

# **INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2025**

---

**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	0 queixes
2 Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en un termini de 24h relatius als recursos informàtics de les aules.	100 %	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 %	100 %
4 Percentatge de respostes realitzades en el termini de 72h relatives a la cessió temporal d'espais.	100 %	n. d.	100 %	n. d.
5 Satisfacció amb el suport prestat pel personal en esdeveniments institucionals desenvolupats en el campus d'Ontinyent.	0,00	0,00	0,00	5,00
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	n. d.
7 Percentatge de tramitacions remeses a la facultat corresponent en el termini de 24h.	n. d.	n. d.	n. d.	100 %
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	
2025	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:

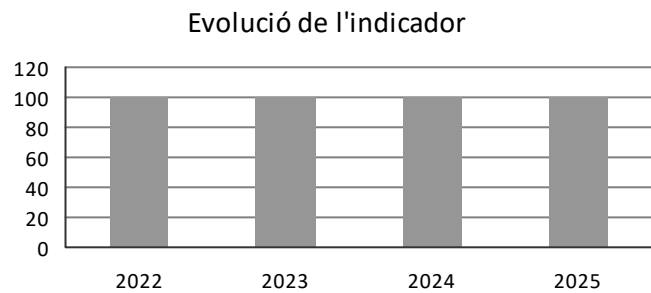
#### 2. Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en un termini de 24h relatius als recursos informàtics de les aules.

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	
2025	100	556/556	0	

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

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.

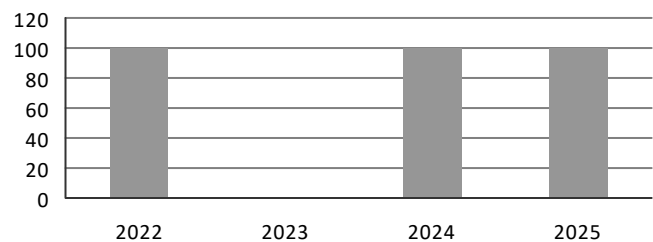
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	33/33	0	
2023	n. d.	0/0		
2024	100	108/108	0	
2025	100	99/99	0	

Fórmula:  $\left[ \frac{\text{Nombre de respostes realitzades en el termini de 24h}}{\text{Total de sol·licituds correctes de reserva d'espais}} \right] \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



## 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:

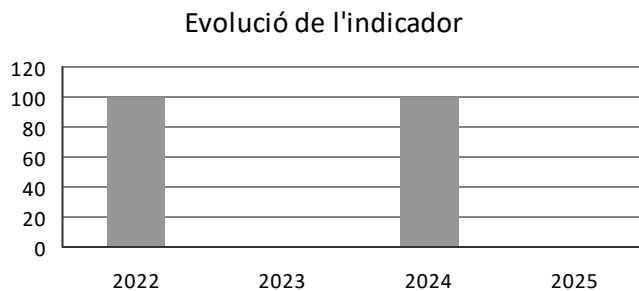
#### 4. Percentatge de respostes realitzades en el termini de 72h relatives a la cessió temporal d'espais.

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	
2025	n. d.	0/0		

Fórmula:  $\left[ \frac{\text{Nombre de respostes emeses en el termini de 72h}}{\text{Total de sol·licituds de cessió temporal d'espais rebudes}} \right] \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



## GESTIÓ D'ESP AIS

### 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.

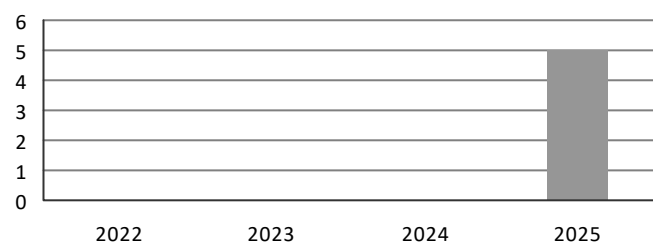
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	0		0	
2023	0		0	
2024	0		0	
2025	5		5	

**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

Evolució de l'indicador



#### Queixes i suggeriments 2025:

Queixes:

Suggeriments: 1

Anàlisi de les queixes i els suggeriments:

Felicicació

## 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.

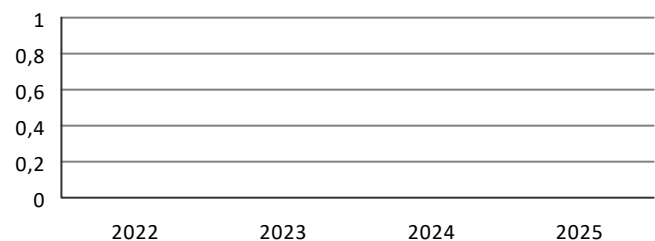
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	0		0	
2023	0		0	
2024	0		0	
2025	n. d.		0	

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



## 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.			
2025	100	29/29	0	

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: %



## 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	
2025	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".

**Meta:** Evolució positiva

**Unitat:** escala d'1 a 5

Evolució de l'indicador

