

# **INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2023**

---

**Unitat de Gestió del Campus de Blasco Ibáñez  
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.                                                                                                                  | 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 %    |      |      |
| 3 Porcentaje de respuestas realizadas relativas a la reserva de espacios en el plazo de 24 h.                                                                                     | 99,08 %  | 100 %    |      |      |
| 4 Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 72 h relativas a la cesión temporal de espacios.                                                                             | 100 %    | 100 %    |      |      |
| 5 Porcentaje de activaciones de tarjetas de parking realizadas en el plazo de 24 h.                                                                                               | 98,85 %  | 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 |      |      |
| 7 Número de quejas admitidas relativas a la prestación de apoyo a los órganos de gobierno.                                                                                        | 0 quejas | 0 quejas |      |      |
| 8 Porcentaje de estancias del profesorado invitado organizadas en la fecha prevista.                                                                                              | 100 %    | 100 %    |      |      |
| 9 Cumplimiento del plazo en la entrega de la documentación relativa a las Memorias de Investigación                                                                               | Sí       | Sí       |      |      |
| 10 Número de quejas admitidas relativas al apoyo prestado en la organización de jornadas, congresos y conferencias organizadas por PDI.                                           | 0 quejas | 0 quejas |      |      |
| 11 Satisfacción con el cumplimiento del plazo en la entrega de la documentación de másteres y doctorados.                                                                         | 5,00     | 5,00     |      |      |
| 12 Número de quejas admitidas relativas a la gestión de los expedientes de los proyectos de investigación.                                                                        | 0 quejas | 0 quejas |      |      |

\* 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.

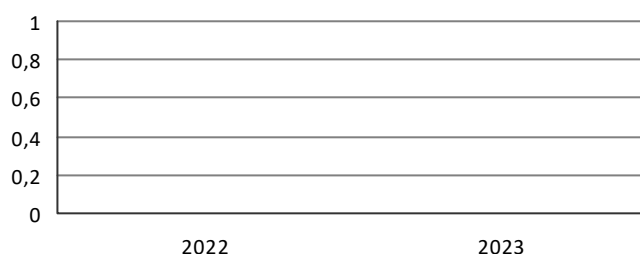
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 0     |           | 0                                          |
| 2023 | 0     |           | 0                                          |

**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.

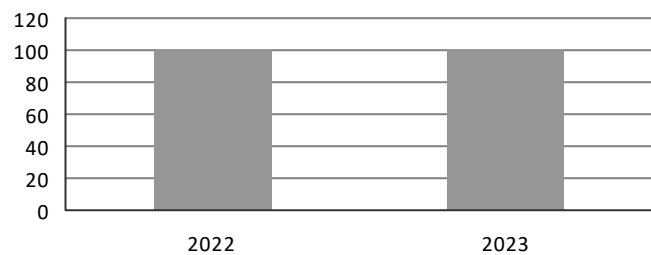
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 100   | 88/88     | 0                                          |
| 2023 | 100   | 39/39     | 0                                          |

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 realizadas relativas a la reserva de espacios en el plazo de 24 h.

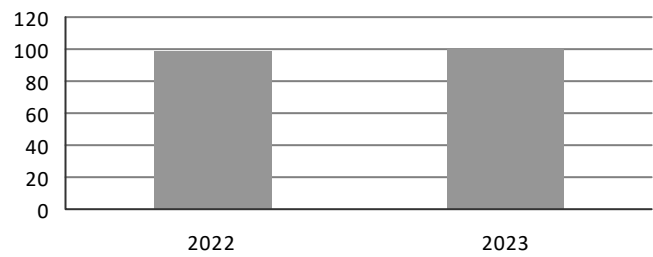
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación | Causa de la desviación negativa                 |
|------|-------|-----------|------------|-------------------------------------------------|
| 2022 | 99,08 | 215/217   | -0,92      | Hay que recibir información de otros servicios. |
| 2023 | 100   | 252/252   | 0          |                                                 |

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

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 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.

### INDICADORES:

#### 4. Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 72 h relativas a la cesión temporal de espacios.

| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 100   | 52/52     | 0                                          |
| 2023 | 100   | 61/61     | 0                                          |

**Fórmula:** [Número de respuestas emitidas en el plazo de 72 h / Total de solicitudes de cesión temporal de espacios recibidas] x 100

**Meta:** 100%

**Unidad:** %

Evolución del indicador



## APOYO INSTITUCIONAL

### Servicio 5

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.

### 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 24 h.

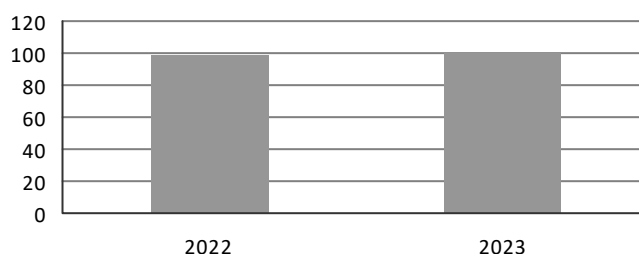
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación | Causa de la desviación negativa     |
|------|-------|-----------|------------|-------------------------------------|
| 2022 | 98,85 | 430/435   | -1,15      | Fallo en la aplicación informática. |
| 2023 | 100   | 369/369   | 0          |                                     |

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

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.**

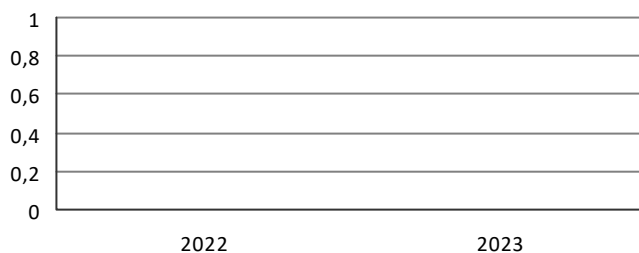
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 0     |           | 0                                          |
| 2023 | 0     |           | 0                                          |

**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





## APOYO A LOS INSTITUTOS DE BLASCO IBÁÑEZ

### Servicio 7

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.

### Compromiso 7

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

### INDICADORES:

#### 7. Número de quejas admitidas relativas a la prestación de apoyo a los órganos de gobierno.

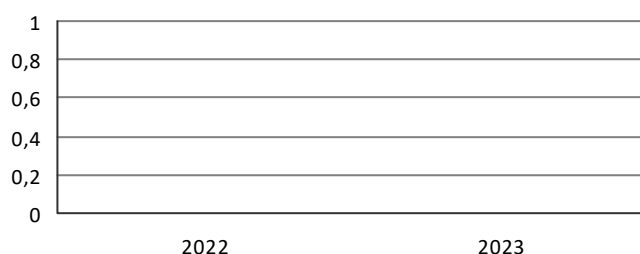
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 0     |           | 0                                          |
| 2023 | 0     |           | 0                                          |

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

**Meta:** Menor o igual que el año anterior

**Unidad:** quejas

Evolución del indicador



## APOYO A LOS INSTITUTOS DE BLASCO IBÁÑEZ

### Servicio 8

Organizar la estancia del profesorado invitado en la Universitat de València.

### Compromiso 8

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

### INDICADORES:

#### 8. Porcentaje de estancias del profesorado invitado organizadas en la fecha prevista.

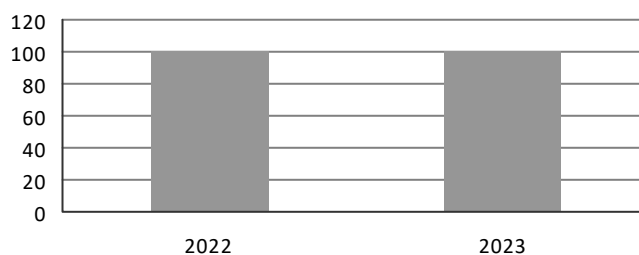
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 100   | 86/86     | 0                                          |
| 2023 | 100   | 101/101   | 0                                          |

Fórmula: (Número de estancias del profesorado invitado organizadas en la fecha prevista / Total de estancias organizadas) x 100

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## APOYO A LOS INSTITUTOS DE BLASCO IBÁÑEZ

### Servicio 9

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.

### Compromiso 9

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.

### INDICADORES:

#### 9. Cumplimiento del plazo en la entrega de la documentación relativa a las Memorias de Investigación

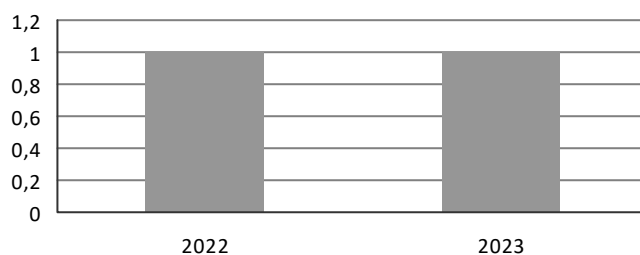
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 1     |           | 0                                          |
| 2023 | 1     |           | 0                                          |

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unidad: Sí = 1, No = 0

Evolución del indicador



## APOYO A LOS INSTITUTOS DE BLASCO IBÁÑEZ

### Servicio 10

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

### Compromiso 10

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

### INDICADORES:

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

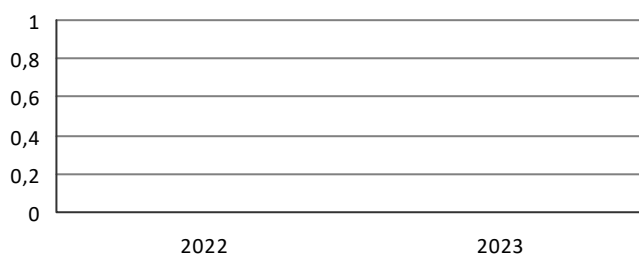
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 0     |           | 0                                          |
| 2023 | 0     |           | 0                                          |

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

**Meta:** Mayor o igual que el año anterior

**Unidad:** quejas

Evolución del indicador



## APOYO A LOS INSTITUTOS DE BLASCO IBÁÑEZ

### Servicio 11

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).

### Compromiso 11

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.

### INDICADORES:

#### 11. Satisfacción con el cumplimiento del plazo en la entrega de la documentación de másteres y doctorados.

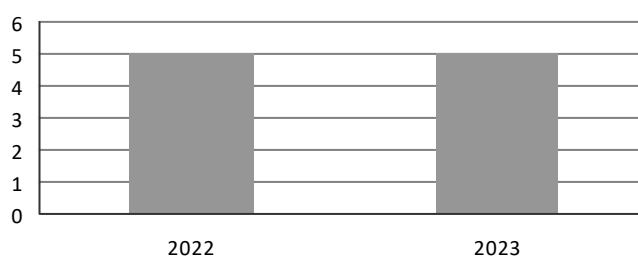
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 5     |           | 0                                          |
| 2023 | 5     |           | 0                                          |

**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".

**Meta:** Menor o igual que el año anterior

**Unidad:** escala de 1 a 5

Evolución del indicador



## APOYO A LOS INSTITUTOS DE BLASCO IBÁÑEZ

### Servicio 12

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.

### Compromiso 12

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

### INDICADORES:

#### 12. Número de quejas admitidas relativas a la gestión de los expedientes de los proyectos de investigación.

| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 0     |           | 0                                          |
| 2023 | 0     |           | 0                                          |

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

**Meta:** Menor o igual que el año anterior

**Unidad:** quejas

Evolución del indicador

