

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2024

Unitat de Gestió del Campus d'Ontinyent
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	0 queixes	
2 Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en un termini de 24h relatius als recursos informàtics de les aules.	100 %	100 %	100 %	
3 Percentatge de respostes relatives a la reserva d'espais d'ús docent no reglat en el termini establert de 24h.	100 %	n. d.	100 %	
4 Percentatge de respostes realitzades en el termini de 72h relatives a la cessió temporal d'espais.	100 %	n. d.	100 %	
5 Satisfacció amb el suport prestat pel personal en esdeveniments institucionals desenvolupats en el campus d'Ontinyent.	0,00	0,00	0,00	
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	0 queixes	
7 Percentatge de tramitacions remeses a la facultat corresponent en el termini de 24h.	n. d.	n. d.	n. d.	
8 Satisfacció amb l'ajuda prestada i les consultes o gestions durant la matrícula en el programa d'UNISOCIETAT.		0,00		

* 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

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

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	
2024	0		0	

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

Meta: Evolució negativa

Unitat: queixes



GESTIÓ D'ESP AIS

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:

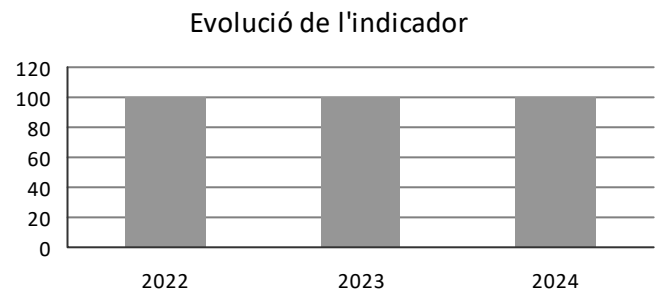
2. Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en un termini de 24h relatius als recursos informàtics de les aules.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	17/17	0	
2023	100	159/159	0	
2024	100	618/618	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %



GESTIÓ D'ESP AIS

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:

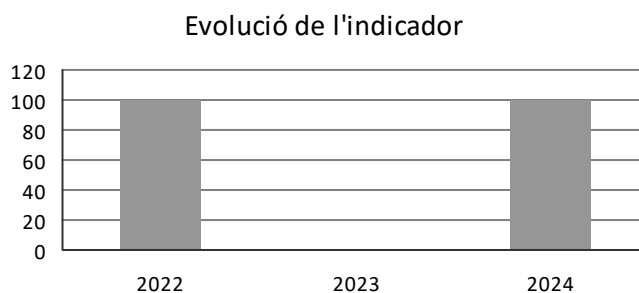
3. Percentatge de respostes relatives a la reserva d'espais d'ús docent no reglat en el termini establert de 24h.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	33/33	0	
2023	n. d.	0/0		
2024	100	108/108	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %



CONSERGERIA

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:

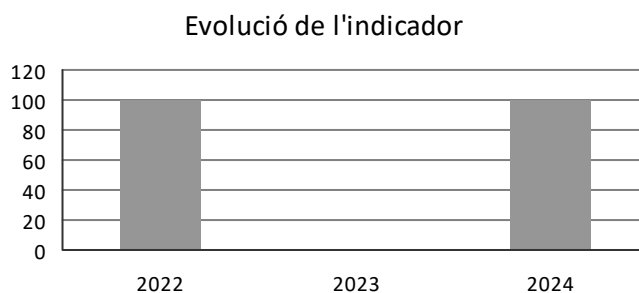
4. Percentatge de respostes realitzades en el termini de 72h relatives a la cessió temporal d'espais.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	1/1	0	
2023	n. d.	0/0		
2024	100	1/1	0	

Fórmula: [Nombre de respostes emeses en el termini de 72h / Total de sol·licituds de cessió temporal d'espais rebudes] x 100

Meta: 100%

Unitat: %



GESTIÓ D'ESPAIS

Servei 5

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

Compromís 5

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

INDICADORS:

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

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	0		0	
2023	0		0	
2024	0		0	

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".

Meta: Evolució positiva

Unitat: escala d'1 a 5

Observacions: No tenim enquestes

Evolució de l'indicador



SUPORT INSTITUCIONAL

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	
2024	0		0	

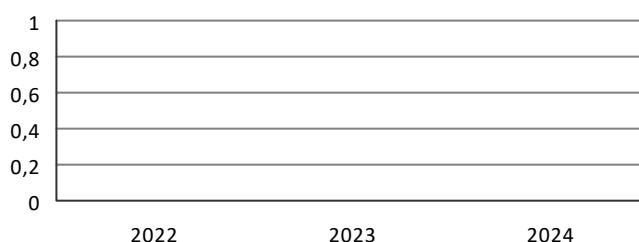
Fórmula: Sumatori del nombre de queixes rebudes relatives als terminis i horaris establerts per a l'obertura/tancament, la distribució del correu i la difusió d'informació d'interès.

Meta: Evolució negativa

Unitat: queixes

Observacions: No tenim constància de cap queixa

Evolució de l'indicador



FORMACIÓ

Servei 7

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 credits . - Traslats d'expedients acadèmics sol·licitats per l'alumnat admés en altres centres. - Certificats acadèmics. - Avançament de convocatòria d'exàmens. - Impugnació de qualificacions. - Avaluació curricular per compensació.

Compromís 7

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

INDICADORS:

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

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	n. d.	0/0		
2023	n. d.	0/0		
2024	n. d.			

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

Meta: 100%

Unitat: %

Observacions: Es fa tot de forma electrònica en el moment en que es rep.

Evolució de l'indicador



FORMACIÓ

Servei 8

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

Compromís 8

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

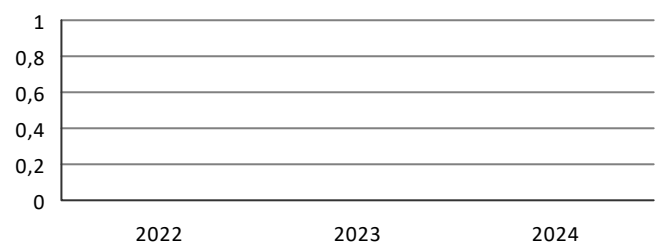
INDICADORS:

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

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	n. d.			
2023	0		0	
2024	n. d.		0	

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".

Evolució de l'indicador



Meta: Evolució positiva

Unitat: escala d'1 a 5

Observacions: No tenim enquestes