



SERVEIS, UNITATS TÈCNIQUES I ALTRES UNITATS DEPENDENTS D'ÒRGANS ACADÈMICS

Indicador:	ICP_ENC: Resultats de les enquestes de satisfacció d'usuàries i usuaris
Ponderació:	40 %
Valoració:	- Major o igual que 4 i menor que 4,5 sobre 7: 50 % - Major o igual que 4,5 sobre 7: 100 %
Indicador:	ICP_WEB: Pàgina web
Ponderació:	20 %
Valoració:	- Actualització i continguts valencià i castellà (assegurant una qualitat lingüística adequada): 75 % (ICP_WEB01) - Xarxes socials: ús altern de les llengües oficials (com a mínim un 40 % en cada llengua) en les xarxes socials actives de Facebook, Instagram i Twitter (incloent-hi la targeta de presentació del compte: biografia, informació general, etc.) en valencià i castellà. Es consideren xarxes socials actives les que disposen com a mínim de 24 publicacions durant l'any que s'avalua: 25 % (ICP_WEB02) - En el cas de no disposar de xarxes socials actives, s'aplica una de les següents opcions: 25 % (ICP_WEB03) ➤ Blog UA. ➤ Tauler d'anuncis o notícies actualitzat d'interès (es prendrà com a referència l'anualitat en vigor) ➤ Web en anglès (assegurant la qualitat lingüística adequada). (Nou) D'aplicació a partir del 2024: 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 RD1112/2018. S'utilitzarà com a referència l'«indicador qualitat» que es mostrarà en l'informe periòdic de l'aplicació CADUA i el seu valor serà ≥ 9 i $\leq 10$¹

¹ Tota la informació referida a aquest indicador es pot trobar en la web

<https://web.ua.es/va/accesibilidad/cadua/cad-ua-comprovador-d-accessibilitat-digital.html>



SERVEIS, UNITATS TÈCNIQUES I ALTRES UNITATS DEPENDENTS D'ÒRGANS ACADÈMICS

Indicador:	ICP_SOL: Disponibilitat d'un formulari de Sol·licituds UA en el seu web (Nou)
Ponderació:	10 %
Valoració	Disposar com a mínim d'un formulari de Sol·licituds UA en la web de la unitat per a canalitzar les peticions de les usuàries i els usuaris, siga de caràcter general o d'alguna àrea específica ²
Objectiu:	Substituir gradualment el correu electrònic pels formularis de Sol·licituds UA i optimitzar la gestió i comptabilització d'aquestes peticions
Indicador:	ICP_RPS: Disposar d'accions preventives en matèria de riscos psicosocials³ (Nou)
Ponderació:	10 %
Valoració:	- Disposar d'un pla accessible a totes les persones adscrites a la unitat: 50 % (ICP_RPS01) - Realitzar com a mínim una campanya informativa a l'any a totes les persones adscrites a la unitat: 25 % (ICP_RPS02) - Realitzar com a mínim un informe de seguiment a l'any de les accions preventives en la unitat: 25 % (ICP_RPS03)
Objectiu:	Implementar les mesures aprovades per acord del Consell de Govern de 28/10/2011. Veure circular de Gerència: https://gerencia.ua.es/va/documentos/circulares/circulars-2023/circular-4-2023-recordatori-activitats-prevencio-riscos-psicosocials.pdf
Indicador:	ICP_CAS: Grau de compliment del calendari de seguiment i reedició de la carta de serveis
Ponderació:	10 %
Valoració:	Compliment dels terminis (Sí/No)

² Més informació en <https://si.ua.es/va/cau/serveis/sol-licituds-ua.html>

³ Més informació en <https://sp.ua.es/va/webs/psicosocials/riscos-psicosocials.html>



SERVEIS, UNITATS TÈCNIQUES I ALTRES UNITATS DEPENDENTS D'ÒRGANS ACADÈMICS

Indicador:	ICP_PRO: Incorporació al manual de procediments documentats de la unitat administrativa de qualsevol nou procediment que s'elabore o qualsevol revisió dels ja existents.
Ponderació:	10 %
Observacions:	Se remeten a la Unitat Tècnica de Qualitat per a la seua revisió, control i arxiu



CENTRES	
Indicador:	ICP_ENC: Resultats de les enquestes de satisfacció d'usuàries i usuaris
Ponderació:	40 %
Valoració:	• Major o igual que 4 i menor que 4,5 sobre 7: 50 % • Major o igual que 4,5 sobre 7: 100 %
Indicador:	ICP_WEB: Pàgina web
Ponderació:	20 %
Valoració:	• Actualització i continguts valencià i castellà (Assegurant una qualitat lingüística adequada): 75 % (ICP_WEB01) • Xarxes socials: ús altern de les llengües oficials (com a mínim un 40 % en cada llengua) en les xarxes socials actives de Facebook, Instagram i Twitter (incloent-hi la targeta de presentació del compte: biografia, informació general, etc.) en valencià i castellà. Es consideren xarxes socials actives les que disposen com a mínim de 24 publicacions durant l'any que s'avalua: 25 % (ICP_WEB02) • En el cas de no disposar de xarxes socials actives, s'aplica una de les opcions següents: 25 % (ICP_WEB03) ➢ Blog UA. ➢ Tauler d'anuncis o notícies actualitzat d'interès (es prendrà com a referència l'annualitat en vigor) ➢ Web en anglès (assegurant la qualitat lingüística adequada). • (Nou) D'aplicació a partir de 2024: 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 RD1112/2018. S'utilitzarà com a referència l'«indicador qualitat» que es mostrarà en l'informe periòdic de l'aplicació CADUA i el seu valor serà ≥ 9 i ≤ 10: 25 %⁴

⁴ Tota la informació referida a aquest indicador es pot trobar en la web
<https://web.ua.es/va/accesibilidad/cadua/cad-ua-comprovador-d-accessibilitat-digital.html>



CENTRES	
Indicador:	ICP_SOL: Disponibilitat d'un formulari de Sol·licituds UA en el seu web (Nou)
Ponderació:	10 %
Valoració	Disposar com a mínim d'un formulari de Sol·licituds UA en la web de la unitat per a canalitzar les peticions de les usuàries i usuaris siga de caràcter general o d'alguna àrea específica ⁵
Objectiu:	Substituir gradualment el correu electrònic pels formularis de Sol·licituds UA i optimitzar la gestió i comptabilització d'aquestes peticions
Indicador:	ICP_RPS: Disposar d'accions preventives en matèria de riscos psicosocials⁶ (Nou)
Ponderació:	10 %
Valoració:	- Disposar d'un pla accessible a totes les persones adscrites a la unitat: 50 % (ICP_RPS01) - Realitzar, com a mínim, una campanya informativa cada any a totes les persones adscrites a la unitat: 25 % (ICP_RPS02) - Realitzar, com a mínim, un informe de seguiment cada any de les accions preventives en la unitat: 25 % (ICP_RPS03)
Objectiu:	Implementar les mesures aprovades per acord del Consell de Govern de 28/10/2011. Vegeu circular de Gerència: https://gerencia.ua.es/va/documentos/circulares/circulars-2023/circular-4-2023-recordatori-activitats-prevencio-riscos-psicosocials.pdf
Indicador:	ICP_CAS: Grau de compliment del calendari de seguiment i reedició de la carta de serveis
Ponderació:	10 %
Valoració:	Compliment dels terminis (Sí/No)

⁵ Més informació en <https://si.ua.es/va/cau/serveis/sol-licituds-ua.html>

⁶ Més informació en <https://sp.ua.es/va/webs/psicosocials/riscos-psicosocials.html>



CENTRES

Indicador:	ICP_PRO: Incorporació al manual de procediments documentats de la unitat administrativa de qualsevol nou procediment que s'elabore o qualsevol revisió dels ja existents
Ponderació:	10 %
Observacions:	Es remetraran a la Unitat Tècnica de Qualitat per a revisió, control i arxiu



DEPARTAMENTS	
Indicador:	ICP_ENC: Resultats de les enquestes de satisfacció d'usuàries i usuaris
Ponderació:	40 %
Valoració:	- Major o igual que 4 i menor que 4,5 sobre 7: 50 % - Major o igual que 4,5 sobre 7: 100 %
Indicador:	ICP_WEB: Pàgina web
Ponderació:	20 %
Valoració:	- Actualització i continguts valencià i castellà (Assegurant una qualitat lingüística adequada): 75 % (ICP_WEB01) - Xarxes socials: Ús altern de les llengües oficials (com a mínim un 40 % en cada llengua) en les xarxes socials actives de Facebook, Instagram i Twitter (incloent-hi la targeta de presentació del compte: biografia, informació general, etc.) en valencià i castellà. Es consideren xarxes socials actives les que disposen com a mínim de 24 publicacions durant l'any que s'avalua: 25 % (ICP_WEB02) - En el cas de no disposar de xarxes socials actives, s'aplica una de les següents opcions: 25 % (ICP_WEB03) ➤ Blog UA. ➤ Tauler d'anuncis o notícies actualitzat d'interès (es prendrà com a referència l'any en vigor) ➤ Web en anglès (assegurant la qualitat lingüística adequada). (Nou) D'aplicació a partir de 2024: 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 RD1112/2018. S'utilitzarà com a referència l'«indicador qualitat» que es mostrarà en l'informe periòdic de l'aplicació CADUA i el seu valor serà ≥ 9 i ≤ 10: 25 %⁷

⁷Tota la informació referida a aquest indicador es pot trobar en la web
<https://web.ua.es/va/accesibilidad/cadua/cad-ua-comprovador-d-accessibilitat-digital.html>



DEPARTAMENTS

Indicador:	ICP_SOL: Disponibilitat d'un formulari de Sol·licituds UA en el seu web (Nou)
Ponderació:	20 %
Valoració:	Disposar com a mínim d'un formulari de Sol·licituds UA en la web de la unitat per a canalitzar les peticions de les usuàries i usuaris siga de caràcter general o d'alguna àrea específica ⁸
Objectiu:	Substituir gradualment el correu electrònic pels formularis de Sol·licituds UA i optimitzar la gestió i comptabilització d'aquestes peticions
Indicador:	ICP_POD: Compliment de terminis de Gestió Acadèmica en relació amb la introducció i la revisió de l'assignació de docència.
Ponderació:	20 %
Valoració:	Compliment dels terminis (Sí/No)
Observacions:	D'aplicació exclusiva al personal d'administració ⁹

⁸ Més informació en <https://si.ua.es/va/cau/serveis/sol-licituds-ua.html>

⁹ 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 %, i queda com segueix:
IND_ENC=50 %, IND_WEB=25 % i IND_SOL=25 %.



INSTITUTS UNIVERSITARIS

Indicador:	ICP_ENC: Resultats de les enquestes de satisfacció d'usuàries i usuaris
Ponderació:	50 %
Valoració:	- Major o igual que 4 i menor que 4,5 sobre 7: 50 % - Major o igual que 4,5 sobre 7: 100 %

Indicador:	ICP_WEB: Pàgina web
Ponderació:	25 %
Valoració:	- Actualització i continguts valencià i castellà (Assegurant una qualitat lingüística adequada): 75 % (ICP_WEB01) - Xarxes socials: ús altern de les llengües oficials (com a mínim un 40 % en cada llengua) en les xarxes socials actives de Facebook, Instagram i Twitter (incloent-hi la targeta de presentació del compte: biografia, informació general, etc.) en valencià i castellà. Es consideren xarxes socials actives les que disposen com a mínim de 24 publicacions durant l'any que s'avalua: 25 % (ICP_WEB02) - En el cas de no disposar de xarxes socials actives, s'aplica una de les opcions següents: 25 % (ICP_WEB03) ➤ Blog UA. ➤ Tauler d'anuncis o notícies actualitzat d'interès (es prendrà com a referència l'anualitat en vigor) ➤ Web en anglès (assegurant la qualitat lingüística adequada). (Nou) D'aplicació a partir de 2024: 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 RD1112/2018. S'utilitzarà com a referència l'«indicador qualitat» que es mostrarà en l'informe periòdic de l'aplicació CADUA i el seu valor serà ≥ 9 i ≤ 10: 25 %¹⁰

¹⁰ Tota la informació referida a aquest indicador es pot trobar en la web
<https://web.ua.es/va/accesibilidad/cadua/cad-ua-comprovador-d-accessibilitat-digital.html>



INSTITUTS UNIVERSITARIS

Indicador:	ICP_SOL: Disponibilitat d'un formulari de Sol·licituds UA en el seu web (Nou)
Ponderació:	25 %
Valoració	Disposar com a mínim d'un formulari de Sol·licituds UA en la web de la unitat per a canalitzar les peticions de les usuàries i usuaris siga de caràcter general o d'alguna àrea específica ¹¹
Objectiu:	Substituir gradualment el correu electrònic pels formularis de Sol·licituds UA i optimitzar la gestió i comptabilització d'aquestes peticions

¹¹ Més informació en <https://si.ua.es/va/cau/serveis/sol-licituds-ua.html>



SECRETARIES D'ÒRGANS DE GOVERN GENERALS

Indicador:	ICP_IFR: Informe de ratificació del responsable funcional de la unitat
Ponderació:	40 %
Observacions:	La Gerència sol·licitarà aquest informe només en el cas de tenir coneixement de discrepàncies o incidències en la unitat

Indicador:	ICP_WEB: Pàgina web
Ponderació:	30 %
Valoració:	- Actualització i continguts valencià i castellà (Assegurant una qualitat lingüística adequada): 75 % (ICP_WEB01) - Ús altern de les llengües oficials (com a mínim un 40 % en cada llengua) en les xarxes socials actives de Facebook, Instagram i Twitter (incloent-hi la targeta de presentació del compte: biografia, informació general, etc.) en valencià i castellà. Es consideren xarxes socials actives les que disposen com a mínim de 24 publicacions durant l'any que s'avalua: 25 % (ICP_WEB02) - En el cas de no disposar de xarxes socials actives, s'aplica una de les opcions següents: 25 % (ICP_WEB03) ➤ Blog UA. ➤ Tauler d'anuncis o notícies actualitzat d'interès (es prendrà com a referència l'any en vigor) ➤ Web en anglès (assegurant la qualitat lingüística adequada). (Nou) D'aplicació a partir de 2024: 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 RD1112/2018. S'utilitzarà com a referència l'«indicador qualitat» que es mostrarà en l'informe periòdic de l'aplicació CADUA i el seu valor serà ≥ 9 i ≤ 10: 25 %¹²

¹²Tota la informació referida a aquest indicador es pot trobar en la web
<https://web.ua.es/va/accesibilidad/cadua/cad-ua-comprovador-d-accessibilitat-digital.html>



SECRETARIES D'ÒRGANS DE GOVERN GENERALS

Indicador:	ICP_SOL: Disponibilitat d'un formulari de Sol·licituds UA en el seu web (<i>Nou</i>)
Ponderació:	15 %
Valoració	Disposar com a mínim d'un formulari de Sol·licituds UA en la web de la unitat per a canalitzar les peticions de les usuàries i usuaris siga de caràcter general o d'alguna àrea específica ¹³
Objectiu:	Substituir gradualment el correu electrònic pels formularis de Sol·licituds UA i optimitzar la gestió i comptabilització d'aquestes peticions
Indicador:	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:	15 %
Valoració:	Compliment de terminis (Sí/No)
Observacions:	En el cas de la memòria anual, s'haurà d'utilitzar el gestor de continguts "Vualá2" per a la seua elaboració

¹³ Més informació en <https://si.ua.es/va/cau/serveis/sol-licituds-ua.html>



CONSERGERIES	
Indicador:	ICP_ENC: Resultats de les enquestes de satisfacció d'usuàries i usuaris
Ponderació:	50 %
Valoració:	• Major o igual que 4 i menor que 4,5 sobre 7: 50 % • Major o igual que 4,5 sobre 7: 100 %
Indicador:	ICP_EFI: Compliment de protocol d'ús eficient de recursos en el corresponent edifici
Ponderació:	30 %
Valoració:	Compliment del protocol d'ús eficient (Sí/No)
Indicador:	ICP_COR: Compliment de terminis en la recollida i lliurament del correu
Ponderació:	15 %
Valoració:	Com a mínim el 90 % en destinació en el termini d'1 dia hàbil
Indicador:	ICP_OBP: Compliment de les comeses assignades a les consergeries en el procediment d'objectes perduts
Ponderació:	5 %
Valoració:	Compliment del protocol de gestió d'objectes perduts (Sí/No)



CONDUCTORS	
Indicador:	ICP_IFR: Informe de ratificació del responsable funcional de la unitat
Ponderació:	50 %
Observacions:	La Gerència sol·licitarà aquest informe només en el cas de tenir coneixement de discrepàncies o incidències en la unitat
Indicador:	ICP_MAN: Compliment del calendari de manteniment de vehicles.
Ponderació:	25 %
Indicador:	ICP_DONEN: Índex de denúncies per infraccions
Ponderació:	25 %
Valoració:	• Fins a 3: 100 % • 4 – 6: 50 %