

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2025

**Unitat de Gestió del Campus dels Tarongers
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.	1 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 %	100 %	100 %	100 %
4 Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 48 h relativas a la cesión temporal de espacios.	100 %	100 %	100 %	100 %
5 Porcentaje de activaciones de tarjetas de parking realizadas en el plazo de 24h.	100 %	100 %	100 %	100 %
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	0 quejas
7 Número de revisiones anuales realizadas, relativas al buen funcionamiento de los equipos audiovisuales.	1 revisiones	1 revisiones	1 revisiones	1 revisiones

* 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

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

INDICADORES:

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

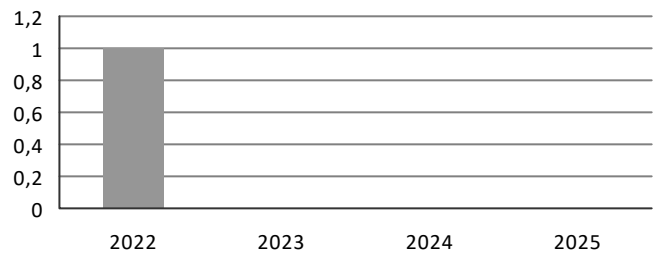
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	1		1	La queja corresponde a personal de empresa externa.
2023	0		0	
2024	0		0	
2025	0		0	

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

Meta: Evolución negativa

Unidad: quejas

Evolución del indicador



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, videoprojector y megafonía).

INDICADORES:

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

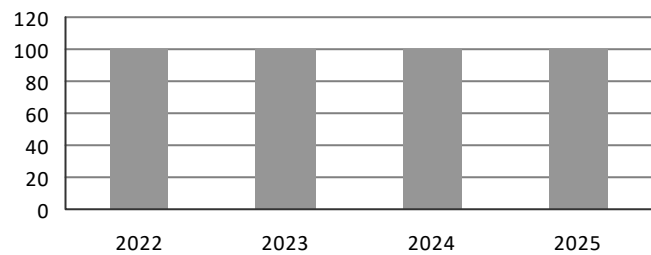
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	1.900/1.900	0
2023	100	3.108/3.108	0
2024	100	2.405/2.405	0
2025	100	2.311/2.311	0

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



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.

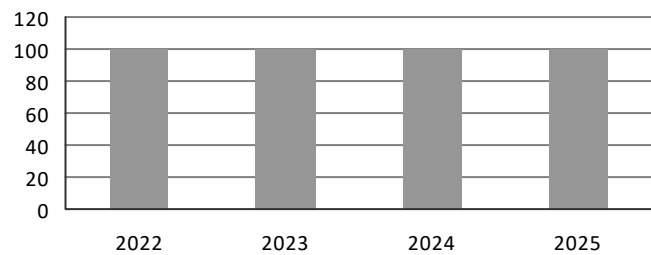
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	814/814	0
2023	100	950/950	0
2024	100	818/818	0
2025	100	844/844	0

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



GESTIÓN DE ESPACIOS

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 48 horas, informando sobre la disponibilidad o no del espacio, contando desde la fecha en la que se disponga de todos los datos correctos.

INDICADORES:

4. Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 48 h relativas a la cesión temporal de espacios.

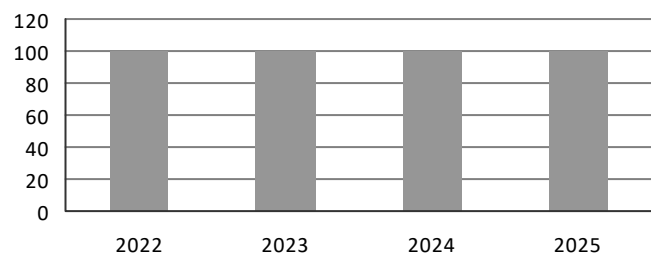
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	60/60	0
2023	100	34/34	0
2024	100	48/48	0
2025	100	38/38	0

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



APOYO INSTITUCIONAL

Servicio 5

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.

Compromiso 5

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

INDICADORES:

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

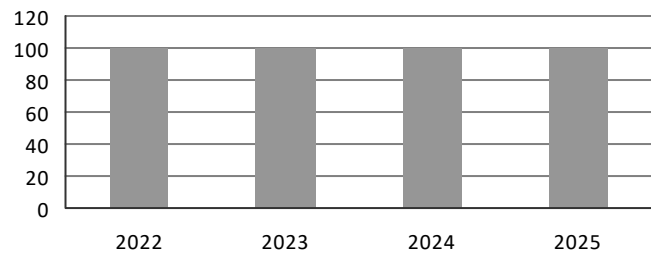
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	29/29	0
2023	100	36/36	0
2024	100	4/4	0
2025	100	10/10	0

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



CONSERJERÍA

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.

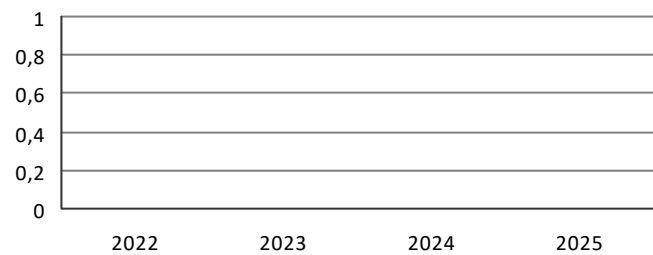
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	0		0
2023	0		0
2024	0		0
2025	0		0

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

Evolución del indicador



SUPORT TECNOLÓGICO

Servicio 7

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

Compromiso 7

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

INDICADORES:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	1		0
2023	1		0
2024	1		0
2025	1		0

Fórmula: Número de revisiones realizadas respecto a los equipos audiovisuales

Meta: Mayor o igual a 1

Unidad: revisiones

Evolución del indicador

