

CODI COMPROMÍS	COMPROMÍS	PROCÉS VINCULAT AL COMPROMÍS	CODI INDICADOR	INDICADOR	CÀLCUL	FCQ (Factor Clau Qualitat)	Estàndard de qualitat	Valor real 2018	Desviació	OBSERVACIONS
C1	Atendre el 100% de les demandes d'informació i assessorament formulades segons les necessitats específiques de l'usuari/usuària.	IN.02. Assessorament Psicoeducatiu. IN.12. Informació Socio-acadèmica.	IND.1_C1	Percentatge de demandes d'informació i assessorament ateses anualment.	[Nre. de demandes ateses /Nre. de demandes formulades] x 100.	Eficàcia.	Atendre el 100% de les demandes.	100%	Complit.	
C2	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.	IN.02. Assessorament Psicoeducatiu.	IND.2_C2	Percentatge d'entrevistes personalitzades realitzades als usuaris anualment.	[Nre. d'estudiants amb discapacitat que sol·liciten entrevista /Nre. d'entrevistes realitzades] x 100.	Eficàcia.	Atendre el 100% de les demandes d'entrevista.	100%	Complit.	No es computen els que demanen o tenen cita d'entrevista. Només es computa el nombre d'entrevistes realitzades de les persones que assisteixen.
C3	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.	IN.04. Equiparació d'Oportunitats.	IND.3_C3	Percentatge de suports tècnics facilitats anualment.	[Nre. de suports tècnics facilitats / Nre. de suports tècnics sol·licitats] x 100.	Eficàcia.	Atendre el 100% de les demandes valorades positivament.	100%	Complit.	
C4	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.	IN.04. Equiparació d'Oportunitats.	IND.4_C4	Percentatge de suports personals facilitats anualment.	[Nre. de suports personals facilitats / Nre. de suports personals sol·licitats] x 100.	Eficàcia.	Atendre el 100% de les demandes valorades positivament.	100%	Complit.	

CODI COMPROMÍS	COMPROMÍS	PROCÉS VINCULAT AL COMPROMÍS	CODI INDICADOR	INDICADOR	CÀLCUL	FCQ (Factor Clau Qualitat)	Estàndard de qualitat	Valor real 2018	Desviació	OBSERVACIONS
C5	Realitzar accions de sensibilització i/o formació sobre la discapacitat adreçades a la comunitat universitària.	IN.03. Sensibilització, Formació i Voluntariat.	IND.5_C5	Nombre d'accions de sensibilització i/o formació realitzades anualment.	[Nre. d'accions ≥ 3 anuals].	Eficàcia en la comunicació.	Realitzar com a mínim 3 accions (sensibilització + formació) anualment.	404	Complit.	
C6	Difondre la informació sobre discapacitat que la UPD considere d'interès als estudiants amb discapacitat i als voluntaris de la UPD.	IN.03. Sensibilització, Formació i Voluntariat.	IND.6_C6	Nombre d'actuacions de comunicació realitzades per diverses vies anualment.	∑ de comunicacions realitzades anualment.	Eficàcia en la comunicació.	Realitzar com a mínim 100 actuacions de comunicació anualment.	189	Complit.	
C7	Realitzar anualment un seguiment del voluntariat.	IN.03. Sensibilització, Formació i Voluntariat.	IND.7_C7	Nombre de contactes realitzats amb cada voluntari/ària anualment.	∑ de contactes realitzats anualment.	Eficàcia.	Realitzar com a mínim 2 contactes anuals con cada voluntari/ària.	2	Complit.	
C8	Tramitar el 100% de les demandes d'accessibilitat sol·licitades.	IN.05. Accessibilitat Universal.	IND.8_C8	Percentatge de demandes d'accessibilitat tramitades anualment.	[Nre. de demandes ateses /Nre. de demandes sol·licitades] x 100.	Eficàcia.	Atendre el 100% de les demandes.	100%	Complit.	
C9	Mantenir el nivell AA d'accessibilitat de la pàgina web de la UPD i fer una revisió anual.	IN.05. Accessibilitat Universal.	IND.9_C9	Grau de compliment de la revisió anual en la web de la UPD amb la finalitat d'avaluar l'accessibilitat.	Sí = 1 No = 0	Eficàcia.	Valor = 1 (Sí = 1)	1	Complit.	

CODI COMPROMÍS	COMPROMÍS	PROCÉS VINCULAT AL COMPROMÍS	CODI INDICADOR	INDICADOR	CÀLCUL	FCQ (Factor Clau Qualitat)	Estàndard de qualitat	Valor real 2018	Desviació	OBSERVACIONS
C10	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.	IN.13. Atenció al PDI i PAS.	IND.10_C10	Percentatge de demandes d'informació i assessorament ateses anualment, referides a les mesures integradores per al PDI amb discapacitat de la UV.	$\frac{[\text{Nre. de demandes ateses} / \text{Nre. de demandes sol·licitades}] \times 100}{100}$	Eficàcia.	Atendre el 100% de les demandes.	100%	Complit.	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.
C11	Publicar el 100% de les convocatòries internes de la UV adreçades al PDI amb discapacitat en la pàgina web de la UPD.	IN.13. Atenció al PDI i PAS.	IND.11_C11	Percentatge de convocatòries internes adreçades al PDI amb discapacitat publicades en la web de la UPD.	$\frac{[\text{Nre. de convocatòries internes publicades en la web de la UPD} / \text{Nre. de convocatòries internes aprovades per la UV}] \times 100}{100}$	Eficàcia.	Publicar el 100% de les convocatòries internes.	100%	Complit.	
C12	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.	IN.13. Atenció al PDI i PAS.	IND.12_C12	Percentatge de recursos facilitats anualment.	$\frac{[\text{Nre. de recursos facilitats} / \text{Nre. de recursos sol·licitats}] \times 100}{100}$	Eficàcia.	Facilitar el 100% dels recursos aprovats per la Comissió Avaluadora.	100%	Complit.	
C13	Garantir la confidencialitat i el tractament correcte de les dades referides a la discapacitat.	IN.01. Revisió per Direcció.	IND.13_C13	Grau de compliment d'elaboració i actualització d'un protocol de tractament de dades anualment.	$\begin{matrix} \text{Sí} = 1 \\ \text{No} = 0 \end{matrix}$	Eficàcia.	Valor = 1 (Sí = 1).	1	Complit.	

CODI COMPROMÍS	COMPROMÍS	PROCÉS VINCULAT AL COMPROMÍS	CODI INDICADOR	INDICADOR	CÀLCUL	FCQ (Factor Clau Qualitat)	Estàndard de qualitat	Valor real 2018	Desviació	OBSERVACIONS
C14	Publicar i difondre en la web de la UPD, la Memòria de les activitats de la UPD en el primer trimestre de cada any.	IN.01. Revisió per Direcció.	IND.14 _C14	Grau de compliment de la publicació de la Memòria d'activitats de la UPD en el primer trimestre.	Sí = 1 No = 0	Puntualitat.	Valor = 1 (Sí = 1) dins del primer trimestre.	1	Complit.	Memòria 2018 publicada a la web el 12-02-2019.
C15	Publicar en la web de la UPD l'informe de seguiment de la Carta de Serveis anualment.	IN.01. Revisió per Direcció.	IND.15 _C15	Grau de compliment de la publicació de l'informe de seguiment de la Carta de Serveis de la UPD.	Sí = 1 No = 0	Eficàcia	Valor = 1 (Sí = 1)	1	Complit.	Informe publicat el 15-02-2019.
C16	Complir amb els estàndards de qualitat.	IN.01. Revisió per Direcció.	IND.16 _C16	Grau de compliment dels estàndards de qualitat.	Sí = 1 No = 0	Eficàcia.	Revisar, com a mínim, una vegada a l'any els estàndards de qualitat de tots el processos.	1	Complit.	
C17	Controlar i millorar els processos.	IN.01. Revisió per Direcció.	IND.17 _C17	Grau de correcte compliment dels processos.	Sí = 1 No = 0	Eficàcia.	Seguiment trimestral dels processos clau del sistema de gestió.	1	Complit.	
C18	Formació continua del personal de la UPD.	IN.06. Formació interna.	IND.18 _C18	Nombre d'accions de formació interna realitzades anualment.	Σ d'accions realitzades anualment.	Coneixements i professionalitat.	Que cada membre de la UPD realitze com a mínim una acció formativa a l'any.	23	Complit.	
			IND.19 _C18	Avaluació de l'eficàcia de l'acció formativa.	Si la puntuació mitjana= 7 (o superior): Positiva. Si la puntuació és inferior a 7=negativa.	Professionalitat.	Que l'avaluació de l'acció formativa siga positiva.	Positiva	Complit.	

CODI COMPROMÍS	COMPROMÍS	PROCÉS VINCULAT AL COMPROMÍS	CODI INDICADOR	INDICADOR	CÀLCUL	FCQ (Factor Clau Qualitat)	Estàndard de qualitat	Valor real 2018	Desviació	OBSERVACIONS
C19	Realització de compres adequades.	IN.07. Compres.	IND.20_C19	Desviació pressupostària i real.	Sí = 1 No = 0	Exactitud.	Disposar de pressupost per a realitzar compres.	1	Complit.	
			IND.21_C19	Negociació de preus, qualitat i terminis d'entrega.	Sí = 1 No = 0	Exactitud	El producte o servei es subministra segons l'acord.	1	Complit.	
			IND.22_C19	Estalvi i descompte en preus.	Sí = 1 No = 0	Preu.	Disposar d'un bon preu de compra.	1	Complit.	
C20	Gestió de proveïdors correcta.	IN.08. Avaluació de proveïdors. IN.14. Incidències de proveïdors.	IND.23_C20	Burocràtica.	Sí = 1 No = 0	Rapidesa.	Simplicitat en la gestió.	0	No complit.	S'han produït incidències amb els proveïdors Aquaservice i Ordenata.
			IND.24_C20	Solució ràpida de problemes.	Sí = 1 No = 0	Eficàcia	No tindre problemes.	0	No complit.	S'han produït incidències amb els proveïdors Aquaservice i SGS.
			IND.25_C20	Puntualitat (temps d'entrega / rapidesa).	Sí = 1 No = 0	Puntualitat.	Entrega a temps.	1	Complit.	
			IND.26_C20	Tracte del personal.	Correcte = 1; Incorrecte = 0.	Professionalitat.	Tracte cordial.	1	Complit.	
			IND.27_C20	Relació qualitat / preu.	Adequada = 1; No adequada = 0	Preu.	Bon preu i qualitat.	1	Complit.	

CODI COMPROMÍS	COMPROMÍS	PROCÉS VINCULAT AL COMPROMÍS	CODI INDICADOR	INDICADOR	CÀLCUL	FCQ (Factor Clau Qualitat)	Estàndard de qualitat	Valor real 2018	Desviació	OBSERVACIONS
C21	Manteniment correcte dels recursos de la UPD.	IN.09. Manteniment.	IND.28 _C21	Equips informàtics (hardware).	Sí = 1 No = 0	Confiabilitat.	Funcionament perfecte dels equips.	1	Complit.	
			IND.29 _C21	Xarxa.	Sí = 1 No = 0	Confiabilitat.	Bon funcionament de la xarxa.	1	Complit.	
			IND.30 _C21	Instal·lacions (local).	Sí = 1 No = 0	Infraestructura.	Disposar d'instal·lacions adequades.	1	Complit.	
			IND.31 _C21	Telèfons.	Sí = 1 No = 0	Confiabilitat.	Bona connexió amb l'interior i l'exterior.	1	Complit.	
			IND.32 _C21	Seguretat.	Sí = 1 No = 0	Professionalitat.	Confirmació del control de la unitat.	1	Complit.	
			IND.33 _C21	Aigua mineral (avaries).	Sí = 1 No = 0	Rapidesa.	Resolució ràpida de l'avaria	1	Complit.	
			IND.34 _C21	Productes de suport.	Sí = 1 No = 0	Confiabilitat.	Tindre tots els productes de suports a punt.	1	Complit.	
			IND.35 _C21	Aire condicionat.	Sí = 1 No = 0	Confiabilitat.	Disposar d'un bon ambient de climatització.	1	Complit.	
C22	Registre i arxiu.	IN.11. Registre / Arxiu.	IND.36 _C22	Que tota la documentació que així ho requerisca (ja siga d'entrada o d'eixida) quede registrada i arxivada.	[Nre. de documentació atesa / Nre. de documentació rebuda] x 100.	Eficàcia.	Registrar el 100% de la documentació que així ho requerisca.	100%	Complit.	
			IND.37 _C22	Que tota la documentació rebuda per diferents canals siga distribuïda a les persones responsables de programa.	[Nre. de documentació distribuïda / Nre. de documentació rebuda] x 100.	Eficàcia.	Distribuir del 100% de la documentació.	100%	Complit.	

CODI COMPROMÍS	COMPROMÍS	PROCÉS VINCULAT AL COMPROMÍS	CODI INDICADOR	INDICADOR	CÀLCUL	FCQ (Factor Clau Qualitat)	Estàndard de qualitat	Valor real 2018	Desviació	OBSERVACIONS
C23	Gestió correcta de les No Conformitats i accions correctives	IN.10. No Conformitats i accions correctives	IND.38 _C23	Que totes les "No Conformitats" detectades queden enregistrades.	Sí = 1 No = 0	Eficàcia	Enregistrar totes les No conformitats	1	Complit	
			IND.39 _C23	Donar resposta a totes les "No Conformitats" enregistrades.	Sí = 1 No = 0	Eficàcia	Enregistrar totes les No conformitats	1	Complit	
			IND.40 _C23	Que queden enregistrades totes les "accions correctives" realitzades.	Sí = 1 No = 0	Eficàcia	Enregistrar totes les accions correctives	1	Complit	