

3. INDICADORES Y OBJETIVOS A CUMPLIR POR TIPO DE UNIDAD

ADMINISTRATIVA

SERVICIOS, UNIDADES TÉCNICAS Y OTRAS UNIDADES DEPENDIENTES DE ÓRGANOS ACADÉMICOS	
Indicador:	ICP_ENC: Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarias y usuarios (<i>Ponderación 40%</i>)
Valoración¹:	- Mayor o igual que 5 y menor que 6 sobre 10: 50% - Mayor o igual que 6 sobre 10: 100%
Objetivo:	Valorar la opinión de los grupos de interés y buscar áreas de mejora.
Indicador:	ICP_WEB: Página web (<i>Ponderación 20%</i>)

¹ Si el valor medio es menor a 6, la encuesta se considera válida si el error muestral es igual o menor a 0,5 con un nivel de confianza del 95% (dos sigmas) para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas. En caso de no ser válida, se aplicará la media de todas las unidades administrativas incluidas en esta tipología.



Valoración:	• ICP_WEB01 (50%). Actualización y contenidos Castellano-Valenciano (se valorará la calidad lingüística, la simplificación de contenidos, el uso del lenguaje claro e inclusivo y la visión externa del usuario/a) • ICP_WEB02 (25%). Redes sociales: Uso alterno de las lenguas oficiales (al menos un 40% en cada lengua) en las redes sociales activas de Facebook, Instagram y Bluesky (incluida la tarjeta de presentación de la cuenta: biografía, información general, etc.). En las publicaciones en que aparezcan las dos lenguas oficiales a la vez, hay que disponer el valenciano en primer lugar. Se consideran redes sociales activas las que dispongan al menos de 24 publicaciones durante el año que se evalúa. • ICP_WEB02_bis (25%). En el caso de no disponer de redes sociales activas, se aplica una de las siguientes opciones: a) Blog UA, b) tablón de anuncios o de noticias actualizado y enlaces de interés (se tomará como referencia la anualidad en vigor) o, c) web en inglés (asegurando la calidad lingüística adecuada) • ICP_WEB03 (25%). 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 RD 1112/2018. Se utilizará como referencia el "indicador calidad" que se mostrará en el informe periódico de la aplicación CADUA y su valor será $\geq 9,5$ y $\leq 10^2$
Objetivo:	• Mantener la información actualizada en la web institucional
Indicador:	ICP_SOL: Tiempo de asignación de las Solicitudes UA que se reciben en la unidad (Ponderación 5%)

² 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>



Valoración:	Asignar las solicitudes UA recibidas en una unidad a la persona que debe resolverla en el plazo de 2 días en el 80% de los casos (se excluye del cómputo los periodos de vacaciones y de actividad administrativa atenuada).
Objetivo:	Fomentar el uso de los formularios de solicitudes UA como medio para optimizar la gestión de las peticiones y contabilizar la carga de trabajo.
Indicador:	ICP_DIR: Disponibilidad de datos actualizados en el directorio de la UA (Ponderación 5%)
Valoración	Disponer en el directorio de los siguientes datos actualizados: el teléfono de contacto y la ubicación SIGUA (Sí/No)
Objetivo:	Mantener actualizado los datos profesionales del personal de las administraciones públicas en el directorio de la UA, de conformidad al artículo 14 de la Ley 1/2022, de Transparencia de la Comunitat Valenciana. Con la excepción de los supuestos en los que exista riesgo para la seguridad de las personas contemplados en los protocolos. Además, por razones de seguridad laboral, según se deriva de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y normativa de desarrollo, es necesario que el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud tenga constancia de la ubicación de todo el personal (Instrucciones de configuración del directorio: https://cvnet.cpd.ua.es/Directorio/en/Ayuda?class=nav-link&lang=en)
Indicador:	ICP_RPS: Disponer de acciones preventivas en materia de riesgos psicosociales³ (Ponderación 10%)
Valoración:	Realizar el seguimiento de la implantación del plan de comunicación de riesgos psicosociales (Sí/No)

³ Más información en <https://gerencia.ua.es/es/tua/trabajar-en-la-ua/ptgas/beneficios-ua/prevencion-de-riesgos-psicosociales.html>



Objetivo:	Implementar las medidas aprobadas por acuerdo del Consejo de Gobierno de 28/10/2011 ⁴ y contribuir a generar entornos de trabajo saludables por la persona responsable de la unidad
Indicador:	ICP_CAS: Grado de cumplimiento del calendario de seguimiento y reedición de la carta de servicios (<i>Ponderación 10%</i>)
Valoración:	Cumplimiento de los plazos (Sí/No)
Objetivo:	Participación en la reedición y en el seguimiento de los compromisos de calidad incluidos en las cartas de servicios
Indicador:	ICP_PRO: Actualización de los procedimientos de la unidad administrativa (<i>Ponderación 10%</i>)
Valoración:	Incorporación al listado de procedimientos en vigor de cualquier nuevo procedimiento o revisión de los ya existentes en la unidad administrativa (Sí/No)
Objetivo:	Mantener una actualización periódica de los procedimientos. Se remitirán a la Unidad Técnica de Calidad para su revisión, control y archivo

⁴ <https://gerencia.ua.es/es/documentos/circulares/circulares-2023/circular-4-2023-recordatorio-actividades-prevencion-riesgos-psicosociales.pdf>



CENTROS (FACULTADES, ESCUELAS Y CENTROS)

Indicador: ICP_ENC: Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarias y usuarios
(Ponderación 40%)

Valoración⁵:

- Mayor o igual que 5 y menor que 6 sobre 10: 50%
- Mayor o igual que 6 sobre 10: 100%

Objetivo: Valorar la opinión de los grupos de interés y buscar áreas de mejora.

Indicador: ICP_WEB: Página web (Ponderación 20%)

Valoración:

- ICP_WEB01 (50%). Actualización y contenidos Castellano-Valenciano (se valorará la calidad lingüística, la simplificación de contenidos, el uso del lenguaje claro e inclusivo y la visión externa del usuario/a)
- ICP_WEB02 (25%). Redes sociales: Uso alterno de las lenguas oficiales (al menos un 40% en cada lengua) en las redes sociales activas de Facebook,

⁵ Si el valor medio es menor a 6, la encuesta se considera válida si el error muestral es igual o menor a 0,5 con un nivel de confianza del 95% (dos sigmas) para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas. En caso de no ser válida, se aplicará la media de todas las unidades administrativas incluidas en esta tipología.



CENTROS (FACULTADES, ESCUELAS Y CENTROS)

	Instagram y Bluesky (incluida la tarjeta de presentación de la cuenta: biografía, información general, etc.). En las publicaciones en que aparezcan las dos lenguas oficiales a la vez, hay que disponer el valenciano en primer lugar. Se consideran redes sociales activas las que dispongan al menos de 24 publicaciones durante el año que se evalúa. • ICP_WEB02_bis (25%). En el caso de no disponer de redes sociales activas, se aplica una de las siguientes opciones: a) Blog UA, b) tablón de anuncios o de noticias actualizado y enlaces de interés (se tomará como referencia la anualidad en vigor) o, c) web en inglés (asegurando la calidad lingüística adecuada) • ICP_WEB03 (25%). 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 RD 1112/2018. Se utilizará como referencia el "indicador calidad" que se mostrará en el informe periódico de la aplicación CADUA y su valor será $\geq 9,5$ y $\leq 10^6$
Objetivo:	• Mantener la información actualizada en la web institucional
Indicador:	ICP_SOL: Tiempo de asignación de las Solicitudes UA que se reciben en la unidad (Ponderación 5%)
Valoración:	Asignar las solicitudes UA recibidas en una unidad a la persona que debe resolverla en el plazo de 2 días en el 80% de los casos (se excluye del cómputo los periodos de vacaciones y de actividad administrativa atenuada).
Objetivo:	Fomentar el uso de los formularios de solicitudes UA como medio para optimizar la gestión de las peticiones y contabilizar la carga de trabajo.

⁶ 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 (FACULTADES, ESCUELAS Y CENTROS)

Indicador:	ICP_DIR: Disponibilidad de datos actualizados en el directorio de la UA (Ponderación 5%)
Valoración	Disponer en el directorio de los siguientes datos actualizados: el teléfono de contacto y la ubicación SIGUA (Sí/No)
Objetivo:	Mantener actualizado los datos profesionales del personal de las administraciones públicas en el directorio de la UA, de conformidad al artículo 14 de la Ley 1/2022, de Transparencia de la Comunitat Valenciana. Con la excepción de los supuestos en los que exista riesgo para la seguridad de las personas contemplados en los protocolos. Además, por razones de seguridad laboral, según se deriva de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y normativa de desarrollo, es necesario que el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud tenga constancia de la ubicación de todo el personal (Instrucciones de configuración del directorio: https://cvnet.cpd.ua.es/Directorio/en/Ayuda?class=nav-link&lang=en)
Indicador:	ICP_RPS: Disponer de acciones preventivas en materia de riesgos psicosociales⁷ (Ponderación 10%)
Valoración:	Realizar el seguimiento de la implantación del plan de comunicación de riesgos psicosociales (Sí/No)
Objetivo:	Implementar las medidas aprobadas por acuerdo del Consejo de Gobierno de 28/10/2011 ⁸ y contribuir a generar entornos de trabajo saludables por la persona responsable de la unidad.

⁷ Más información en <https://gerencia.ua.es/es/tua/trabajar-en-la-ua/ptgas/beneficios-ua/prevencion-de-riesgos-psicosociales.html>

⁸ <https://gerencia.ua.es/es/documentos/circulares/circulares-2023/circular-4-2023-recordatorio-actividades-prevencion-riesgos-psicosociales.pdf>



CENTROS (FACULTADES, ESCUELAS Y CENTROS)

Indicador:	ICP_CAS: Grado de cumplimiento del calendario de seguimiento y reedición de la carta de servicios (<i>Ponderación 10%</i>)
Valoración:	Cumplimiento de los plazos (Sí/No)
Objetivo:	Participación en la reedición y en el seguimiento de los compromisos de calidad incluidos en las cartas de servicios
Indicador:	ICP_PRO: Actualización de los procedimientos de la unidad administrativa (<i>Ponderación 10%</i>)
Valoración:	Incorporación al listado de procedimientos en vigor de cualquier nuevo procedimiento o revisión de los ya existentes en la unidad administrativa (Sí/No)
Objetivo:	Mantener una actualización periódica de los procedimientos. 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%)
Valoración⁹:	- Mayor o igual que 5 y menor que 6 sobre 10: 50% - Mayor o igual que 6 sobre 10: 100%
Objetivo:	Valorar la opinión de los grupos de interés y buscar áreas de mejora.
Indicador:	ICP_WEB: Página web (Ponderación 30%)
Valoración:	- ICP_WEB01 (50%). Actualización y contenidos Castellano-Valenciano (se valorará la calidad lingüística, la simplificación de contenidos, el uso del lenguaje claro e inclusivo y la visión externa del usuario/a) - ICP_WEB02 (25%). Redes sociales: Uso alterno de las lenguas oficiales (al menos un 40% en cada lengua) en las redes sociales activas de Facebook, Instagram y Bluesky (incluida la tarjeta de presentación de la cuenta: biografía, información general, etc.). En las publicaciones en que aparezcan las dos lenguas oficiales a la vez, hay que disponer el valenciano en primer lugar. Se consideran redes sociales activas las que dispongan al menos de 24 publicaciones durante el año que se evalúa. - ICP_WEB02_bis (25%). En el caso de no disponer de redes sociales activas, se aplica una de las siguientes opciones: a) Blog UA, b) tablón de anuncios o de noticias actualizado y enlaces de interés (se tomará como referencia la anualidad en vigor) o, c) web en inglés (asegurando la calidad lingüística adecuada)

⁹ Si el valor medio es menor a 6, la encuesta se considera válida si el error muestral es igual o menor a 0,5 con un nivel de confianza del 95% (dos sigmas) para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas y la tasa de respuesta está por encima del 40%. En caso de no ser válida, se aplicará la media de todos los departamentos.



DEPARTAMENTOS

	ICP_WEB03 (25%). 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 RD 1112/2018. Se utilizará como referencia el “indicador calidad” que se mostrará en el informe periódico de la aplicación CADUA y su valor será $\geq 9,5$ y $\leq 10^{10}$
Objetivo:	Mantener la información actualizada en la web institucional
Indicador:	ICP_SOL: Tiempo de asignación de las Solicitudes UA que se reciben en la unidad (Ponderación 5%)
Valoración:	Asignar las solicitudes UA recibidas en una unidad a la persona que debe resolverla en el plazo de 2 días en el 80% de los casos (se excluye del cómputo los periodos de vacaciones y de actividad administrativa atenuada).
Objetivo:	Fomentar el uso de los formularios de solicitudes UA como medio para optimizar la gestión de las peticiones y contabilizar la carga de trabajo.
Indicador:	ICP_DIR: Disponibilidad de datos actualizados en el directorio de la UA (Ponderación 5%)
Valoración:	Disponer en el directorio de los siguientes datos actualizados: el teléfono de contacto y la ubicación SIGUA (Sí/No)
Objetivo:	Mantener actualizado los datos profesionales del personal de las administraciones públicas en el directorio de la UA, de conformidad al artículo 14 de la Ley 1/2022, de Transparencia de la Comunitat Valenciana. Con la excepción de los supuestos en los que exista riesgo para la seguridad de las personas contemplados en los

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>



DEPARTAMENTOS

	protocolos. Además, por razones de seguridad laboral, según se deriva de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y normativa de desarrollo, es necesario que el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud tenga constancia de la ubicación de todo el personal (Instrucciones de configuración del directorio: https://cvnet.cpd.ua.es/Directorio/en/Ayuda?class=nav-link&lang=en)
Indicador:	ICP_POD: Introducción y revisión de la asignación de docencia en los plazos aprobados en el calendario de gestión académica (<i>Ponderación 20%</i>)
Valoración:	Asignar la totalidad de créditos al profesorado del departamento en el 85% o más de los grupos de actividad (solo grupos teóricos) en el último curso finalizado (Sí/No)
Objetivo:	Velar por el cumplimiento de los plazos (De aplicación exclusiva al personal de administración ¹¹)

¹¹ 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=45%, IND_WEB=35% i IND_SOL=10% i ICP_DIR=10%.



INSTITUTOS UNIVERSITARIOS

Indicador:	ICP_ENC: Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarias y usuarios (Ponderación 40%)
Valoración¹²:	- Mayor o igual que 5 y menor que 6 sobre 10: 50% - Mayor o igual que 6 sobre 10: 100%
Objetivo:	Valorar la opinión de los grupos de interés y buscar áreas de mejora.

Indicador:	ICP_WEB: Página web (Ponderación 30%)
Valoración:	- ICP_WEB01 (50%). Actualización y contenidos Castellano-Valenciano (se valorará la calidad lingüística, la simplificación de contenidos, el uso del lenguaje claro e inclusivo y la visión externa del usuario/a) - ICP_WEB02 (25%). Redes sociales: Uso alternativo de las lenguas oficiales (al menos un 40% en cada lengua) en las redes sociales activas de Facebook, Instagram y Bluesky (incluida la tarjeta de presentación de la cuenta: biografía, información general, etc.). En las publicaciones en que aparezcan las dos lenguas oficiales a la vez, hay que disponer el valenciano en primer lugar. Se consideran redes sociales activas las que dispongan al menos de 24 publicaciones durante el año que se evalúa. - ICP_WEB02_bis (25%). En el caso de no disponer de redes sociales activas, se aplica una de las siguientes opciones: a) Blog UA, b) tablón de anuncios o de noticias actualizado y enlaces de interés (se tomará como referencia la anualidad en vigor) o, c) web en inglés (asegurando la calidad lingüística adecuada)

¹² Si el valor medio es menor a 6, la encuesta se considera válida si el error muestral es igual o menor a 0,5 con un nivel de confianza del 95% (dos sigmas) para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas y la tasa de respuesta está por encima del 40%. En caso de no ser válida, se aplicará la media de todos los institutos universitarios.



INSTITUTOS UNIVERSITARIOS

	ICP_WEB03 (25%). 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 RD 1112/2018. Se utilizará como referencia el "indicador calidad" que se mostrará en el informe periódico de la aplicación CADUA y su valor será $\geq 9,5$ y $\leq 10$¹³
Objetivo:	Mantener la información actualizada en la web institucional
Indicador:	ICP_SOL: Tiempo de asignación de las Solicitudes UA que se reciben en la unidad (Ponderación 5%)
Valoración:	Asignar las solicitudes UA recibidas en una unidad a la persona que debe resolverla en el plazo de 2 días en el 80% de los casos (se excluye del cómputo los periodos de vacaciones y de actividad administrativa atenuada).
Objetivo:	Fomentar el uso de los formularios de solicitudes UA como medio para optimizar la gestión de las peticiones y contabilizar la carga de trabajo.
Indicador:	ICP_DIR: Disponibilidad de datos actualizados en el directorio de la UA (Ponderación 5%)
Valoración	Disponer en el directorio de los siguientes datos actualizados: el teléfono de contacto y la ubicación SIGUA (Sí/No)
Objetivo:	Mantener actualizado los datos profesionales del personal de las administraciones públicas en el directorio de la UA, de conformidad al artículo 14 de la Ley 1/2022, de Transparencia de la Comunitat Valenciana. Con la excepción de los supuestos en

¹³ 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

	los que exista riesgo para la seguridad de las personas contemplados en los protocolos. Además, por razones de seguridad laboral, según se deriva de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y normativa de desarrollo, es necesario que el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud tenga constancia de la ubicación de todo el personal (Instrucciones de configuración del directorio: https://cvnet.cpd.ua.es/Directorio/en/Ayuda?class=nav-link&lang=en)
Indicador:	ICP_CAS: Grado de cumplimiento del calendario de seguimiento y reedición de la carta de servicios (<i>Ponderación 20%</i>)
Valoración:	Cumplimiento de los plazos (Sí/No)
Objetivo:	Participación en la reedición y en el seguimiento de los compromisos de calidad incluidos en las cartas de servicios



SECRETARÍAS DE ÓRGANOS DE GOBIERNO GENERALES

Indicador: ICP_IFR: Informe de ratificación del responsable funcional de la unidad
(Ponderación 40%)

Valoración: 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:

- ICP_WEB01 (50%). Actualización y contenidos Castellano-Valenciano (se valorará la calidad lingüística, la simplificación de contenidos, el uso del lenguaje claro e inclusivo y la visión externa del usuario/a)
- ICP_WEB02 (25%). Redes sociales: Uso alternativo de las lenguas oficiales (al menos un 40% en cada lengua) en las redes sociales activas de Facebook, Instagram y Bluesky (incluida la tarjeta de presentación de la cuenta: biografía, información general, etc.). En las publicaciones en que aparezcan las dos lenguas oficiales a la vez, hay que disponer el valenciano en primer lugar. Se consideran redes sociales activas las que dispongan al menos de 24 publicaciones durante el año que se evalúa.
- ICP_WEB02_bis (25%). En el caso de no disponer de redes sociales activas, se aplica una de las siguientes opciones: a) Blog UA, b) tablón de anuncios o de noticias actualizado y enlaces de interés (se tomará como referencia la anualidad en vigor) o, c) web en inglés (asegurando la calidad lingüística adecuada)

ICP_WEB03 (25%). 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 RD 1112/2018. Se



SECRETARÍAS DE ÓRGANOS DE GOBIERNO GENERALES

	utilizará como referencia el “indicador calidad” que se mostrará en el informe periódico de la aplicación CADUA y su valor será $\geq 9,5$ y $\leq 10^{14}$
Objetivo:	Mantener la información actualizada en la web institucional
Indicador:	ICP_SOL: Tiempo de asignación de las Solicitudes UA que se reciben en la unidad (Ponderación 5%)
Valoración:	Asignar las solicitudes UA recibidas en una unidad a la persona que debe resolverla en el plazo de 2 días en el 80% de los casos (se excluye del cómputo los periodos de vacaciones y de actividad administrativa atenuada).
Objetivo:	Fomentar el uso de los formularios de solicitudes UA como medio para optimizar la gestión de las peticiones y contabilizar la carga de trabajo.
Indicador:	ICP_DIR: Disponibilidad de datos actualizados en el directorio de la UA (Ponderación 5%)
Valoración	Disponer en el directorio de los siguientes datos actualizados: el teléfono de contacto y la ubicación SIGUA (Sí/No)
Objetivo:	Mantener actualizado los datos profesionales del personal de las administraciones públicas en el directorio de la UA, de conformidad al artículo 14 de la Ley 1/2022, de Transparencia de la Comunitat Valenciana. Con la excepción de los supuestos en los que exista riesgo para la seguridad de las personas contemplados en los protocolos. Además, por razones de seguridad laboral, según se deriva de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y normativa de desarrollo, es necesario que el

¹⁴ 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>



SECRETARÍAS DE ÓRGANOS DE GOBIERNO GENERALES

	Servicio de Prevención y Promoción de la Salud tenga constancia de la ubicación de todo el personal (Instrucciones de configuración del directorio: https://cvnet.cpd.ua.es/Directorio/en/Ayuda?class=nav-link&lang=en)
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 (<i>Ponderación 20%</i>)
Valoración:	Cumplimiento de plazos (Sí/No)
Objetivo:	Velar por el cumplimiento de los plazos para el buen funcionamiento de los órganos de gobierno. En el caso de la memoria anual, se deberá utilizar el gestor de contenidos "Vualá2" para su elaboración



CONSERJERÍAS

Indicador:	ICP_ENC: Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarias y usuarios (Ponderación 40%)
Valoración¹⁵:	- Mayor o igual que 5 y menor que 6 sobre 10: 50% - Mayor o igual que 6 sobre 10: 100%
Objetivo:	Valorar la opinión de los grupos de interés y buscar áreas de mejora.
Indicador:	ICP_EFI: Cumplimiento de protocolo de uso eficiente de recursos en el correspondiente edificio (Ponderación 20%)
Valoración:	Índice de uso eficiente en el correspondiente edificio: Mayor o igual a 10 puntos según el índice realizado por el Servicio de infraestructuras y servicios
Objetivo:	Cumplir con el protocolo de uso eficiente de los recursos
Indicador:	ICP_LLA: Comprobación diaria del registro de las llaves (Ponderación 15%)
Valoración:	Cumplimiento del registro de llaves más del 75% de las veces.
Indicador:	ICP_OBP: Cumplimiento de los cometidos asignados a las conserjerías en el procedimiento de objetos perdidos (Ponderación 10%)
Valoración:	Cumplimiento del protocolo de gestión de objetos perdidos (Sí/No)

¹⁵ Si el valor medio es menor a 6, la encuesta se considera válida si el error muestral es igual o menor a 0,5 con un nivel de confianza del 95% (dos sigmas) para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas. En caso de no ser válida, se aplicará la media de todas las conserjerías.



CONSERJERÍAS

Indicador:	ICP_CAS: Grado de cumplimiento del calendario de seguimiento y reedición de la carta de servicios (<i>Ponderación 10%</i>)
Valoración:	Cumplimiento de los plazos (Sí/No)
Objetivo:	Participación en la reedición y en el seguimiento de los compromisos de calidad incluidos en las cartas de servicios
Indicador:	ICP_DIR: Disponibilidad de datos actualizados en el directorio de la UA (<i>Ponderación 5%</i>)
Valoración:	Disponer en el directorio de los siguientes datos actualizados: el teléfono de contacto y la ubicación SIGUA (Sí/No)
Objetivo:	Mantener actualizado los datos profesionales del personal de las administraciones públicas en el directorio de la UA, de conformidad al artículo 14 de la Ley 1/2022, de Transparencia de la Comunitat Valenciana. Con la excepción de los supuestos en los que exista riesgo para la seguridad de las personas contemplados en los protocolos. Además, por razones de seguridad laboral, según se deriva de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y normativa de desarrollo, es necesario que el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud tenga constancia de la ubicación de todo el personal (Instrucciones de configuración del directorio: https://cvnet.cpd.ua.es/Directorio/en/Ayuda?class=nav-link&lang=en)



SERVICIO DE CONDUCTORES

Indicador:	ICP_IFR: Informe de ratificación del responsable funcional de la unidad (Ponderación 50%)
-------------------	--

Valoración:	Gerencia solicitará este informe solo en el caso de tener conocimiento de discrepancias o incidencias en el servicio
--------------------	--

Indicador:	ICP_MAN: Cumplimiento del calendario de mantenimiento de vehículos (Ponderación 25%)
-------------------	---

Valoración:	Cumplimiento de los plazos (Sí/No)
--------------------	------------------------------------

Indicador:	ICP_DEN: Índice de denuncias por infracciones (Ponderación 25%)
-------------------	--

Valoración:	• Hasta 3: 100% • 4 – 6: 50%
--------------------	--