

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2025

Unitat de Gestió del Campus de Burjassot Universitat de València

COMPROMISO C1

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

Servicio asociado S1. 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.

INDICADOR IND1. Número de quejas admitidas de las causas 2 y 3 del Buzón SQiF.

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

Valor: 0 quejas

Meta: Evolución negativa

Desviación: 0 quejas

COMPROMISO C2

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).

Servicio asociado S2. 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).

INDICADOR IND2. Porcentaje de comunicados de incidencias trasladados en un plazo de 24 h relativos a los recursos informáticos de las aulas.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C3

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.

Servicio asociado S3. 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.

INDICADOR IND3. Porcentaje de respuestas realizadas relativas a la reserva de espacios en el plazo de 24 h.

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

Valor: 99,96 %

Meta: 100%

Desviación: -0,04 %

Causa de la desviación negativa: Retraso por problemas del personal tramitador

COMPROMISO C4

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.

Servicio asociado S4. 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.

INDICADOR IND4. Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 72 h relativas a la cesión temporal de espacios.

Fórmula: $[\text{Número de respuestas emitidas en el plazo de 72 h} / \text{Total de solicitudes de cesión temporal de espacios recibidas}] \times 100$

Valor: 99,60 %

Meta: 100%

Desviación: -0,40 %

Causa de la desviación negativa: No se disponía de los datos para efectuar la reserva

COMPROMISO C5

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

Servicio asociado S5. Prestar apoyo al desarrollo de actividades de carácter institucional para la comunidad universitaria como: - Dar curso a los acuerdos de Mesa de Campus. - Apoyo a las elecciones y otros actos institucionales. - Registro electrónico. - Gestión de acceso al parking del personal con vinculación laboral.

INDICADOR IND5. Porcentaje de activaciones de tarjetas de parking realizadas en el plazo de 24 h.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C6

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.

Servicio asociado S6. 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.

INDICADOR IND6. 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.

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.

Valor: 0 quejas

Meta: Evolución negativa

Desviación: 0 quejas