

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2023

**Unitat de Gestió del Campus d'Ontinyent
Universitat de València**



EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DURANTE LA VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Indicador	2022	2023	2024	2025
1 Número de quejas admitidas de las causas 2 y 3 del Buzón SQiF.	0 quejas	0 quejas		
2 Porcentaje de comunicados de incidencias trasladados en un plazo de 24 h relativos a los recursos informáticos de las aulas.	100 %	100 %		
3 Porcentaje de respuestas relativas a la reserva de espacios de uso docente no reglado en el plazo establecido de 24 h.	100 %	n. d.		
4 Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 72 h relativas a la cesión temporal de espacios.	100 %	n. d.		
5 Satisfacción con el apoyo prestado por el personal en acontecimientos institucionales desarrollados en el campus de Ontinyent.	0,00	0,00		
6 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.	0 quejas	0 quejas		
7 Porcentaje de tramitaciones remitidas a la facultad correspondiente en el plazo de 24h.	n. d.	n. d.		
8 Satisfacción con la ayuda prestada y las consultas o gestiones durante la matrícula en el programa de UNISOCIETAT.		0,00		

* En el caso de los plazos, la desviación positiva indica que se ha cumplido el plazo y la desviación negativa, que se ha superado la fecha límite.

ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS

Servicio 1

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.

Compromiso 1

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

INDICADORES:

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

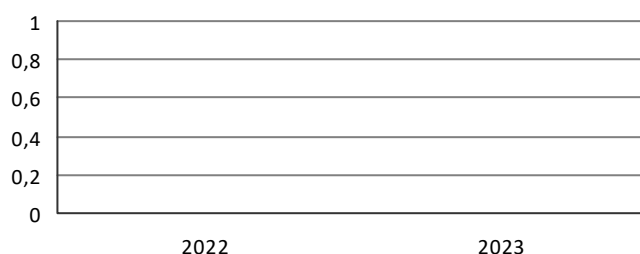
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	0		0
2023	0		0

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

Meta: Evolución negativa

Unidad: quejas

Evolución del indicador



GESTIÓN DE ESPACIOS

Servicio 2

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).

Compromiso 2

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).

INDICADORES:

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

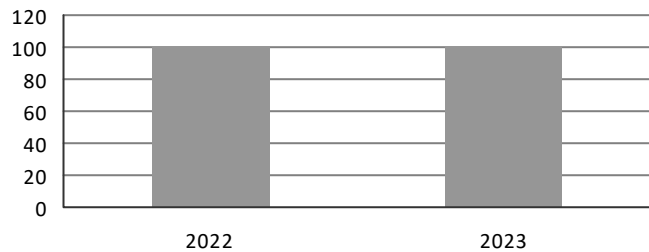
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	17/17	0
2023	100	159/159	0

Fórmula: $\left[\frac{\text{Número de comunicados de incidencias trasladados en plazo (24 h)}}{\text{Total de incidencias recibidas}} \right] \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



GESTIÓN DE ESPACIOS

Servicio 3

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.

Compromiso 3

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.

INDICADORES:

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

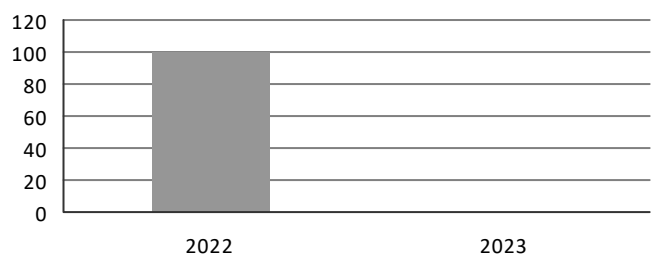
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	33/33	0
2023	n. d.	0/0	

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



CONSERJERÍA

Servicio 4

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.

Compromiso 4

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.

INDICADORES:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	1/1	0
2023	n. d.	0/0	

Fórmula: [Número de respuestas emitidas en el plazo de 72 h / Total de solicitudes de cesión temporal de espacios recibidas] x 100

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



GESTIÓN DE ESPACIOS

Servicio 5

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

Compromiso 5

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

INDICADORES:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	0		0
2023	0		0

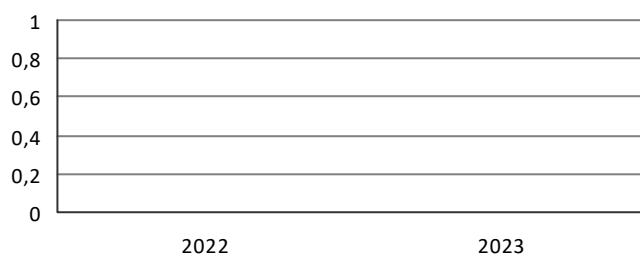
Fórmula: Media del ítem ponderada por el número de respuestas válidas.
Ítem valorado en escala Likert 5 (1: Muy en desacuerdo... 5: Muy de acuerdo).
Ítem 3: "La ayuda prestada por el personal de Ontinyent en los acontecimientos institucionales ha sido adecuada y

Meta: Evolución positiva

Unidad: escala de 1 a 5

Observaciones: No tenemos constancia de quejas

Evolución del indicador



APOYO INSTITUCIONAL

Servicio 6

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.

Compromiso 6

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.

INDICADORES:

6. 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.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	0		0
2023	0		0

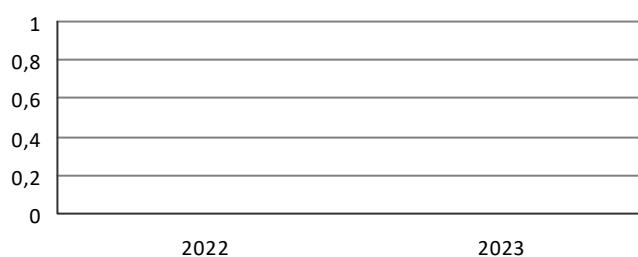
Fórmula: Sumatorio del número de quejas recibidas relativas a los plazos y horarios establecidos para la apertura/cierre, la distribución del correo y la difusión de información de interés.

Meta: Evolución negativa

Unidad: quejas

Observaciones: No tenemos constancia de quejas

Evolución del indicador



FORMACIÓN

Servicio 7

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.

Compromiso 7

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

INDICADORES:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	n. d.	0/0	
2023	n. d.	0/0	

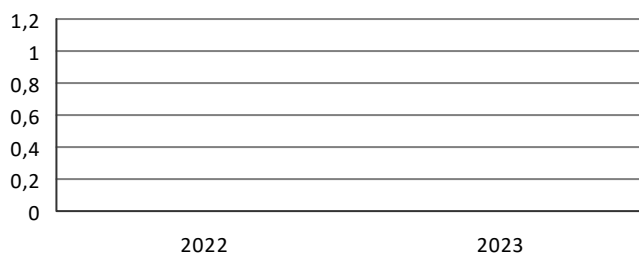
Fórmula: [Número de tramitaciones trasladadas a la facultad en el plazo de 24h / Total de solicitudes de tramitaciones recibidas] x 100

Meta: 100%

Unidad: %

Observaciones: Se hace todo de forma electrónica y no se tiene registro del número

Evolución del indicador



FORMACIÓN

Servicio 8

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

Compromiso 8

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

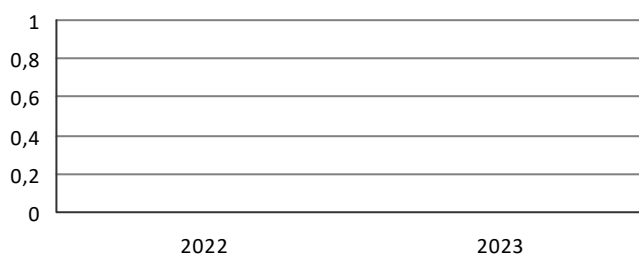
INDICADORES:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	n. d.		
2023	0		0

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

Evolución del indicador



Meta: Evolución positiva

Unidad: escala de 1 a 5

Observaciones: No tenemos constancia de quejas