



ANNEX I

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:

- Major o igual que 4 i menor que 4,5 sobre 7: 50 %.
- Major o igual que 4,5 sobre 7: 100 %.

Indicador: Incorporació al manual de procediments documentats del servei/unitat de qualsevol nou procediment que s'elabore, o si escau, qualsevol nova versió dels ja existents. En qualsevol d'aquests casos es remetran a la Unitat Tècnica de Qualitat per a la seua revisió, control i arxiu.

Ponderació: 15 %.

Indicador: Pàgina web

Ponderació: 10 %.

Valoració:

- Actualització i continguts valencià castellà (assegurant-ne la qualitat lingüística adequada): 75 %.
- Una opció escollida entre les següents: 25 %.
 - Inclusió d'un blog UA.
 - Presència en xarxes socials.
 - Inclusió de tauler d'anuncis i enllaços d'interès per als usuaris.
 - Manteniment de la web en anglès (sempre que se n'assegure la qualitat lingüística adequada).

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 seua 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:**
- Major o igual que 4 i menor que 4,5 sobre 7: 50 %.
 - Major o igual que 4.5 sobre 7: 100 %.

Indicador: Incorporació al manual de procediments documentats del servei/unitat de qualsevol nou procediment que s'elabore, o si escau, qualsevol nova versió dels ja existents. En qualsevol d'aquests casos es remetran a la Unitat Tècnica de Qualitat per a la seua revisió, control i arxiu.

Ponderació: 15 %

Indicador: Pàgina web

Ponderació: 10 %.

- Valoració:**
- Actualització i continguts valencià castellà (assegurant-ne la qualitat lingüística adequada): 75 %.
 - Una opció escollida entre les següents: 25 %
 - Inclusió d'un blog UA.
 - Presència en xarxes socials.
 - Inclusió de tauler d'anuncis i enllaços d'interès per als usuaris.
 - Manteniment de la web en anglès (sempre que se n'assegure la qualitat lingüística adequada).

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 seua 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:

- Major o igual que 4 i menor que 4,5 sobre 7: 50 %.
- Major o igual que 4,5 sobre 7: 100 %.

Indicador: Pàgina web

Ponderació: 10 %.

Valoració:

- Actualització i continguts valencià castellà (assegurant-ne la qualitat lingüística adequada): 75 %.
- Una opció escollida entre les següents: 25 %.
 - Inclusió d'un blog UA.
 - Presència en xarxes socials.
 - Inclusió de tauler d'anuncis i enllaços d'interès per als usuaris.
 - Manteniment de la web en anglès (sempre que se n'assegure la qualitat lingüística adequada).

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

Ponderació: 20 %.

Observacions: Aplicable exclusivament al personal d'administració.

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

Ponderació: 20 %.

Observacions: Aplicable 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:**
- Major o igual que 4 i menor que 4,5 sobre 7: 50 %.
 - Major o igual que 4,5 sobre 7: 100 %.

Indicador: Pàgina web

Ponderació: 10 %.

- Valoració:**
- Actualització i continguts valencià castellà (assegurant-ne la qualitat lingüística adequada): 75 %.
 - Una opció escollida entre les següents: 25 %.
 - Inclusió d'un blog UA.
 - Presència en xarxes socials.
 - Inclusió de tauler d'anuncis i enllaços d'interès per als usuaris.
 - Manteniment de la web en anglès (sempre que se n'assegure la qualitat lingüística adequada).

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

Ponderació: 20 %.

Observacions: Aplicable 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: Aplicable exclusivament al personal de suport a la investigació.

**DOCUMENT D'INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS
PER A L'AVALUACIÓ DE L'EXERCICI DE FUNCIONS D'ALTRES
UNITATS DEPENDENTS D'ÒRGANS ACADÈMICS**

- Indicador:** Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris.
- Ponderació:** 30 %.
- Valoració:**
- Major o igual que 4 i menor que 4,5 sobre 7: 50 %.
 - Major o igual que 4,5 sobre 7: 100 %.
- Indicador:** Pàgina web
- Ponderació:** 10 %.
- Actualització i continguts valencià castellà (assegurant-ne la qualitat lingüística adequada): 75 %.
 - Una opció escollida entre les següents: 25 %.
 - Inclusió d'un blog UA.
 - Presència en xarxes socials.
 - Inclusió de tauler d'anuncis i enllaços d'interès per als usuaris.
 - Manteniment de la web en anglès (sempre que se n'assegure la qualitat lingüística adequada).
- 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 seua 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:**
- Major o igual que 4 i menor que 4,5 sobre 7: 50 %.
 - Major o igual que 4,5 sobre 7: 100 %.

Indicador: Pàgina web

Ponderació: 10 %.

- Actualització i continguts valencià castellà (assegurant-ne la qualitat lingüística adequada): 75 %.
- Una opció escollida entre les següents: 25 %.
 - Inclusió d'un blog UA.
 - Presència en xarxes socials.
 - Inclusió de tauler d'anuncis i enllaços d'interès per als usuaris.
 - Manteniment de la web en anglès (sempre que se n'assegure la qualitat lingüística adequada).

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. En el cas de la memòria anual, s'haurà d'utilitzar el gestor de continguts Vualá per a elaborar-la.

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:

- Major o igual que 4 i menor que 4,5 sobre 7: 50 %.
- Major o igual que 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 comunicats, informes, atenció als usuaris, custòdia d'objectes i materials, etc.

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'un dia hàbil.

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

Ponderació: 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:

- Major o igual que 4 i menor que 4,5 sobre 7: 50 %.
- Major o igual que 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 %.