

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2023

**Unitat de Gestió del Campus de Burjassot
Universitat de València**



EVOLUCIÓ DELS INDICADORS DURANT LA VIGÈNCIA DE LA CARTA

Indicador	2022	2023	2024	2025
1 Nombre de queixes admeses de les causes 2 i 3 de la Bústia SQiF.	0 queixes	0 queixes		
2 Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en un termini de 24h relatiu als recursos informàtics de les aules.	100 %	100 %		
3 Percentatge de respostes realitzades relatives a la reserva d'espais en el termini de 24h.	100 %	99,95 %		
4 Percentatge de respostes realitzades en el termini de 72h relatives a la cessió temporal d'espais.	100 %	100 %		
5 Percentatge d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en el termini de 24h.	100 %	100 %		
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'interès de les consergeries.	0 queixes	0 queixes		

* En el cas dels terminis, la desviació positiva indica que s'ha complert el termini i la desviació negativa, que s'ha superat la data límit.

ATENCIÓ A 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.

Compromís 1

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

INDICADORS:

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

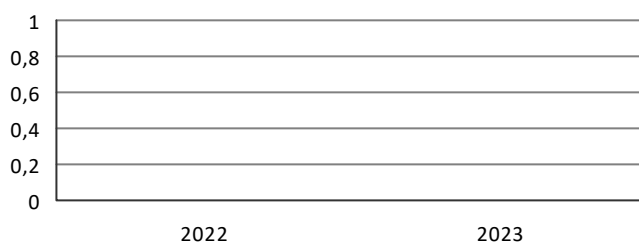
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	0		0	
2023	0		0	

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

Meta: Evolució negativa

Unitat: queixes

Evolució de l'indicador



GESTIÓ D'ESPAIS

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).

Compromís 2

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...).

INDICADORS:

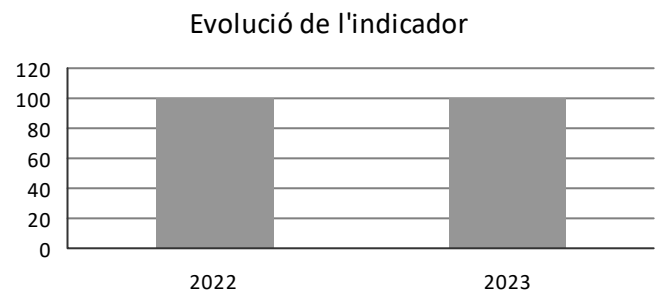
2. Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en un termini de 24h relatius als recursos informàtics de les aules.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	130/130	0	
2023	100	79/79	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %



GESTIÓ D'ESPAIS

Servei 3

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.

Compromís 3

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.

INDICADORS:

3. Percentatge de respostes realitzades relatives a la reserva d'espais en el termini de 24h.

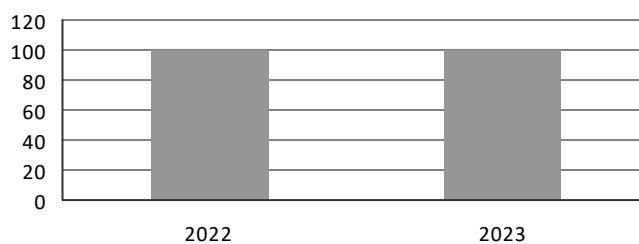
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	1.853/1.853	0	
2023	99,95	2.014/2.015	-0,05	Oblit involuntari a contestar

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

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



Accions de millora :

2023

Accions de millora realitzades:

Es tracta d'un error humà aïllat, no s'implementa cap acció de millora

Accions de millora previstes:

GESTIÓ D'ESPAIS

Servei 4

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.

Compromís 4

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.

INDICADORS:

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

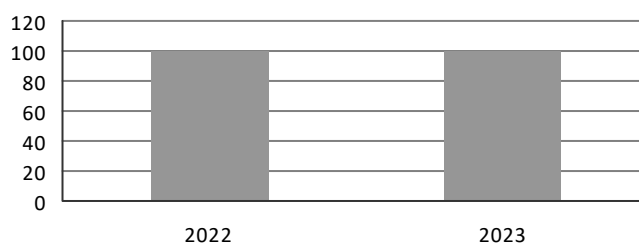
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	603/603	0	
2023	100	414/414	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



SUPORT INSTITUCIONAL

Servei 5

Prestar suport al desenvolupament d'activitats de caràcter institucional per a la comunitat universitària com: - Donar curs als acords de Mesa de Campus. - Suport a les eleccions i altres actes institucionals. - Registre electrònic. - Gestió d'accés al pàrquing del personal amb vinculació laboral.

Compromís 5

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

INDICADORS:

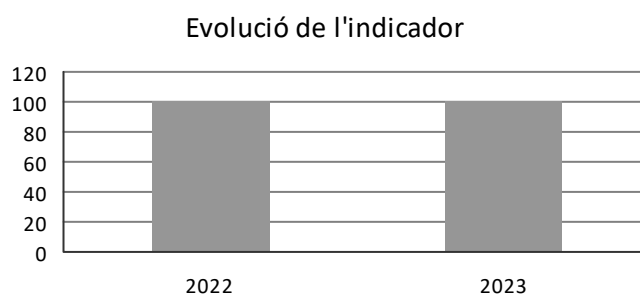
5. Percentatge d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en el termini de 24h.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	168/168	0	
2023	100	213/213	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %



CONSERGERIA

Servei 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'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.

Compromís 6

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.

INDICADORS:

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'interès de les consergeries.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	0		0	
2023	0		0	

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.

Meta: Evolució negativa

Unitat: queixes

