

### Codi compromís: C1.

Compromís: Atendre el 100% de les demandes d'informació i assessorament formulades segons les necessitats específiques de l'usuari/usuària.

Processos vinculats al compromís: IN.02. Assessorament Psicoeducatiu; IN.12. Informació Socio-acadèmica.

Codi indicador: IND.1\_C1.

Indicador: Percentatge de demandes d'informació i assessorament ateses anualment.

Càlcul:  $[\text{Nre. de demandes ateses} / \text{Nre. de demandes formulades}] \times 100$ .

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.

Estàndard de qualitat: Atendre el 100% de les demandes.

Valor real 2017: 100%.

Desviació: Complit.

Observacions: A la nova base de dades podran computar-se les demandes. Fins ara, sempre ha sigut el 100% perquè el nombre de demandes com a mínim és el mateix que el d'accions.

### Codi compromís: C2.

Compromís: Garantir a tots els nous estudiants, la possibilitat de realitzar una entrevista personalitzada per avaluar les seues necessitats específiques derivades de la seua condició de discapacitat i informar, si escau, el professorat implicat i orientar-lo acadèmicament i/o vocacionalment.

Procés vinculat al compromís: IN.02. Assessorament Psicoeducatiu.

Codi indicador: IND.2\_C2.

Indicador: Percentatge d'entrevistes personalitzades realitzades als usuaris anualment.

Càlcul:  $[\text{Nre. d'estudiants amb discapacitat que sol·liciten entrevista} / \text{Nre. d'entrevistes realitzades}] \times 100$ .

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.

Estàndard de qualitat: Atendre el 100% de les demandes d'entrevista.

Valor real 2017: 100%.

Desviació: Complit.

Observacions: No es computen els que demanen o tenen cita d'entrevista. Només es computa el nombre d'entrevistes realitzades de les persones que assisteixen.

### Codi compromís: C3.

Compromís: Posar a disposició dels estudiants amb discapacitat el 100% dels suports tècnics valorats positivament per la UPD: recursos, programes i adaptacions, en funció de la disponibilitat.

Procés vinculat al compromís: IN.04. Equiparació d'oportunitats.

Codi indicador: IND.3\_C3.

Indicador: Percentatge de suports tècnics facilitats anualment.

Càlcul:  $[\text{Nre. de suports tècnics facilitats} / \text{Nre. de suports tècnics sol·licitats}] \times 100$ .

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.

Estàndard de qualitat: Atendre el 100% de les demandes valorades positivament.

Valor real 2017: 100%.

Desviació: Complit.

Observacions: No hi ha cap observació.

### Codi compromís: C4.

Compromís: Posar a disposició dels estudiants amb discapacitat el 100% dels suports personals valorats positivament per la UPD: intèrprets de llengua de signes i personal de suport amb coneixements específics de discapacitat, en funció de la disponibilitat.

Procés vinculat al compromís: IN.04. Equiparació d'oportunitats.

Codi indicador: IND.4\_C4.

Indicador: Percentatge de suports personals facilitats anualment.

Càlcul:  $[\text{Nre. de suports personals facilitats} / \text{Nre. de suports personals sol·licitats}] \times 100$ .

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.

Estàndard de qualitat: Atendre el 100% de les demandes valorades positivament.

Valor real 2017: 100%.

Desviació: Complit.

Observacions: No hi ha cap observació.

## Codi compromís: C5.

Compromís: Realitzar accions de sensibilització i/o formació sobre la discapacitat adreçades a la comunitat universitària.

Procés vinculat al compromís: IN.03. Sensibilització, Formació i Voluntariat.

Codi indicador: IND.5\_C5.

Indicador: Nombre d'accions de sensibilització i/o formació realitzades anualment.

Càlcul: [Nre. d'accions  $\geq$  3 anuals].

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia en la comunicació.

Estàndard de qualitat: Realitzar com a mínim 3 accions (sensibilització + formació) anualment.

Valor real 2017: 206.

Desviació: Complít.

Observacions: No hi ha cap observació.

## Codi compromís: C6.

Compromís: Difondre la informació sobre discapacitat que la UPD considere d'interès als estudiants amb discapacitat i als voluntaris de la UPD.

Procés vinculat al compromís: IN.03. Sensibilització, Formació i Voluntariat.

Codi indicador: IND.6\_C6.

Indicador: Nombre d'actuacions de comunicació realitzades per diverses vies anualment.

Càlcul:  $\Sigma$  de comunicacions realitzades anualment.

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia en la comunicació.

Estàndard de qualitat: Realitzar com a mínim 100 actuacions de comunicació anualment.

Valor real 2017: 164.

Desviació: Complít.

Observacions: No hi ha cap observació.

## Codi compromís: C7.

Compromís: Realitzar anualment un seguiment del voluntariat.

Procés vinculat al compromís: IN.03. Sensibilització, Formació i Voluntariat.

Codi indicador: IND.7\_C7.

Indicador: Nombre de contactes realitzats amb cada voluntari/ària anualment.

Càlcul:  $\Sigma$  de contactes realitzats anualment.

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.

Estàndard de qualitat: Realitzar com a mínim 2 contactes anuals con cada voluntari/ària.

Valor real 2017: 2.

Desviació: Complít.

Observacions: No hi ha cap observació.

## Codi compromís: C8.

Compromís: Tramitar el 100% de les demandes d'accessibilitat sol·licitades.

Procés vinculat al compromís: IN.05. Accessibilitat Universal.

Codi indicador: IND.8\_C8.

Indicador: Percentatge de demandes d'accessibilitat tramitades anualment.

Càlcul: [Nre. de demandes ateses /Nre. de demandes sol·licitades] x 100.

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.

Estàndard de qualitat: Atendre el 100% de les demandes.

Valor real 2017: 100%.

Desviació: Complít.

Observacions: No hi ha cap observació.

## Codi compromís: C9.

Compromís: Mantenir el nivell AA d'accessibilitat de la pàgina web de la UPD i fer una revisió anual.

Procés vinculat al compromís: IN.05. Accessibilitat Universal.

Codi indicador: IND.9\_C9.

Indicador: Grau de compliment de la revisió anual en la web de la UPD amb la finalitat d'avaluar l'accessibilitat.

Càlcul: Sí = 1; No = 0.

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.

Estàndard de qualitat: Valor = 1; (Sí = 1).

Valor real 2017: 1.  
Desviació: Complit.  
Observacions: Revisió realitzada el 29/01/18.

### Codi compromís: C10.

Compromís: Atendre el 100% de les demandes d'informació i d'assessorament formulades en relació a les mesures integradores per al PDI amb discapacitat de la UV.  
Procés vinculat al compromís: IN.13. Atenció al PDI i PAS.  
Codi indicador: IND.10\_C10.  
Indicador: Percentatge de demandes d'informació i assessorament ateses anualment, referides a les mesures integradores per al PDI amb discapacitat de la UV.  
Càlcul:  $[\text{Nre. de demandes ateses} / \text{Nre. de demandes sol·licitades}] \times 100$ .  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.  
Estàndard de qualitat: Atendre el 100% de les demandes.  
Valor real 2017: 100%.  
Desviació: Complit.  
Observacions: La UPD té el programa d'Atenció al PDI i PAS, per això, aquestes dades es refereixen tant al PDI com al PAS amb discapacitat.

### Codi compromís: C11.

Compromís: Publicar el 100% de les convocatòries internes de la UV adreçades al PDI amb discapacitat en la pàgina web de la UPD.  
Procés vinculat al compromís: IN.13. Atenció al PDI i PAS.  
Codi indicador: IND.11\_C11.  
Indicador: Percentatge de convocatòries internes adreçades al PDI amb discapacitat publicades en la web de la UPD.  
Càlcul:  $[\text{Nre. de convocatòries internes publicades en la web de la UPD} / \text{Nre. de convocatòries internes aprovades per la UV}] \times 100$ .  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.  
Estàndard de qualitat: Publicar el 100% de les convocatòries internes.  
Valor real 2017: 100%.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

### Codi compromís: C12.

Compromís: Posar a disposició del PDI amb discapacitat de la UV el 100% dels recursos (ajudes a la docència i/o econòmiques) valorats positivament per la Comissió Avaluadora del PDI amb discapacitat.  
Procés vinculat al compromís: IN.13. Atenció al PDI i PAS.  
Codi indicador: IND.12\_C12.  
Indicador: Percentatge de recursos facilitats anualment.  
Càlcul:  $[\text{Nre. de recursos facilitats} / \text{Nre. de recursos sol·licitats}] \times 100$ .  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.  
Estàndard de qualitat: Facilitar el 100% dels recursos aprovats per la Comissió Avaluadora.  
Valor real 2017: 100%.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

### Codi compromís: C13.

Compromís: Garantir la confidencialitat i el tractament correcte de les dades referides a la discapacitat.  
Procés vinculat al compromís: IN.01. Revisió per Direcció.  
Codi indicador: IND.13\_C13.  
Indicador: Grau de compliment d'elaboració i actualització d'un protocol de tractament de dades anualment.  
Càlcul: Sí = 1; No = 0.  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.  
Estàndard de qualitat: Valor = 1 (Sí = 1).  
Valor real 2017: 1.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

### Codi compromís: C14.

Compromís: Publicar i difondre en la web de la UPD, la Memòria de les activitats de la UPD en el primer trimestre de cada any.

Procés vinculat al compromís: IN.01. Revisió per Direcció.

Codi indicador: IND.14\_C14.

Indicador: Grau de compliment de la publicació de la Memòria d'activitats de la UPD en el primer trimestre.

Càlcul: Sí = 1; No = 0

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Puntualitat.

Estàndard de qualitat: Valor = 1 (Sí = 1) dins del primer trimestre.

Valor real 2017: 1

Desviació: Complit.

Observacions: Memòria 2017 publicada a la web el 16-02-2018.

### Codi compromís: C15.

Compromís: Publicar en la web de la UPD l'informe de seguiment de la Carta de Serveis anualment.

Procés vinculat al compromís: IN.01. Revisió per Direcció.

Codi indicador: IND.15\_C15.

Indicador: Grau de compliment de la publicació de l'informe de seguiment de la Carta de Serveis de la UPD.

Càlcul: Sí = 1; No = 0.

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.

Estàndard de qualitat: Valor = 1 (Sí = 1).

Valor real 2017: 1.

Desviació: Complit.

Observacions: Informe publicat el 20-02-2018.

### Codi compromís: C16.

Compromís: Complir amb els estàndards de qualitat.

Procés vinculat al compromís: IN.01. Revisió per Direcció.

Codi indicador: IND.16\_C16

Indicador: Grau de compliment dels estàndards de qualitat.

Càlcul: Sí = 1; No = 0.

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.

Estàndard de qualitat: Revisar, com a mínim, una vegada a l'any els estàndards de qualitat de tots els processos.

Valor real 2017: 1.

Desviació: Complit.

Observacions: No hi ha cap observació.

### Codi compromís: C17.

Compromís: Controlar i millorar els processos.

Procés vinculat al compromís: IN.01. Revisió per Direcció.

Codi indicador: IND.17\_C17.

Indicador: Grau de correcte compliment dels processos.

Càlcul: Sí = 1; No = 0.

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.

Estàndard de qualitat: Seguiment trimestral dels processos clau del sistema de gestió.

Valor real 2017: 1.

Desviació: Complit.

Observacions: No hi ha cap observació.

### Codi compromís: C18.

Compromís: Formació continua del personal de la UPD.

Procés vinculat al compromís: IN.06. Formació interna.

Codi indicador: IND.18\_C18.

Indicador: Nombre d'accions de formació interna realitzades anualment.

Càlcul:  $\Sigma$  d'accions realitzades anualment.

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Coneixements i professionalitat.

Estàndard de qualitat: Que cada membre de la UPD realitzi com a mínim una acció formativa a l'any.

Valor real 2017: 21.

Desviació: No complit.

Observacions: S'han realitzat 21 accions formatives aquest any, però 3 persones de la UPD no han rebut formació: 1 per trobar-se de baixa per maternitat i 2 per no trobar accions formatives acordades al seu perfil.

Codi indicador: IND.19\_C18

Indicador: Avaluació de l'eficàcia de l'acció formativa.

Càlcul: Si la puntuació mitjana = 7 (o superior): Positiva. Si la puntuació és inferior a 7 = negativa.

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Professionalitat.

Estàndard de qualitat: Que l'avaluació de l'acció formativa siga positiva.

Valor real 2017: Positiva.

Desviació: Complit.

Observacions: No hi ha cap observació.

### Codi compromís: C19.

Compromís: Realització de compres adequades.

Procés vinculat al compromís: IN.07. Compres.

Codi indicador: IND.20\_C19.

Indicador: Desviació pressupostària i real.

Càlcul: Sí = 1; No = 0.

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Exactitud.

Estàndard de qualitat: Disposar de pressupost per a realitzar compres.

Valor real 2017: 1.

Desviació: Complit.

Observacions: No hi ha cap observació.

Codi indicador: IND.21\_C19

Indicador: Negociació de preus, qualitat i terminis d'entrega.

Càlcul: Sí = 1; No = 0

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Exactitud.

Estàndard de qualitat: El producte o servei es subministra segons l'acord.

Valor real 2017: 1

Desviació: Complit.

Observacions: No hi ha cap observació.

Codi indicador: IND.22\_C19

Indicador: Estalvi i descompte en preus.

Càlcul: Sí = 1; No = 0.

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Preu.

Estàndard de qualitat: Disposar d'un bon preu de compra.

Valor real 2017: 1.

Desviació: Complit.

Observacions: No hi ha cap observació.

### Codi compromís: C20.

Compromís: Gestió de proveïdors correcta.

Processos vinculats al compromís: IN.08. Avaluació de proveïdors; IN.14. Incidències de proveïdors.

Codi indicador: IND.23\_C20.

Indicador: Burocràtica.

Càlcul: Sí = 1; No = 0.

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Rapidesa.

Estàndard de qualitat: Simplicitat en la gestió.

Valor real 2017: 0.

Desviació: No complit.

Observacions: S'han produït 2 incidències: una del SGS Ibérica i altra del CIDAT ONCE.

Codi indicador: IND.24\_C20

Indicador: Solució ràpida de problemes.

Càlcul: Sí = 1; No = 0.

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.  
Estàndard de qualitat: No tindre problemes.  
Valor real 2017: 0.  
Desviació: No complit.  
Observacions: S'ha produït 1 incidència amb el proveïdor El Corte Inglés.

Codi indicador: IND.25\_C20  
Indicador: Puntualitat (temps d'entrega / rapidesa).  
Càlcul: Sí = 1; No = 0.  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Puntualitat.  
Estàndard de qualitat: Entrega a temps.  
Valor real 2017: 1.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

Codi indicador: IND.26\_C20  
Indicador: Tracte del personal.  
Càlcul: Correcte = 1; Incorrecte = 0.  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Professionalitat.  
Estàndard de qualitat: Tracte cordial.  
Valor real 2017: 1.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

Codi indicador: IND.27\_C20  
Indicador: Relació qualitat / preu.  
Càlcul: Adequada = 1; No adequada = 0  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Preu.  
Estàndard de qualitat: Bon preu i qualitat.  
Valor real 2017: 1.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

### Codi compromís: C21.

Compromís: Manteniment correcte dels recursos de la UPD.  
Procés vinculat al compromís: IN.09. Manteniment.  
Codi indicador: IND.28\_C21.  
Indicador: Equips informàtics (hardware).  
Càlcul: Sí = 1; No = 0.  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Confiabilitat.  
Estàndard de qualitat: Funcionament perfecte dels equips.  
Valor real 2017: 1.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

Codi indicador: IND.29\_C21  
Indicador: Xarxa.  
Càlcul: Sí = 1; No = 0.  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Confiabilitat.  
Estàndard de qualitat: Bon funcionament de la xarxa.  
Valor real 2017: 1.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

Codi indicador: IND.30\_C21  
Indicador: Instal·lacions (local).  
Càlcul: Sí = 1; No = 0.  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Infraestructura.  
Estàndard de qualitat: Disposar d'instal·lacions adequades.  
Valor real 2017: 1.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

Codi indicador: IND.31\_C21  
Indicador: Telèfons.  
Càlcul: Sí = 1; No = 0.  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Confiabilitat.  
Estàndard de qualitat: bona connexió amb l'interior i l'exterior.  
Valor real 2017: 1.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

Codi indicador: IND.32\_C21  
Indicador: Seguretat.  
Càlcul: Sí = 1; No = 0.  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Professionalitat.  
Estàndard de qualitat: Confirmació del control de la unitat.  
Valor real 2017: 1.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

Codi indicador: IND.33\_C21  
Indicador: Aigua mineral (avaries)  
Càlcul: Sí = 1; No = 0  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Rapidesa.  
Estàndard de qualitat: Resolució ràpida de l'avaría  
Valor real 2017: 1.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

Codi indicador: IND.34\_C21  
Indicador: Productes de suport.  
Càlcul: Sí = 1; No = 0.  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Confiabilitat.  
Estàndard de qualitat: Tindre tots els productes de suports a punt.  
Valor real 2017: 1.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

Codi indicador: IND.35\_C21  
Indicador: Aire condicionat.  
Càlcul: Sí = 1; No = 0.  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Confiabilitat  
Estàndard de qualitat: Disposar d'un bon ambient de climatització.  
Valor real 2017: 1.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

## Codi compromís: C22.

Compromís: Registre i arxiu.  
Procés vinculat al compromís: IN.11. Registre / Arxiu.  
Codi indicador: IND.36\_C22.  
Indicador: Que tota la documentació que així ho requerisca (ja siga d'entrada o d'eixida) quede registrada i arxivada.  
Càlcul:  $[\text{Nre. de documentació atesa} / \text{Nre. de documentació rebuda}] \times 100$ .  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.  
Estàndard de qualitat: Registrar el 100% de la documentació que així ho requerisca.  
Valor real 2017: 100%.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

Codi indicador: IND.37\_C22  
Indicador: Que tota la documentació rebuda per diferents canals siga distribuïda a les persones responsables de programa.  
Càlcul:  $[\text{Nre. de documentació distribuïda} / \text{Nre. de documentació rebuda}] \times 100$ .

FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.  
Estàndard de qualitat: Distribuir del 100% de la documentació.  
Valor real 2017: 100%  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

### Codi compromís: C23.

Compromís: Gestió correcta de les No Conformitats i accions correctives.  
Procés vinculat al compromís: IN.10. No Conformitats i accions correctives.  
Codi indicador: IND.38\_C23.  
Indicador: Que totes les No Conformitats detectades queden enregistrades.  
Càlcul: Sí=1; No=0:  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.  
Estàndard de qualitat: Enregistrar totes les no Conformitats.  
Valor real 2017: 1.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

Codi indicador: IND.39\_C23.  
Indicador: Donar resposta a totes les No Conformitats enregistrades.  
Càlcul: Sí=1; No=0:  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.  
Estàndard de qualitat: Enregistrar totes les No Conformitats.  
Valor real 2017: 1.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.

Codi indicador: IND.40\_C23.  
Indicador: Que queden enregistrades totes les accions correctives realitzades.  
Càlcul: Sí=1; No=0:  
FCQ (Factor Clau de Qualitat): Eficàcia.  
Estàndard de qualitat: Enregistrar totes les accions correctives.  
Valor real 2017: 1.  
Desviació: Complit.  
Observacions: No hi ha cap observació.