



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

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%)
Valoració¹:	• Major o igual que 5 i menor que 6 sobre 10: 50% • Major o igual que 6 sobre 10: 100%
Objectiu:	Valorar l'opinió dels grups d'interès i cercar àrees de millora.
Indicador:	ICP_WEB: Pàgina web (Ponderació 20%)

¹ Si el valor mitjà és menor de 6, l'enquesta es considera vàlida si l'error mostral és igual o menor de 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.



Valoració:	• ICP_WEB01 (50%). Actualització i continguts castellà-valencià (es valorarà la qualitat lingüística, la simplificació de continguts, l'ús del llenguatge clar i inclusiu i la visió externa de l'usuari/ària) • 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. • ICP_WEB02_bis (25%). En el cas de no disposar de xarxes socials actives, s'aplica una de les opcions següents: 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-ne la qualitat lingüística adequada) • 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 l'"indicador qualitat" que es mostrarà en l'informe periòdic de l'aplicació CADUA i el seu valor serà $\geq 9,5$ i $\leq 10^2$
Objectiu:	• Mantenir la informació actualitzada en la web institucional
Indicador:	ICP_SOL: Temps d'assignació de les Sol·licituds UA que es reben en la unitat (Ponderació 5%)

² 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>



Valoració:	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).
Objectiu:	Fomentar l'ús dels formularis de sol·licituds UA com un mitjà per a optimitzar la gestió de les peticions i comptabilitzar la càrrega de treball.
Indicador:	ICP_DIR: Disponibilitat de dades actualitzades en el directori de la UA (Ponderació 5%)
Valoració	Disposar en el directori de les dades següents actualitzades: el telèfon de contacte i la ubicació SIGUA (Sí/No)
Objectiu:	Mantenir actualitzades les dades professionals del personal de les administracions públiques en el directori de la UA, d'acord amb 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 previstos 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, cal que el Servei de Prevenció i Promoció de la Salut tinga constància de la ubicació de tot el personal (Instruccions de configuració del directori: https://cvnet.cpd.ua.es/Directorio/ca/Ayuda?class=nav-link&lang=ca)
Indicador:	ICP_RPS: Disposar d'accions preventives en matèria de riscos psicosocials³ (Ponderació 10%)
Valoració:	Realitzar el seguiment de la implantació del pla de comunicació de riscos psicosocials (Sí/No)

³ Més informació en <https://gerencia.ua.es/va/tua/treballar-en-la-ua/ptgas/beneficis-ua/prevencio-riscos-psicosocials.html>



Objectiu:	Implementar les mesures aprovades per acord del Consell de Govern de 28/10/2011 ⁴ i contribuir a generar entorns de treball saludables per part de la persona responsable de la unitat.
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)
Objectiu:	Participació en la reedició i en el seguiment dels compromisos de qualitat inclosos en les cartes de serveis
Indicador:	ICP_PRO: Actualització dels procediments de la unitat administrativa (Ponderació 10%)
Valoració:	Incorporació al llistat de procediments en vigor de qualsevol nou procediment o revisió dels ja existents en la unitat administrativa (Sí/No)
Objectiu:	Mantenir una actualització periòdica dels procediments. Es remeten a la Unitat Tècnica de Qualitat per a ser revisats, controlats i arxivats

⁴ <https://gerencia.ua.es/va/documentos/circulares/circulars-2023/circular-4-2023-recordatori-activitats-prevencio-riscos-psicosocials.pdf>



CENTRES (FACULTATS, ESCOLES I CENTRES)

Indicador: ICP_ENC: Resultats de les enquestes de satisfacció d'usuàries i usuaris
(Ponderació 40%)

Valoració⁵:

- Major o igual que 5 i menor que 6 sobre 10: 50%
- Major o igual que 6 sobre 10: 100%

Objectiu: Valorar l'opinió dels grups d'interès i cercar àrees de millora.

Indicador: ICP_WEB: Pàgina web (Ponderació 20%)

Valoració:

- ICP_WEB01 (50%). Actualització i continguts castellà-valencià (es valorarà la qualitat lingüística, la simplificació de continguts, l'ús del llenguatge clar i inclusiu i la visió externa de l'usuari/ària)

⁵ Si el valor mitjà és menor de 6, l'enquesta es considera vàlida si l'error mostral és igual o menor de 0,5 amb un nivell de confiança del 95% (dues 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.



CENTRES (FACULTATS, ESCOLES I CENTRES)

	• 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. • ICP_WEB02_bis (25%). En el cas de no disposar de xarxes socials actives, s'aplica una de les opcions següents: a) Blog UA, b) tauler d'anuncis o de notícies actualitzat i enllaços d'interès (es prendrà com a referència l'annualitat en vigor) o, c) web en anglès (assegurant-ne la qualitat lingüística adequada) • 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 l'"indicador qualitat" que es mostrarà en l'informe periòdic de l'aplicació CADUA i el seu valor serà $\geq 9,5$ i $\leq 10^6$
Objectiu:	• Mantenir la informació actualitzada en la web institucional
Indicador:	ICP_SOL: Temps d'assignació de les Sol·licituds UA que es reben en la unitat (Ponderació 5%)
Valoració:	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).

⁶ 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 (FACULTATS, ESCOLES I CENTRES)

Objectiu:	Fomentar l'ús dels formularis de sol·licituds UA com un mitjà per a optimitzar la gestió de les peticions i comptabilitzar la càrrega de treball.
Indicador:	ICP_DIR: Disponibilitat de dades actualitzades en el directori de la UA (Ponderació 5%)
Valoració	Disposar en el directori de les dades següents actualitzades: el telèfon de contacte i la ubicació SIGUA (Sí/No)
Objectiu:	Mantenir actualitzades les dades professionals del personal de les administracions públiques en el directori de la UA, d'acord amb 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 previstos 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, cal que el Servei de Prevenció i Promoció de la Salut tinga constància de la ubicació de tot el personal (Instruccions de configuració del directori: https://cvnet.cpd.ua.es/Directorio/ca/Ayuda?class=nav-link&lang=ca)
Indicador:	ICP_RPS: Tenir accions preventives en matèria de riscos psicosocials⁷ (Ponderació 10%)
Valoració:	Realitzar el seguiment de la implantació del pla de comunicació de riscos psicosocials (Sí/No)

⁷ Més informació <https://gerencia.ua.es/va/tua/treballar-en-la-ua/ptgas/beneficis-ua/prevencio-riscs-psicosocials.html>



CENTRES (FACULTATS, ESCOLES I CENTRES)

Objectiu:	Implementar les mesures aprovades per acord del Consell de Govern de 28/10/2011 ⁸ i contribuir a generar entorns de treball saludables per part de la persona responsable de la unitat.
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)
Objectiu:	Participació en la reedició i en el seguiment dels compromisos de qualitat inclosos en les cartes de serveis
Indicador:	ICP_PRO: Actualització dels procediments de la unitat administrativa (Ponderació 10%)
Valoració:	Incorporació al llistat de procediments en vigor de qualsevol nou procediment o revisió dels que ja hi ha en la unitat administrativa (Sí/No)
Objectiu:	Mantenir una actualització periòdica dels procediments. Es remetran a la Unitat Tècnica de Qualitat per a la seua revisió, control i arxiu

⁸ <https://gerencia.ua.es/va/documentos/circulares/circulars-2023/circular-4-2023-recordatori-activitats-prevencio-riscos-psicosocials.pdf>



DEPARTAMENTS

Indicador: ICP_ENC: Resultats de les enquestes de satisfacció d'usuàries i usuaris
(Ponderació 40%)

Valoració⁹:

- Major o igual que 5 i menor que 6 sobre 10: 50%
- Major o igual que 6 sobre 10: 100%

Objectiu: Valorar l'opinió dels grups d'interès i cercar àrees de millora.

Indicador: ICP_WEB: Pàgina web (Ponderació 30%)

Valoració:

- ICP_WEB01 (50%). Actualització i continguts castellà-valencià (es valorarà la qualitat lingüística, la simplificació de continguts, l'ús del llenguatge clar i incliusiu i la visió externa de l'usuari/ària)
- 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.
- ICP_WEB02_bis (25%). En el cas de no disposar de xarxes socials actives, s'aplica una de les opcions següents: 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-ne la qualitat lingüística adequada)
- 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

⁹ Si el valor mitjà és menor de 6, l'enquesta es considera vàlida si l'error mostral és igual o menor de 0,5 amb un nivell de confiança del 95% (dues 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

	llengües oficials que administra, en aplicació del RD 1112/2018. S'utilitzarà com a referència l'"indicador qualitat" que es mostrarà en l'informe periòdic de l'aplicació CADUA i el seu valor serà $\geq 9,5$ i ≤ 10 ¹⁰
Objectiu:	Mantenir la informació actualitzada en la web institucional
Indicador:	ICP_SOL: Temps d'assignació de les Sol·licituds UA que es reben en la unitat (Ponderació 5%)
Valoració:	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).
Objectiu:	Fomentar l'ús dels formularis de sol·licituds UA com un mitjà per a optimitzar la gestió de les peticions i comptabilitzar la càrrega de treball.
Indicador:	ICP_DIR: Disponibilitat de dades actualitzades en el directori de la UA (Ponderació 5%)
Valoració:	Disposar en el directori de les dades següents actualitzades: el telèfon de contacte i la ubicació SIGUA (Sí/No)
Objectiu:	Mantenir actualitzades les dades professionals del personal de les administracions públiques en el directori de la UA, d'acord amb 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 previstos en els protocols. A més, per raons de seguretat laboral, segons es deriva de la Llei 31/1995 de prevenció de riscos

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>



DEPARTAMENTS

	laborals i normativa de desenvolupament, cal que el Servei de Prevenció i Promoció de la Salut tinga constància de la ubicació de tot el personal (Instruccions de configuració del directori: https://cvnet.cpd.ua.es/Directorio/ca/Ayuda?class=nav-link&lang=ca)
Indicador:	ICP_POD: Introducció i revisió de l'assignació de docència en els terminis aprovats en el calendari de gestió acadèmica (Ponderació 20%)
Valoració:	Assignar la totalitat de crèdits al professorat del departament en el 85% o més dels grups d'activitat (només grups teòrics) en l'últim curs finalitzat (Sí/No)
Objectiu:	Velar pel compliment dels terminis (D'aplicació exclusiva al personal d'administració ¹¹)

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



INSTITUTS UNIVERSITARIS

Indicador:	ICP_ENC: Resultats de les enquestes de satisfacció d'usuàries i usuaris (Ponderació 40%)
Valoració¹²:	• Major o igual que 5 i menor que 6 sobre 10: 50% • Major o igual que 6 sobre 10: 100%
Objectiu:	Valorar l'opinió dels grups d'interès i cercar àrees de millora.
Indicador:	ICP_WEB: Pàgina web (Ponderació 30%)
Valoració:	• ICP_WEB01 (50%). Actualització i continguts castellà-valencià (es valorarà la qualitat lingüística, la simplificació de continguts, l'ús del llenguatge clar i inclusiu i la visió externa de l'usuari/ària) • 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. • ICP_WEB02_bis (25%). En el cas de no disposar de xarxes socials actives, s'aplica una de les opcions següents: 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-ne la qualitat lingüística adequada)

¹² Si el valor mitjà és menor de 6, l'enquesta es considera vàlida si l'error mostral és igual o menor de 0,5 amb un nivell de confiança del 95% (dues 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 instituts universitaris.



INSTITUTS UNIVERSITARIS

	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 l'"indicador qualitat" que es mostrarà en l'informe periòdic de l'aplicació CADUA i el seu valor serà $\geq 9,5$ i $\leq 10^{13}$
Objectiu:	Mantenir la informació actualitzada en la web institucional
Indicador:	ICP_SOL: Temps d'assignació de les Sol·licituds UA que es reben en la unitat (Ponderació 5%)
Valoració:	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).
Objectiu:	Fomentar l'ús dels formularis de sol·licituds UA com un mitjà per a optimitzar la gestió de les peticions i comptabilitzar la càrrega de treball.
Indicador:	ICP_DIR: Disponibilitat de dades actualitzades en el directori de la UA (Ponderació 5%)
Valoració	Disposar en el directori de les dades següents actualitzades: el telèfon de contacte i la ubicació SIGUA (Sí/No)

¹³ 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

Objectiu:	Mantenir actualitzades les dades professionals del personal de les administracions públiques en el directori de la UA, d'acord amb 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 previstos 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, cal que el Servei de Prevenció i Promoció de la Salut tinga constància de la ubicació de tot el personal (Instruccions de configuració del directori: https://cvnet.cpd.ua.es/Directorio/ca/Ayuda?class=nav-link&lang=ca)
Indicador:	ICP_CAS: Grau de compliment del calendari de seguiment i reedició de la carta de serveis (Ponderació 20%)
Valoració:	Compliment dels terminis (Sí/No)
Objectiu:	Participació en la reedició i en el seguiment dels compromisos de qualitat inclosos en les cartes de serveis



SECRETARIES D'ÒRGANS DE GOVERN GENERALS

Indicador: ICP_IFR: Informe de ratificació del responsable funcional de la unitat
(Ponderació 40%)

Valoració: 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:

- ICP_WEB01 (50%). Actualització i continguts castellà-valencià (es valorarà la qualitat lingüística, la simplificació de continguts, l'ús del llenguatge clar i inclusiu i la visió externa de l'usuari/ària)
- 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.
- ICP_WEB02_bis (25%). En el cas de no disposar de xarxes socials actives, s'aplica una de les opcions següents: 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-ne la qualitat lingüística adequada)

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 l'"indicador qualitat" que es mostrarà en l'informe periòdic de l'aplicació



SECRETARIES D'ÒRGANS DE GOVERN GENERALS

	CADUA i el seu valor serà $\geq 9,5$ i $\leq 10^{14}$
Objectiu:	Mantenir la informació actualitzada en la web institucional
Indicador:	ICP_SOL: Temps d'assignació de les Sol·licituds UA que es reben en la unitat (Ponderació 5%)
Valoració:	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).
Objectiu:	Fomentar l'ús dels formularis de sol·licituds UA com un mitjà per a optimitzar la gestió de les peticions i comptabilitzar la càrrega de treball.
Indicador:	ICP_DIR: Disponibilitat de dades actualitzades en el directori de la UA (Ponderació 5%)
Valoració	Disposar en el directori de les dades següents actualitzades: el telèfon de contacte i la ubicació SIGUA (Sí/No)
Objectiu:	Mantenir actualitzades les dades professionals del personal de les administracions públiques en el directori de la UA, d'acord amb 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 previstos en els protocols. A més, per raons de seguretat laboral, segons es deriva de la Llei 31/1995 de prevenció de

¹⁴ 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>



SECRETARIES D'ÒRGANS DE GOVERN GENERALS

riscos laborals i normativa de desenvolupament, cal que el Servei de Prevenció i Promoció de la Salut tinga constància de la ubicació de tot el personal

(Instruccions de configuració del directori:
<https://cvnet.cpd.ua.es/Directorio/ca/Ayuda?class=nav-link&lang=ca>)

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 20%*)

Valoració: Compliment de terminis (Sí/No)

Objectiu: Vetlar 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 l'elaboració d'aquesta.



CONSERGERIES

Indicador:	ICP_ENC: Resultats de les enquestes de satisfacció d'usuàries i usuaris (Ponderació 40%)
Valoració¹⁵:	• Major o igual que 5 i menor que 6 sobre 10: 50% • Major o igual que 6 sobre 10: 100%
Objectiu:	Valorar l'opinió dels grups d'interès i cercar àrees de millora.
Indicador:	ICP_EFI: Compliment de protocol d'ús eficient de recursos en el corresponent edifici (Ponderació 20%)
Valoració:	Índex d'ús eficient en el corresponent edifici: Major o igual a 10 punts segons l'índex realitzat pel Servei d'Infraestructures i Serveis
Objectiu:	Complir amb el protocol d'ús eficient dels recursos
Indicador:	ICP_LLA: Comprovació diària del registre de les claus (Ponderació 15%)
Valoració:	Compliment del registre de claus més del 75% de les vegades.
Indicador:	ICP_OBP: Compliment de les comeses assignades a les consergeries en el procediment d'objectes perduts (Ponderació 10%)
Valoració:	Compliment del protocol de gestió d'objectes perduts (Sí/No)

¹⁵ Si el valor mitjà és menor de 6, l'enquesta es considera vàlida si l'error mostrat és igual o menor de 0,5 amb un nivell de confiança del 95% (dues 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.



CONSERGERIES

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)
Objectiu:	Participació en la reedició i en el seguiment dels compromisos de qualitat inclosos en les cartes de serveis
Indicador:	ICP_DIR: Disponibilitat de dades actualitzades en el directori de la UA (Ponderació 5%)
Valoració:	Disposar en el directori de les dades següents actualitzades: el telèfon de contacte i la ubicació SIGUA (Sí/No)
Objectiu:	Mantenir actualitzades les dades professionals del personal de les administracions públiques en el directori de la UA, d'acord amb 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 previstos 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, cal que el Servei de Prevenció i Promoció de la Salut tinga constància de la ubicació de tot el personal (Instruccions de configuració del directori: https://cvnet.cpd.ua.es/Directorio/ca/Ayuda?class=nav-link&lang=ca)



SERVEI DE CONDUCTORS

Indicador: ICP_IFR: Informe de ratificació del responsable funcional de la unitat
(Ponderació 50%)

Valoració: Gerència sol·licitarà aquest informe només en el cas de tenir coneixement de discrepàncies o incidències en el servei

Indicador: ICP_MAN: Compliment del calendari de manteniment de vehicles
(Ponderació 25%)

Valoració: Compliment dels terminis (Sí/No)

Indicador: ICP_DEN: Índex de denúncies per infraccions (Ponderació 25%)

Valoració:

- Fins a 3: 100%
- 4 – 6: 50%