



**Títol:** MODIFICACIÓ DE L'APLICACIÓ DEL COMPLEMENT PER AVALUACIÓ DE L'ACOMPLIMENT DEL PAS DE LA UNIVERSITAT D'ALACANT.  
**Categoria:** DISPOSICIONS GENERALS  
**Òrgan:** Consell de Govern  
**Data d'aprovació:** 27 d'abril de 2012

**Título:** MODIFICACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL COMPLEMENTO POR EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PAS DE LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE.  
**Categoría:** DISPOSICIONES GENERALES  
**Órgano:** Consejo de Gobierno  
**Fecha de aprobación:** 27 de abril de 2012

MODIFICACIÓ DE L'APLICACIÓ DEL COMPLEMENT PER AVALUACIÓ DE L'ACOMPLIMENT DEL PAS DE LA UNIVERSITAT D'ALACANT.

MODIFICACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL COMPLEMENTO POR EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PAS DE LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE.

#### INTRODUCCIÓ

#### INTRODUCCIÓN.

A fi d'avançar en l'aplicació del complement per a l'avaluació de la tasca del PAS, establert per acord del Consell de Govern de 23/12/2008, i després de l'experiència acumulada en els exercicis passats, 2010 i 2011 es considera adequat introduir alguna modificació en la regulació del mateix que afecta, fonamentalment, a l'apartat d'avaluació del component individual del mateix al que, d'una banda, s'augmenta en la ponderació o pes en el conjunt del complement, i per una altra, se li dota del caràcter obligatori per al conjunt del PAS, estenent o ampliant aquesta avaluació a la totalitat del PAS que percep les seves retribucions amb càrrec al capítol 1.

Con objeto de avanzar en la aplicación del complemento por evaluación del desempeño del PAS, establecido por acuerdo del Consejo de Gobierno de 23/12/2008, y tras la experiencia acumulada en los pasados ejercicios: 2009, 2010 y 2011, se considera adecuado introducir alguna modificación en la regulación del mismo que afecta, fundamentalmente, al apartado de evaluación del componente individual del mismo al que, por una parte, se aumenta en la ponderación o peso en el conjunto del complemento, y por otra, se le dota del carácter obligatorio para el conjunto del PAS, extendiendo o ampliando esta evaluación a la totalidad del PAS que percibe sus retribuciones con cargo al capítulo 1.

Aquesta modificació està orientada a tractar de reconèixer la professionalitat i l'esforç en la tasca del lloc de treball del PAS, introduint elements motivadors mitjançant el reconeixement del treball ben fet, cosa que en definitiva ens permetrà avançar en la vinculació de «la carrera professional» amb un adequat acompliment del lloc de treball.

Esta modificación está orientada en el sentido de tratar de reconocer la profesionalidad y el esfuerzo en el desempeño del puesto de trabajo del PAS, introduciendo elementos motivadores mediante el reconocimiento del trabajo bien hecho, lo que en definitiva nos permitirá avanzar en la tarea de vincular "la carrera profesional" con un adecuado desempeño del puesto de trabajo.

PROPOSTA PER A L'ACTUALITZACIÓ DEL COMPLEMENT DE PRODUCTIVITAT AL PAS PER L'AVALUACIÓ DE LA TASCA FETA

PROPUESTA PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL COMPLEMENTO DE PRODUCTIVIDAD AL PAS POR EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

1. El complement per l'avaluació de la tasca serà aplicable a tot el PAS que perciba les retribucions amb càrrec al capítol 1 del pressupost de despeses de la Universitat i mantinga un vincle de caràcter estatutari o contractual amb aquesta entitat en el moment de l'abonament.

1. El complemento por evaluación del desempeño será de aplicación a todo el PAS que perciba sus retribuciones con cargo al capítulo 1 del presupuesto de gastos de la Universidad y mantenga vínculo de carácter estatutario o contractual con la misma en el momento de su abono.

2. El document de pressupostos de cada exercici arregarà la quantitat que cal destinar-hi a la productivitat per l'avaluació de l'acompliment del PAS.

2. El documento de presupuestos de cada ejercicio recogerá la cantidad a destinar en el mismo a la productividad por evaluación del desempeño del PAS.

3. El valor màxim del complement de productivitat per l'avaluació de l'acompliment per a cada treballador o treballadora serà el resultat de repartir proporcionalment la quantitat assenyalada en l'apartat anterior als ingressos totals percebuts pels treballadors en concepte de complement de destinació al llarg de tot el període avaluat.

3. El valor máximo del complemento de productividad por evaluación del desempeño para cada trabajador o trabajadora será el resultado de repartir la cantidad señalada en el apartado anterior proporcionalmente a los ingresos totales percibidos por dicho trabajador o trabajadora en concepto de complemento de destino a lo largo de todo el periodo evaluado.

4. L'avaluació de la tasca es farà en funció dels criteris següents i amb la ponderació que s'indica a continuació:

4. La evaluación del desempeño se realizará en función de los siguientes criterios y con la ponderación que asimismo se indica:

CRITERI	PONDERACIÓ
Objectius del servei o unitat	60%

CRITERIO	PONDERACIÓN
Objetivos del Servicio o Unidad	60%



Avaluació individual 40%

4.1. Component dels objectius del servei o unitat: Els objectius seran fixats per a cada servei o unitat en funció dels instruments utilitzats en la universitat en cada moment per a la millora de la qualitat en la gestió (plans estratègics, plans de millora, cartes de serveis, etc.). El marc general per a la fixació d'objectius està determinat per les següents consideracions sobre aquests:

4.1.1. Hauran de ser mesurables i assolibles.

4.1.2. Serà un nombre reduït i en tot cas inclourà la valoració dels serveis que es presten per part dels usuaris.

4.1.3. Hauran de ser fixats amb anterioritat a l'inici del corresponent període d'avaluació.

4.2. Component d'avaluació individual:

4.2.1 El farà el superior jeràrquic de la persona que ha de ser avaluada, o si escau, el responsable funcional del servei o unitat corresponent. Aquesta avaluació individual del treball desenvolupat en l'anualitat corresponent girarà al voltant de dos grans blocs:

- «Què s'ha de fer», relacionat amb les funcions i el rendiment que tenen, amb la consecució dels assoliments o objectius individuals i amb la contribució als assoliments o objectius comuns del servei o unitat.
- «Com s'ha de fer», relacionat amb la professionalitat en el treball que es fa, la iniciativa, el treball en equip, el nivell de coneixements, el nivell de responsabilitat en l'exercici de cada lloc de treball i les condicions de l'acompliment.

Aquesta avaluació s'articularà a través d'una nova funcionalitat del Campus Virtual.

En els supòsits d'avaluació desfavorable, o que no arribe al valor màxim quant a l'avaluació favorable, la persona interessada disposarà d'un termini de 10 dies hàbils per a sol·licitar a la Gerència la revisió d'aquesta aportant les al·legacions que considere pertinents. La resolució de la reclamació per la Gerència estarà també motivada. En cap cas percebrà una quantitat per aquest component del complement de productivitat qui haja sigut sancionat durant el període avaluat d'acord amb el que el règim disciplinari ha establert.

En l'anualitat de 2012 aquesta avaluació serà obligatòria per a tot el PAS que perceba les seues retribucions amb càrrec al capítol 1 del pressupost.

5. L'avaluació es referirà en tot cas al lloc ocupat pels treballadors al final del període avaluat.

6. No percebrà cap quantitat en concepte de complement de productivitat qui durant el període avaluat tinga faltes injustificades al treball, que no s'hagen recuperat degudament, sense perjudici de la resta de mesures que calga adoptar.

7. La quantitat que arreglen els pressupostos de cada exercici per a la productivitat per l'avaluació de les tasques del PAS es repartirà íntegrament en aquest exercici. Amb aquesta finalitat, i amb

Evaluación individual 40%

4.1. Componente de objetivos del servicio o unidad: Los objetivos serán fijados para cada Servicio o Unidad en función de los instrumentos utilizados en nuestra universidad en cada momento para la mejora de la calidad en la gestión (planes estratégicos, planes de mejora, cartas de servicios, etc.). El marco general para la fijación de objetivos viene determinado por las siguientes consideraciones referidas a los mismos:

4.1.1. Deberán de ser medibles y alcanzables.

4.1.2. Su número será reducido y en todo caso incluirá la valoración de los servicios que se prestan por parte de los usuarios de los mismos.

4.1.3. Deberán fijarse con anterioridad al inicio del correspondiente periodo de evaluación.

4.2. Componente de evaluación individual:

4.2.1 Se realizará, por el superior jerárquico de la persona a evaluar, oído, en su caso, el responsable funcional del correspondiente servicio o unidad. Esta evaluación individual del trabajo desarrollado en la correspondiente anualidad girará en torno a dos grandes bloques:

- El "Qué se hace", relacionado con las funciones que se realizan y su rendimiento, con la consecución de los logros u objetivos individuales, y con la contribución a los logros u objetivos comunes del servicio o unidad.
- El "Como se hace" relacionado con la profesionalidad en el trabajo desarrollado, la iniciativa, el trabajo en equipo, el nivel de conocimientos, el nivel de responsabilidad en el ejercicio de cada puesto, y las condiciones de desempeño.

Esta evaluación se articulará a través de una nueva funcionalidad del Campus Virtual.

En los supuestos de evaluación desfavorable, o que no alcance el valor máximo en la favorable, la persona interesada dispondrá de un plazo de 10 días hábiles para solicitar a la gerencia la revisión de la misma aportando las alegaciones que estime pertinentes. La resolución de la reclamación por la gerencia será asimismo motivada. En ningún caso percibirá cantidad alguna por esta componente del complemento de productividad quien haya sido sancionado en el periodo evaluado de acuerdo con lo establecido por el régimen disciplinario.

En la anualidad de 2012 esta evaluación será obligatoria para todo el PAS que perciba sus retribuciones con cargo al capítulo 1 del presupuesto.

5. La evaluación se referirá en todo caso al puesto ocupado por el trabajador o trabajadora al final del periodo evaluado.

6. No percibirá cantidad alguna en concepto de complemento de productividad quien durante el periodo evaluado tenga faltas injustificadas al trabajo, que no consten debidamente recuperadas, sin perjuicio del resto de medidas que proceda adoptar.

7. La cantidad que recojan los presupuestos de cada ejercicio para productividad por evaluación del desempeño del PAS se repartirá íntegramente en dicho ejercicio. A tal fin, con independencia de lo



independència del que s'indica en el punt 3 d'aquest document, en cas que quedara alguna quantitat sobrera, es farà un nou càlcul corresponent al repartiment d'aquesta quantitat.

8. El període d'avaluació serà de l'1 de setembre al 31 d'agost.

Segons estableix l'Acord del Consell de Govern Actualització del complement d'avaluació del PAS en la UA, s'ha posat en marxa la present anualitat el 2012 per a l'avaluació individual del PAS de la UA.

En la present anualitat l'avaluació individual té caràcter obligatori per a tot el PAS que perceba les seues retribucions amb càrrec al capítol 1 del pressupost.

Desenvolupament del procés:

Acció	Dates
Acord del CG actualització del complement	Abril 2012
Publicació de la convocatòria BOUA	2 de maig de 2012
Termini per a sol·licitar l'adaptació de la jerarquia estàndard	Del 7 al 31 de maig de 2012
Formalització dels informes d'avaluació per part dels responsables	Del 4 de juny al 14 de setembre de 2012
Termini per a possibles reclamacions a la Gerència	Del 17 al 30 de setembre de 2012

<http://utc.ua.es/va/programas-calidad/evaluacion-pas/evaluacion-del-desempeno-del-pas-de-la-ua.html>

COMPLEMENT PER AVALUACIÓ DE L'EXERCICI DE FUNCIONS DEL PAS DE LA UA.

recogido en el punto 3 de este documento, en caso de que quedase alguna cantidad sobrante, se procederá al recálculo correspondiente para su reparto.

8. El periodo de evaluación será de 1 de Septiembre a 31 de agosto.

Según lo establecido en el Acuerdo del Consejo de Gobierno Actualización del complemento de evaluación del PAS en la UA, se ha puesto en marcha la presente anualidad en 2012, para la evaluación individual del PAS de la UA.

En la presente anualidad la evaluación individual tiene carácter obligatorio para todo el PAS, que perciba sus retribuciones con cargo al capítulo 1 del presupuesto.

Desarrollo del proceso:

Acción	Fechas
Acuerdo del CG actualización del complemento	Abril 2012
Publicación de la convocatoria BOUA	2 de Mayo de 2012
Plazo para solicitar la adaptación de la jerarquía estándar	Del 7 al 31 de mayo de 2012
Cumplimentación de los Informes de evaluación por parte de los responsables	Del 4 de Junio al 14 de septiembre de 2012
Plazo para posibles reclamaciones a la Gerencia	Del 17 al 30 de septiembre de 2012

<http://utc.ua.es/es/programas-calidad/evaluacion-pas/evaluacion-del-desempeno-del-pas-de-la-ua.html>

COMPLEMENTO POR EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PAS DE LA UA.

ANUALIDAD 2012, CUESTIONES GENERALES:



ANUALITAT 2012, QÜESTIONS GENERALS:

1. L'AVALUACIÓ INDIVIDUAL SERÀ OBLIGATÒRIA PER A TOT EL PAS DE LA UA QUE REBA LA SEUA RETRIBUCIÓ AMB CÀRREC AI CAPÍTOL 1.

2. EL PERCENTATGE QUE ES PERCEBRÀ PER CADASCUN DELS COMPONENTS DEL COMPLEMENT SERÀ:

2.1 COMPONENT INDIVIDUAL..... 40 %

2.2 COMPONENT PER OBJECTIUS DEL SERVEI/UNITAT 60 %

3. ELS OBJECTIUS PER A CADA TIPUS DE SERVEI UNITAT SERAN ELS SEGÜENTS:

DOCUMENT D'INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS PER A L'AVALUACIÓ DE L'EXERCICI DE FUNCIONS

DELS SERVEIS I UNITATS TÈCNIQUES

Indicador: Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris.

Ponderació: 25%

Valoració:

- Superior o igual a 4 i inferior a 4,5 sobre 7: 50%
- Superior o igual a 4,5 sobre 7: 100%

Indicador: Incorporació al manual de procediments documentats del servei/unitat del 100 % dels procediments identificats; per a fer-ho, el servei lliurarà una planificació dels procediments a documentar en cada anualitat 2011 i 2012:

Ponderació: 15%

Indicador: Pàgina web:

Ponderació: 10%

Valoració:

- Actualització i continguts valencià castellà: 50%
- Una opció escollida entre les següents:
  - Web en versió anglesa
  - Inclusió d'un blog UA
  - Inclusió de tauler d'anuncis i enllaços

1. LA EVALUACIÓN INDIVIDUAL SERÁ OBLIGATORIA PARA TODO EL PAS DE LA UA QUE RECIBA SU RETRIBUCIÓN CON CARGO AL CAPITULO 1º.

2. EL PORCENTAJE A PERCIBIR POR CADA UNA DE LAS COMPONENTES DEL COMPLEMENTO SERA:

2.1 COMPONENTE INDIVIDUAL..... 40 %

2.2 COMPONENTE POR OBJETIVOS DEL SERVICIO/UNIDAD..... 60 %

3. LOS OBJETIVOS PARA CADA TIPO DE SERVICIO UNIDAD SERAN LOS SIGUIENTES:

DOCUMENTO DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES TÉCNICAS

Indicador: Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

Ponderación: 25%

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 del servicio/unidad del 100% de los procedimientos identificados, para ello el servicio entregará una planificación de los procedimientos a documentar en cada anualidad 2011 y 2012:

Ponderación: 15%

Indicador: Página web:

Ponderación: 10%

Valoración:

- Actualización y contenidos Castellano Valenciano: 50%
- Una opción elegida entre las siguientes:
  - Web en versión inglesa
  - Inclusión de un blog UA
  - Inclusión de tablón de anuncios y enlaces de interés para los usuarios. 50%



d'interès per als usuaris. 50%

Indicador: Grau de compliment dels compromisos de qualitat de la carta de serveis, així com del seu seguiment i reedició.

Ponderació: 10%

Valoració:

- Termini màxim de contestació de sol·licituds d'informació: 5 dies hàbils des de la sol·licitud en el 90 % dels casos 35%
- Percentatge de queixes i suggeriments contestats superior al 95% (35%)
- Compliment del calendari de seguiment i reedició de la carta de serveis 30%

DOCUMENT D'INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS PER A L'AVALUACIÓ DE L'EXERCICI DE FUNCIONS

DEL PERSONAL DE CENTRES

Indicador: Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris.

Ponderació: 25%

Valoració:

- Superior o igual a 4 i inferior a 4,5 sobre 7: 50%
- Superior o igual a 4,5 sobre 7: 100%

Indicador: Incorporació al manual de procediments documentats del servei/unitat del 100% dels procediments identificats; per a fer-ho, el servei lliurarà una planificació dels procediments a documentar en cada anualitat 2011 i 2012:

Ponderació: 15%

Indicador: Pàgina web:

Ponderació: 10%

Valoració:

- Actualització i continguts valencià castellà: 50%
- Una opció escollida entre les següents:
  - Web en versió anglesa
  - Inclusió d'un blog UA
  - Inclusió de tauler d'anuncis i enllaços

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

Ponderación: 10%

Valoración:

- Plazo máximo de contestación de solicitudes de información: 5 días hábiles desde su solicitud en el 90 % de los casos 35%
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas superior al 95% (35%)
- Cumplimiento del calendario de seguimiento y reedición de la carta de servicios 30%

DOCUMENTO DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

DEL PERSONAL DE CENTROS

Indicador: Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

Ponderación: 25%

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 del servicio/unidad del 100% de los procedimientos identificados, para ello el servicio entregará una planificación de los procedimientos a documentar en cada anualidad 2011 y 2012:

Ponderación: 15%

Indicador: Página web:

Ponderación: 10%

Valoración:

- Actualización y contenidos Castellano Valenciano: 50%
- Una opción elegida entre las siguientes:
  - Web en versión inglesa
  - Inclusión de un blog UA
  - Inclusión de tablón de anuncios y enlaces

de interés para los usuarios. 50%

d'interès per als usuaris. 50%

Indicador: Grau de compliment dels compromisos de qualitat de la carta de serveis, així com del seu seguiment i reedició.

Ponderació: 10%

Valoració:

- Emissió de certificats en el termini màxim de 2 dies des de la sol·licitud en el 95% dels casos 35%
- Percentatge de queixes i suggeriments contestats superior al 95% (35%)
- Compliment del calendari de seguiment i reedició de la carta de serveis 30%

DOCUMENT D'INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS PER A L' AVALUACIÓ DE L'EXERCICI DE FUNCIONS

DEL PERSONAL DELS DEPARTAMENTS

Indicador: Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris.

Ponderació: 30 %

Valoració:

- Superior o igual a 4 i inferior a 4,5 sobre 7: 50%
- Superior o igual a 4,5 sobre 7: 100%

Indicador: Pàgina web:

Ponderació: 10%

Valoració:

- Actualització i continguts valencià castellà: 50 %
- Una opció escollida entre les següents:

- Web en versió anglesa

- Inclusió d'un blog UA

- Inclusió de tauler d'anuncis, i enllaços

d'interès per als usuaris. 50 %

Indicador: Compliment de terminis de Gestió Acadèmica en relació amb la introducció i revisió de l'assignació de docència.

Ponderació: 20%

Observacions: s'aplica exclusivament al personal d'administració.

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

Ponderación: 10%

Valoración:

- Emisión de certificados en el plazo máximo de 2 días desde su solicitud en el 95% de los casos 35%
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas superior al 95% (35%)
- Cumplimiento del calendario de seguimiento y reedición de la carta de servicios 30%

DOCUMENTO DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

DEL PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS

Indicador: Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

Ponderación: 30%

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: 10%

Valoración:

- Actualización y contenidos Castellano Valenciano: 50%
- Una opción elegida entre las siguientes:

- Web en versión inglesa

- Inclusión de un blog UA

- Inclusión de tablón de anuncios, y enlaces

de interés para los usuarios. 50%

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

Ponderación: 20%

Observaciones: de aplicación exclusiva al personal de administración.

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



Indicador: Grau de compliment en la preparació i assistència a les pràctiques de laboratori.

Ponderació: 20%

Observacions: s'aplica exclusivament al personal de laboratoris i a la resta de personal de suport a pràctiques docents.

DOCUMENT D'INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS PER A L'AVALUACIÓ DE L'EXERCICI DE FUNCIONS

DEL PERSONAL DELS INSTITUTS UNIVERSITARIS

Indicador: Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris.

Ponderació: 30%

Valoració:

- Superior o igual a 4 i inferior a 4,5 sobre 7: 50%
- Superior o igual a 4,5 sobre 7: 100%

Indicador: Pàgina web:

Ponderació: 10%

Valoració:

- Actualització i continguts valencià castellà: 50%
- Una opció escollida entre les següents:
  - Web en versió anglesa
  - Inclusió d'un blog UA
  - Inclusió de tauler d'anuncis, i enllaços

d'interès per als usuaris. 50%

Indicador: Compliment de terminis en relació amb la Gestió Administrativa i Econòmica.

Ponderació: 20%

Observacions: s'aplica exclusivament al personal d'administració

Indicador: Grau de compliment en l'atenció a laboratoris i resta de tasques de suport a la investigació.

Ponderació: 20%

Observacions: s'aplica exclusivament al personal de suport a la investigació.

Ponderació: 20%

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

DOCUMENTO DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

DEL PERSONAL DE LOS INSTITUTOS UNIVERSITARIOS

Indicador: Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

Ponderación: 30%

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: 10%

Valoración:

- Actualización y contenidos Castellano Valenciano: 50%
- Una opción elegida entre las siguientes:
  - Web en versión inglesa
  - Inclusión de un blog UA
  - Inclusión de tablón de anuncios, y enlaces de interés para los usuarios. 50%

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

Ponderación: 20%

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: 20%

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

DOCUMENTO DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE





DOCUMENT D'INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS PER A L'AVALUACIÓ DE L'EXERCICI DE FUNCIONS DE

ALTRES UNITATS DEPENDENTS D'ÒRGANS ACADÈMICS

Indicador: Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris.

Ponderació: 30%

Valoració:

- Superior o igual a 4 i inferior a 4,5 sobre 7: 50%
- Superior o igual a 4,5 sobre 7: 100%

Indicador: Pàgina web:

Ponderació: 10%

Valoració:

- Actualització i continguts valencià castellà: 50%
- Una opció escollida entre les següents:
  - Web en versió anglesa
  - Inclusió d'un blog UA
  - Inclusió de tauler d'anuncis, i enllaços d'interès per als usuaris. 50%

Indicador: Grau de compliment dels compromisos de qualitat de la carta de serveis, així com del seu seguiment i reedició.

Ponderació: 20%

Valoració:

- Termini màxim de contestació de sol·licituds d'informació: 5 dies hàbils des de la sol·licitud en el 90 % dels casos: 35%
- Percentatge de queixes i suggeriments contestats superior al 95%:(35%)
- Compliment del calendari de seguiment i reedició de la carta de serveis: 30%

DOCUMENT D'INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS PER A L'AVALUACIÓ DE L'EXERCICI DE FUNCIONS DE

LES SECRETARIES D'ÒRGANS DE GOVERN GENERALS

Indicador: Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris.

Ponderació: 25%

Valoració:

- Superior o igual a 4 i inferior a 4,5 sobre 7: 50%

OTRAS UNIDADES DEPENDIENTES DE ORGANOS ACADÉMICOS

Indicador: Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

Ponderación: 30%

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: 10%

Valoración:

- Actualización y contenidos Castellano Valenciano: 50%
- Una opción elegida entre las siguientes:
  - Web en versión inglesa
  - Inclusión de un blog UA
  - Inclusión de tablón de anuncios, y enlaces de interés para los usuarios. 50%

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

Ponderación: 20%

Valoración:

- Plazo máximo de contestación de solicitudes de información: 5 días hábiles desde su solicitud en el 90 % de los casos: 35%
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas superior al 95%:(35%)
- Cumplimiento del calendario de seguimiento y reedición de la carta de servicios: 30%

DOCUMENTO DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE

LAS SECRETARÍAS DE ÓRGANOS DE GOBIERNO GENERALES

Indicador: Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

Ponderación: 25%

Valoración:

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



- Superior o igual a 4,5 sobre 7: 100%

Indicador: Pàgina web:

Ponderació: 10%

Valoració:

- Actualització i continguts valencià castellà: 50%
- Una opció escollida entre les següents:

- Web en versió anglesa

- Inclusió d'un blog UA

- Inclusió de tauler d'anuncis, i enllaços

d'interès per als usuaris. 50%

Indicador: Compliment de terminis en relació amb les convocatòries d'òrgans o comissions i el lliurament de documentació a la Secretaria General per als Consells de Govern i la memòria anual.

Ponderació: 25%

DOCUMENT D'INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS PER A L'AVALUACIÓ DE L'EXERCICI DE FUNCIONS DEL

PERSONAL DE CONSERGERIES

Indicador: Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris.

Ponderació: 25%

Valoració:

- Superior o igual a 4 i inferior a 4,5 sobre 7: 50%
- Superior o igual a 4,5 sobre 7: 100%

Indicador: Grau de compliment de les tasques assignades a les consergeries en els procediments d'objectes perduts i gestió d'audiovisuals.

Ponderació: 10%

Observacions: Elaboració de parts, informes, atenció als usuaris, custòdia d'objectes i materials...

Indicador: Compliment de terminis en la recollida i lliurament del correu

Ponderació: 10%

Valoració: Com a mínim el 90 % en destinació en el termini d'1 dia hàbil

Indicador: Compliment de protocol d'«Ús eficient de recursos en l'edifici corresponent»

Ponderació: 15 %

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

Indicador: Pàgina web:

Ponderación: 10%

Valoración:

- Actualización y contenidos Castellano Valenciano: 50%
- Una opción elegida entre las siguientes:

- Web en versión inglesa

- Inclusión de un blog UA

- Inclusión de tablón de anuncios, y enlaces

de interés para los usuarios. 50%

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.

Ponderación: 25%

DOCUMENTO DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL

PERSONAL DE CONSERJERÍAS

Indicador: Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

Ponderación: 25%

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, custodia de objetos y materiales...

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

Ponderación: 10%

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%



DOCUMENT D'INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS PER A  
L'AVALUACIÓ DE L'EXERCICI DE FUNCIONS DELS CONDUCTORS

Indicador: Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris.

Ponderació: 25%

Valoració:

- Superior o igual a 4 i inferior a 4,5 sobre 7: 50%
- Superior o igual a 4,5 sobre 7: 100%

Indicador: Grau de compliment del calendari de manteniment de  
vehicles.

Ponderació: 15 %

Indicador: Índex de denúncies per infraccions

Ponderació: 20 %

Valoració:

- Fins a 3: 100%
- 4 - 6 : 50%

DOCUMENTO DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS  
PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE

LOS CONDUCTORES

Indicador: Resultados de las encuestas de satisfacción de los  
usuarios.

Ponderación: 25%

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 del calendario de mantenimiento de  
vehículos.

Ponderación: 15%

Indicador: Índice de denuncias por infracciones

Ponderación: 20%

Valoración:

- Hasta 3: 100%
- 4 - 6 : 50%