



---

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PERSONAL DE SERVICIOS Y UNIDADES TÉCNICAS**

---

- Indicador:** Resultados de las encuestas de satisfacción de los 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:** Incorporación al manual de procedimientos documentados del servicio/unidad de cualquier nuevo procedimiento que se elabore, o en su caso cualquiera nueva versión de los ya existentes. En cualquiera de estos casos se remitirán a la Unidad Técnica de Calidad, para su revisión, control y archivo.
- Ponderación:** 10%
- Indicador:** Página web
- Ponderación:** 25%
- Valoración:**
- Actualización y contenidos Castellano Valenciano (Asegurando una calidad lingüística adecuada): 75%
  - Una opción elegida entre las siguientes: 25%
    - Inclusión de un blog UA
    - Presencia en Redes Sociales
    - Inclusión de tablón de anuncios y enlaces de interés para los usuarios
    - Mantenimiento de la web en inglés (siempre que se asegure una calidad lingüística adecuada).
- Indicador:** Grado de cumplimiento de los compromisos de calidad de la carta de servicios, así como del seguimiento y reedición de la misma.
- Ponderación:** 15%
- Valoración:**
- Plazo máximo de contestación de solicitudes de información: 3 días desde su solicitud en al menos el 95% de los casos (35%)
  - Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido, superior al 95% (35%)
  - Cumplimiento del calendario de seguimiento y reedición de la carta de servicios (30%)



---

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PERSONAL DE CENTROS**

---

**Indicador:** Resultados de las encuestas de satisfacción de los 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:** Incorporación al manual de procedimientos documentados del servicio/unidad de cualquier nuevo procedimiento que se elabore, o en su caso cualquiera nueva versión de los ya existentes. En cualquiera de estos casos se remitirán a la Unidad Técnica de Calidad, para su revisión, control y archivo.

**Ponderación:** 10%

**Indicador:** Página web

**Ponderación:** 25%

- Valoración:**
- Actualización y contenidos Castellano Valenciano (Asegurando una calidad lingüística adecuada): 75%
  - Una opción elegida entre las siguientes: 25%
    - Inclusión de un blog UA
    - Presencia en Redes Sociales
    - Inclusión de tablón de anuncios y enlaces de interés para los usuarios.
    - Mantenimiento de la web en inglés (siempre que se asegure una calidad lingüística adecuada).

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

**Ponderación:** 15%

- Valoración:**
- Porcentaje de consultas y peticiones electrónicas contestadas en el plazo establecido, superior al 95% (35%)
  - Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido, superior al 95% (35%)
  - Cumplimiento del calendario de seguimiento y reedición de la carta de servicios (30%)



---

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS**

---

**Indicador:** Resultados de las encuestas de satisfacción de los 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:** Página web

**Ponderación:** 25%

- Valoración:**
- Actualización y contenidos Castellano Valenciano (Asegurando una calidad lingüística adecuada): 75%
  - Una opción elegida entre las siguientes: 25%
    - Inclusión de un blog UA
    - Presencia en Redes Sociales
    - Inclusión de tablón de anuncios y enlaces de interés para los usuarios.
    - Mantenimiento de la web en inglés (siempre que se asegure una calidad lingüística adecuada).

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

**Ponderación:** 25%

**Observaciones:** de aplicación exclusiva al personal de administración.

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

**Ponderación:** 25%

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



---

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PERSONAL DE LOS INSTITUTOS  
UNIVERSITARIOS**

---

**Indicador:** Resultados de las encuestas de satisfacción de los 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:** Página web

**Ponderación:** 25%

- Valoración:**
- Actualización y contenidos Castellano Valenciano (Asegurando una calidad lingüística adecuada): 75%
  - Una opción elegida entre las siguientes: 25%
    - Inclusión de un blog UA
    - Presencia en Redes Sociales
    - Inclusión de tablón de anuncios y enlaces de interés para los usuarios.
    - Mantenimiento de la web en inglés (siempre que se asegure una calidad lingüística adecuada).

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

**Ponderación:** 25%

**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:** 25%

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



---

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PERSONAL DE OTRAS  
UNIDADES DEPENDIENTES DE ORGANOS ACADÉMICOS**

---

**Indicador:** Resultados de las encuestas de satisfacción de los 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:** Página web

**Ponderación:** 25%

- Valoración:**
- Actualización y contenidos Castellano Valenciano (Asegurando una calidad lingüística adecuada): 75%
  - Una opción elegida entre las siguientes: 25%
    - Inclusión de un blog UA
    - Presencia en Redes Sociales
    - Inclusión de tablón de anuncios y enlaces de interés para los usuarios.
    - Mantenimiento de la web en inglés (siempre que se asegure una calidad lingüística adecuada).

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

**Ponderación:** 25%

- Valoración:**
- Plazo máximo de contestación de solicitudes de información: 3 días desde su solicitud en el 95 % de los casos: (35%)
  - Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido, superior al 95% (35%)
  - Cumplimiento del calendario de seguimiento y reedición de la carta de servicios: (30%)



---

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE  
LAS SECRETARÍAS DE ÓRGANOS DE GOBIERNO GENERALES**

---

**Indicador:** Resultados de las encuestas de satisfacción de los 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:** Página web

**Ponderación:** 30%

- Valoración:**
- Actualización y contenidos Castellano Valenciano (Asegurando una calidad lingüística adecuada): 75%
  - Una opción elegida entre las siguientes: 25%
    - Inclusión de un blog UA
    - Presencia en Redes Sociales
    - Inclusión de tablón de anuncios y enlaces de interés para los usuarios.
    - Mantenimiento de la web en inglés (siempre que se asegure una calidad lingüística adecuada).

**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. En el caso de la memoria anual, se deberá utilizar el gestor de contenidos "Vualá" para su elaboración.

**Ponderación:** 20%



---

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL  
PERSONAL DE CONSERJERÍAS

---

**Indicador:** Resultados de las encuestas de satisfacción de los 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:** 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:** 25%

**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%



---

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE  
LOS CONDUCTORES**

---

**Indicador:** Resultados de las encuestas de satisfacción de los 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:** Grado de cumplimiento del calendario de mantenimiento de vehículos.

**Ponderación:** 25%

**Indicador:** Índice de denuncias por infracciones

**Ponderación:** 25%

**Valoración:**

- Hasta 3: 100%
- 4 – 6 : 50%