

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2024

Unitat de Gestió del Campus dels Tarongers Universitat de València

COMPROMÍS C1

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

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: $\left[\frac{\text{Nombre de comunicats d'incidències traslladats dins del termini (24h)}}{\text{Total d'incidències rebudes}} \right] \times 100$

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: [Nombre de respostes realitzades en el termini de 24h / Total de sol·licituds correctes de reserva d'espais] x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C4

Respondre en un termini de 48 hores, informant sobre la disponibilitat o no de l'espai, comptant 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 48h relatives a la cessió temporal d'espais.

Fórmula: [Nombre de respostes emeses en el termini de 48h / Total de sol·licituds de cessió temporal d'espais rebudes] x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C5

Activar el 100% de sol·licituds de targetes de pàrquing en un termini de 24 h, sempre que es dispose de les dades correctes.

Servei associat S5. Prestar suport a la realització d'activitats de caràcter institucional per a la comunitat universitària com ara: - Donar curs als acords de Mesa de Campus. - Suport a les eleccions i altres actes institucionals. - Registre electrònic. - Gestió d'accés al pàrquing.

INDICADOR IND5. Percentatge d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en el termini de 24h.

Fórmula: [Nombre d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en 24 h / Total de sol·licituds rebudes de targetes de pàrquing] x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

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

Realitzar una revisió anual, com a mínim, amb la finalitat d'assegurar el bon funcionament dels equips audiovisuals.

Servei associat S7. Realitzar el manteniment dels equips audiovisuals del campus, així com oferir el suport tècnic necessari per a la seua utilització.

INDICADOR IND7. Nombre de revisions anuals realitzades, relatives al bon funcionament dels equips audiovisuals.

Fórmula: Nombre de revisions realitzades respecte als equips audiovisuals

Valor: 1 revisions

Meta: Major o igual a 1

Desviació: 0 revisions