



SERVICIOS, UNIDADES TÉCNICAS Y OTRAS UNIDADES DEPENDIENTES DE ÓRGANOS ACADÉMICOS

Indicador:	ICP_ENC: Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarias y usuarios
Ponderación:	40%
Valoración:	- Mayor o igual que 4 y menor que 4,5 sobre 7: 50% - Mayor o igual que 4,5 sobre 7: 100%
Indicador:	ICP_WEB: Página web
Ponderación:	20%
Valoración:	- Actualización y contenidos Castellano Valenciano (Asegurando una calidad lingüística adecuada): 75% (ICP_WEB01) - Redes sociales: 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% (ICP_WEB02) - En el caso de no disponer de redes sociales activas, se aplica una de las siguientes opciones: 25% (ICP_WEB03) ➤ Blog UA. ➤ Tablón de anuncios o noticias actualizado de interés (se tomará como referencia la anualidad en vigor) ➤ Web en inglés (asegurando la calidad lingüística adecuada). (Nuevo) De aplicación a partir de 2024: Accesibilidad web. El contenido de los sitios web que gestiona una unidad administrativa deberá cumplir los requisitos de accesibilidad en todas las lenguas oficiales que administra, en aplicación del RD1112/2018. Se utilizará como referencia el "indicador calidad" que se mostrará en el informe periódico de la aplicación CADUA y su valor será ≥ 9 y $\leq 10$¹

¹ Toda la información referida a este indicador se puede encontrar en la web
<https://web.ua.es/es/accesibilidad/cadua/cad-ua-comprobador-de-accesibilidad-digital.html>



SERVICIOS, UNIDADES TÉCNICAS Y OTRAS UNIDADES DEPENDIENTES DE ÓRGANOS ACADÉMICOS

Indicador:	ICP_SOL: Disponibilidad de un formulario de Solicitudes UA en su web (Nuevo)
Ponderación:	10%
Valoración	Disponer al menos de un formulario de Solicitudes UA en la web de la unidad para canalizar las peticiones de las usuarias y usuarios bien de carácter general o de algún área específica ²
Objetivo:	Sustituir gradualmente el correo electrónico por los formularios de Solicitudes UA y optimizar la gestión y contabilización de estas peticiones
Indicador:	ICP_RPS: Disponer de acciones preventivas en materia de riesgos psicosociales³ (Nuevo)
Ponderación:	10%
Valoración:	• Disponer de un plan accesible a todas las personas adscritas a la unidad: 50% (ICP_RPS01) • Realizar al menos una campaña informativa al año a todas las personas adscritas a la unidad: 25% (ICP_RPS02) • Realizar al menos un informe de seguimiento al año de las acciones preventivas en la unidad: 25% (ICP_RPS03)
Objetivo:	Implementar las medidas aprobadas por acuerdo del Consejo de Gobierno de 28/10/2011. Ver circular de Gerencia: https://gerencia.ua.es/es/documentos/circulares/circulares-2023/circular-4-2023-recordatorio-actividades-prevencion-riesgos-psicosociales.pdf
Indicador:	ICP_CAS: Grado de cumplimiento del calendario de seguimiento y reedición de la carta de servicios
Ponderación:	10%
Valoración:	Cumplimiento de los plazos (Sí/No)

² Más información en <https://si.ua.es/es/cau/servicios/solicitudes-ua.html>

³ Más información en <https://sp.ua.es/es/webs/psicosociales/riesgos-psicosociales.html>



SERVICIOS, UNIDADES TÉCNICAS Y OTRAS UNIDADES DEPENDIENTES DE ÓRGANOS ACADÉMICOS

Indicador:	ICP_PRO: Incorporación al manual de procedimientos documentados de la unidad administrativa de cualquier nuevo procedimiento que se elabore o cualquier revisión de los ya existentes.
Ponderación:	10%
Observaciones:	Se remitirán a la Unidad Técnica de Calidad para su revisión, control y archivo



CENTROS	
Indicador:	ICP_ENC: Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarias y usuarios
Ponderación:	40%
Valoración:	- Mayor o igual que 4 y menor que 4,5 sobre 7: 50% - Mayor o igual que 4,5 sobre 7: 100%
Indicador:	ICP_WEB: Página web
Ponderación:	20%
Valoración:	- Actualización y contenidos Castellano Valenciano (Asegurando una calidad lingüística adecuada): 75% (ICP_WEB01) - Redes sociales: 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% (ICP_WEB02) - En el caso de no disponer de redes sociales activas, se aplica una de las siguientes opciones: 25% (ICP_WEB03) ➤ Blog UA. ➤ Tablón de anuncios o noticias actualizado de interés (se tomará como referencia la anualidad en vigor) ➤ Web en inglés (asegurando la calidad lingüística adecuada). (Nuevo) De aplicación a partir de 2024: Accesibilidad web. El contenido de los sitios web que gestiona una unidad administrativa deberá cumplir los requisitos de accesibilidad en todas las lenguas oficiales que administra, en aplicación del RD1112/2018. Se utilizará como referencia el "indicador calidad" que se mostrará en el informe periódico de la aplicación CADUA y su valor será ≥ 9 y ≤ 10: 25%⁴

⁴ Toda la información referida a este indicador se puede encontrar en la web
<https://web.ua.es/es/accesibilidad/cadua/cad-ua-comprobador-de-accesibilidad-digital.html>



CENTROS	
Indicador:	ICP_SOL: Disponibilidad de un formulario de Solicitudes UA en su web (Nuevo)
Ponderación:	10%
Valoración	Disponer al menos de un formulario de Solicitudes UA en la web de la unidad para canalizar las peticiones de las usuarias y usuarios bien de carácter general o de algún área específica ⁵
Objetivo:	Sustituir gradualmente el correo electrónico por los formularios de Solicitudes UA y optimizar la gestión y contabilización de estas peticiones
Indicador:	ICP_RPS: Disponer de acciones preventivas en materia de riesgos psicosociales⁶ (Nuevo)
Ponderación:	10%
Valoración:	• Disponer de un plan accesible a todas las personas adscritas a la unidad: 50% (ICP_RPS01) • Realizar al menos una campaña informativa al año a todas las personas adscritas a la unidad: 25% (ICP_RPS02) • Realizar al menos un informe de seguimiento al año de las acciones preventivas en la unidad: 25% (ICP_RPS03)
Objetivo:	Implementar las medidas aprobadas por acuerdo del Consejo de Gobierno de 28/10/2011. Ver circular de Gerencia: https://gerencia.ua.es/es/documentos/circulares/circulares-2023/circular-4-2023-recordatorio-actividades-prevencion-riesgos-psicosociales.pdf
Indicador:	ICP_CAS: Grado de cumplimiento del calendario de seguimiento y reedición de la carta de servicios
Ponderación:	10%
Valoración:	Cumplimiento de los plazos (Sí/No)

⁵ Más información en <https://si.ua.es/es/cau/servicios/solicitudes-ua.html>

⁶ Más información en <https://sp.ua.es/es/webs/psicosociales/riesgos-psicosociales.html>



CENTROS

Indicador:	ICP_PRO: Incorporación al manual de procedimientos documentados de la unidad administrativa de cualquier nuevo procedimiento que se elabore o cualquier revisión de los ya existentes
Ponderación:	10%
Observaciones:	Se remitirán a la Unidad Técnica de Calidad para su revisión, control y archivo



DEPARTAMENTOS	
Indicador:	ICP_ENC: Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarias y usuarios
Ponderación:	40%
Valoración:	- Mayor o igual que 4 y menor que 4,5 sobre 7: 50% - Mayor o igual que 4,5 sobre 7: 100%
Indicador:	ICP_WEB: Página web
Ponderación:	20%
Valoración:	- Actualización y contenidos Castellano Valenciano (Asegurando una calidad lingüística adecuada): 75% (ICP_WEB01) - Redes sociales: 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% (ICP_WEB02) - En el caso de no disponer de redes sociales activas, se aplica una de las siguientes opciones: 25% (ICP_WEB03) ➤ Blog UA. ➤ Tablón de anuncios o noticias actualizado de interés (se tomará como referencia la anualidad en vigor) ➤ Web en inglés (asegurando la calidad lingüística adecuada). (Nuevo) De aplicación a partir de 2024: Accesibilidad web. El contenido de los sitios web que gestiona una unidad administrativa deberá cumplir los requisitos de accesibilidad en todas las lenguas oficiales que administra, en aplicación del RD1112/2018. Se utilizará como referencia el "indicador calidad" que se mostrará en el informe periódico de la aplicación CADUA y su valor será ≥ 9 y ≤ 10: 25%⁷

⁷Toda la información referida a este indicador se puede encontrar en la web
<https://web.ua.es/es/accesibilidad/cadua/cad-ua-comprobador-de-accesibilidad-digital.html>



DEPARTAMENTOS	
Indicador:	ICP_SOL: Disponibilidad de un formulario de Solicitudes UA en su web (Nuevo)
Ponderación:	20%
Valoración:	Disponer al menos de un formulario de Solicitudes UA en la web de la unidad para canalizar las peticiones de las usuarias y usuarios bien de carácter general o de algún área específica ⁸
Objetivo:	Sustituir gradualmente el correo electrónico por los formularios de Solicitudes UA y optimizar la gestión y contabilización de estas peticiones
Indicador:	ICP_POD: Cumplimiento de plazos de Gestión Académica en relación con introducción y revisión de la asignación de docencia.
Ponderación:	20%
Valoración:	Cumplimiento de los plazos (Sí/No)
Observaciones:	De aplicación exclusiva al personal de administración ⁹

⁸ Más información en <https://si.ua.es/es/cau/servicios/solicitudes-ua.html>

⁹ En el caso del personal técnico adscrito a los departamentos no se aplica el indicador IND_POD. Se ajusta la ponderación de los otros indicadores al 100%, quedando como sigue: IND_ENC=50%, IND_WEB=25% e IND_SOL=25%.



INSTITUTOS UNIVERSITARIOS

Indicador:	ICP_ENC: 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:	ICP_WEB: Página web
Ponderación:	25%
Valoración:	- Actualización y contenidos Castellano Valenciano (Asegurando una calidad lingüística adecuada): 75% (ICP_WEB01) - Redes sociales: 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% (ICP_WEB02) - En el caso de no disponer de redes sociales activas, se aplica una de las siguientes opciones: 25% (ICP_WEB03) ➤ Blog UA. ➤ Tablón de anuncios o noticias actualizado de interés (se tomará como referencia la anualidad en vigor) ➤ Web en inglés (asegurando la calidad lingüística adecuada). (Nuevo) De aplicación a partir de 2024: Accesibilidad web. El contenido de los sitios web que gestiona una unidad administrativa deberá cumplir los requisitos de accesibilidad en todas las lenguas oficiales que administra, en aplicación del RD1112/2018. Se utilizará como referencia el "indicador calidad" que se mostrará en el informe periódico de la aplicación CADUA y su valor será ≥ 9 y ≤ 10: 25%¹⁰

¹⁰ Toda la información referida a este indicador se puede encontrar en la web
<https://web.ua.es/es/accesibilidad/cadua/cad-ua-comprobador-de-accesibilidad-digital.html>



INSTITUTOS UNIVERSITARIOS

Indicador:	ICP_SOL: Disponibilidad de un formulario de Solicitudes UA en su web (Nuevo)
Ponderación:	25%
Valoración	Disponer al menos de un formulario de Solicitudes UA en la web de la unidad para canalizar las peticiones de las usuarias y usuarios bien de carácter general o de algún área específica ¹¹
Objetivo:	Sustituir gradualmente el correo electrónico por los formularios de Solicitudes UA y optimizar la gestión y contabilización de estas peticiones

¹¹ Más información en <https://si.ua.es/es/cau/servicios/solicitudes-ua.html>



SECRETARÍAS DE ÓRGANOS DE GOBIERNO GENERALES

Indicador:	ICP_IFR: Informe de ratificación del responsable funcional de la unidad
Ponderación:	40%
Observaciones:	Gerencia solicitará este informe solo en el caso de tener conocimiento de discrepancias o incidencias en la unidad
Indicador:	ICP_WEB: Página web
Ponderación:	30%
Valoración:	- Actualización y contenidos Castellano Valenciano (Asegurando una calidad lingüística adecuada): 75% (ICP_WEB01) - 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% (ICP_WEB02) - En el caso de no disponer de redes sociales activas, se aplica una de las siguientes opciones: 25% (ICP_WEB03) ➤ Blog UA. ➤ Tablón de anuncios o noticias actualizado de interés (se tomará como referencia la anualidad en vigor) ➤ Web en inglés (asegurando la calidad lingüística adecuada). (Nuevo) De aplicación a partir de 2024: Accesibilidad web. El contenido de los sitios web que gestiona una unidad administrativa deberá cumplir los requisitos de accesibilidad en todas las lenguas oficiales que administra, en aplicación del RD1112/2018. Se utilizará como referencia el "indicador calidad" que se mostrará en el informe periódico de la aplicación CADUA y su valor será ≥ 9 y ≤ 10: 25%¹²

¹²Toda la información referida a este indicador se puede encontrar en la web
<https://web.ua.es/es/accesibilidad/cadua/cad-ua-comprobador-de-accesibilidad-digital.html>



SECRETARÍAS DE ÓRGANOS DE GOBIERNO GENERALES

Indicador:	ICP_SOL: Disponibilidad de un formulario de Solicitudes UA en su web (<i>Nuevo</i>)
Ponderación:	15%
Valoración	Disponer al menos de un formulario de Solicitudes UA en la web de la unidad para canalizar las peticiones de las usuarias y usuarios bien de carácter general o de algún área específica ¹³
Objetivo:	Sustituir gradualmente el correo electrónico por los formularios de Solicitudes UA y optimizar la gestión y contabilización de estas peticiones
Indicador:	ICP_PLA: Cumplimiento de plazos de las convocatorias de los órganos o comisiones y la entrega de documentación a Secretaría General para los Consejos de Gobierno y la memoria anual.
Ponderación:	15%
Valoración:	Cumplimiento de plazos (Sí/No)
Observaciones:	En el caso de la memoria anual, se deberá utilizar el gestor de contenidos "Vualá2" para su elaboración

¹³ Más información en <https://si.ua.es/es/cau/servicios/solicitudes-ua.html>



CONSERJERÍAS	
Indicador:	ICP_ENC: 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:	ICP_EFI: Cumplimiento de protocolo de uso eficiente de recursos en el correspondiente edificio
Ponderación:	30%
Valoración:	Cumplimiento del protocolo de uso eficiente (Sí/No)
Indicador:	ICP_COR: Cumplimiento de plazos en la recogida y entrega del correo
Ponderación:	15%
Valoración:	Al menos el 90% en destino en el plazo de 1 día hábil
Indicador:	ICP_OBP: Cumplimiento de los cometidos asignados a las conserjerías en el procedimiento de objetos perdidos
Ponderación:	5%
Valoración:	Cumplimiento del protocolo de gestión de objetos perdidos (Sí/No)



CONDUCTORES	
Indicador:	ICP_IFR: Informe de ratificación del responsable funcional de la unidad
Ponderación:	50%
Observaciones:	Gerencia solicitará este informe solo en el caso de tener conocimiento de discrepancias o incidencias en la unidad
Indicador:	ICP_MAN: Cumplimiento del calendario de mantenimiento de vehículos.
Ponderación:	25%
Indicador:	ICP_DEN: Índice de denuncias por infracciones
Ponderación:	25%
Valoración:	• Hasta 3: 100% • 4 – 6: 50%