

# INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2025

## Unitat de Gestió del Campus de Blasco Ibáñez Universitat de València

### COMPROMÍS C1

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

Servei associat S1. 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.

INDICADOR IND1. Nombre de queixes admeses de les causes 2 i 3 de la Bústia SQiF.

Fórmula: Sumatori del nombre de queixes de la causa 2 + la causa 3 de la Bústia SQiF

Valor: 0 queixes

Meta: Evolució negativa

Desviació: 0 queixes

### COMPROMÍS C2

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...).

Servei associat S2. 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).

INDICADOR IND2. Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en un termini de 24h relatius als recursos informàtics de les aules.

Fórmula: [Nombre de comunicats d'incidències traslladats dins del termini (24h) / Total d'incidències rebudes] x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

### COMPROMÍS C3

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.

Servei associat S3. 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.

INDICADOR IND3. Percentatge de respostes realitzades relatives a la reserva d'espais en el

termini de 24h.

Fórmula: [Nombre de respostes realitzades en el termini de 24h / Total de sol·licituds correctes de reserva d'espais] x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## **COMPROMÍS C4**

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.

Servei associat S4. 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.

INDICADOR IND4. Percentatge de respostes realitzades en el termini de 72h relatives a la cessió temporal d'espais.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## **COMPROMÍS C5**

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

Servei associat S5. 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.

INDICADOR IND5. Percentatge d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en el termini de 24h.

Fórmula: [Nombre d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en 24 h / Total de sol·licituds rebudes d'activació de pàrquing] x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## **COMPROMÍS C6**

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.

Servei associat S6. 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.

INDICADOR IND6. 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.

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.

Valor: 0 queixes

Meta: Evolució negativa

Desviació: 0 queixes

## COMPROMÍS C7

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

Servei associat S7. 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.

INDICADOR IND7. Nombre de queixes admeses relatives a la prestació de suport als òrgans de govern.

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

Valor: 0 queixes

Meta: Menor o igual que l'any anterior

Desviació: 0 queixes

## COMPROMÍS C8

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

Servei associat S8. Organitzar l'estada del professorat convidat en la Universitat de València.

INDICADOR IND8. Percentatge d'estades del professorat convidat organitzades en la data prevista.

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

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

## COMPROMÍS C9

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.

Servei associat S9. 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.

INDICADOR IND9. Compliment del termini en el lliurament de la documentació relativa a les Memòries d'Investigació

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Valor: 1 Sí = 1, No = 0

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Desviació: 0 Sí = 1, No = 0

## COMPROMÍS C10

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

Servei associat S10. Donar suport administratiu a l'organització de jornades, congressos i conferències dirigides pel PDI dels Instituts i ERIS.

INDICADOR IND10. Nombre de queixes admeses relatives al suport prestat en l'organització de jornades, congressos i conferències organitzades per PDI.

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

Valor: 0 queixes

Meta: Menor o igual que l'any anterior

Desviació: 0 queixes

## COMPROMÍS C11

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.

Servei associat S11. 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).

INDICADOR IND11. Satisfacció amb el compliment del termini en el lliurament de la documentació de màsters i doctorats.

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".

Valor: 5,00

Meta: Major o igual que l'any anterior

Desviació: 0,00 (escala d'1 a 5)

## COMPROMÍS C12

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

Servei associat S12. 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.

INDICADOR IND12. Nombre de queixes admeses relatives a la gestió dels expedients dels projectes d'investigació.

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

Valor: 0 queixes

Meta: Menor o igual que l'any anterior

Desviació: 0 queixes