

## **Convocatòria 2026. Complement de productivitat del PTGAS: Indicadors i objectius que cal complir per tipus d'unitat administrativa**

### **1.OBJECTE**

Aquesta convocatòria, sobre la base de la “NORMATIVA QUE REGULA EL COMPLEMENT DE PRODUCTIVITAT DEL PTGAS DE LA UNIVERSITAT D'ALACANT” aprovada pel Consell de Govern del 26 de març de 2024, té per objecte com s'arregla en l'article 4 de la normativa, establir els indicadors i objectius a complir en cada tipus d'unitat administrativa per a 2026 segons el llistat següent amb la classificació per tipologia d'unitat ([Veure llistat](#))

### **2. CALENDARI I TERMINIS**

El calendari i els terminis d'avaluació dels indicadors i objectius estaran disponibles en la web habilitada a aquest efecte.

### **3. INDICADORS I OBJECTIUS QUE CAL COMPLIR PER TIPUS D'UNITAT ADMINISTRATIVA**



**SERVEIS GESTIÓ UNIVERSITÀRIA I CENTRES**

<b>Indicador:</b>	<b>ICP_ENC: Resultats de les enquestes de satisfacció d'usuàries i usuaris (Ponderació 35%)</b>
<b>Valoració<sup>1</sup>:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Major o igual que 5 i menor que 6 sobre 10: 50%</li> <li>• Major o igual que 6 sobre 10: 100%</li> </ul>
<b>Objectiu:</b>	Valorar l'opinió dels grups d'interès i cercar àrees de millora.
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_WEB: Pàgina web (Ponderació 20%)</b>
<b>Valoració:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ICP_WEB01 (50%). Actualització i continguts Castellà-Valencià (se valorarà la qualitat lingüística, la simplificació de continguts, l'ús del llenguatge clar i inclusiu i la visió externa de l'usuari/a)</li> <li>• ICP_WEB02 (25%). Xarxes socials: Ús altern de les llengües oficials (almenys un 40% en cada llengua) en les xarxes socials actives de Facebook, Instagram i Bluesky (inclosa la targeta de presentació del compte: biografia, informació general, etc.). En les publicacions en què apareguen les dues llengües oficials alhora, cal disposar el valencià en primer lloc. Es consideren xarxes socials actives les que tenen almenys 24 publicacions durant l'any que s'avalua.</li> <li>• ICP_WEB02_bis (25%). En el cas de no disposar de xarxes socials actives, s'aplica una de les següents opcions: a) Blog UA, b) tauler d'anuncis o de notícies actualitzat i enllaços d'interès (es prendrà com a referència l'anualitat en vigor) o, c) web en anglès (assegurant la qualitat lingüística adequada)</li> <li>• ICP_WEB03 (25%). Accessibilitat web. El contingut dels llocs web que gestiona una unitat administrativa haurà de complir els requisits d'accessibilitat en totes les llengües oficials que administra, en aplicació del RD 1112/2018. S'utilitzarà com a referència el</li> </ul>

<sup>1</sup> Si el valor mitjà és menor a 6, l'enquesta es considera vàlida si l'error mostral és igual o menor a 0,5 amb un nivell de confiança del 95% (dos sigmes) per al conjunt de la mostra en el supòsit de mostreig aleatori simple per a poblacions finites. En cas de no ser vàlida, s'aplicarà la mitjana de totes les unitats administratives incloses en aquesta tipologia.



<b>SERVEIS GESTIÓ UNIVERSITÀRIA I CENTRES</b>	
	"indicador qualitat" que es mostrarà en l'informe periòdic de l'aplicació CADUA i el seu valor serà $\geq 9,75$ i $\leq 10^2$
<b>Objectiu:</b>	Mantenir la informació actualitzada en la web institucional
<b>Indicador:</b>	<b><i>ICP_SOL: Temps d'assignació de les Sol·licituds UA que es reben en la unitat (Ponderació 5%)</i></b>
<b>Valoració:</b>	Assignar les sol·licituds UA rebudes en una unitat a la persona que ha de resoldre-les en el termini de 2 dies en el 80% dels casos (s'exclou del còmput els períodes de vacances i d'activitat administrativa atenuada).
<b>Objectiu:</b>	Fomentar l'ús dels formularis de sol·licituds UA com a mitjà per a optimitzar la gestió de les peticions i comptabilitzar la càrrega de treball.
<b>Indicador:</b>	<b><i>ICP_DIR: Disponibilitat de dades actualitzades en el directori de la UA (Ponderació 5%)</i></b>
<b>Valoració</b>	Disposar en el directori de les següents dades actualitzades: el telèfon de contacte i la ubicació SIGUA (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Mantenir actualitzat les dades professionals del personal de les administracions públiques en el directori de la UA, de conformitat a l'article 14 de la Llei 1/2022, de Transparència de la Comunitat Valenciana. Amb l'excepció dels supòsits en què hi haja riscos per a la seguretat de les persones contemplats en els protocols. A més, per raons de seguretat laboral, segons es deriva de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals i normativa de desenvolupament, és necessari que el Servei de Prevenció i Promoció de la Salut tinga constància de la ubicació de tot el personal (Configuració del directori: <a href="https://cvnet.cpd.ua.es/directorio/home/configuracion">https://cvnet.cpd.ua.es/directorio/home/configuracion</a> )

<sup>2</sup> Tota la informació referida a aquest indicador es pot trobar en la web

<https://web.ua.es/va/accesibilidad/cadua/accessibilitat-web-com-a-criteri-de-qualitat-per-a-la-productivitat-del-ptgas.html>



<b>SERVEIS GESTIÓ UNIVERSITÀRIA I CENTRES</b>	
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_RPS: Disposar d'accions preventives en matèria de riscos psicosocials<sup>3</sup> (Ponderació 10%)</b>
<b>Valoració:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICP_RPS01 (5%) Realitzar el seguiment, mitjançant informe, de la implantació del pla de comunicació intern de riscos psicosocials per la persona responsable de la unitat (Sí/No)</li> <li>ICP_RPS02 (5%) Elaborar un pla de treball davant la suspensió de l'activitat presencial per emergències, a càrrec de la persona responsable de la unitat (Sí/No)</li> </ul>
<b>Objectiu:</b>	La persona responsable de la unitat implementarà, en l'àmbit de les seues competències, un pla intern de comunicació de riscos psicosocials, d'acord amb el Procediment de prevenció de riscos psicosocials en l'àmbit laboral, per <a href="#">acord del Consell de Govern de 26/02/2026</a> . El pla intern de comunicació de riscos psicosocials inclourà com a mínim l'organigrama de la unitat, un pla intern de formació i els criteris sobre absències i vacances i haurà d'estar accessible a tot el personal de la unitat. A més, que, en les unitats administratives existisca un pla accessible per al seu personal en cas d'una suspensió de l'activitat presencial per emergències ( <a href="https://gerencia.ua.es/va/tua/treballar-en-la-ua/emergencies/emergencies.html">https://gerencia.ua.es/va/tua/treballar-en-la-ua/emergencies/emergencies.html</a> )
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_CAS: Grau de compliment del calendari de seguiment i reedició de la carta de serveis (Ponderació 10%)</b>
<b>Valoració:</b>	Compliment dels terminis (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Participació en la reedició i en el seguiment dels compromisos de qualitat inclosos en les cartes de serveis

<sup>3</sup> L'incompliment d'aquest indicador només aplica a la persona responsable de la unitat.

Més informació en <https://gerencia.ua.es/va/tua/treballar-en-la-ua/ptgas/beneficis-ua/prevencio-riscs-psicosocials.html>



SERVEIS GESTIÓ UNIVERSITÀRIA I CENTRES	
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_PRO: Actualització dels procediments de la unitat administrativa (Ponderació 10%)</b>
<b>Valoració:</b>	Incorporació al llistat de procediments en vigor de qualsevol nou procediment o revisió dels ja existents en la unitat administrativa (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Mantenir una actualització periòdica dels procediments. Es remetran a la Unitat Tècnica de Qualitat per a la seua revisió, control i arxiu
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_COR: Inclusió de la signatura i la imatge corporativa en el correu electrònic institucional (5%)</b>
<b>Valoració:</b>	Incloure en els correus electrònics institucionals la signatura completa i accessible amb la imatge corporativa de la UA de la persona que respon el missatge (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Usar el correu electrònic com una eina de comunicació que reforça la identitat visual de l'organització a través de la seua imatge corporativa i facilita el contacte amb la persona que respon a la consulta realitzada. Es pot usar com a eina el Generador de signatures accessibles UA ( <a href="https://cvnet.cpd.ua.es/accesibilidad/firma">https://cvnet.cpd.ua.es/accesibilidad/firma</a> )



<b>DEPARTAMENTS</b>	
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_ENC: Resultats de les enquestes de satisfacció d'usuàries i usuaris (Ponderació 35%)</b>
<b>Valoració<sup>4</sup>:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Major o igual que 5 i menor que 6 sobre 10: 50%</li> <li>• Major o igual que 6 sobre 10: 100%</li> </ul>
<b>Objectiu:</b>	Valorar l'opinió dels grups d'interès i cercar àrees de millora.
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_WEB: Pàgina web (Ponderació 30%)</b>
<b>Valoració:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ICP_WEB01 (50%). Actualització i continguts Castellà-Valencià (se valorarà la qualitat lingüística, la simplificació de continguts, l'ús del llenguatge clar i inclusiu i la visió externa de l'usuari/a)</li> <li>• ICP_WEB02 (25%). Xarxes socials: Ús altern de les llengües oficials (almenys un 40% en cada llengua) en les xarxes socials actives de Facebook, Instagram i Bluesky (inclosa la targeta de presentació del compte: biografia, informació general, etc.). En les publicacions en què apareguen les dues llengües oficials alhora, cal disposar el valencià en primer lloc. Es consideren xarxes socials actives les que tenen almenys 24 publicacions durant l'any que s'avalua.</li> <li>• ICP_WEB02_bis (25%). En el cas de no disposar de xarxes socials actives, s'aplica una de les següents opcions: a) Blog UA, b) tauler d'anuncis o de notícies actualitzat i enllaços d'interès (es prendrà com a referència l'anualitat en vigor) o, c) web en anglès (assegurant la qualitat lingüística adequada)</li> <li>• ICP_WEB03 (25%). Accessibilitat web. El contingut dels llocs web que gestiona una unitat administrativa haurà de complir els requisits d'accessibilitat en totes les llengües oficials que administra, en aplicació del RD 1112/2018. S'utilitzarà com a referència el</li> </ul>

<sup>4</sup> Si el valor mitjà és menor a 6, l'enquesta es considera vàlida si l'error mostral és igual o menor a 0,5 amb un nivell de confiança del 95% (dos sigmes) per al conjunt de la mostra en el supòsit de mostreig aleatori simple per a poblacions finites i la taxa de resposta està per damunt del 40%. En cas de no ser vàlida, s'aplicarà la mitjana de tots els departaments.



DEPARTAMENTS	
	"indicador qualitat" que es mostrarà en l'informe periòdic de l'aplicació CADUA i el seu valor serà $\geq 9,75$ i $\leq 10^5$
<b>Objectiu:</b>	Mantenir la informació actualitzada en la web institucional
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_SOL: Temps d'assignació de les Sol·licituds UA que es reben en la unitat (Ponderació 5%)</b>
<b>Valoració:</b>	Assignar les sol·licituds UA rebudes en una unitat a la persona que ha de resoldre-les en el termini de 2 dies en el 80% dels casos (s'exclou del còmput els períodes de vacances i d'activitat administrativa atenuada).
<b>Objectiu:</b>	Fomentar l'ús dels formularis de sol·licituds UA com a mitjà per a optimitzar la gestió de les peticions i comptabilitzar la càrrega de treball.
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_DIR: Disponibilitat de dades actualitzades en el directori de la UA (Ponderació 5%)</b>
<b>Valoració:</b>	Disposar en el directori de les següents dades actualitzades: el telèfon de contacte i la ubicació SIGUA (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Mantenir actualitzat les dades professionals del personal de les administracions públiques en el directori de la UA, de conformitat a l'article 14 de la Llei 1/2022, de Transparència de la Comunitat Valenciana. Amb l'excepció dels supòsits en què hi haja riscos per a la seguretat de les persones contemplats en els protocols. A més, per raons de seguretat laboral, segons es deriva de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals i normativa de desenvolupament, és necessari que el Servei de Prevenció i Promoció de la Salut tinga constància de la ubicació de tot el personal (Configuració del directori: <a href="https://cvnet.cpd.ua.es/directorio/home/configuracion">https://cvnet.cpd.ua.es/directorio/home/configuracion</a> )

<sup>5</sup> Tota la informació referida a aquest indicador es pot trobar en la web

<https://web.ua.es/va/accesibilidad/cadua/accessibilitat-web-com-a-criteri-de-qualitat-per-a-la-productivitat-del-ptgas.html>



DEPARTAMENTS	
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_POD: Introducció i revisió de l'assignació de docència en els terminis aprovats en el calendari de gestió acadèmica (Ponderació 20%)</b>
<b>Valoració:</b>	Assignar la totalitat de crèdits al professorat del departament en el 85% o més dels grups d'activitat (sol grups teòrics) en l'últim curs finalitzat (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Velar pel compliment dels terminis (D'aplicació exclusiva al personal d'administració <sup>6</sup> )
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_COR: Inclusió de la signatura i la imatge corporativa en el correu electrònic institucional (5%)</b>
<b>Valoració:</b>	Incloure en els correus electrònics institucionals la signatura completa i accessible amb la imatge corporativa de la UA de la persona que respon el missatge (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Usar el correu electrònic com una eina de comunicació que reforça la identitat visual de l'organització a través de la seua imatge corporativa i facilita el contacte amb la persona que respon a la consulta realitzada. Es pot usar com a eina el Generador de signatures accessibles UA ( <a href="https://cvnet.cpd.ua.es/accesibilidad/firma">https://cvnet.cpd.ua.es/accesibilidad/firma</a> )

<sup>6</sup> En el cas del personal tècnic adscrit als departaments no s'aplica l'indicador IND\_POD. S'ajusta la ponderació dels altres indicadors al 100%, quedant com segueix: IND\_ENC=40%, IND\_WEB=35% i IND\_SOL=10%, ICP\_DIR=10% i ICP\_COR=15%.



**UNITATS CENTRALITZADES DE GESTIÓ D'INSTITUTS D'INVESTIGACIÓ**

<b>Indicador:</b>	<b>ICP_ENC: Resultats de les enquestes de satisfacció d'usuàries i usuaris (Ponderació 35%)</b>
<b>Valoració<sup>7</sup>:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Major o igual que 5 i menor que 6 sobre 10: 50%</li> <li>• Major o igual que 6 sobre 10: 100%</li> </ul>
<b>Objectiu:</b>	Valorar l'opinió dels grups d'interès i cercar àrees de millora.
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_WEB: Pàgina web (Ponderació 30%)</b>
<b>Valoració:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ICP_WEB01 (50%). Actualització i continguts Castellà-Valencià (se valorarà la qualitat lingüística, la simplificació de continguts, l'ús del llenguatge clar i inclusiu i la visió externa de l'usuari/a)</li> <li>• ICP_WEB02 (25%). Xarxes socials: Ús altern de les llengües oficials (almenys un 40% en cada llengua) en les xarxes socials actives de Facebook, Instagram i Bluesky (inclosa la targeta de presentació del compte: biografia, informació general, etc.). En les publicacions en què apareguen les dues llengües oficials alhora, cal disposar el valencià en primer lloc. Es consideren xarxes socials actives les que tenen almenys 24 publicacions durant l'any que s'avalua.</li> <li>• ICP_WEB02_bis (25%). En el cas de no disposar de xarxes socials actives, s'aplica una de les següents opcions: a) Blog UA, b) tauler d'anuncis o de notícies actualitzat i enllaços d'interès (es prendrà com a referència l'actualitat en vigor) o, c) web en anglès (assegurant la qualitat lingüística adequada)</li> <li>• ICP_WEB03 (25%). Accessibilitat web. El contingut dels llocs web que gestiona una unitat administrativa haurà de complir els requisits d'accessibilitat en totes les llengües oficials que administra, en aplicació del RD 1112/2018. S'utilitzarà com a referència el</li> </ul>

<sup>7</sup> Si el valor mitjà és menor a 6, la enquesta es considera vàlida si l'error mostral és igual o menor a 0,5 amb un nivell de confiança del 95% (dos sigmes) per al conjunt de la mostra en el supòsit de mostreig aleatori simple per a poblacions finites i la taxa de resposta està per damunt del 40%. En cas de no ser vàlida, s'aplicarà la mitjana de totes dues unitats centralitzades.



UNITATS CENTRALITZADES DE GESTIÓ D'INSTITUTS D'INVESTIGACIÓ	
	"indicador qualitat" que es mostrarà en l'informe periòdic de l'aplicació CADUA i el seu valor serà $\geq 9,75$ i $\leq 10^8$
<b>Objectiu:</b>	Mantenir la informació actualitzada en la web institucional
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_SOL: Temps d'assignació de les Sol·licituds UA que es reben en la unitat (Ponderació 5%)</b>
<b>Valoració:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assignar les sol·licituds UA rebudes en una unitat a la persona que ha de resoldre-les en el termini de 2 dies en el 80% dels casos (s'exclou del còmput els períodes de vacances i d'activitat administrativa atenuada).</li> </ul>
<b>Objectiu:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar l'ús dels formularis de sol·licituds UA com a mitjà per a optimitzar la gestió de les peticions i comptabilitzar la càrrega de treball.</li> </ul>
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_DIR: Disponibilitat de dades actualitzades en el directori de la UA (Ponderació 5%)</b>
<b>Valoració</b>	Disposar en el directori de les següents dades actualitzades: el telèfon de contacte i la ubicació SIGUA (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Mantenir actualitzat les dades professionals del personal de les administracions públiques en el directori de la UA, de conformitat a l'article 14 de la Llei 1/2022, de Transparència de la Comunitat Valenciana. Amb l'excepció dels supòsits en què hi haja riscos per a la seguretat de les persones contemplats en els protocols. A més, per raons de seguretat laboral, segons es deriva de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals i normativa de desenvolupament, és necessari que el Servei de Prevenció i Promoció de la Salut tinga

<sup>8</sup> Tota la informació referida a aquest indicador es pot trobar en la web

<https://web.ua.es/va/accesibilidad/cadua/accessibilitat-web-com-a-criteri-de-qualitat-per-a-la-productivitat-del-ptgas.html>



UNITATS CENTRALITZADES DE GESTIÓ D'INSTITUTS D'INVESTIGACIÓ	
	constància de la ubicació de tot el personal (Configuració del directori: <a href="https://cvnet.cpd.ua.es/directorio/home/configuracion">https://cvnet.cpd.ua.es/directorio/home/configuracion</a> )
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_CAS: Grau de compliment del calendari de seguiment i reedició de la carta de serveis (Ponderació 10%)</b>
<b>Valoració:</b>	Compliment dels terminis (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Participació en la reedició i en el seguiment dels compromisos de qualitat inclosos en les cartes de serveis
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_RPS: Disposar d'accions preventives en matèria de riscos psicosocials<sup>9</sup> (Ponderació 10%)</b>
<b>Valoració:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICP_RPS01 (5%) Realitzar el seguiment, mitjançant informe, de la implantació del pla de comunicació intern de riscos psicosocials per la persona responsable de la unitat (Sí/No)</li> <li>ICP_RPS02 (5%) Elaborar un pla de treball davant la suspensió de l'activitat presencial per emergències, a càrrec de la persona responsable de la unitat (Sí/No)</li> </ul>
<b>Objectiu:</b>	La persona responsable de la unitat implementarà, en l'àmbit de les seues competències, un pla intern de comunicació de riscos psicosocials, d'acord amb el Procediment de prevenció de riscos psicosocials en l'àmbit laboral, per <a href="#">acord del Consell de Govern de 26/02/2026</a> . El pla intern de comunicació de riscos psicosocials inclourà com a mínim l'organigrama de la unitat, un pla intern de formació i els criteris sobre absències i vacances i haurà d'estar accessible a tot el personal de la unitat. A més, que, en les unitats administratives existisca un pla accessible per al seu personal en cas d'una suspensió de l'activitat presencial per emergències ( <a href="https://gerencia.ua.es/va/tua/treballar-en-la-ua/emergencies/emergencies.html">https://gerencia.ua.es/va/tua/treballar-en-la-ua/emergencies/emergencies.html</a> )

<sup>9</sup> L'incompliment d'aquest indicador només aplica a la persona responsable de la unitat.

Més informació en <https://gerencia.ua.es/va/tua/treballar-en-la-ua/ptgas/beneficis-ua/prevencio-riscs-psicosocials.html>



**UNITATS CENTRALITZADES DE GESTIÓ D'INSTITUTS D'INVESTIGACIÓ**

<b>Indicador:</b>	<i>ICP_COR: Inclusió de la signatura i la imatge corporativa en el correu electrònic institucional (5%)</i>
<b>Valoració:</b>	Incloure en els correus electrònics institucionals la signatura completa i accessible amb la imatge corporativa de la UA de la persona que respon el missatge (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Usar el correu electrònic com una eina de comunicació que reforça la identitat visual de l'organització a través de la seua imatge corporativa i facilita el contacte amb la persona que respon a la consulta realitzada. Es pot usar com a eina el Generador de signatures accessibles UA ( <a href="https://cvnet.cpd.ua.es/accesibilidad/firma">https://cvnet.cpd.ua.es/accesibilidad/firma</a> )



**SECRETARIES ADMINISTRATIVES D'ÒRGANS DE GOVERN, VICERECTORATS I UNITATS  
ADSCRITES AL RECTORAT O VICERECTORAT**

<b>Indicador:</b>	<b>ICP_IFR: Informe de ratificació del responsable funcional de la unitat (Ponderació 35%)</b>
<b>Valoració:</b>	Gerència sol·licitarà aquest informe sol en el cas de tenir coneixement de discrepàncies o incidències en la unitat
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_WEB: Pàgina web (Ponderació 30%)</b>
<b>Valoració:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICP_WEB01 (50%). Actualització i continguts Castellà-Valencià (se valorarà la qualitat lingüística, la simplificació de continguts, l'ús del llenguatge clar i inclusiu i la visió externa de l'usuari/a)</li> <li>ICP_WEB02 (25%). Xarxes socials: Ús altern de les llengües oficials (almenys un 40% en cada llengua) en les xarxes socials actives de Facebook, Instagram i Bluesky (inclosa la targeta de presentació del compte: biografia, informació general, etc.). En les publicacions en què apareguen les dues llengües oficials alhora, cal disposar el valencià en primer lloc. Es consideren xarxes socials actives les que tenen almenys 24 publicacions durant l'any que s'avalua.</li> <li>ICP_WEB02_bis (25%). En el cas de no disposar de xarxes socials actives, s'aplica una de les següents opcions: a) Blog UA, b) tauler d'anuncis o de notícies actualitzat i enllaços d'interès (es prendrà com a referència l'anualitat en vigor) o, c) web en anglès (assegurant la qualitat lingüística adequada)</li> <li>ICP_WEB03 (25%). Accessibilitat web. El contingut dels llocs web que gestiona una unitat administrativa haurà de complir els requisits d'accessibilitat en totes les llengües oficials que administra, en aplicació del RD 1112/2018. S'utilitzarà com a referència el "indicador qualitat" que es mostrarà en l'informe periòdic de l'aplicació CADUA i el seu valor serà <math>\geq 9,75</math> i <math>\leq 10^{10}</math></li> </ul>
<b>Objectiu:</b>	Mantenir la informació actualitzada en la web institucional

<sup>10</sup> Tota la informació referida a aquest indicador es pot trobar en la web

<https://web.ua.es/va/accesibilidad/cadua/accessibilitat-web-com-a-criteri-de-qualitat-per-a-la-productivitat-del-ptgas.html>



**SECRETARIES ADMINISTRATIVES D'ÒRGANS DE GOVERN, VICERECTORATS I UNITATS  
ADSCRITES AL RECTORAT O VICERECTORAT**

<b>Indicador:</b>	<b><i>ICP_SOL: Temps d'assignació de les Sol·licituds UA que es reben en la unitat (Ponderació 5%)</i></b>
<b>Valoració:</b>	Assignar les sol·licituds UA rebudes en una unitat a la persona que ha de resoldre-les en el termini de 2 dies en el 80% dels casos (s'exclou del còmput els períodes de vacances i d'activitat administrativa atenuada).
<b>Objectiu:</b>	Fomentar l'ús dels formularis de sol·licituds UA com a mitjà per a optimitzar la gestió de les peticions i comptabilitzar la càrrega de treball.
<b>Indicador:</b>	<b><i>ICP_DIR: Disponibilitat de dades actualitzades en el directori de la UA (Ponderació 5%)</i></b>
<b>Valoració</b>	Disposar en el directori de les següents dades actualitzades: el telèfon de contacte i la ubicació SIGUA (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Mantenir actualitzat les dades professionals del personal de les administracions públiques en el directori de la UA, de conformitat a l'article 14 de la Llei 1/2022, de Transparència de la Comunitat Valenciana. Amb l'excepció dels supòsits en què hi haja riscos per a la seguretat de les persones contemplats en els protocols. A més, per raons de seguretat laboral, segons es deriva de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals i normativa de desenvolupament, és necessari que el Servei de Prevenció i Promoció de la Salut tinga constància de la ubicació de tot el personal (Configuració del directori: <a href="https://cvnet.cpd.ua.es/directorio/home/configuracion">https://cvnet.cpd.ua.es/directorio/home/configuracion</a> )
<b>Indicador:</b>	<b><i>ICP_PLA: Compliment de terminis de les convocatòries dels òrgans o comissions i el lliurament de documentació a Secretaria General per als Consells de Govern i la memòria anual (Ponderació 20%)</i></b>
<b>Valoració:</b>	Compliment de terminis (Sí/No)



**SECRETARIES ADMINISTRATIVES D'ÒRGANS DE GOVERN, VICERECTORATS I UNITATS  
ADSCRITES AL RECTORAT O VICERECTORAT**

<b>Objectiu:</b>	Vetllar pel compliment dels terminis per al bon funcionament dels òrgans de govern. En el cas de la memòria anual, s'haurà d'utilitzar el gestor de continguts "Vualá2" per a la seua elaboració
<b>Indicador:</b>	<i>ICP_COR: Inclusió de la signatura i la imatge corporativa en el correu electrònic institucional (5%)</i>
<b>Valoració:</b>	Incloure en els correus electrònics institucionals la signatura completa i accessible amb la imatge corporativa de la UA de la persona que respon el missatge (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Usar el correu electrònic com una eina de comunicació que reforça la identitat visual de l'organització a través de la seua imatge corporativa i facilita el contacte amb la persona que respon a la consulta realitzada. Es pot usar com a eina el Generador de signatures accessibles UA ( <a href="https://cvnet.cpd.ua.es/accesibilidad/firma">https://cvnet.cpd.ua.es/accesibilidad/firma</a> )



<b>CONSERGERIES I CARTERIA</b>	
<b>Indicador:</b>	<b><i>ICP_ENC: Resultats de les enquestes de satisfacció d'usuàries i usuaris (Ponderació 35%)</i></b>
<b>Valoració<sup>11</sup>:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Major o igual que 5 i menor que 6 sobre 10: 50%</li> <li>• Major o igual que 6 sobre 10: 100%</li> </ul>
<b>Objectiu:</b>	Valorar l'opinió dels grups d'interès i cercar àrees de millora.
<b>Indicador:</b>	<b><i>ICP_EFI: Compliment de protocol d'ús eficient de recursos en el corresponent edifici (Ponderació 15%)</i></b>
<b>Valoració:</b>	Índex d'ús eficient en el corresponent edifici: Major o igual a 10 punts segons l'índex realitzat pel Servei d'infraestructures i serveis
<b>Objectiu:</b>	Complir amb el protocol d'ús eficient dels recursos
<b>Indicador:</b>	<b><i>ICP_LLA: Comprovació diària del registre de les claus (Ponderació 10%)</i></b>
<b>Valoració:</b>	Compliment del registre de claus més del 75% de les vegades.
<b>Indicador:</b>	<b><i>ICP_OBP: Compliment de les comeses assignades a les consergeries en el procediment d'objectes perduts (Ponderació 10%)</i></b>
<b>Valoració:</b>	Compliment del protocol de gestió d'objectes perduts (Sí/No)

<sup>11</sup> Si el valor mitjà és menor a 6, l'enquesta es considera vàlida si l'error mostral és igual o menor a 0,5 amb un nivell de confiança del 95% (dos sigmes) per al conjunt de la mostra en el supòsit de mostreig aleatori simple per a poblacions finites. En cas de no ser vàlida, s'aplicarà la mitjana de totes les consergeries.



<b>CONSERGERIES I CARTERIA</b>	
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_CAS: Grau de compliment del calendari de seguiment i reedició de la carta de serveis (Ponderació 10%)</b>
<b>Valoració:</b>	Compliment dels terminis (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Participació en la reedició i en el seguiment dels compromisos de qualitat inclosos en les cartes de serveis
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_DIR: Disponibilitat de dades actualitzades en el directori de la UA (Ponderació 5%)</b>
<b>Valoració:</b>	Disposar en el directori de les següents dades actualitzades: el telèfon de contacte i la ubicació SIGUA (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Mantenir actualitzat les dades professionals del personal de les administracions públiques en el directori de la UA, de conformitat a l'article 14 de la Llei 1/2022, de Transparència de la Comunitat Valenciana. Amb l'excepció dels supòsits en què hi haja riscos per a la seguretat de les persones contemplats en els protocols. A més, per raons de seguretat laboral, segons es deriva de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals i normativa de desenvolupament, és necessari que el Servei de Prevenció i Promoció de la Salut tinga constància de la ubicació de tot el personal (Configuració del directori: <a href="https://cvnet.cpd.ua.es/directorio/home/configuracion">https://cvnet.cpd.ua.es/directorio/home/configuracion</a> )
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_RPS: Disposar d'accions preventives en matèria de riscos psicosocials<sup>12</sup> (Ponderació 10%)</b>
<b>Valoració:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICP_RPS01 (5%) Realitzar el seguiment, mitjançant informe, de la implantació del pla de comunicació intern de riscos psicosocials per la persona responsable de la unitat (Sí/No)</li> </ul>

<sup>12</sup> L'incompliment d'aquest indicador només aplica a la persona responsable de la unitat.

Més informació en <https://gerencia.ua.es/va/tua/treballar-en-la-ua/ptgas/beneficis-ua/prevencio-riscs-psicosocials.html>



<b>CONSERGERIES I CARTERIA</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• ICP_RPS02 (5%) Elaborar un pla de treball davant la suspensió de l'activitat presencial per emergències, a càrrec de la persona responsable de la unitat (Sí/No)</li></ul>
<b>Objectiu:</b>	La persona responsable de la unitat implementarà, en l'àmbit de les seues competències, un pla intern de comunicació de riscos psicosocials, d'acord amb el Procediment de prevenció de riscos psicosocials en l'àmbit laboral, per <a href="#">acord del Consell de Govern de 26/02/2026</a> . El pla intern de comunicació de riscos psicosocials inclourà com a mínim l'organigrama de la unitat, un pla intern de formació i els criteris sobre absències i vacances i haurà d'estar accessible a tot el personal de la unitat. A més, que, en les unitats administratives existisca un pla accessible per al seu personal en cas d'una suspensió de l'activitat presencial per emergències ( <a href="https://gerencia.ua.es/va/tua/treballar-en-la-ua/emergencies/emergencies.html">https://gerencia.ua.es/va/tua/treballar-en-la-ua/emergencies/emergencies.html</a> )
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_COR: Inclusió de la signatura i la imatge corporativa en el correu electrònic institucional (5%)</b>
<b>Valoració:</b>	Incloure en els correus electrònics institucionals la signatura completa i accessible amb la imatge corporativa de la UA de la persona que respon el missatge (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Usar el correu electrònic com una eina de comunicació que reforça la identitat visual de l'organització a través de la seua imatge corporativa i facilita el contacte amb la persona que respon a la consulta realitzada. Es pot usar com a eina el Generador de signatures accessibles UA ( <a href="https://cvnet.cpd.ua.es/accesibilidad/firma">https://cvnet.cpd.ua.es/accesibilidad/firma</a> )



**SERVEI DE CONDUCTORS**

<b>Indicador:</b>	<b>ICP_IFR: Informe de ratificació del responsable funcional de la unitat (Ponderació 40%)</b>
<b>Valoració:</b>	Gerència sol·licitarà aquest informe sol en el cas de tenir coneixement de discrepàncies o incidències en el servei
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_MAN: Compliment del calendari de manteniment de vehicles (Ponderació 25%)</b>
<b>Valoració:</b>	Compliment dels terminis (Sí/No)
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_DONEN: Índex de denúncies per infraccions (Ponderació 25%)</b>
<b>Valoració:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fins a 3: 100%</li> <li>• 4 – 6: 50%</li> </ul>
<b>Indicador:</b>	<b>ICP_DIR: Disponibilitat de dades actualitzades en el directori de la UA (Ponderació 5%)</b>
<b>Valoració:</b>	Disposar en el directori de les següents dades actualitzades: el telèfon de contacte i la ubicació SIGUA (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Mantenir actualitzat les dades professionals del personal de les administracions públiques en el directori de la UA, de conformitat a l'article 14 de la Llei 1/2022, de Transparència de la Comunitat Valenciana. Amb l'excepció dels supòsits en què hi haja riscos per a la seguretat de les persones contemplats en els protocols. A més, per raons de seguretat laboral, segons es deriva de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals i normativa de desenvolupament, és necessari que el Servei de Prevenció i Promoció de la Salut tinga constància de la ubicació de tot el personal (Configuració del directori: <a href="https://cvnet.cpd.ua.es/directorio/home/configuracion">https://cvnet.cpd.ua.es/directorio/home/configuracion</a> )



<b>Indicador:</b>	<b>ICP_COR: Inclusió de la signatura i la imatge corporativa en el correu electrònic institucional (5%)</b>
<b>Valoració:</b>	Incloure en els correus electrònics institucionals la signatura completa i accessible amb la imatge corporativa de la UA de la persona que respon el missatge (Sí/No)
<b>Objectiu:</b>	Usar el correu electrònic com una eina de comunicació que reforça la identitat visual de l'organització a través de la seua imatge corporativa i facilita el contacte amb la persona que respon a la consulta realitzada. Es pot usar com a eina el Generador de signatures accessibles UA ( <a href="https://cvnet.cpd.ua.es/accesibilidad/firma">https://cvnet.cpd.ua.es/accesibilidad/firma</a> )



**FUNDACIÓ L'ALCUDIA**

<b>Indicador:</b>	<b>ICP_RPS: Disposar d'accions preventives en matèria de riscos psicosocials<sup>13</sup></b> <b>(Ponderació 100%)</b>
<b>Valoració:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ICP_RPS01 (50%) Realitzar el seguiment, mitjançant informe, de la implantació del pla de comunicació intern de riscos psicosocials per la persona responsable de la unitat (Sí/No)</li> <li>• ICP_RPS02 (50%) Elaborar un pla de treball davant la suspensió de l'activitat presencial per emergències, a càrrec de la persona responsable de la unitat (Sí/No)</li> </ul>
<b>Objectiu:</b>	La persona responsable de la unitat implementarà, en l'àmbit de les seues competències, un pla intern de comunicació de riscos psicosocials, d'acord amb el Procediment de prevenció de riscos psicosocials en l'àmbit laboral, per <a href="#">acord del Consell de Govern de 26/02/2026</a> . El pla intern de comunicació de riscos psicosocials inclourà com a mínim l'organigrama de la unitat, un pla intern de formació i els criteris sobre absències i vacances i haurà d'estar accessible a tot el personal de la unitat. A més, que, en les unitats administratives existisca un pla accessible per al seu personal en cas d'una suspensió de l'activitat presencial per emergències ( <a href="https://gerencia.ua.es/es/tua/trabajar-en-la-ua/emergencias/emergencias.html">https://gerencia.ua.es/es/tua/trabajar-en-la-ua/emergencias/emergencias.html</a> )

<sup>13</sup> L'incompliment d'aquest indicador només aplica a la persona responsable de la unitat.

Més informació en <https://gerencia.ua.es/va/tua/treballar-en-la-ua/ptgas/beneficis-ua/prevencio-riscs-psicosocials.html>