

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2024

Unitat de Gestió del Campus dels Tarongers
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.	1 queixes	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 %	100 %	
3 Percentatge de respostes relatives a la reserva d'espais d'ús docent no reglat en el termini establert de 24h.	100 %	100 %	100 %	
4 Percentatge de respostes realitzades en el termini de 48h relatives a la cessió temporal d'espais.	100 %	100 %	100 %	
5 Percentatge d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en el termini de 24h.	100 %	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	0 queixes	
7 Nombre de revisions anuals realitzades, relatives al bon funcionament dels equips audiovisuals.	1 revisions	1 revisions	1 revisions	

* 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.

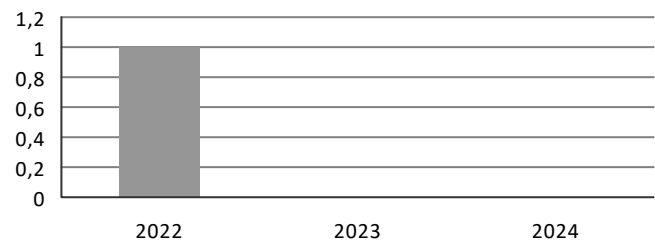
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	1		1	La queixa correspon a personal d'empresa externa.
2023	0		0	
2024	0		0	

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

Meta: Evolució negativa

Unitat: queixes

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:

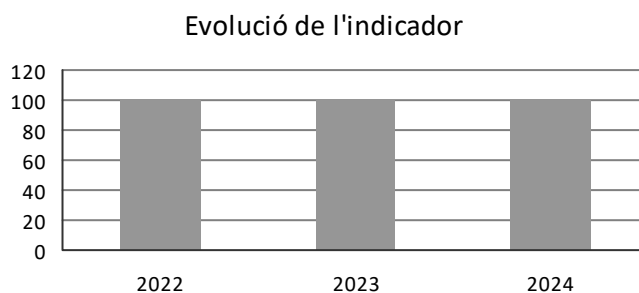
2. Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en un termini de 24h relatius als recursos informàtics de les aules.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	1.900/1.900	0	
2023	100	3.108/3.108	0	
2024	100	2.405/2.405	0	

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

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

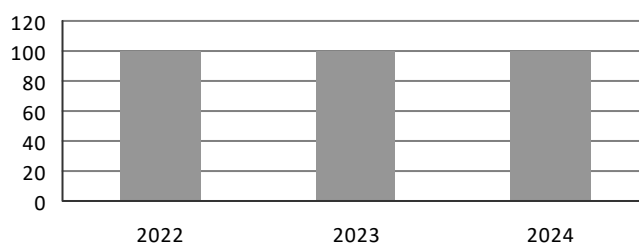
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	814/814	0	
2023	100	950/950	0	
2024	100	818/818	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



GESTIÓ D'ESP AIS

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 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.

INDICADORS:

4. Percentatge de respostes realitzades en el termini de 48h relatives a la cessió temporal d'espais.

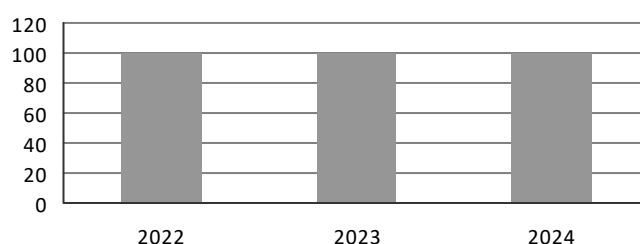
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	60/60	0	
2023	100	34/34	0	
2024	100	48/48	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



SUPORT INSTITUCIONAL

Servei 5

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.

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:

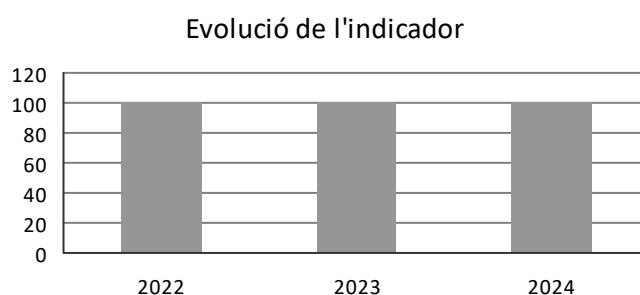
5. Percentatge d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en el termini de 24h.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	29/29	0	
2023	100	36/36	0	
2024	100	4/4	0	

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

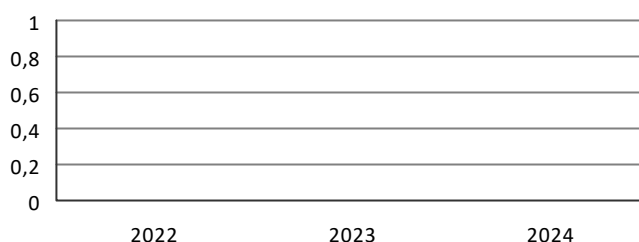
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	0		0	
2023	0		0	
2024	0		0	

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

Evolució de l'indicador



SUPORT TECNOLÒGIC

Servei 7

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

Compromís 7

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

INDICADORS:

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

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

Fórmula: Nombre de revisions realitzades respecte als equips audiovisuals

Meta: Major o igual a 1

Unitat: revisions

