

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

---

**Unitat de Gestió del Campus dels Tarongers  
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.	1 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 %	100 %	100 %	100 %
4 Percentatge de respostes realitzades en el termini de 48h relatives a la cessió temporal d'espais.	100 %	100 %	100 %	100 %
5 Percentatge d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en el termini de 24h.	100 %	100 %	100 %	100 %
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	0 queixes
7 Nombre de revisions anuals realitzades, relatives al bon funcionament dels equips audiovisuals.	1 revisions	1 revisions	1 revisions	1 revisions

\* 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

Atendre adequadament totes les demandes d'informació formulades per les persones usuàries.

### INDICADORS:

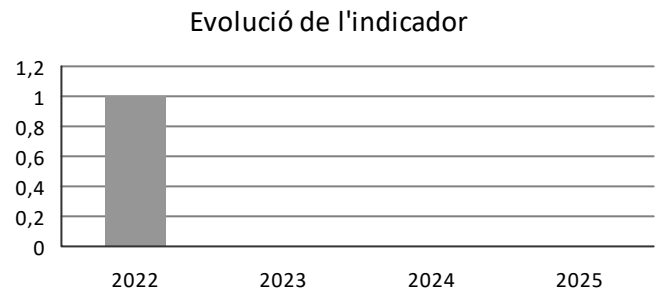
#### 1. Nombre de queixes admeses de les causes 2 i 3 de la Bústia SQiF.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	1		1	La queixa correspon a personal d'empresa externa.
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:

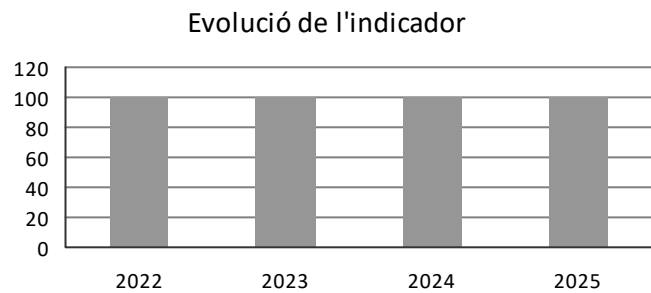
#### 2. Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en un termini de 24h relatius als recursos informàtics de les aules.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	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:  $\left[ \frac{\text{Nombre de comunicats d'incidències traslladats dins del termini (24h)}}{\text{Total d'incidències rebudes}} \right] \times 100$

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.

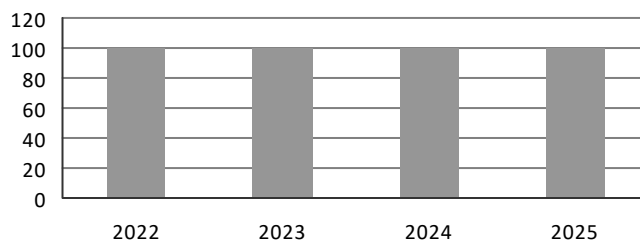
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	814/814	0	
2023	100	950/950	0	
2024	100	818/818	0	
2025	100	844/844	0	

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



## GESTIÓ D'ESP AIS

### 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 48 hores, informant sobre la disponibilitat o no de l'espai, comptant des de la data en què es dispose de totes les dades correctes.

### INDICADORS:

#### 4. Percentatge de respostes realitzades en el termini de 48h relatives a la cessió temporal d'espais.

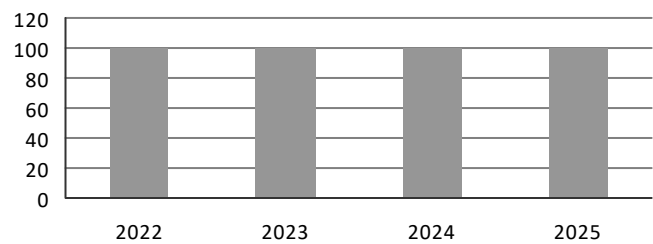
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	60/60	0	
2023	100	34/34	0	
2024	100	48/48	0	
2025	100	38/38	0	

Fórmula:  $\left[ \frac{\text{Nombre de respostes emeses en el termini de 48h}}{\text{Total de sol·licituds de cessió temporal d'espais rebudes}} \right] \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



## SUPORT INSTITUCIONAL

### Servei 5

Prestar suport a la realització d'activitats de caràcter institucional per a la comunitat universitària com ara: - Donar curs als acords de Mesa de Campus. - Suport a les eleccions i altres actes institucionals. - Registre electrònic. - Gestió d'accés al pàrquing.

### Compromís 5

Activar el 100% de sol·licituds de targetes de pàrquing en un termini de 24 h, sempre que es dispose de les dades correctes.

### INDICADORS:

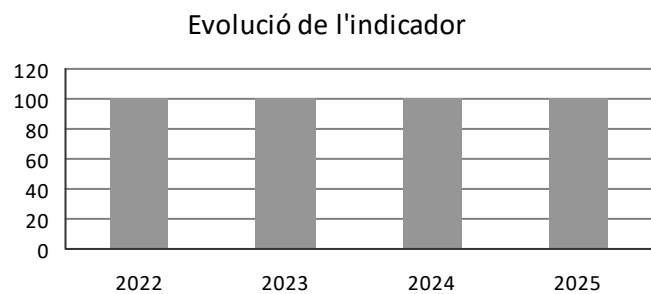
#### 5. Percentatge d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en el termini de 24h.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	29/29	0	
2023	100	36/36	0	
2024	100	4/4	0	
2025	100	10/10	0	

Fórmula:  $\left[ \frac{\text{Nombre d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en 24 h}}{\text{Total de sol·licituds rebudes de targetes de pàrquing}} \right] \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



## CONSERGERIA

### 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.

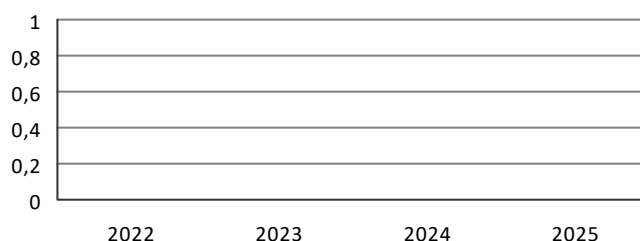
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	0		0	
2023	0		0	
2024	0		0	
2025	0		0	

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



## SUPORT TECNOLÒGIC

### Servei 7

Realitzar el manteniment dels equips audiovisuals del campus, així com oferir el suport tècnic necessari per a la seua utilització.

### Compromís 7

Realitzar una revisió anual, com a mínim, amb la finalitat d'assegurar el bon funcionament dels equips audiovisuals.

### INDICADORS:

#### 7. Nombre de revisions anuals realitzades, relatives al bon funcionament dels equips audiovisuals.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	1		0	
2023	1		0	
2024	1		0	
2025	1		0	

Fórmula: Nombre de revisions realitzades respecte als equips audiovisuals

Meta: Major o igual a 1

Unitat: revisions

