'impartirà la docència de tots els graus i màsters abans de l'inici del període de la matrícula.
6. Gestionar i controlar el repartiment de tot el correu i la paqueteria que es distribueix des de la consergeria del campus amb un índex anual d'incidències inferior a 6.
7. Aconseguir que el 90% de les incidències informàtiques produïdes a l'aulari i espais comuns del campus es resolguin en 7 o menys dies (naturals).
8. Aconseguir una satisfacció igual o superior a 3 sobre 5 a l'enquesta de valoració dels usuaris en referència a la conservació i neteja de les aules i els espais comuns de campus.
9. Gestionar i controlar la totalitat de les claus d'accés que es distribueixen des de la consergeria del campus amb un índex anual d'incidències inferior a 6.
10. Resoldre el 90% de les incidències de manteniment en instal·lacions en 7 o menys dies.
11. No tenir cap incidència relacionada amb la impossibilitat d'assumir la demanda del servei de registre documents.

9 HORARI I LLOC D'ATENCIÓ GENERAL

L'horari d'atenció i la ubicació de l'OLC es troben publicats a l'enllaç següent:

<http://www.urv.cat/ca/vida-campus/campus/catalunya/oficina-logistica/>

A data de revisió de la carta els horaris són els següents:

Període ordinari:

Horari d'obertura del campus:

- De dilluns a divendres: 8 a 22 h

Horari d'Administració i gestió d'espais:

- De dilluns a divendres: 9 a 14:00 h
- Dilluns, dimarts i dimecres: de 16 a 18:00 h

Horari d'Atenció multimèdia de campus:

- De dilluns a divendres: 8 a 14:30 h

Horari Registre Auxiliar de campus:

- De dilluns a divendres: 11 a 13h

Horari Manteniment d'instal·lacions i espais:

- De dilluns a divendres: 8 a 14:30 h

Períodes especials:

En períodes especials (Setmana Santa, estiu i Nadal) els horaris d'atenció es poden veure modificats. Cal consultar horaris específics a través de la web del campus Catalunya (<http://www.urv.cat/ca/vida-campus/campus/catalunya/oficina-logistica/>).

10 NORMATIVA REGULADORA

- Reglament de Registre de la URV
- Reglament del Registre Electrònic de la URV
- Reglament d'Instal·lacions Tèrmiques dels Edificis
- Codi Tècnic de l'Edificació
- Pressupost anual de la URV, en el qual s'estableixen les taxes aplicables al lloguer d'espais
- Llei orgànica de protecció de dades personals

11 DATA D'ENTRADA EN VIGOR

La primera versió de carta de serveis de l'OLC es va realitzar el mateix any en què es va crear la unitat, l'any 2008, tot i que no fou aprovada fins al 2015.

La present carta de serveis de l'OLC serà vigent des del 8 d'octubre de 2018, després del procés de revisió iniciat al març de 2017.