

# **INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2024**

---

**Unitat de Gestió del Campus de Blasco Ibáñez  
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.                                                                                                            | 0 queixes | 0 queixes | 0 queixes |      |
| 2 Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en un termini de 24h relatiu als recursos informàtics de les aules.                                                     | 100 %     | 100 %     | 100 %     |      |
| 3 Percentatge de respostes realitzades relatives a la reserva d'espais en el termini de 24h.                                                                                  | 99,08 %   | 100 %     | 100 %     |      |
| 4 Percentatge de respostes realitzades en el termini de 72h relatives a la cessió temporal d'espais.                                                                          | 100 %     | 100 %     | 100 %     |      |
| 5 Percentatge d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en el termini de 24h.                                                                                         | 98,85 %   | 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 |      |
| 7 Nombre de queixes admeses relatives a la prestació de suport als òrgans de govern.                                                                                          | 0 queixes | 0 queixes | 0 queixes |      |
| 8 Percentatge d'estades del professorat convidat organitzades en la data prevista.                                                                                            | 100 %     | 100 %     | 100 %     |      |
| 9 Compliment del termini en el lliurament de la documentació relativa a les Memòries d'Investigació                                                                           | Sí        | Sí        | Sí        |      |
| 10 Nombre de queixes admeses relatives al suport prestat en l'organització de jornades, congressos i conferències organitzades per PDI.                                       | 0 queixes | 0 queixes | 0 queixes |      |
| 11 Satisfacció amb el compliment del termini en el lliurament de la documentació de màsters i doctorats.                                                                      | 5,00      | 5,00      | 5,00      |      |
| 12 Nombre de queixes admeses relatives a la gestió dels expedients dels projectes d'investigació.                                                                             | 0 queixes | 0 queixes | 0 queixes |      |

\* 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:

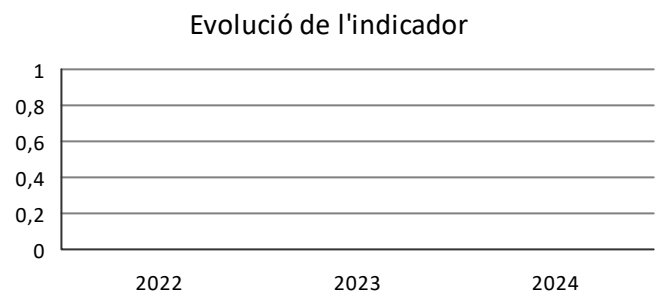
#### 1. Nombre de queixes admeses de les causes 2 i 3 de la Bústia SQiF.

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

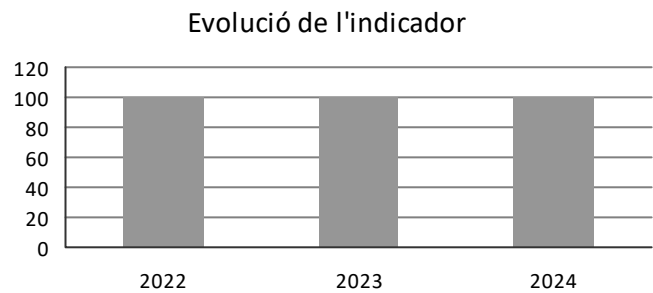
#### 2. Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en un termini de 24h relatius als recursos informàtics de les aules.

| Any  | Valor | Num./den. | Desviació | Causa de la desviació negativa |
|------|-------|-----------|-----------|--------------------------------|
| 2022 | 100   | 88/88     | 0         |                                |
| 2023 | 100   | 39/39     | 0         |                                |
| 2024 | 100   | 27/27     | 0         |                                |

**Fórmula:** 
$$\left[ \frac{\text{Nombre de comunicats d'incidències traslladats dins del termini (24h)}}{\text{Total d'incidències rebudes}} \times 100 \right]$$

**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 realitzades relatives a la reserva d'espais en el termini de 24h.

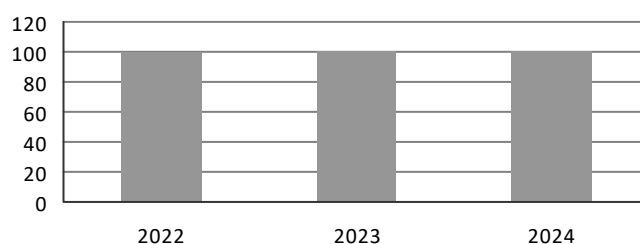
| Any  | Valor | Num./den. | Desviació | Causa de la desviació negativa         |
|------|-------|-----------|-----------|----------------------------------------|
| 2022 | 99,08 | 215/217   | -0,92     | Cal rebre informació d'altres serveis. |
| 2023 | 100   | 252/252   | 0         |                                        |
| 2024 | 100   | 198/198   | 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'ESPAIS

### 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 72 hores sobre la disponibilitat o no de l'espai i donar el seu pressupost, comptador des de la data en què es dispose de totes les dades correctes.

### INDICADORS:

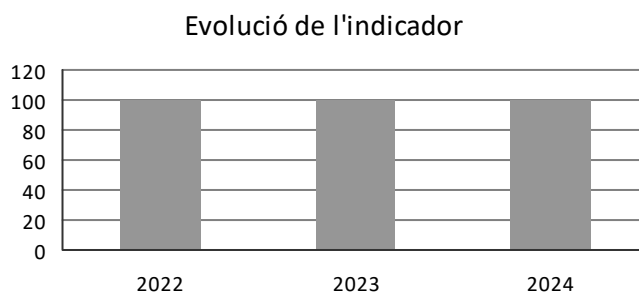
#### 4. Percentatge de respostes realitzades en el termini de 72h relatives a la cessió temporal d'espais.

| Any  | Valor | Num./den. | Desviació | Causa de la desviació negativa |
|------|-------|-----------|-----------|--------------------------------|
| 2022 | 100   | 52/52     | 0         |                                |
| 2023 | 100   | 61/61     | 0         |                                |
| 2024 | 100   | 46/46     | 0         |                                |

**Fórmula:** [Nombre de respostes emeses en el termini de 72h / Total de sol·licituds de cessió temporal d'espais rebudes] x 100

**Meta:** 100%

**Unitat:** %



## SUPORT INSTITUCIONAL

### Servei 5

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

### 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:

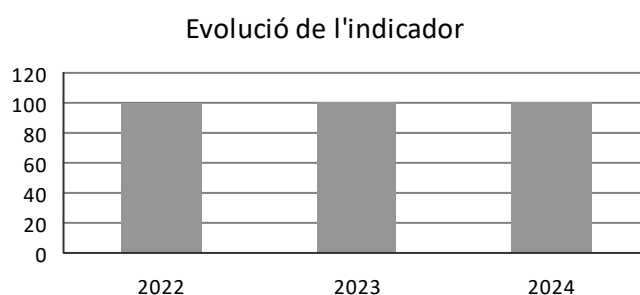
#### 5. Percentatge d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en el termini de 24h.

| Any  | Valor | Num./den. | Desviació | Causa de la desviació negativa      |
|------|-------|-----------|-----------|-------------------------------------|
| 2022 | 98,85 | 430/435   | -1,15     | Fallada en l'aplicació informàtica. |
| 2023 | 100   | 369/369   | 0         |                                     |
| 2024 | 100   | 337/337   | 0         |                                     |

**Fórmula:** [Nombre d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en 24 h / Total de sol·licituds rebudes d'activació de pàrquing] x 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.**

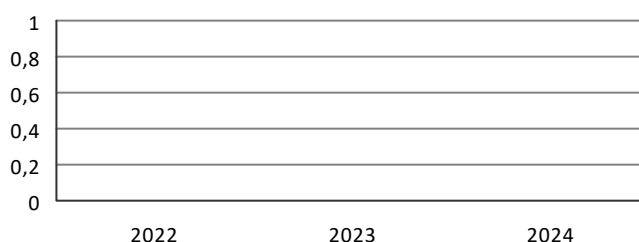
| Any  | Valor | Num./den. | Desviació | Causa de la desviació negativa |
|------|-------|-----------|-----------|--------------------------------|
| 2022 | 0     |           | 0         |                                |
| 2023 | 0     |           | 0         |                                |
| 2024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

**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 ALS INSTITUTS DE BLASCO IBÁÑEZ

### Servei 7

Proporcionar suport administratiu als òrgans de govern dels Instituts i ERIS en la gestió d'informes, comunicats i reunions per a desenvolupar la seua activitat.

### Compromís 7

Atendre adequadament els requeriments d'informació dels òrgans de govern dels instituts i ERIS.

### INDICADORS:

#### 7. Nombre de queixes admeses relatives a la prestació de suport als òrgans de govern.

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

**Fórmula:** Sumatori del nombre de queixes relatives a la prestació de suport als òrgans de govern

**Meta:** Menor o igual que l'any anterior

**Unitat:** queixes



## SUPORT ALS INSTITUTS DE BLASCO IBÁÑEZ

### Servei 8

Organitzar l'estada del professorat convidat en la Universitat de València.

### Compromís 8

Facilitar en la data prevista els desplaçaments i l'estada al professorat convidat.

### INDICADORS:

#### 8. Percentatge d'estades del professorat convidat organitzades en la data prevista.

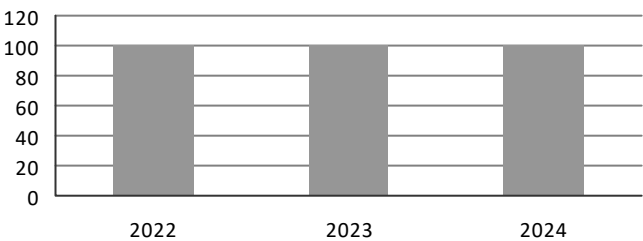
| Any  | Valor | Num./den. | Desviació | Causa de la desviació negativa |
|------|-------|-----------|-----------|--------------------------------|
| 2022 | 100   | 86/86     | 0         |                                |
| 2023 | 100   | 101/101   | 0         |                                |
| 2024 | 100   | 94/94     | 0         |                                |

**Fórmula:** (Nombre d'estades del professorat convidat organitzades en la data prevista / Total d'estades organitzades) x 100

**Meta:** 100%

**Unitat:** %

Evolució de l'indicador



## SUPORT ALS INSTITUTS DE BLASCO IBÁÑEZ

### Servei 9

Recopilar i enregistrar tota l'activitat investigadora duta a terme pel PDI per a l'elaboració de la Memòria d'Investigació dels Instituts i ERIS.

### Compromís 9

Posar a disposició del Servei d'Investigació tota la documentació relativa a les Memòries d'Investigació dels Instituts i ERIS, segons el calendari previst. Sempre que el PDI lliure tota la documentació de la seua activitat investigadora abans del termini establert.

### INDICADORS:

#### 9. Compliment del termini en el lliurament de la documentació relativa a les Memòries d'Investigació

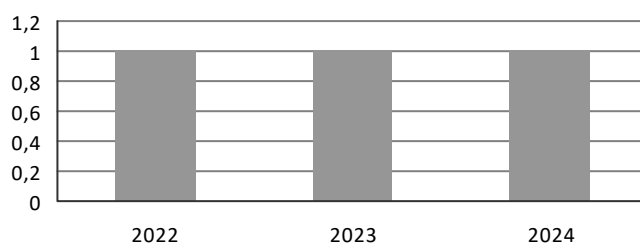
| Any  | Valor | Num./den. | Desviació | Causa de la desviació negativa |
|------|-------|-----------|-----------|--------------------------------|
| 2022 | 1     |           | 0         |                                |
| 2023 | 1     |           | 0         |                                |
| 2024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

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unitat: Sí = 1, No = 0

Evolució de l'indicador



## SUPORT ALS INSTITUTS DE BLASCO IBÁÑEZ

### Servei 10

Donar suport administratiu a l'organització de jornades, congressos i conferències dirigides pel PDI dels Instituts i ERIS.

### Compromís 10

Tramitar adequadament els requeriments administratius relacionats amb l'organització de jornades, congressos i conferències organitzades pel PDI.

### INDICADORS:

**10. Nombre de queixes admeses relatives al suport prestat en l'organització de jornades, congressos i conferències organitzades per PDI.**

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

**Fórmula:** Sumatori del nombre de queixes rebudes relatives a l'organització de jornades, congressos i conferències organitzades pel PDI

**Meta:** Menor o igual que l'any anterior

**Unitat:** queixes



## SUPORT ALS INSTITUTS DE BLASCO IBÁÑEZ

### Servei 11

Donar suport al Servei d'Estudiants i Escola de Doctorat en relació als processos vinculats amb màsters i doctorats adscrits als Instituts d'Investigació de Blasco Ibáñez, que inclou preinscripció, intercanvi interuniversitari, tramitació d'expedients de doctorat (dipòsit i defensa de la tesi).

### Compromís 11

Lliurar al Servei d'Estudiants i Escola de Doctorat tota la documentació requerida per a l'adequada tramitació dels expedients de màster i doctorat en el termini previst en el calendari acadèmic.

### INDICADORS:

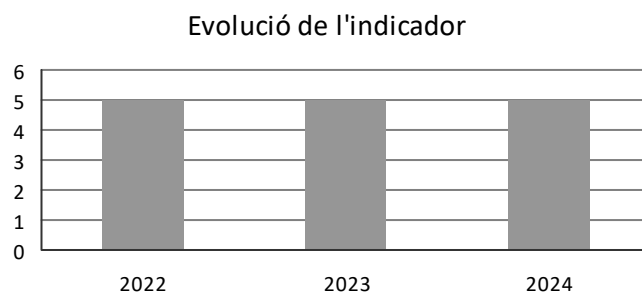
#### 11. Satisfacció amb el compliment del termini en el lliurament de la documentació de màsters i doctorats.

| Any  | Valor | Num./den. | Desviació | Causa de la desviació negativa |
|------|-------|-----------|-----------|--------------------------------|
| 2022 | 5     |           | 0         |                                |
| 2023 | 5     |           | 0         |                                |
| 2024 | 5     |           | 0         |                                |

**Fórmula:** Mitjana de l'ítem ponderada per nombre de respostes vàlides.  
Ítem valorat en escala Liker 5 (1: Molt en desacord... 5: Molt d'acord).  
Ítem: "En general, estic satisfet/a amb el lliurament de la documentació dels Instituts de Blasco Ibáñez".

**Meta:** Major o igual que l'any anterior

**Unitat:** escala d'1 a 5



# SUPORT ALS INSTITUTS DE BLASCO IBÁÑEZ

## Servei 12

Tramitar els expedients dels projectes d'investigació vinculats a convenis, contractes i subvencions sol·licitats pel Servei d'Investigació i PDI adscrit als Instituts i ERIS.

## Compromís 12

Garantir la resolució de tots els expedients dels projectes d'investigació d'acord amb la normativa aplicable.

## INDICADORS:

### 12. Nombre de queixes admeses relatives a la gestió dels expedients dels projectes d'investigació.

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

**Fórmula:** Sumatori del nombre de queixes admeses relatives a l'administració dels expedients dels projectes d'investigació

**Meta:** Menor o igual que l'any anterior

**Unitat:** queixes

