

# **INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2025**

---

**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	0 queixes
2 Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en un termini de 24h relatius als recursos informàtics de les aules.	100 %	100 %	100 %	100 %
3 Percentatge de respostes realitzades relatives a la reserva d'espais en el termini de 24h.	99,08 %	100 %	100 %	100 %
4 Percentatge de respostes realitzades en el termini de 72h relatives a la cessió temporal d'espais.	100 %	100 %	100 %	100 %
5 Percentatge d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en el termini de 24h.	98,85 %	100 %	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	0 queixes
7 Nombre de queixes admeses relatives a la prestació de suport als òrgans de govern.	0 queixes	0 queixes	0 queixes	0 queixes
8 Percentatge d'estades del professorat convidat organitzades en la data prevista.	100 %	100 %	100 %	100 %
9 Compliment del termini en el lliurament de la documentació relativa a les Memòries d'Investigació	Sí	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	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	5,00
12 Nombre de queixes admeses relatives a la gestió dels expedients dels projectes d'investigació.	0 queixes	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:

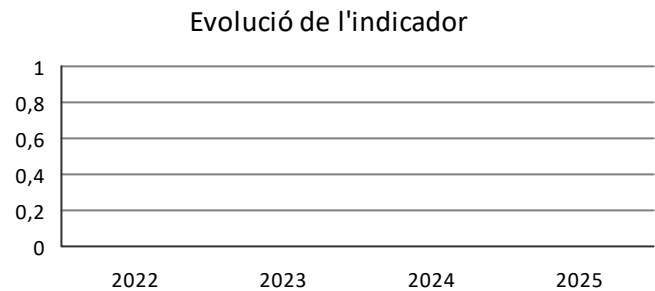
#### 1. Nombre de queixes admeses de les causes 2 i 3 de la Bústia SQiF.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	0		0	
2023	0		0	
2024	0		0	
2025	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:

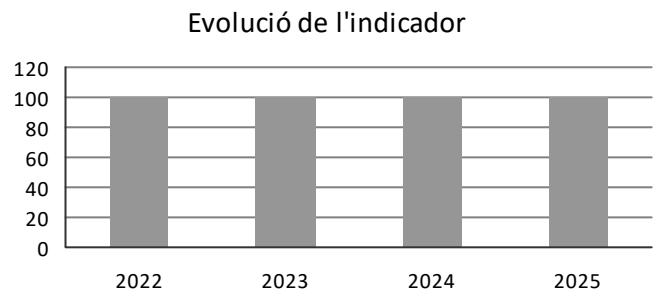
#### 2. Percentatge de comunicats d'incidències traslladats en un termini de 24h relatius als recursos informàtics de les aules.

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	
2025	100	80/80	0	

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

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:

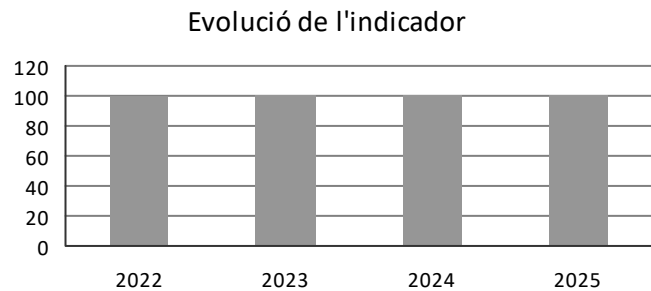
#### 3. Percentatge de respostes realitzades relatives a la reserva d'espais en el termini de 24h.

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	
2025	100	220/220	0	

Fórmula:  $[\text{Nombre de respostes realitzades en el termini de 24h} / \text{Total de sol·licituds correctes de reserva d'espais}] \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



## GESTIÓ D'ESP AIS

### 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:

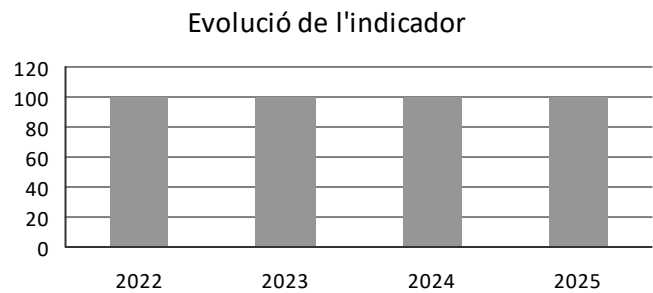
#### 4. Percentatge de respostes realitzades en el termini de 72h relatives a la cessió temporal d'espais.

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	
2025	100	53/53	0	

Fórmula:  $\left[ \frac{\text{Nombre de respostes emeses en el termini de 72h}}{\text{Total de sol·licituds de cessió temporal d'espais rebudes}} \right] \times 100$

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:

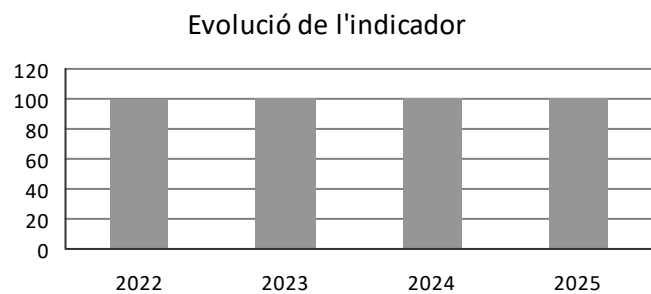
#### 5. Percentatge d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en el termini de 24h.

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	
2025	100	342/342	0	

Fórmula:  $\left[ \frac{\text{Nombre d'activacions de targetes de pàrquing realitzades en 24 h}}{\text{Total de sol·licituds rebudes d'activació de pàrquing}} \right] \times 100$

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.

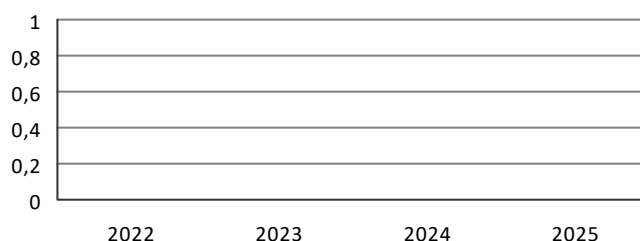
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	0		0	
2023	0		0	
2024	0		0	
2025	0		0	

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:

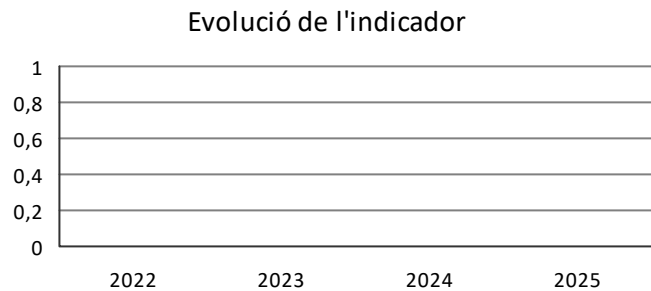
#### 7. Nombre de queixes admeses relatives a la prestació de suport als òrgans de govern.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	0		0	
2023	0		0	
2024	0		0	
2025	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:

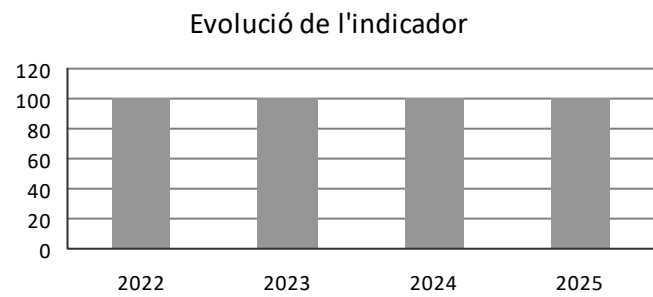
#### 8. Percentatge d'estades del professorat convidat organitzades en la data prevista.

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	
2025	100	97/97	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %



## 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

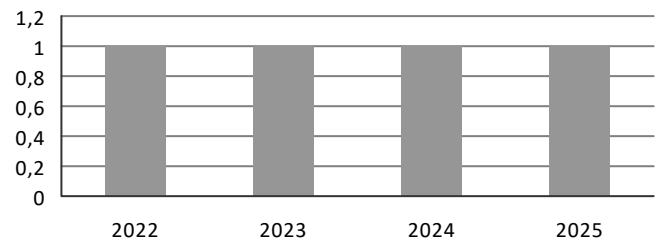
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	1		0	
2023	1		0	
2024	1		0	
2025	1		0	

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	
2025	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.

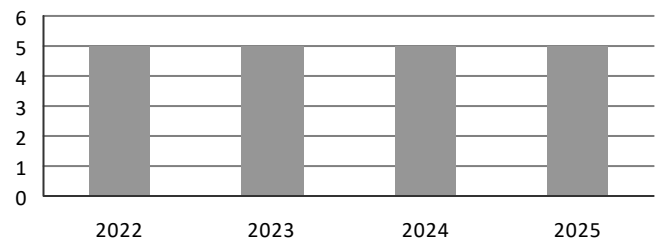
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	5		0	
2023	5		0	
2024	5		0	
2025	5		0	

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

Evolució de l'indicador



## 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	
2025	0		0	

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

Meta: Menor o igual que l'any anterior

Unitat: queixes

