

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2024

Unitat de Gestió del Campus de Blasco Ibáñez 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: $[\text{Número de comunicados de incidencias trasladados en plazo (24 h)} / \text{Total de incidencias recibidas}] \times 100$

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 realizadas relativas a la reserva de espacios en el plazo 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 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.

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 72 h relativas a la cesión temporal de espacios.

Fórmula: $[\text{Número de respuestas emitidas en el plazo de 72 h} / \text{Total de solicitudes de cesión temporal de espacios recibidas}] \times 100$

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 al desarrollo de actividades de carácter institucional para la comunidad universitaria como: - Dar curso a los acuerdos de Mesa de Campus. - Apoyo a las elecciones y otros actos institucionales. - Registro electrónico. - Gestión de acceso al parking del personal con vinculación laboral.

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

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

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

Atender adecuadamente los requerimientos de información de los órganos de gobierno de los institutos y ERIS.

Servicio asociado S7. Proporcionar apoyo administrativo a los órganos de gobierno de los Institutos y ERIS en la gestión de informes, comunicados y reuniones para desarrollar su actividad.

INDICADOR IND7. Número de quejas admitidas relativas a la prestación de apoyo a los órganos de gobierno.

Fórmula: Sumatorio del número de quejas relativas a la prestación de apoyo a los órganos de gobierno

Valor: 0 quejas

Meta: Menor o igual que el año anterior

Desviación: 0 quejas

COMPROMISO C8

Facilitar en la fecha prevista los desplazamientos y la estancia al profesorado invitado.

Servicio asociado S8. Organizar la estancia del profesorado invitado en la Universitat de València.

INDICADOR IND8. Porcentaje de estancias del profesorado invitado organizadas en la fecha prevista.

Fórmula: $(\text{Número de estancias del profesorado invitado organizadas en la fecha prevista} / \text{Total de estancias organizadas}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C9

Poner a disposición del Servicio de Investigación toda la documentación relativa a las Memorias de

Investigación de los Institutos y ERIS, según el calendario previsto. Siempre que el PDI entregue toda la documentación de su actividad investigadora antes del plazo establecido.

Servicio asociado S9. Recopilar y grabar toda la actividad investigadora llevada a cabo por el PDI para la elaboración de la Memoria de Investigación de los Institutos y ERIS.

INDICADOR IND9. Cumplimiento del plazo en la entrega de la documentación relativa a las Memorias de Investigación

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Valor: 1 Sí = 1, No = 0

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Desviación: 0 Sí = 1, No = 0

COMPROMISO C10

Tramitar adecuadamente los requerimientos administrativos relacionados con la organización de jornadas, congresos y conferencias organizadas por el PDI.

Servicio asociado S10. Dar apoyo administrativo a la organización de jornadas, congresos y conferencias dirigidas por el PDI de los Institutos y ERIS.

INDICADOR IND10. Número de quejas admitidas relativas al apoyo prestado en la organización de jornadas, congresos y conferencias organizadas por PDI.

Fórmula: Sumatorio del número de quejas recibidas relativas a la organización de jornadas, congresos y conferencias organizadas por el PDI

Valor: 0 quejas

Meta: Mayor o igual que el año anterior

Desviación: 0 quejas

COMPROMISO C11

Entregar al Servicio de Estudiantes y Escuela de Doctorado toda la documentación requerida para la adecuada tramitación de los expedientes de máster y doctorado en el plazo previsto en el calendario académico.

Servicio asociado S11. Apoyar al Servicio de Estudiantes y Escuela de Doctorado en relación a los procesos vinculados con másteres y doctorados adscritos a los Institutos de Investigación de Blasco Ibáñez, que incluye preinscripción, intercambio interuniversitario, tramitación de expedientes de doctorado (depósito y defensa de la tesis).

INDICADOR IND11. Satisfacción con el cumplimiento del plazo en la entrega de la documentación de másteres y doctorados.

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: "En general, estoy satisfecho/a con la entrega de la documentación de los Institutos de Blasco Ibáñez".

Valor: 5 escala de 1 a 5

Meta: Menor o igual que el año anterior

Desviación: 0,00 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C12

Garantizar la resolución de todos los expedientes de los proyectos de investigación de acuerdo con la normativa aplicable.

Servicio asociado S12. Tramitar los expedientes de los proyectos de investigación vinculados a convenios, contratos y subvenciones solicitados por el Servicio de Investigación y PDI adscrito a los Institutos y ERIS.

INDICADOR IND12. Número de quejas admitidas relativas a la gestión de los expedientes de los proyectos de investigación.

Fórmula: Sumatorio del número de quejas admitidas relativas a la administración de los expedientes de los proyectos de investigación

Valor: 0 quejas

Meta: Menor o igual que el año anterior

Desviación: 0 quejas