

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2024

**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	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 %	
3 Porcentaje de respuestas realizadas relativas a la reserva de espacios en el plazo de 24 h.	99,08 %	100 %	100 %	
4 Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 72 h relativas a la cesión temporal de espacios.	100 %	100 %	100 %	
5 Porcentaje de activaciones de tarjetas de parking realizadas en el plazo de 24 h.	98,85 %	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	
7 Número de quejas admitidas relativas a la prestación de apoyo a los órganos de gobierno.	0 quejas	0 quejas	0 quejas	
8 Porcentaje de estancias del profesorado invitado organizadas en la fecha prevista.	100 %	100 %	100 %	
9 Cumplimiento del plazo en la entrega de la documentación relativa a las Memorias de Investigación	Sí	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	0 quejas	
11 Satisfacción con el cumplimiento del plazo en la entrega de la documentación de másteres y doctorados.	5,00	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	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
2024	0		0

Evolución del indicador

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

Meta: Evolución negativa

Unidad: quejas



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.

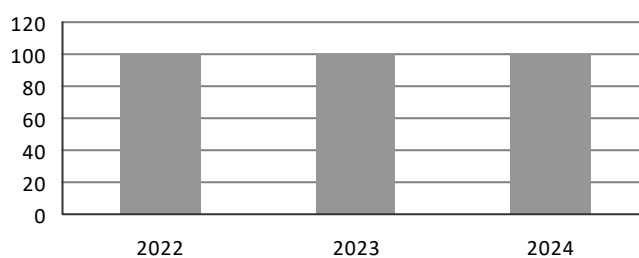
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	88/88	0
2023	100	39/39	0
2024	100	27/27	0

Fórmula: [Número de comunicados de incidencias trasladados en plazo (24 h) / Total de incidencias recibidas] x 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.

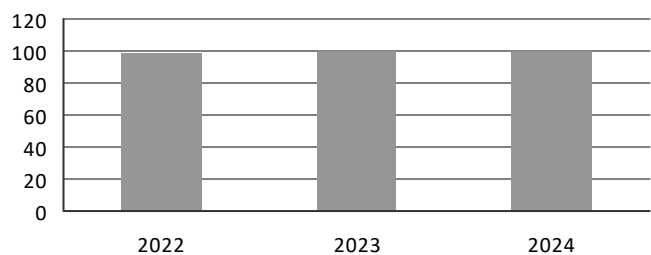
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	99,08	215/217	-0,92	Hay que recibir información de otros servicios.
2023	100	252/252	0	
2024	100	198/198	0	

Fórmula: [Número de respuestas realizadas en el plazo de 24 h / Total de solicitudes correctas de reserva de espacios] x 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.

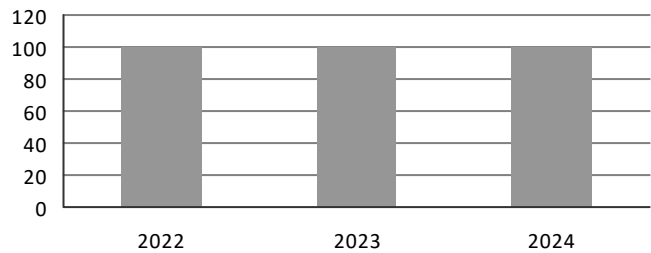
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	52/52	0
2023	100	61/61	0
2024	100	46/46	0

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.

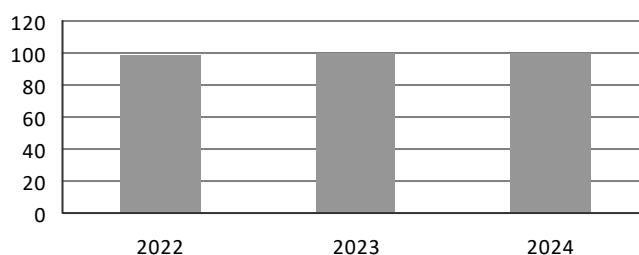
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	98,85	430/435	-1,15	Fallo en la aplicación informática.
2023	100	369/369	0	
2024	100	337/337	0	

Fórmula: [Número de activaciones de tarjetas de parking realizadas en 24 h / Total de solicitudes recibidas de activación de parking] x 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

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
2024	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.

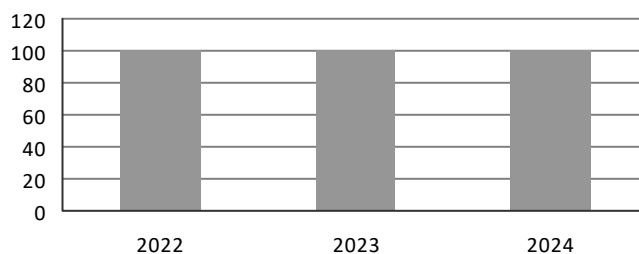
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	86/86	0
2023	100	101/101	0
2024	100	94/94	0

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

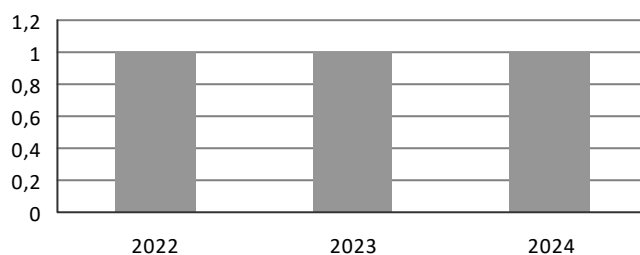
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	1		0
2023	1		0
2024	1		0

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
2024	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.

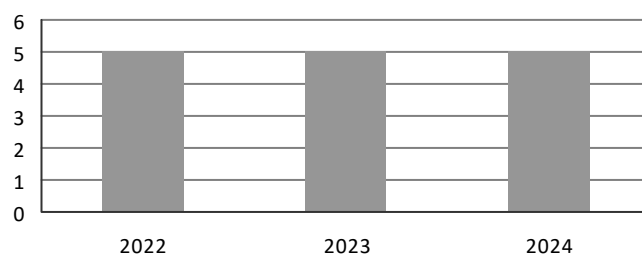
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	5		0
2023	5		0
2024	5		0

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
2024	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

