



---

**COMPLEMENT DE PRODUCTIVITAT DEL PAS  
ANUALITAT 2019**

---

**INTRODUCCIÓ:**

Una vegada implantat en la Universitat d'Alacant el sistema de carrera professional del Personal d'Administració i Serveis, en el qual, entre altres qüestions, s'estableix un sistema d'avaluació del compliment que se centra en la valoració individual de l'efectiu acompliment del lloc de treball, i vista l'experiència acumulada des de l'acord de Consell de Govern de 23/12/2008, pel qual es va establir la regulació del "**complement de productivitat del PAS per avaluació del compliment**", va ser necessari regular de manera independent el sistema per a la percepció del "Complement de productivitat per al PAS" ja des de l'any 2018.

El complement de productivitat del PAS de la UA s'articula com un instrument més que permeta reconèixer l'esforç del seu personal en la consecució dels objectius plantejats per a les diferents unitats de la universitat, així com en el procés de millora contínua dels serveis que s'ofereixen i presten als diferents usuaris de la mateixa.

**PROCEDIMENT:**

1. El complement de productivitat, en la anualitat de 2019, serà aplicable a tot el PAS que perceba les seues retribucions amb càrrec al capítol u del pressupost de despeses de la Universitat i mantinga vincle de caràcter estatutari o contractual amb la mateixa el dia 31 de desembre de l'any en curs. Els qui no es troben vinculats a la institució en aquesta data, percebran la part proporcional d'aquesta anualitat que corresponga al temps de serveis prestats en el període de referència.
2. El document de pressupostos de cada exercici arreglarà la quantitat a destinar en el mateix a la productivitat del PAS de la UA.
3. El valor màxim del complement de productivitat per a cada treballador o treballadora serà el resultat de repartir la quantitat assenyalada en l'apartat anterior proporcionalment als ingressos totals percebuts per aquesta treballadora o treballador en concepte de "complement de destinació" al llarg de tot el període avaluat, o del que haguera hagut de percebre en aquelles situacions en què haguera gaudit de permís per maternitat o paternitat, i en les excedències per cura de fill o familiar. En aquells casos en què les retribucions percebudes no distingisquen individualitzat un complement de destinació, s'assimilarà al d'un lloc de treball semblant únicament als efectes del càlcul de l'import a percebre pel concepte de productivitat.
4. La determinació dels objectius i percentatges aconseguits, en cada unitat s'articula a través del seguiment coordinat per la Unitat Tècnica de Qualitat, en funció del conjunt d'indicadors i objectius, definits per a cada anualitat, per a cadascun dels serveis o unitats

de la UA. En conseqüència, el percentatge d'objectius complits per a una determinada anualitat serà igual per al conjunt de persones destinades en un mateix servei o unitat.

Els objectius han de ser fixats per a cada servei o unitat en funció dels diferents instruments utilitzats en la nostra universitat, a cada moment, per a la millora de la qualitat en la gestió (cartes de serveis, plans estratègics, plans de millora, etc.). El marc general per a la fixació d'objectius ve determinat per les següents consideracions referides a aquests:

- Hauran de ser mesurables i assolibles.
- El seu nombre serà reduït i, en tot cas, inclouran la valoració dels serveis que es presten per part dels usuaris d'aquests.
- Hauran de fixar-se amb anterioritat a l'inici del corresponent període d'avaluació.
- Estaran orientats a "la millora" dels serveis i unitats. En conseqüència, en aquells supòsits de revisions web o quan s'hi detecten situacions a millorar, es concedirà, quan això siga possible i dins del període avaluat, un termini suficient perquè aquestes situacions s'hi puguin corregir adequadament.

5. L'avaluació es referirà en tot cas al lloc ocupat pel treballador o treballadora al final del període avaluat.

6. En cap cas percebran cap quantitat pel complement de productivitat els qui hagen sigut sancionats/as en el període avaluat com a conseqüència d'expedient tramitat segons disposa la normativa disciplinària.

La Gerència podrà, amb la deguda justificació, disposar la no percepció del complement de productivitat, de manera individualitzada, en aquells casos en què no es complisquen els objectius fixats en la convocatòria.

7. La quantitat que arpleguen els pressupostos de cada exercici per a productivitat per avaluació del compliment del PAS es repartirà íntegrament en aquest exercici. A tal fi, amb independència d'allò que recull el punt 3 d'aquest document, en cas que quedara alguna quantitat sobrant, es procedirà al recàlcul corresponent per al seu repartiment.

8. El període d'avaluació serà d'1 de gener a 31 de desembre de l'any en curs. Una vegada publicats els resultats provisionals, es podran presentar, en el termini que s'anunciarà oportunament, davant la Gerència, reclamacions al resultat provisional, per qualsevol persona interessada, amb les alegacions que estime oportunes.

Una vegada resoltes les reclamacions presentades, s'estarà en disposició de fer efectiu l'import del complement, en el moment que existisca disponibilitat de tresoreria per a fer-ho.

9. Els objectius per a cada tipus de servei o unitat seran, per a la present anualitat, els descrits en l'ANNEX I.



---

**INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS DEL PERSONAL DELS SERVEIS I  
UNITATS TÈCNIQUES**

---

**Indicador: Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris.**

Ponderació: 50 %.

- 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 remetrans a la Unitat Tècnica de Qualitat per a la seua revisió, control i arxiu.**

Ponderació: 10 %

**Indicador: Pàgina web**

Ponderació: 25 %.

- Valoració:
- Actualització i continguts en valencià i 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: 15 %

- Valoració:
- Termini màxim de contestació de sol·licituds d'informació: 3 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 %).

---

## INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS DEL PERSONAL DE CENTRES

---

**Indicador:** Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris.

Ponderació: 50 %.

- 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: 10 %

**Indicador:** Pàgina web

Ponderació: 25 %.

- Valoració:
- Actualització i continguts en valencià i 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: 15 %

- Valoració:
- Percentatge de consultes i peticions electròniques contestades en el termini establert, superior al 95% (35 %).
  - Percentatge de queixes i suggeriments contestats superior al 95 % (35 %).
  - Compliment del calendari de seguiment i reedició de la carta de serveis (30 %).

---

## INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS DEL PERSONAL DELS DEPARTAMENTS

---

**Indicador:** Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris.

Ponderació: 50 %

- 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: 25 %.

- 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: 25 %.

Observacions: Aplicable exclusivament al personal d'administració.

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

Ponderació: 25 %.

Observacions: Aplicable exclusivament al personal de laboratoris i a la resta de personal de suport a pràctiques docents.

---

|

---

**INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS DEL PERSONAL DELS INSTITUTS  
UNIVERSITARIS**

---

**Indicador:** Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris

Ponderació: 50 %.

- 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: 25 %.

- Valoració:
- Actualització i continguts en valencià i 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: 25 %.

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: 25 %.

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

---

|

---

**INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS D'ALTRES UNITATS DEPENDENTS  
D'ÒRGANS ACADÈMICS**

---

**Indicador:** Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris.

Ponderació: 50 %.

- 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: 25 %.

- Actualització i continguts en valencià i 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: 25 %.

- Valoració:
- Termini màxim de contestació de sol·licituds d'informació: 3 dies 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 %.

---

|

---

**INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS DEL PERSONAL DE LES SECRETARIES  
D'ÒRGANS DE GOVERN GENERALS**

---

**Indicador:** Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris

Ponderació: 50 %.

- 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: 30 %.

- Actualització i continguts en valencià i 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: 20 %.



---

## INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS DEL PERSONAL DE CONSERGERIES

---

**Indicador:** Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris

Ponderació: 50 %.

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: 25 %.

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 %.

---

## INDICADORS DE COMPLIMENT D'OBJECTIUS DELS CONDUCTORS

---

**Indicador:** Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris

Ponderació: 50 %.

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: 25 %.

**Indicador:** Índex de denúncies per infraccions

Ponderació: 25 %.

Valoració:

- Fins a 3: 100 %.
- 4 – 6 : 50 %.