

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2024

Unitat de Gestió del Campus d'Ontinyent Universitat de València

COMPROMISO C1

Ofrecer a la comunidad universitaria una ventana única de búsqueda (Trobes+) que permita de manera fácil consultar los recursos bibliográficos impresos y electrónicos del SBD, como también la colección del fondo patrimonial de la UV.

Servicio asociado S1. Atender todas las demandas de información formuladas por las personas usuarias, así como orientar y resolver las cuestiones y dudas sobre el funcionamiento de los servicios de la Unidad de Campus.

INDICADOR IND1. Número de quejas admitidas de las causas 2 y 3 del Buzón SQiF.

Fórmula: Sumatorio del número de quejas de la causa 2 + la causa 3 del Buzón SQiF

Valor: 0 quejas

Meta: Evolución negativa

Desviación: 0 quejas

COMPROMISO C2

Trasladar en un plazo de 24 horas los comunicados de incidencias relativos a los recursos informáticos y audiovisuales situados en las aulas (ordenador, videoprojector y megafonía).

Servicio asociado S2. Asignar y reservar espacios destinados a uso docente reglado (grado y posgrado) en centros de la UV para impartir la oferta del curso académico (OCA).

INDICADOR IND2. Porcentaje de comunicados de incidencias trasladados en un plazo de 24 h relativos a los recursos informáticos de las aulas.

Fórmula: [Número de comunicados de incidencias trasladados en plazo (24 h) / Total de incidencias recibidas] x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C3

Responder en un plazo de 24 h sobre la disponibilidad o no del espacio de uso docente no reglado solicitado a través del formulario de la web rellenado correctamente con una antelación de 48h.

Servicio asociado S3. Gestionar la reserva de espacios, disponibles tras la OCA, destinados a la docencia no reglada y complementaria para la comunidad universitaria, siguiendo el criterio de

preferencia del protocolo vigente y previa justificación, de acuerdo con las finalidades propias de la UV.

INDICADOR IND3. Porcentaje de respuestas relativas a la reserva de espacios de uso docente no reglado en el plazo establecido de 24 h.

Fórmula: $[\text{Número de respuestas realizadas en el plazo de 24 h} / \text{Total de solicitudes correctas de reserva de espacios}] \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C4

Responder en un plazo de 72 horas sobre la disponibilidad o no del espacio y dar su presupuesto, contado desde la fecha en la que se disponga de todos los datos correctos.

Servicio asociado S4. Gestionar la cesión temporal de espacios solicitada por la comunidad universitaria y usuarios y usuarias externos, con el fin de desarrollar actividades no contrarias a los principios de la UV, aplicando el reglamento de ejecución presupuestaria vigente.

INDICADOR IND4. Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 72 h relativas a la cesión temporal de espacios.

Fórmula: $[\text{Número de respuestas emitidas en el plazo de 72 h} / \text{Total de solicitudes de cesión temporal de espacios recibidas}] \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C5

Dar el apoyo adecuado al desarrollo de acontecimientos institucionales en Ontinyent organizados por los vicerrectorados.

Servicio asociado S5. Prestar apoyo al desarrollo de actividades de carácter institucional para la comunidad universitaria como: - Apoyo a las elecciones - Acontecimientos institucionales - Registro electrónico

INDICADOR IND5. Satisfacción con el apoyo prestado por el personal en acontecimientos institucionales desarrollados en el campus de Ontinyent.

Fórmula: Media del ítem ponderada por el número de respuestas válidas.

Ítem valorado en escala Likert 5 (1: Muy en desacuerdo... 5: Muy de acuerdo).

Ítem 3: "La ayuda prestada por el personal de Ontinyent en los acontecimientos institucionales ha sido adecuada y

Valor: 0 escala de 1 a 5

Meta: Evolución positiva

Desviación: 0,00 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C6

Llevar a cabo la apertura/cierre, la distribución de correo y la difusión de información de interés en el plazo u horario establecido en cada caso.

Servicio asociado S6. Las conserjerías dependientes de las Unidades de Campus tienen encomendadas las siguientes funciones: - Control de apertura /cierre y custodia de llaves. - Recepción y distribución del correo. - Difundir información de interés (carteles, fechas de exámenes y campañas). - Control y custodia de materiales, equipaciones y objetos perdidos. - Revisión y supervisión del buen estado y funcionamiento de las instalaciones.

INDICADOR IND6. Número de quejas relativas a los plazos y horarios establecidos para la apertura/cierre, la distribución de correo y la difusión de información de interés de las conserjerías.

Fórmula: Sumatorio del número de quejas recibidas relativas a los plazos y horarios establecidos para la apertura/cierre, la distribución del correo y la difusión de información de interés.

Valor: 0 quejas

Meta: Evolución negativa

Desviación: 0 quejas

COMPROMISO C7

Entregar a la facultad correspondiente las solicitudes de trámites formuladas por el alumnado en un plazo de 24 horas.

Servicio asociado S7. Recibir la documentación relativa a solicitudes de trámites formuladas por el estudiante y remitirla a la facultad correspondiente, en materia de: - Reconocimiento de estudios oficiales parciales del alumnado que desea incorporarse al centro. - Anulación de matrícula total o parcial a causa de fuerza mayor. - Reconocimiento y transferencia de créditos. - Traslados de expedientes académicos solicitados por el alumnado admitido en otros centros. - Certificados académicos. - Adelanto de convocatoria de exámenes. - Impugnación de calificaciones. - Evaluación curricular por compensación.

INDICADOR IND7. Porcentaje de tramitaciones remitidas a la facultad correspondiente en el plazo de 24h.

Fórmula: $[\text{Número de tramitaciones trasladadas a la facultad en el plazo de 24h} / \text{Total de solicitudes de tramitaciones recibidas}] \times 100$

Valor: No disponible

Meta: 100%

Desviación: No disponible

COMPROMISO C8

Prestar adecuadamente asistencia técnica y administrativa en materia de matrícula a todos los usuarios del programa UNISOCIETAT.

Servicio asociado S8. Prestar adecuadamente asistencia técnica y administrativa en materia de matrícula a todos los usuarios del programa UNISOCIETAT.

INDICADOR IND8. Satisfacción con la ayuda prestada y las consultas o gestiones durante la matrícula en el programa de UNISOCIETAT.

Fórmula: Media de los ítems ponderada por número de respuestas válidas

Ítem valorado en escala Likert 5 (1: Muy en desacuerdo... 5: Muy de acuerdo).

Ítem 2: "La ayuda prestada del personal durante la matrícula asistida ha sido adecuada y suficiente".

Ítem 3: "M

Valor: No disponible

Meta: Evolución positiva

Desviación: 0,00 (escala de 1 a 5)