

# INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2025

## Unitat de Gestió del Campus dels Tarongers 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: [Número de comunicados de incidencias trasladados en plazo (24 h) / Total de incidencias recibidas] x 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 relativas a la reserva de espacios de uso docente no reglado en el plazo establecido 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: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

## COMPROMISO C4

Responder en un plazo de 48 horas, informando sobre la disponibilidad o no del espacio, contando 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 48 h relativas a la cesión temporal de espacios.

Fórmula:  $[\text{Número de respuestas emitidas en el plazo de 48 h} / \text{Total de solicitudes de cesión temporal de espacios recibidas}] \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

## 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 a la realización de actividades de carácter institucional para la comunidad universitaria como por ejemplo: - Dar curso a los acuerdos de Mesa de Campus. - Apoyo a las elecciones y otros actos institucionales. - Registro electrónico. - Gestión de acceso al parking.

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

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

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

## **COMPROMISO C7**

Realizar una revisión anual, como mínimo, con el fin de asegurar el buen funcionamiento de los equipos audiovisuales.

Servicio asociado S7. Realizar el mantenimiento de los equipos audiovisuales del campus, así como ofrecer el apoyo técnico necesario para su utilización.

INDICADOR IND7. Número de revisiones anuales realizadas, relativas al buen funcionamiento de los equipos audiovisuales.

Fórmula: Número de revisiones realizadas respecto a los equipos audiovisuales

Valor: 1 revisiones

Meta: Mayor o igual a 1

Desviación: 0 revisiones