

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2024

Unitat de Gestió del Campus d'Ontinyent Universitat de València

COMPROMÍS C1

Oferir a la comunitat universitària una finestra única de cerca (Trobes+) que permeta de manera fàcil consultar els recursos bibliogràfics impresos i electrònics de l'SBD, com també la col·lecció del fons patrimonial de la UV.

Servei associat S1. 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.

INDICADOR IND1. Nombre de queixes admeses de les causes 2 i 3 de la Bústia SQiF.

Fórmula: Sumatori del nombre de queixes de la causa 2 + la causa 3 de la Bústia SQiF

Valor: 0 queixes

Meta: Evolució negativa

Desviació: 0 queixes

COMPROMÍS C2

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

Servei associat S2. 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).

INDICADOR IND2. Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en un termini de 24h relatius als recursos informàtics de les aules.

Fórmula: [Nombre de comunicats d'incidències traslladats dins del termini (24h) / Total d'incidències rebudes] x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS 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 del web emplenat correctament amb una antelació de 48h.

Servei associat S3. Gestionar la reserva d'espais, disponibles tras 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.

INDICADOR IND3. Percentatge de respostes relatives a la reserva d'espais d'ús docent no reglat en el termini establert de 24h.

Fórmula: $[\text{Nombre de respostes realitzades en el termini de 24h} / \text{Total de sol·licituds correctes de reserva d'espais}] \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C4

Respondre en un termini de 72 hores sobre la disponibilitat o no de l'espai i donar el seu pressupost, comptador des de la data en què es dispose de totes les dades correctes.

Servei associat S4. Gestionar la cessió temporal d'espais sol·licitada per la comunitat universitària i usuaris i usuàries externs, amb el fi de desenvolupar-hi activitats no contràries als principis de la UV, aplicant el reglament d'execució pressupostària vigent.

INDICADOR IND4. Percentatge de respostes realitzades en el termini de 72h relatives a la cessió temporal d'espais.

Fórmula: $[\text{Nombre de respostes emeses en el termini de 72h} / \text{Total de sol·licituds de cessió temporal d'espais rebudes}] \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C5

Donar el suport adequat al desenvolupament d'esdeveniments institucionals en Ontinyent organitzats pels vicerectorats.

Servei associat S5. Prestar suport al desenvolupament d'activitats de caràcter institucional per a la comunitat universitària com: - Suport a les eleccions - Esdeveniments institucionals - Registre electrònic

INDICADOR IND5. Satisfacció amb el suport prestat pel personal en esdeveniments institucionals desenvolupats en el campus d'Ontinyent.

Fórmula: Mitjana de l'ítem ponderada per nombre de respostes vàlides.

Ítem valorat en escala 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".

Valor: 0,00

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,00 (escala d'1 a 5)

COMPROMÍS C6

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

Servei associat S6. 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'interès (cartells, dates 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.

INDICADOR 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'interès de les consergeries.

Fórmula: Sumatori del nombre de queixes rebudes relatives als terminis i horaris establerts per a l'obertura/tancament, la distribució del correu i la difusió d'informació d'interès.

Valor: 0 queixes

Meta: Evolució negativa

Desviació: 0 queixes

COMPROMÍS C7

Lliurar a la facultat corresponent les sol·licituds de tràmits formulades per l'alumnat en un termini de 24 hores.

Servei associat S7. Rebre la documentació relativa a sol·licituds de tramitacions formulats 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 admès en altres centres. - Certificats acadèmics. - Avançament de convocatòria d'exàmens. - Impugnació de qualificacions. - Avaluació curricular per compensació.

INDICADOR IND7. Percentatge de tramitacions remeses a la facultat corresponent en el termini de 24h.

Fórmula: $[\text{Nombre de tramitacions traslladades a la facultat en el termini de 24h} / \text{Total de sol·licituds de tramitacions rebudes}] \times 100$

Valor: No disponible

Meta: 100%

Desviació: No disponible

COMPROMÍS C8

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

Servei associat S8. Prestar adequadament assistència tècnica i administrativa en matèria de matrícula a tots els usuaris del programa UNISOCIETAT.

INDICADOR IND8. Satisfacció amb l'ajuda prestada i les consultes o gestions durant la matrícula en el programa d'UNISOCIETAT.

Fórmula: Mitjana dels ítems ponderada per nombre de respostes vàlides

Ítem valorat en escala Likert 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".

Valor:

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,00 (escala d'1 a 5)