INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2025

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	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 %	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.	100 %	100 %
4	Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 72 h relativas a la cesión temporal de espacios.	100 %	n. d.	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	0,00	5,00
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	0 quejas	n. d.
7	Porcentaje de tramitaciones remitidas a la facultad correspondiente en el plazo de 24h.	n. d.	n. d.	n. d.	100 %
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 (Trobes+) 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:

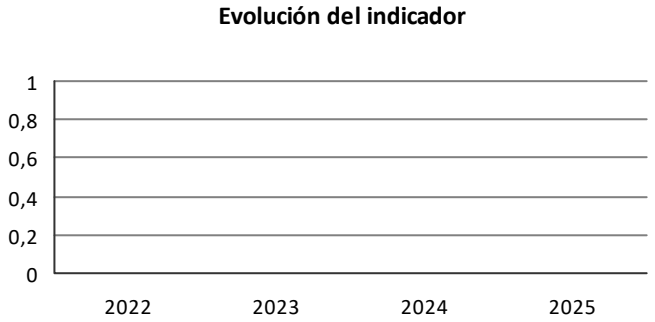
1. Número de quejas admitidas de las causas 2 y 3 del Buzón SQiF.

Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	0		0	
2023	0		0	
2024	0		0	
2025	0		0	

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

Meta: Evolución negativa

Unidad: quejas



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, videoproyector y megafonía¿).

INDICADORES:

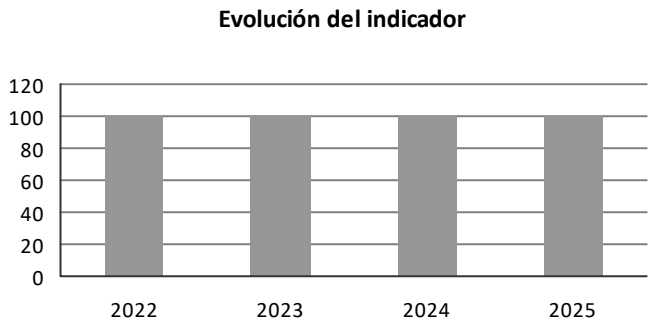
2. Porcentaje de comunicados de incidencias trasladados en un plazo de 24 h relativos a los recursos informáticos de las aulas.

Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	100	17/17	0	
2023	100	159/159	0	
2024	100	618/618	0	
2025	100	556/556	0	

Fórmula: [Número de comunicados de incidencias trasladados en plazo (24 h) / Total de incidencias recibidas] x 100

Meta: 100%

Unidad: %



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:

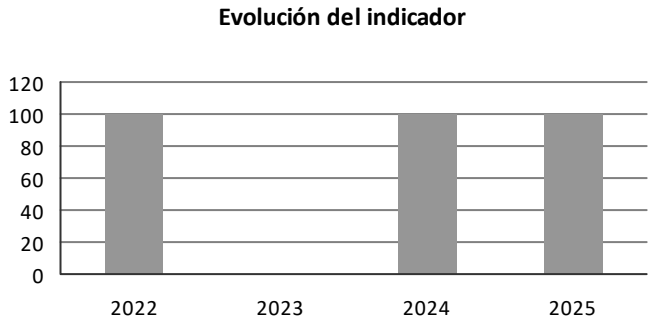
3. Porcentaje de respuestas relativas a la reserva de espacios de uso docente no reglado en el plazo establecido de 24 h.

Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	100	33/33	0	
2023	n. d.	0/0		
2024	100	108/108	0	
2025	100	99/99	0	

Fórmula: [Número de respuestas realizadas en el plazo de 24 h / Total de solicitudes correctas de reserva de espacios] x 100

Meta: 100%

Unidad: %



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:

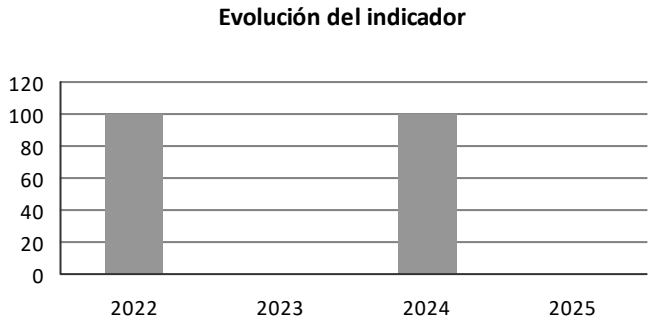
4. Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 72 h relativas a la cesión temporal de espacios.

Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	100	1/1	0	
2023	n. d.	0/0		
2024	100	1/1	0	
2025	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: %



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

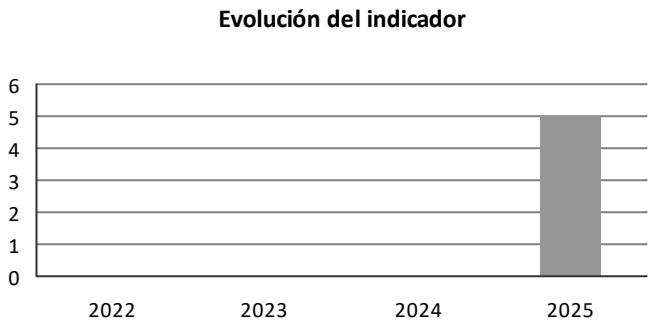
Dar el apoyo adecuado al desarrollo de acontecimientos institucionales en Ontinyent organizados por los vicerrectorados.

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	
2024	0		0	
2025	5		5	

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

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:

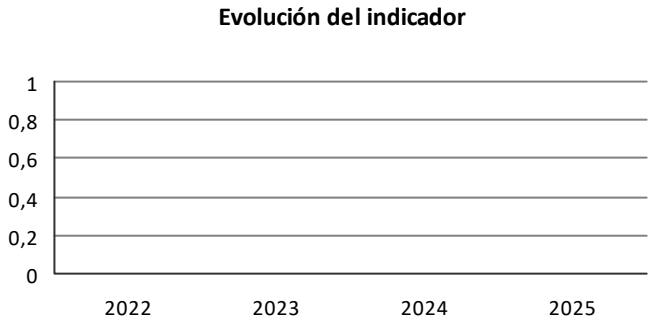
6. Número de quejas relativas a los plazos y horarios establecidos para la apertura/cierre, la distribución de correo y la difusión de información de interés de las conserjerías.

Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	0		0	
2023	0		0	
2024	0		0	
2025	n. d.		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



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. - Impugnació 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:

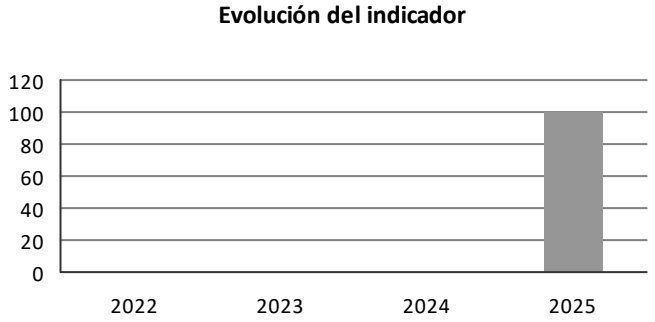
7. Porcentaje de tramitaciones remitidas a la facultad correspondiente en el plazo de 24h.

Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	n. d.	0/0		
2023	n. d.	0/0		
2024	n. d.			
2025	100	29/29	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: %



FORMACIÓN

Servicio 8

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

Compromiso 8

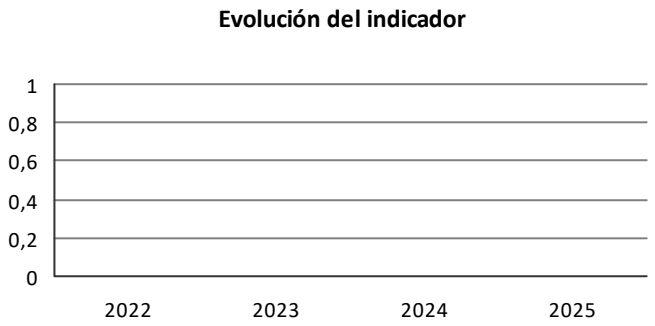
Prestar adecuadamente asistencia técnica y administrativa en materia de matrícula a todos los usuarios del programa UNISOCIETAT.

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	
2024	n. d.		0	
2025	n. d.		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



Meta: Evolución positiva

Unidad: escala de 1 a 5