

REVISIÓN DEL AÑO 2019

SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural

Resultados Carta de Servicios

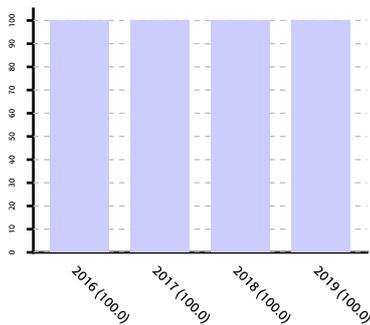
Fecha de Aprobación: 08/05/2020

REVISIÓN DEL AÑO 2019

SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural

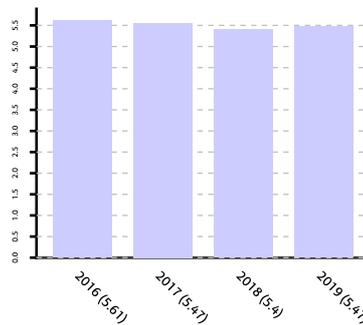
Grado de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las recibidas.



Obtener un grado de respuesta $\geq 90\%$ a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las recibidas.

Hemos respondido a la totalidad de las quejas y sugerencias recibidas.

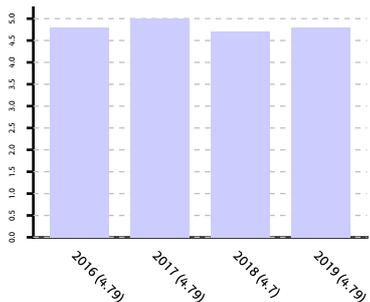
Promedio de opinión sobre la satisfacción con el dominio sobre las características de los programas.



Obtener una media $\geq 4,5$ sobre 6 en el grado de satisfacción con el dominio sobre las características de los programas.

Hemos superado el objetivo previsto y hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior.

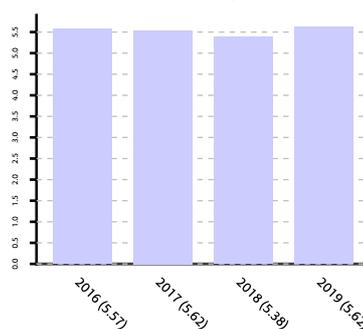
Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas.



Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas.

Hemos superado el objetivo previsto y hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior.

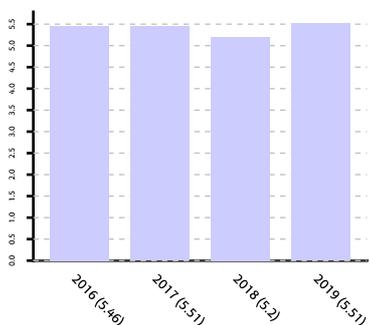
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la accesibilidad de las personas.



Obtener una media $\geq 4,5$ sobre 6 en el grado de satisfacción con la accesibilidad de las personas.

Hemos superado el objetivo previsto y hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior.

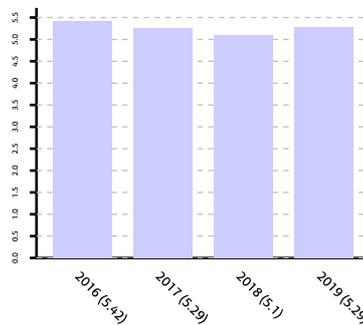
Promedio de opinión sobre la rapidez de respuestas a las consultas.



Obtener una media $\geq 4,5$ sobre 6 en el grado de satisfacción con la rapidez de respuestas a consultas.

Hemos superado el objetivo previsto y hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior.

Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de la información emitida por el Servicio.



Obtener una media de $\geq 4,5$ sobre 6 en el grado de satisfacción con la adecuación del tipo de información proporcionada con respecto a los objetivos a cumplir.

Hemos superado el objetivo previsto y hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior.

REVISIÓN DEL AÑO 2019

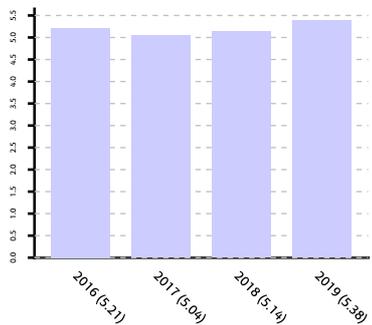
SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural

Obtener una media de $\geq 4,5$ sobre 6 en el grado de satisfacción con la adecuación del tipo de información proporcionada con respecto a los objetivos a cumplir.

Hemos superado el objetivo previsto y hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior.

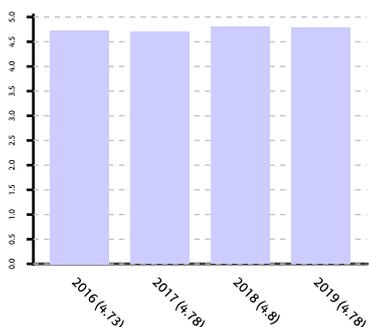
Promedio de opinión sobre la satisfacción de las personas con la formación recibida.



Obtener una media $\geq 4,5$ sobre 6 en el grado de satisfacción con la formación recibida.

Hemos superado el objetivo previsto y hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior.

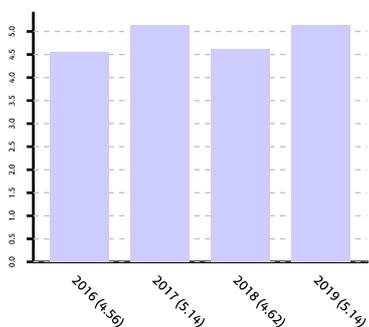
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de las herramientas.



Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con la utilidad de las herramientas.

Hemos superado el objetivo previsto.

Promedio de opinión sobre la satisfacción de la utilidad de los programas del KEIZ.



Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con la utilidad de los programas del KEIZ.

Hemos superado el objetivo previsto y hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior.

REVISIÓN DEL AÑO 2019

SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural

Puntos Fuertes

- Se han alcanzado los valores propuestos en el compromiso de todas las actividades.
- El índice de satisfacción ha superado el valor 5 en una escala sobre 6 en la mayoría de las actividades.
- Mantenemos la trazabilidad del objetivo en todas las actividades.

Áreas de Mejoras

- Mejorar el sistema de comunicación a nuestros grupos de interés.