



---

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PERSONAL  
DE  
SERVICIOS, UNIDADES TÉCNICAS Y OTRAS UNIDADES  
DEPENDIENTES DE ÓRGANOS ACADÉMICOS**

---

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indicador:</b>   | <b>Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarias y usuarios.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Ponderación:</b> | <b>50%</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Valoración:</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mayor o igual que 4 y menor que 4,5 sobre 7: 50%</li><li>• Mayor o igual que 4,5 sobre 7: 100%</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Indicador:</b>   | <b>Incorporación al manual de procedimientos documentados de la unidad administrativa de cualquier nuevo procedimiento que se elabore, o en su caso, cualquiera nueva versión de los ya existentes. En cualquiera de estos casos se remitirán a la Unidad Técnica de Calidad, para su revisión, control y archivo.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Ponderación:</b> | <b>10%</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Indicador:</b>   | <b>Página web</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Ponderación:</b> | <b>25%</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Valoración:</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Actualización y contenidos Castellano Valenciano (Asegurando una calidad lingüística adecuada): 75%</li><li>• Uso alterno de las lenguas oficiales (al menos un 40% en cada lengua) en las redes sociales activas de Facebook, Instagram y Twitter (incluida la tarjeta de presentación de la cuenta: biografía, información general, etc.) en valenciano y castellano. Se consideran redes sociales activas las que dispongan al menos de 24 publicaciones durante el año que se evalúa: 25%</li><li>• Si no se dispone de redes sociales o no se consideran activas, una opción escogida entre las siguientes: 25%<ul style="list-style-type: none"><li>- Inclusión de un blog UA.</li><li>- Inclusión de un tablón de anuncios y enlaces de interés para los usuarios.</li><li>- Mantenimiento de la web en inglés (asegurando la calidad lingüística adecuada).</li></ul></li></ul> |



**Indicador:** Grado de cumplimiento de los compromisos de calidad de la carta de servicios, así como del seguimiento y reedición de la misma.

**Ponderación:** 15%

**Valoración:**

- Plazo máximo de contestación de solicitudes de información: 3 días desde su solicitud en al menos el 95% de los casos (35%)
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido, superior al 95% (35%)
- Cumplimiento del calendario de seguimiento y reedición de la carta de servicios (30%)



---

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PERSONAL  
DE  
CENTROS**

---

**Indicador:** Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarias y usuarios.

**Ponderación:** 50%

**Valoración:**

- Mayor o igual que 4 y menor que 4,5 sobre 7: 50%
- Mayor o igual que 4,5 sobre 7: 100%

**Indicador:** Incorporación al manual de procedimientos documentados de la unidad administrativa de cualquier nuevo procedimiento que se elabore, o en su caso, cualquiera nueva versión de los ya existentes. En cualquiera de estos casos se remitirán a la Unidad Técnica de Calidad, para su revisión, control y archivo.

**Ponderación:** 10%

**Indicador:** Página web

**Ponderación:** 25%

**Valoración:**

- Actualización y contenidos Castellano Valenciano (Asegurando una calidad lingüística adecuada): 75%
- Uso alterno de las lenguas oficiales (al menos un 40% en cada lengua) en las redes sociales activas de Facebook, Instagram y Twitter (incluida la tarjeta de presentación de la cuenta: biografía, información general, etc.) en valenciano y castellano. Se consideran redes sociales activas las que dispongan al menos de 24 publicaciones durante el año que se evalúa: 25%
- Si no se dispone de redes sociales o no se consideran activas, una opción escogida entre las siguientes: 25%
  - Inclusión de un blog UA.
  - Inclusión de un tablón de anuncios y enlaces de interés para los usuarios.
  - Mantenimiento de la web en inglés (asegurando la calidad lingüística adecuada).



**Indicador:** Grado de cumplimiento de los compromisos de calidad de la carta de servicios, así como del seguimiento y reedición de la misma.

**Ponderación:** 15%

**Valoración:**

- Porcentaje de consultas y peticiones electrónicas contestadas en el plazo establecido, superior al 95% (35%)
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido, superior al 95% (35%)
- Cumplimiento del calendario de seguimiento y reedición de la carta de servicios (30% )



## INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS

**Indicador:** Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarias y usuarios.

**Ponderación:** 50%

**Valoración:**

- Mayor o igual que 4 y menor que 4,5 sobre 7: 50%
- Mayor o igual que 4,5 sobre 7: 100%

**Indicador:** Página web

**Ponderación:** 25%

**Valoración:**

- Actualización y contenidos Castellano Valenciano (Asegurando una calidad lingüística adecuada): 75%
- Uso alternativo de las lenguas oficiales (al menos un 40% en cada lengua) en las redes sociales activas de Facebook, Instagram y Twitter (incluida la tarjeta de presentación de la cuenta: biografía, información general, etc.) en valenciano y castellano). Se consideran redes sociales activas las que dispongan al menos de 24 publicaciones durante el año que se evalúa: 25%
- Si no se dispone de redes sociales o no se consideran activas, una opción escogida entre las siguientes: 25%
  - Inclusión de un blog UA.
  - Inclusión de un tablón de anuncios y enlaces de interés para los usuarios.
  - Mantenimiento de la web en inglés (asegurando la calidad lingüística adecuada).

**Indicador:** Cumplimiento de plazos de Gestión Académica en relación con introducción y revisión de la asignación de docencia.

**Ponderación:** 25%

**Observaciones:** de aplicación exclusiva al personal de administración.

**Indicador:** Grado de cumplimiento en la preparación y asistencia a las prácticas de laboratorio.

**Ponderación:** 25%

**Observaciones:** de aplicación exclusiva al personal de laboratorios y al resto de personal de apoyo a prácticas docentes



### INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PERSONAL DE LOS INSTITUTOS UNIVERSITARIOS

**Indicador:** Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarias y usuarios.

**Ponderación:** 50%

**Valoración:**

- Mayor o igual que 4 y menor que 4,5 sobre 7: 50%
- Mayor o igual que 4,5 sobre 7: 100%

**Indicador:** Página web

**Ponderación:** 25%

**Valoración:**

- Actualización y contenidos Castellano Valenciano (Asegurando una calidad lingüística adecuada): 75%
- Uso alternativo de las lenguas oficiales (al menos un 40% en cada lengua) en las redes sociales activas de Facebook, Instagram y Twitter (incluida la tarjeta de presentación de la cuenta: biografía, información general, etc.) en valenciano y castellano). Se consideran redes sociales activas las que dispongan al menos de 24 publicaciones durante el año que se evalúa: 25%
- Si no se dispone de redes sociales o no se consideran activas, una opción escogida entre las siguientes: 25%
  - Inclusión de un blog UA.
  - Inclusión de un tablón de anuncios y enlaces de interés para los usuarios.
  - Mantenimiento de la web en inglés (asegurando la calidad lingüística adecuada).

**Indicador:** Cumplimiento de plazos en relación con la Gestión Administrativa y Económica.

**Ponderación:** 25%

**Observaciones:** De aplicación exclusiva al personal de administración.

**Indicador:** Grado de cumplimiento en la atención a laboratorios y resto de tareas de apoyo a la investigación.

**Ponderación:** 25%

**Observaciones:** De aplicación exclusiva al personal de apoyo a la investigación.



---

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE  
LAS SECRETARÍAS DE ÓRGANOS DE GOBIERNO GENERALES**

---

**Indicador:** Resultado de un informe de ratificación del responsable funcional de la unidad

**Ponderación:** 50%

**Indicador:** Página web

**Ponderación:** • 30%

**Valoración:** • Actualización y contenidos Castellano Valenciano (Asegurando una calidad lingüística adecuada): 75%  
Uso alternativo de las lenguas oficiales (al menos un 40% en cada lengua) en las redes sociales activas de Facebook, Instagram y Twitter (incluida la tarjeta de presentación de la cuenta: biografía, información general, etc.) en valenciano y castellano). Se consideran redes sociales activas las que dispongan al menos de 24 publicaciones durante el año que se evalúa: 25%  
• Si no se dispone de redes sociales o no se consideran activas, una opción escogida entre las siguientes: 25%  
– Inclusión de un blog UA.  
– Inclusión de un tablón de anuncios y enlaces de interés para los usuarios.  
– Mantenimiento de la web en inglés (asegurando la calidad lingüística adecuada).

**Indicador:** Cumplimiento de plazos en relación con las convocatorias de órganos o comisiones y la entrega de documentación a Secretaría General para los Consejos de Gobierno y la memoria anual. En el caso de la memoria anual, se deberá utilizar el gestor de contenidos "Vualá" para su elaboración.

**Ponderación:** 20%



---

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PERSONAL  
DE  
CONSERJERÍAS**

---

**Indicador:** Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarias y usuarios.

**Ponderación:** 50%

**Valoración:**

- Mayor o igual que 4 y menor que 4,5 sobre 7: 50%
- Mayor o igual que 4,5 sobre 7: 100%

**Indicador:** Grado de cumplimiento de los cometidos asignados a las conserjerías en los procedimientos de objetos perdidos y gestión de audiovisuales.

**Ponderación:** 10%

**Observaciones:** Elaboración de partes, informes, atención a los usuarios/as, custodia de objetos y materiales...

**Indicador:** Cumplimiento de plazos en la recogida y entrega del correo

**Ponderación:** 25%

**Valoración:** Al menos el 90% en destino en el plazo de 1 día hábil

**Indicador:** Cumplimiento de protocolo de uso eficiente de recursos en el correspondiente edificio

**Ponderación:** 15%



---

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE  
CONDUCTORES**

---

**Indicador:** Resultado de un informe de ratificación del responsable funcional de la unidad

**Ponderación:** 50%

**Indicador:** Grado de cumplimiento del calendario de mantenimiento de vehículos.

**Ponderación:** 25%

**Indicador:** Índice de denuncias por infracciones

**Ponderación:** 25%

**Valoración:**

- Hasta 3: 100%
- 4 – 6 : 50%