

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2023

Unitat de Gestió del Campus dels Tarongers
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.	1 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 %	100 %		
4 Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 48 h relativas a la cesión temporal de espacios.	100 %	100 %		
5 Porcentaje de activaciones de tarjetas de parking realizadas en el plazo de 24h.	100 %	100 %		
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 Número de revisiones anuales realizadas, relativas al buen funcionamiento de los equipos audiovisuales.	1 revisiones	1 revisiones		

* 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

Atender adecuadamente todas las demandas de información formuladas por las personas usuarias.

INDICADORES:

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

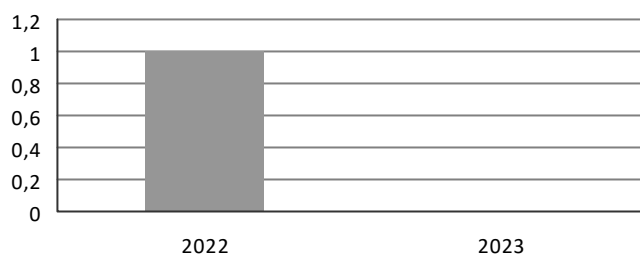
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	1		1 La queja corresponde a personal de empresa externa.
2023	0		0

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.

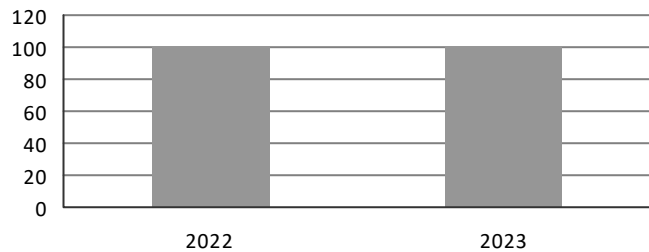
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	1.900/1.900	0
2023	100	3.108/3.108	0

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	814/814	0
2023	100	950/950	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



GESTIÓN DE ESPACIOS

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 48 horas, informando sobre la disponibilidad o no del espacio, contando desde la fecha en la que se disponga de todos los datos correctos.

INDICADORES:

4. Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 48 h relativas a la cesión temporal de espacios.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	60/60	0
2023	100	34/34	0

Fórmula: $\left[\frac{\text{Número de respuestas emitidas en el plazo de 48 h}}{\text{Total de solicitudes de cesión temporal de espacios recibidas}} \right] \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



APOYO INSTITUCIONAL

Servicio 5

Prestar apoyo a la realización de actividades de carácter institucional para la comunidad universitaria como por ejemplo: - Dar curso a los acuerdos de Mesa de Campus. - Apoyo a las elecciones y otros actos institucionales. - Registro electrónico. - Gestión de acceso al parking.

Compromiso 5

Activar el 100% de solicitudes de tarjetas de parking en un plazo de 24 h, siempre que se disponga de los datos correctos.

INDICADORES:

5. Porcentaje de activaciones de tarjetas de parking realizadas en el plazo de 24h.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	29/29	0
2023	100	36/36	0

Fórmula: $\left[\frac{\text{Número de activaciones de tarjetas de parking realizadas en 24 h}}{\text{Total de solicitudes recibidas de tarjetas de parking}} \right] \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



CONSERJERÍA

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.

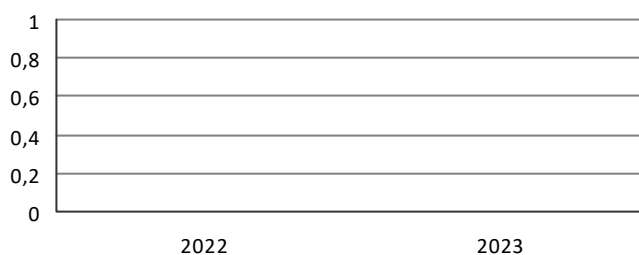
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	0		0
2023	0		0

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

Evolución del indicador



SUPORT TECNOLÓGICO

Servicio 7

Realizar el mantenimiento de los equipos audiovisuales del campus, así como ofrecer el apoyo técnico necesario para su utilización.

Compromiso 7

Realizar una revisión anual, como mínimo, con el fin de asegurar el buen funcionamiento de los equipos audiovisuales.

INDICADORES:

7. Número de revisiones anuales realizadas, relativas al buen funcionamiento de los equipos audiovisuales.

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

Fórmula: Número de revisiones realizadas
respecto a los equipos audiovisuales

Meta: Mayor o igual a 1

Unidad: revisiones

Evolución del indicador

