

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

REVISIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Fecha de Aprobación: 20/04/2016

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

ÍNDICE DE LA REVISIÓN

1. Revisión Formal
2. Incidencias Detectadas
3. Acciones programadas
4. Resultados de Compromisos
5. Resultados de Gestión
6. Plan de Acciones de Mejora

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

1. REVISIÓN FORMAL

| 1.1, PLANIFICACIÓN ANUAL | |
|--------------------------|----|
| DESCRIPCIÓN | No |
| GRUPOS INTERES | No |
| RECURSOS | No |
| PARTICIPANTES | No |
| FLUJOGRAMA | No |
| NORMATIVA | Si |
| DOCUMENTACIÓN ANEXA | Si |
| INDICADORES | No |
| COMPROMISOS | No |
| FACTORES CLAVE | No |

Hemos actualizado la normativa y los archivos

| 2.1, FORMACIÓN | |
|---------------------|----|
| DESCRIPCIÓN | No |
| GRUPOS INTERES | No |
| RECURSOS | No |
| PARTICIPANTES | No |
| FLUJOGRAMA | No |
| NORMATIVA | No |
| DOCUMENTACIÓN ANEXA | Si |
| INDICADORES | No |
| COMPROMISOS | No |
| FACTORES CLAVE | No |

Hemos actualizado el archivo

| 2.2, FORMACIÓN DEL SERVICIO | |
|-----------------------------|----|
| DESCRIPCIÓN | No |
| GRUPOS INTERES | No |
| RECURSOS | No |
| PARTICIPANTES | No |
| FLUJOGRAMA | No |
| NORMATIVA | No |
| DOCUMENTACIÓN ANEXA | Si |
| INDICADORES | No |
| COMPROMISOS | No |
| FACTORES CLAVE | No |

Hemos actualizado el archivo

| 3.1, ASESORAMIENTO | |
|--------------------|----|
| DESCRIPCIÓN | No |
| GRUPOS INTERES | No |
| RECURSOS | No |
| PARTICIPANTES | No |

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

| | |
|---------------------|----|
| FLUJOGRAMA | No |
| NORMATIVA | Si |
| DOCUMENTACIÓN ANEXA | No |
| INDICADORES | No |
| COMPROMISOS | No |
| FACTORES CLAVE | No |

Hemos actualizado la normativa

| 4.1, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS | |
|---|----|
| DESCRIPCIÓN | No |
| GRUPOS INTERES | No |
| RECURSOS | No |
| PARTICIPANTES | No |
| FLUJOGRAMA | No |
| NORMATIVA | Si |
| DOCUMENTACIÓN ANEXA | Si |
| INDICADORES | Si |
| COMPROMISOS | No |
| FACTORES CLAVE | No |

Hemos actualizado normativas y archivos.

También, hemos suprimido indicadores

| 5.1, APOYO Y SOPORTE TÉCNICO-METODOLÓGICO | |
|---|----|
| DESCRIPCIÓN | No |
| GRUPOS INTERES | No |
| RECURSOS | No |
| PARTICIPANTES | No |
| FLUJOGRAMA | No |
| NORMATIVA | Si |
| DOCUMENTACIÓN ANEXA | No |
| INDICADORES | No |
| COMPROMISOS | No |
| FACTORES CLAVE | No |

Hemos actualizado la normativa

| 6.1., GESTIÓN ADMINISTRATIVA | |
|------------------------------|----|
| DESCRIPCIÓN | Si |
| GRUPOS INTERES | Si |
| RECURSOS | Si |
| PARTICIPANTES | Si |
| FLUJOGRAMA | Si |
| NORMATIVA | Si |
| DOCUMENTACIÓN ANEXA | No |
| INDICADORES | No |
| COMPROMISOS | No |
| FACTORES CLAVE | No |

Hemos implantado este nuevo procedimiento .

Tambien hemos actualizado la normativa

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

7.1, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Análisis de la encuesta

| | |
|---------------------|----|
| DESCRIPCIÓN | No |
| GRUPOS INTERES | No |
| RECURSOS | No |
| PARTICIPANTES | No |
| FLUJOGRAMA | No |
| NORMATIVA | Si |
| DOCUMENTACIÓN ANEXA | Si |
| INDICADORES | No |
| COMPROMISOS | No |
| FACTORES CLAVE | No |

Hemos actualizado la normativa y archivos

7.2, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Emisión de informes

| | |
|---------------------|----|
| DESCRIPCIÓN | No |
| GRUPOS INTERES | No |
| RECURSOS | No |
| PARTICIPANTES | No |
| FLUJOGRAMA | No |
| NORMATIVA | Si |
| DOCUMENTACIÓN ANEXA | Si |
| INDICADORES | Si |
| COMPROMISOS | No |
| FACTORES CLAVE | No |

Hemos actualizado la normativa y archivos.

Hemos suprimido indicadores y hemos creado otros nuevos

7.3, EVALUACIÓN INTERNA DEL SERVICIO : Análisis de objetivos

| | |
|---------------------|----|
| DESCRIPCIÓN | No |
| GRUPOS INTERES | No |
| RECURSOS | No |
| PARTICIPANTES | No |
| FLUJOGRAMA | No |
| NORMATIVA | Si |
| DOCUMENTACIÓN ANEXA | Si |
| INDICADORES | No |
| COMPROMISOS | No |
| FACTORES CLAVE | No |

Hemos actualizado la normativa y archivos.

Tenemos que revisar los indicadores de las actividades

7.4, EVALUACIÓN INTERNA DEL SERVICIO : Análisis de la encuesta

| | |
|----------------|----|
| DESCRIPCIÓN | No |
| GRUPOS INTERES | No |
| RECURSOS | No |
| PARTICIPANTES | No |
| FLUJOGRAMA | No |
| NORMATIVA | Si |

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

| | |
|---------------------|----|
| DOCUMENTACIÓN ANEXA | Si |
| INDICADORES | Si |
| COMPROMISOS | No |
| FACTORES CLAVE | No |

Hemos actualizado la normativa y archivos.

Hemos suprimido indicadores.

| 8.1, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA / EXTERNA | |
|---|----|
| DESCRIPCIÓN | No |
| GRUPOS INTERES | No |
| RECURSOS | No |
| PARTICIPANTES | No |
| FLUJOGRAMA | No |
| NORMATIVA | Si |
| DOCUMENTACIÓN ANEXA | Si |
| INDICADORES | No |
| COMPROMISOS | No |
| FACTORES CLAVE | No |

Hemos actualizado la normativa y archivos.

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

2. INCIDENCIAS DETECTADAS

| Incidencia | Estado | Causa | Calendario |
|------------|--------|-------|------------|
|------------|--------|-------|------------|

Observaciones:

Sin incidencias

3. ACCIONES PROGRAMADAS

ACCIONES PROGRAMADAS PENDIENTES

| 2.1, FORMACIÓN IMPARTIDA | | | |
|---|---|---|---------|
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Creamos nuevo indicador: N^a de jornadas o cursos de formación que imparte el Servicio Este indicador servirá para cuantificar la formación que realiza el Servicio | El Servicio se propone realizar como mínimo 7 formaciones anuales | Indicador de gestión interna. | abierta |
| Suprimir el compromiso del indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con el formador. Mantenemos el indicador | Mantenemos el objetivo del indicador | Ahora pasa a ser indicador de gestión interna. | abierta |
| Suprimir el compromiso del indicador: -Promedio de opinión sobre la utilidad de la formación recibida. Mantenemos el indicador | Mantenemos el objetivo del indicador. | Ahora pasa a ser indicador de gestión interna. | abierta |
| Modificar la denominación de la actividad de Formación Decidimos modificar la denominación de la actividad, ahora pasa a llamarse Formación Impartida | Mayor claridad del enunciado | Decidimos modificar la denominaciones de los procedimientos de Formación | abierta |
| 2.2, FORMACIÓN DEL SERVICIO | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Suprimimos el indicador: -Grado de cumplimiento de la formación planificada Suprimimos este indicador y creamos: -N ^o de Jornadas o Cursos de formación que recibe el Servicio | Adecuar al contexto. | Suprimimos el indicador para pasar a otro más cuantitativo. | abierta |
| Modificar la denominación de la actividad de Formación del Servicio Decidimos modificar la denominación de la actividad, ahora pasa a llamarse Formación Recibida. | Mayor claridad en el enunciado | Decidimos modificar los procedimientos de Formación. | abierta |
| Crear indicador: -N^o de Jornadas o Cursos de formación que recibe el Servicio Creamos este nuevo indicador para un detalle más cuantitativo. | Mejorar el registro de la formación en la que participa el Servicio | Procedemos a un mayor detalle de la actividad. | abierta |
| 3.1, ASESORAMIENTO | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Suprimimos el indicador : Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio Suprimimos este indicador para desglosarlo en | Mayor concreción de resultados. | Los nuevos indicadores serán: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con | abierta |

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

| 3.1, ASESORAMIENTO | | | |
|---|---------------------------------|--|---------|
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| cuatro nuevos indicadores. | | la accesibilidad de las personas. -Promedio de opinión sobre la satisfacción con el dominio sobre las características de los programas. -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la rapidez de respuestas a las consultas. -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la habilidad para ponerse en "nuestra situación" sobre las dificultades surgidas. | |
| Crear nuevo indicador: -. Promedio de opinión sobre la satisfacción con la accesibilidad de las personas. Nuevo indicador por desglose del anterior: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio | Mayor concreción de resultados. | Desglose del indicador: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio. | abierta |
| Crear nuevo indicador: -. Promedio de opinión sobre la satisfacción con la habilidad para ponerse en "nuestra situación" sobre las dificultades surgidas. Nuevo indicador por desglose del anterior: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio | Mayor concreción de resultados. | Desglose del indicador: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio. | abierta |
| Crear nuevo indicador: -. Promedio de opinión sobre la satisfacción con el dominio sobre las características de los programas. Nuevo indicador por desglose del anterior: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio | Mayor concreción de resultados. | Desglose del indicador: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio. | abierta |
| Crear nuevo indicador: -. Promedio de opinión sobre la satisfacción con la rapidez de respuestas a las consultas. Nuevo indicador por desglose del anterior: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio | Mayor concreción de resultados. | Desglose del indicador: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio. | abierta |
| Crear indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la respuesta comprensiva dada a las emociones que han emergido. Nuevo indicador de carácter cualitativo. | Mayor concreción de resultados. | Indicador de gestión interna | abierta |
| Crear indicador: - Promedio de opinión sobre la satisfacción con el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Servicio. Nuevo indicador por desglose del anterior: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la fiabilidad del Servicio | Mayor concreción de resultados. | Indicador de gestión interna. | abierta |
| Crear indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la seguridad ofrecida respecto a los procedimientos. Nuevo indicador por desglose del anterior: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la fiabilidad del Servicio | Mayor concreción de resultados. | Indicador de gestión interna. | abierta |

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

| 3.1, ASESORAMIENTO | | | |
|---|--|---|---------|
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| <p>Crear indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la certeza de la información facilitada.</p> <p>Nuevo indicador por desglose del anterior: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la fiabilidad del Servicio</p> | Mayor concreción de resultados. | Indicador de gestión interna. | abierta |
| <p>Crear indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la concisión de respuesta a las consultas</p> <p>Creamos este indicador para un destalle más exhaustivo de la actividad.</p> | Mayor concreción de resultados. | Indicador de gestión interna. | abierta |
| <p>Suprimimos el indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la fiabilidad del Servicio</p> <p>Suprimimos este indicador para desglosarlos en tres.</p> | Obtener una mayor concreción en los datos. | Indicador de gestión que desglosamos en: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Servicio. -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la certeza de la información facilitada. -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la seguridad ofrecida respecto a los procedimientos. | abierta |
| 4.1, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| <p>Modificamos la denominación del indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la respuesta de los programas a las necesidades de gestión.</p> <p>Cambiamos la definición de este indicador. Ahora pasa a llamarse: -Promedio de opinión sobre la satisfacción de la utilidad de los programas del KEIZ.</p> | Mejorar el enfoque del cuestionario. | Nueva denominación. | abierta |
| <p>Suprimimos el indicador: Grado de realización de Informes de Titulación</p> <p>Suprimimos este indicador y creamos otro nuevo.</p> | El resultado de este indicador no dependía del Servicio. | El Servicio ofrece el apoyo y asesoramiento para la realización de los Informes de Titulación, pero la ejecución es responsabilidad del Equipo de Dirección de los Centros. | abierta |
| <p>Crear nuevo indicador: Nº de colaboraciones con entidades externas</p> <p>Este indicador reflejara las colaboraciones que lleve a cabo el Servicio con entidades externas.</p> | Datos sobre colaboraciones con entidades externas | Se quiere dejar constancia de la relevancia de las colaboraciones con entidades externas | abierta |
| <p>Crear nuevo indicador: Nº de programas realizados anualmente</p> <p>Este indicador reflejará la ejecución de los programas que lleve a cabo el Servicio</p> | Datos de ejecución de programas | El aumento o disminución del número podrá deberse a razones presupuestarias, de cancelación de programas o de nuevos retos. | abierta |
| <p>Suprimimos el indicador: Grado de realización de Informes de Gestión</p> <p>Suprimimos este indicador y creamos otro nuevo</p> | El resultado de este indicador no dependía del Servicio. | El Servicio ofrece el apoyo y asesoramiento para la realización de los Informes de Gestión, pero la ejecución es | abierta |

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

| 4.1, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS | | | |
|---|--|--|---------|
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| | | responsabilidad del Equipo de Dirección de los Centros. | |
| 5.1, APOYO Y SOPORTE TÉCNICO-METODOLÓGICO | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Modificamos la denominación el indicador:- Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de las herramientas o los proyectos Ahora pasa a llamarse: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de las herramientas. | Mayor claridad del enunciado y adecuación del ítem en el cuestionario. | Suprimimos la palabra proyectos. | abierta |
| Crear indicador: -Nº de mejoras introducidas en UNIKUDE Este nuevo indicador detallará las mejoras introducidas en la herramienta informática. | Mejor adecuación del indicador al procedimiento. | Nuevo indicador de gestión interna | abierta |
| Suprimimos el indicador: -Promedio de opinión sobre la claridad de la información proporcionada. Contamos con un nuevo indicador más adecuado para medir el procedimiento | Mejor adecuación del indicador. | Se ha suprimido el indicador por la creación de un nuevo indicador en el procedimiento. | abierta |
| Suprimimos el indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la adecuación de la información a otro procedimiento Contamos con un nuevo indicador más adecuado para medir el procedimiento. | Mejor adecuación del indicador. | Se ha suprimido el indicador por la creación de un nuevo indicador en el procedimiento. | abierta |
| 7.1, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Análisis de la encuesta | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Modificar el indicador:- Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a las mejoras implantadas en los programas Modificamos la denominación del indicador por : -Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas | Mayor claridad del enunciado. | Este indicador se incluirá en el nuevo procedimiento 7.2 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA | abierta |
| Suprimir procedimiento: 7.1 Evaluación de Programas: Análisis de la encuesta. Suprimimos el procedimiento para unificar en uno solo llamado: 7.2 Evaluación, Revisión y Mejora | Mayor claridad procedimental al simplificar procedimientos. | Suprimimos indicador: -Elaboración del Plan de Comunicación | abierta |
| Incluir en el procedimiento 7.2 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA el nuevo indicador:- Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas. Incluimos en el nuevo procedimiento el indicador modificado. | Adecuar los indicadores al procedimiento. | Este indicador procede del procedimiento 7.1. Evaluación de Programas: Análisis de la encuesta, que ha sido anulado. | abierta |
| 7.2, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Emisión de informes | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Suprimir procedimiento: 7.2 Evaluación de Programas: Emisión de informes Suprimimos el procedimiento para unificar en uno solo llamado: 7.2 Evaluación, Revisión y Mejora | Mayor claridad procedimental al simplificar procedimientos. | Suprimimos los indicadores: -Nº de informes de seguimiento revisados. -Nº de informes de evaluación de la encuesta al PDI/PAS -Nº de Cartas de Servicio Revisadas | abierta |
| Suprimimos el indicador: -Nº de Cartas de Servicios Revisadas Suprimimos el indicador por unificación de procedimientos. | Mayor claridad procedimental | Creamos un nuevo indicador que aglutinará todos los informes | abierta |

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

| 7.2, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Emisión de informes | | | |
|--|---|--|---------|
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Suprimimos el indicador: -Nº de informes de evaluación de la encuesta al PDI/PAS Suprimimos el indicador por unificación de procedimientos. | Mayor claridad procedimental | Creamos un nuevo indicador que aglutinará todos los informes | abierta |
| Suprimimos el indicador: Nº de informes de seguimiento revisados Suprimimos el indicador por unificación de procedimientos. | Mayor claridad procedimental | Creamos un nuevo indicador que aglutinará todos los informes | abierta |
| 7.3, EVALUACIÓN INTERNA DEL SERVICIO : Análisis de objetivos | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Unificar los procedimientos de EVALUACION en un único procedimiento llamado: 7.2 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA Integramos en este único procedimiento los diferentes procedimientos de evaluación existentes. | Mayor claridad procedimental al simplificar procedimientos. | Se unifican en este procedimiento: 7.1 Evaluación de Programas: Análisis de la encuesta. 7.2 Evaluación de Programas. Emisión de informes. 7.3 Evaluación Interna del Servicio: Análisis de objetivos 7.4 Evaluación Interna del Servicio: Análisis de la encuesta | abierta |
| Creamos nuevo indicador: -Elaboración del Informe anual de Evaluación de los Programas del KEIZ Este nuevo indicador va integrado en el nuevo procedimiento de : 7.2 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA | Mayor concreción de datos | Este indicador se cuantifica: No= 0 y SI=1 | abierta |
| Suprimimos el indicador: -Grado de consecución de los objetivos marcados en la planificación anual Suprimimos el indicador por unificación de procedimientos. | Mayor claridad procedimental | El informe anual detallará los objetivos obtenidos. | abierta |
| Suprimir procedimiento: 7.3 Evaluación Interna del Servicio: Análisis de objetivos Suprimimos el procedimiento para unificar en uno solo llamado: 7.2 Evaluación, Revisión y Mejora | Mayor claridad procedimental al simplificar procedimientos. | Suprimimos indicador: -Grado de consecución de los objetivos marcados en la planificación anual | abierta |
| 7.4, EVALUACIÓN INTERNA DEL SERVICIO : Análisis de la encuesta | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Suprimir procedimiento: 7.4 Evaluación Interna del Servicio: Análisis de la encuesta Suprimimos el procedimiento para unificar en uno solo llamado: 7.2 Evaluación, Revisión y Mejora | Mayor claridad procedimental al simplificar procedimientos. | Todos los indicadores de los procedimientos de EVALUACIÓN quedaran integrados en un único procedimiento. | abierta |
| Elaborar un cuestionario único para todos los grupos de interés del KEIZ Suprimimos los diferentes cuestionarios utilizados hasta la fecha de hoy, para elaborar un cuestionario único para todos los grupos de interés del KEIZ | Una mejor medición y fiabilidad de respuesta. | Procederemos a adecuar el cuestionario para todos los grupos partiendo del cuestionario inicial del Grupo A2014/15, modificando y reduciendo ítems. | abierta |
| 8.1, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA / EXTERNA | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

8.1, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA / EXTERNA

| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
|---|--|---|---------|
| <p>Suprimimos el indicador: Promedio de opinión sobre la satisfacción con la información emitida desde el Servicio</p> <p>Suprimimos este indicador para desglosarlo en dos.</p> | Mayor concreción de resultados. | Los nuevos indicadores serán: - Promedio de opinión sobre la satisfacción con la claridad de la información emitida por el Servicio. -..Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de la información emitida por el Servicio | abierta |
| <p>Crear nuevo indicador: -. Promedio de opinión sobre la satisfacción con la claridad de la información emitida por el Servicio.</p> <p>Nuevo indicador por desglose del anterior : - Promedio de opinión sobre la satisfacción con la información emitida desde el Servicio</p> | Mayor claridad del enunciado y adecuación del ítem en el cuestionario. | Mayor claridad del enunciado y adecuación del ítem en el cuestionario. | abierta |
| <p>Crear nuevo indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de la información emitida por el Servicio</p> <p>Nuevo indicador por desglose del anterior : -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la información emitida desde el Servicio</p> | Mayor claridad del enunciado y adecuación del ítem en el cuestionario. | Indicador de gestión | abierta |
| <p>Modificar el indicador: -Nª de comunicaciones y ponencias en Congresos y Jornadas</p> <p>Ahora pasa a llamarse: -Nª de comunicaciones y ponencias externas a Congresos y Jornadas</p> | Cuantificar las comunicaciones al exterior | Indicador de gestión interna | abierta |
| <p>Anexar el indicador:-Grado de respuestas a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las recibidas .- al nuevo procedimiento de 7.1 SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES</p> <p>Cambiamos la ubicación del indicador al nuevo procedimiento de 7.1 SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES</p> | Mayor visibilidad de datos y procedimiento | Ahora esté integrado en Información y Comunicación Interna/externa. | abierta |
| <p>Suprimimos el indicador: -Elaboración del Plan de Comunicación</p> <p>El objetivo para el que se diseño este indicador ya ha sido realizado</p> | Ya se ha conseguido el resultado esperado | No vemos la necesidad de mantener un indicador que ha conseguido su objetivo. | abierta |
| <p>Crear nuevo procedimiento de:7.1 SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES</p> <p>Nuevo procedimiento que integramos dentro del proceso de Revisión y Mejora. Aunque ahora esté integrado en Información y Comunicación Interna/externa.</p> | Dar visibilidad al procedimiento | La sistemática de este procedimiento ya estaba definida en la Carta de Servicios. | abierta |

ACCIONES PROGRAMADAS CERRADAS

| 4.1, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS | | | |
|---|----------------------------------|--|---------|
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| <p>Anular indicador - Grado de ejecución del Programa IPC</p> <p>Suprimir el indicador, dado que no se está llevando a cabo la ejecución del Programa.</p> | Limpiar la tabla de indicadores. | Desde 2010 con la implantación de los nuevos grados y los nuevos sistemas de gestión de los centros y este programa se ha eliminado. | cerrada |
| <p>Anular indicador -Grado de procedimientos implantados del SGIC de los centros de la UPV/EHU-</p> | Limpiar la tabla de indicadores. | Los centros realizan desde el curso 12-13, un Informe de Gestión Anual | cerrada |

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

| 4.1, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS | | | |
|---|---|--|---------|
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Anular indicador -Grado de procedimiento implantados del SGIC de los centros de la UPV/EHU-, porque los centros ya tienen implantados los procedimientos en su sistema de gestión y realizan su seguimiento. | | donde revisan todos sus procesos y procedimientos. | |
| 6.1., GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Implantar el proceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Implantar el proceso : GESTIÓN ADMINISTRATIVA , como un nuevo proceso de apoyo, con el procedimiento asociado del mismo nombre. Objeto del procedimiento: Gestión de trámites administrativos propios del Servicio: atención telefónica, envío cartas, realización de certificados, gestión del gasto, reserva de espacios, etc. | Adaptación del mapa de procesos a la realidad del Servicio. | Momentáneamente y hasta la subida del nuevo Mapa de Procesos del Servicio colocamos aquí este procedimiento que luego colgará del proceso 6. Gestión Administrativa. | cerrada |
| 7.2, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Emisión de informes | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Anular el indicador -Nº de informes resultantes de la evaluación de las diferentes actividades colgadas en la web- Anular el indicador - Nº de informes resultantes de la evaluación de las diferentes actividades colgadas en la web- y crear nuevo indicador. | Limpiar la tabla de indicadores. | Titulazioen jarraipen txostenak eta ikastegietako gestio txostenak agertzeak, baita UNIKUDEtik egiten diren titulazioen akreditazioen txostenak ere, aplikazioan bertan sortzen du in situ ebaluazioa bat, txosten paralelorik egin beharrik izan gabe. | cerrada |
| Anular el indicador -Nº de informes difundidos al correspondiente grupo de interés- Anular el indicador -Nº de informes difundidos al correspondiente grupo de interés-, y crear nuevo indicador. | Limpiar latabla de indicadores. | La aparición de los Informes de seguimiento de las titulaciones y de los Informes de gestión de los centros, junto a los de acreditación de las titulaciones que se realizan desde UNIKUDE, genera una evaluación in situ en el propio aplicativo sin necesidad de realizar un informe paralelo. | cerrada |
| Nuevo indicador -Nº de Informes de evaluación de la encuesta al PDI/PAS- Crear nuevo Indicador -Nº de Informes de evaluación de la encuesta al PDI/PAS- | Mejora de la efectividad de nuestro Servicio. | Otra área de trabajo dentro del servicio son lo proyectos de evaluación y respecto a estos la encuesta generalizada a todos los centros referentes al PDI y PAS de cada centro. | cerrada |
| Nuevo indicador -Nº de Informes de Seguimiento Revisados- Crear nuevo indicador -Nº de Informes de Seguimiento Revisados- | Mejorar la eficacia de nuestro Servicio. | Fruto del asesoramiento y evaluación de los Autoinformes de Seguimiento de las titulaciones de la UPV/EHU. | cerrada |
| Nuevo indicador -Nº de Cartas de Servicio Revisadas- Crear nuevo indicador -Nº de Cartas de Servicio Revisadas- | Mejora de la calidad de los servicios de la UPV/EHU. | Debido al nuevo trabajo del Servicio en esta área y fruto del asesoramiento a los servicios que se | cerrada |

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

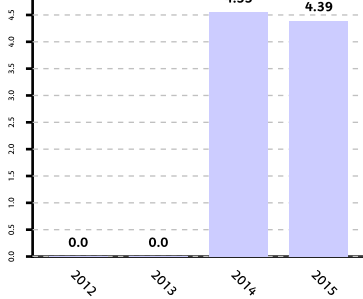
| 7.2, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Emisión de informes | | | |
|---|---|---|---------|
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| | | inician en esta herramienta de gestión. | |
| 7.3, EVALUACIÓN INTERNA DEL SERVICIO : Análisis de objetivos | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Modificar el mapa de procesos del Servicio dada la introducción del nuevo proceso de Gestión Administrativa. Actualizar el mapa y sus cajas de procesos con el nuevo procedimiento de Gestión Administrativa. | Un mapa de procesos y un despliegue de procedimientos del Servicio acorde con la situación actual. | La introducción de un proceso de apoyo transversal como es la Gestión Administrativa nos hace necesario cambiar el mapa y codificar nuevamente el proceso y procedimiento ligado a la Comunicación | cerrada |
| 7.4, EVALUACIÓN INTERNA DEL SERVICIO : Análisis de la encuesta | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Anular indicador -Todos los indicadores de percepción- Debido a una nueva revisión de los cuestionarios este indicador no procede. | Limpiar la tabla de indicadores. | Un error. | cerrada |
| Revisión y creación de cuestionarios Se propone revisar los dos cuestionarios y en función de las necesidades crear cuestionarios para los centros, másteres y Cartas de Servicios. | Mejorar el diseño y la adecuación de las encuestas para una mejor toma de decisiones frente a los resultados de las mismas. | El análisis de los resultados de la Encuesta y la propia confección de la misma con respecto a los aspectos de los que deseamos tener información de nuestros GI ha hecho que nos replanteemos la revisión de los cuestionarios actuales y a la vista de las nuevas necesidades generemos nuevos cuestionarios para otros GI. | cerrada |
| REDEFINICIÓN DE INDICADORES Cambios en la asignación de indicadores de gestión y de compromiso en base a la información de los ítems de las encuestas. | La mejora del diseño y la adecuación de las encuestas ayudará a una mejor toma de decisiones frente a los resultados de los nuevos indicadores. | Se ha detectado la necesidad de una mejor definición del concepto de asesoría y otros elementos por parte del Servicio. | cerrada |
| 8.1, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA / EXTERNA | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Añadimos ANEXOIII -Acciones de Mejora del Plan de Comunicación- Se ha incluido un archivo - ANEXOIII - con las Acciones de Mejora para el Plan de Comunicación. | Mejorar el Plan de Comunicación. | Se ha diseñado el Plan de Comunicación del Servicio y se pretende sistematizar dicho plan. | cerrada |

Observaciones:

REVISIÓN DEL AÑO 2015
 Servicio de Calidad y Evaluación Institucional
 Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

4. RESULTADOS DE COMPROMISOS

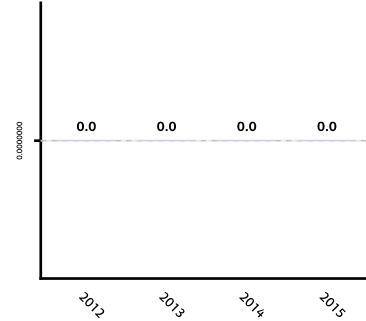
Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas.



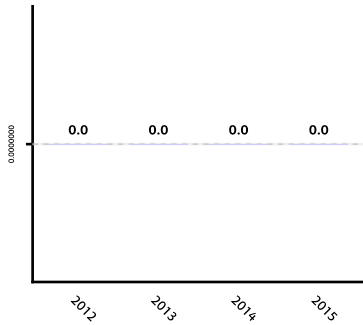
Obtener una media ≥ 4 en el grado de satisfacción con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas

Hemos superado el objetivo previsto.

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

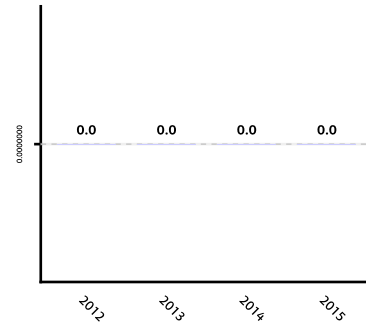


Promedio de opinión sobre la rapidez de respuestas a las consultas



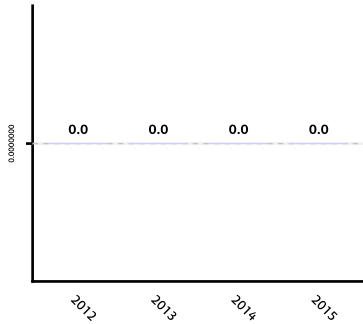
Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con la rapidez de respuestas a consultas.

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



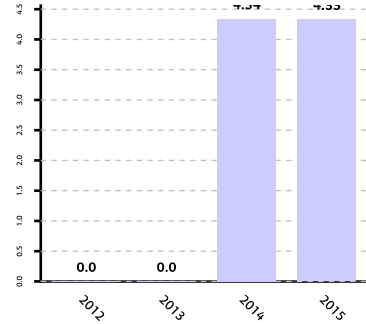
2. Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con el dominio sobre las características de los programas.

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



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

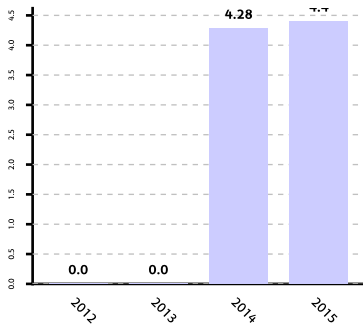
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de las herramientas.



Obtener una media ≥ 4 en el grado de satisfacción con la utilidad de las herramientas o los proyectos.

Hemos superado el objetivo previsto.

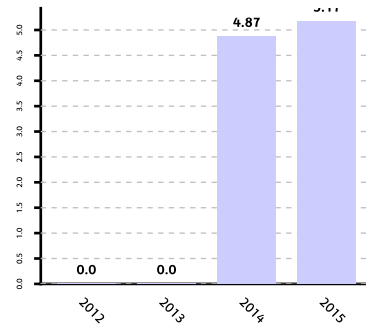
Promedio de opinión sobre la satisfacción de la utilidad de los programas del KEIZ



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.

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



Obtener una media ≥ 4 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.

Puntos Fuertes

- Se han alcanzado los valores propuestos en el compromiso en todas las actividades.
- Destacan con mayor valor los indicadores que hacen referencias a la satisfacción con la formación y el asesoramiento del Servicio, ya que dichos indicadores han superado el valor 5 en una escala sobre 6.
- Hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior en la mayoría de las actividades.

Áreas de Mejoras

-Hemos decidido modificar y suprimir algunos indicadores que ya han cumplido su objetivo para adecuar así la batería de indicadores a la nueva Carta de Servicios.

-También hemos modificado nuestro mapa de procesos introduciendo un nuevo procedimiento para la actividad de Sugerencias, quejas y reclamaciones y hemos unificado los diferentes procedimientos de evaluación en uno solo, cuya denominación es: Evaluación, Revisión y Mejora.

-Por otro lado, decidimos modificar las denominaciones de los procedimientos de FORMACIÓN, pasándose a llamar:

2.1. Formación Impartida

2.2. Formación Recibida

En 2.1 Formación Impartida (FORMACIÓN) mantenemos el indicador de compromiso:

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

Los otros dos indicadores de compromiso pasan a ser indicadores de gestión:

-Promedio de opinión sobre la utilidad de la formación recibida/

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con el formador /

En 3.1 ASESORAMIENTO Suprimimos el siguiente indicador para desglosar:

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio

Y creamos nuevos indicadores:

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

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

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con la rapidez de respuestas a las consultas.

En 4.1, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS. Cambiamos definición al indicador de compromiso:

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con la respuesta de los programas a las necesidades de gestión.

Ahora pasa a llamarse:

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

En 5.1. APOYO Y SOPORTE TÉCNICO-METODOLÓGICO.

Modificamos el indicador, suprimiendo la palabra proyectos.

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de las herramientas o los proyectos.

Ahora pasa a llamarse:

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de las herramientas. (ítem11, compromiso)

Establecemos crear un nuevo procedimiento/actividad, llamado:

7.1 SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMACIONES, al que pasaremos el indicador del procedimiento 8.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA/ EXTERNA

-Grado de respuestas a sugerencias quejas y reclamaciones sobre las recibidas

Decidimos también, unificar los procedimientos de EVALUACIÓN:

7.1. Evaluación de Programas: Análisis de la encuesta.

7.2. Evaluación de Programas: Emisión de informes

7.3. Evaluación Interna del Servicio: Análisis de objetivos

7.4. Evaluación Interna del Servicio: Análisis de la encuesta

Crearemos un único procedimiento. Ahora el procedimiento pasa a denominarse:

7.2 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

En este procedimiento incluimos el indicador del procedimiento 7.1 Evaluación de Programas: Análisis de la encuesta.

-Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a las mejoras implantadas en los programas (modificando su denominación)

Ahora pasa a llamarse:

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

En 8.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA/ EXTERNA

Suprimimos el siguiente indicador:

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con la información emitida desde el Servicio.

Ahora hemos creado dos, uno para el compromiso y otro en gestión. El del compromiso es:

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

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

5. RESULTADOS DE GESTIÓN

| 1.1, PLANIFICACIÓN ANUAL | | | | |
|--|--------|--------|------|------|
| INDICADOR | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
| 2.1, FORMACIÓN IMPARTIDA | | | | |
| INDICADOR | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
| Nº Jornadas o Cursos de formación que imparte el Servicio | | | | |
| Promedio de opinión sobre la satisfacción con el formador. | 5.39 | 5.25 | | |
| Promedio de opinión sobre la utilidad de la formación recibida. | 5.13 | 4.87 | | |
| 2.2, FORMACIÓN DEL SERVICIO | | | | |
| INDICADOR | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
| Nº de jornadas o cursos de formación que recibe el Servicio | | | | |
| 3.1, ASESORAMIENTO | | | | |
| INDICADOR | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
| Promedio de opinión sobre la satisfacción con el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Servicio | | | | |
| Promedio de opinión sobre la satisfacción con la certeza de la información facilitada. | | | | |
| Promedio de opinión sobre la satisfacción con la concisión de respuesta a las consultas. | | | | |
| Promedio de opinión sobre la satisfacción con la habilidad para ponerse en 'nuestra situación' sobre las dificultades surgidas | | | | |
| Promedio de opinión sobre la satisfacción con la respuesta comprensiva dada a las emociones que han emergido | | | | |
| Promedio de opinión sobre la satisfacción con la seguridad ofrecida respecto a los procedimientos. | | | | |
| 4.1, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS | | | | |
| INDICADOR | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
| Grado de realización de Informes de Gestión. | 59.00 | | | |
| Grado de realización de Informes de Titulación. | 100.00 | 100.00 | | |
| 5.1, APOYO Y SOPORTE TÉCNICO-METODOLÓGICO | | | | |
| INDICADOR | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
| Nº de mejoras introducidas en UNIKUDE | | | | |
| 6.1., GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | |
| INDICADOR | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
| 7.1, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Análisis de la encuesta | | | | |
| INDICADOR | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
| 7.2, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Emisión de informes | | | | |
| INDICADOR | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
| Nº de Cartas de Servicios revisadas | 6.00 | | | |
| Nº de informes de evaluación de la encuesta al PDI/PAS | | | | |
| Nº de informes de seguimiento revisados | 96.00 | | | |
| 7.3, EVALUACIÓN INTERNA DEL SERVICIO : Análisis de objetivos | | | | |
| INDICADOR | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
| Grado de consecución de los objetivos marcados en la planificación anual. | 100.00 | 100.00 | | |
| 7.4, EVALUACIÓN INTERNA DEL SERVICIO : Análisis de la encuesta | | | | |
| INDICADOR | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
| 8.1, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA / EXTERNA | | | | |
| INDICADOR | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
| Nº de comunicaciones y ponencias externas en Congresos y Jornadas. | 38.00 | 26.00 | | |
| Promedio de opinión sobre la satisfacción con la claridad de la información emitida por el Servicio. | | | | |

Puntos Fuertes

Se han alcanzado los valores propuestos en todas las actividades. Los indicadores referentes al asesoramiento además de alcanzar el valor mínimo establecido, han superado las referencias máximas de 5 propuestas en UNIKUDE en una escala sobre 6. Igualmente para el indicador de ¿Grado de respuestas a sugerencias y quejas y reclamaciones sobre las recibidas-, la referencia máxima (100%) se ha cumplido.

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

Áreas de Mejoras

-Hemos decidido suprimir algunos indicadores que ya han cumplido su objetivo y creamos nuevos para adecuar así la batería de indicadores a la nueva Carta de Servicios.

También, hemos decidido unificar los diferentes procedimientos de evaluación en uno solo, suprimiendo dichos procedimientos y creando uno solo llamado: Evaluación, Revisión y Mejora.

-Procedemos a detallar los cambios de indicadores:

En 2.2 Formación Recibida (FORMACIÓN DEL SERVICIO) suprimimos el indicador:

-Grado de cumplimiento de la formación planificada.

Y creamos nuevo indicador:

-Nº de jornadas o cursos de formación que recibe el Servicio

En 3.1 ASESORAMIENTO Suprimimos los indicadores:

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con la capacidad empática de las personas del Servicio

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con la fiabilidad del Servicio.

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con la disponibilidad del Servicio

Los nuevos indicadores son :

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Servicio

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con la certeza de la información facilitada.

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con la seguridad ofrecida respecto a los procedimientos.

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con la concisión de respuesta a las consultas.

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con la respuesta comprensiva dada a las emociones que han emergido.

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con la habilidad para ponerse en "nuestra situación" sobre las dificultades surgidas.

En 4.1 GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS. Suprimimos los indicadores :

-Grado de realización de Informes de Titulación.

-Grado de realización de Informe de Gestión

Creamos nuevos indicadores que son:

-Nº de colaboraciones con entidades externas

-Nº de programas realizados anualmente

En 5.1 APOYO Y SOPORTE TÉCNICO-METODOLÓGICO

Suprimimos los indicadores:

-Promedio de opinión sobre la satisfacción con la adecuación de la información.

-Promedio de opinión sobre la claridad de la información proporcionada.

Y creamos nuevo indicador:

-Nº de mejoras introducidas en UNIKUDE

En 7.2.EVALUACIÓN DE PROGRAMAS: Emisión de Informes.

Suprimimos el procedimiento y los siguientes indicadores:

-Nº de informes de seguimiento revisados.

-Nº de informes de evaluación de la encuesta al PDI/PAS

-Nº de Cartas de Servicio Revisadas

En 7.3.EVALUACIÓN INTERNA DEL SERVICIO: Análisis de objetivos

Suprimimos el procedimiento y el siguiente indicador:

-Grado de consecución de los objetivos marcados en la planificación anual

En 7.4.EVALUACIÓN INTERNA DEL SERVICIO: Análisis de la encuesta.

Suprimimos el procedimiento

En el nuevo procedimiento 7.2. EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

Creamos un nuevo indicador denominado:

-Elaboración del Informe anual de Evaluación de los Programas del KEIZ.

En 8.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA/EXTERNA.

Creamos nuevo indicador por desglose del anterior indicador: Promedio de opinión sobre la satisfacción con la información emitida desde el Servicio.

Este nuevo de gestión es:

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

Modificamos el indicador:

-Nº de comunicaciones y ponencias en Congresos y Jornadas.

Ahora pasa a llamarse:

-Nº de comunicaciones y ponencias externas a Congresos y Jornadas.

Y eliminamos el indicador:

-Elaboración del Plan de Comunicación

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

6. PLAN DE ACCIONES DE MEJORA

| 1.1, PLANIFICACIÓN ANUAL | | | |
|---|---|--|---------|
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| 2.1, FORMACIÓN IMPARTIDA | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Creamos nuevo indicador: N^a de jornadas o cursos de formación que imparte el Servicio Este indicador servirá para cuantificar la formación que realiza el Servicio | El Servicio se propone realizar como mínimo 7 formaciones anuales | Indicador de gestión interna. | abierta |
| Suprimir el compromiso del indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con el formador. Mantenemos el indicador | Mantenemos el objetivo del indicador | Ahora pasa a ser indicador de gestión interna. | abierta |
| Suprimir el compromiso del indicador: -Promedio de opinión sobre la utilidad de la formación recibida. Mantenemos el indicador | Mantenemos el objetivo del indicador. | Ahora pasa a ser indicador de gestión interna. | abierta |
| Modificar la denominación de la actividad de Formación Decidimos modificar la denominación de la actividad, ahora pasa a llamarse Formación Impartida | Mayor claridad del enunciado | Decidimos modificar la denominaciones de los procedimientos de Formación | abierta |
| 2.2, FORMACIÓN DEL SERVICIO | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Suprimimos el indicador: -Grado de cumplimiento de la formación planificada Suprimimos este indicador y creamos: -Nº de Jornadas o Cursos de formación que recibe el Servicio | Adecuar al contexto. | Suprimimos el indicador para pasar a otro más cuantitativo. | abierta |
| Modificar la denominación de la actividad de Formación del Servicio Decidimos modificar la denominación de la actividad, ahora pasa a llamarse Formación Recibida. | Mayor claridad en el enunciado | Decidimos modificar los procedimientos de Formación. | abierta |
| Crear indicador: -Nº de Jornadas o Cursos de formación que recibe el Servicio Creamos este nuevo indicador para un detalle más cuantitativo. | Mejorar el registro de la formación en la que participa el Servicio | Procedemos a un mayor detalle de la actividad. | abierta |
| 3.1, ASESORAMIENTO | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Suprimimos el indicador: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio Suprimimos este indicador para desglosarlo en cuatro nuevos indicadores. | Mayor concreción de resultados. | Los nuevos indicadores serán: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la accesibilidad de las personas. -Promedio de opinión sobre la satisfacción con el dominio sobre las características de los programas. -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la rapidez de respuestas a las consultas. -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la habilidad para ponerse en "nuestra situación" sobre las dificultades surgidas. | abierta |
| Crear nuevo indicador: -. Promedio de opinión sobre la satisfacción con la accesibilidad de las personas. Nuevo indicador por desglose del anterior: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio | Mayor concreción de resultados. | Desglose del indicador: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio. | abierta |

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
|---|--|---|---------|
| <p>Crear nuevo indicador: -. Promedio de opinión sobre la satisfacción con la habilidad para ponerse en "nuestra situación" sobre las dificultades surgidas.</p> <p>Nuevo indicador por desglose del anterior: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio</p> | Mayor concreción de resultados. | Desglose del indicador: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio. | abierta |
| <p>Crear nuevo indicador: -. Promedio de opinión sobre la satisfacción con el dominio sobre las características de los programas.</p> <p>Nuevo indicador por desglose del anterior: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio</p> | Mayor concreción de resultados. | Desglose del indicador: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio. | abierta |
| <p>Crear nuevo indicador: -. Promedio de opinión sobre la satisfacción con la rapidez de respuestas a las consultas.</p> <p>Nuevo indicador por desglose del anterior: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio</p> | Mayor concreción de resultados. | Desglose del indicador: Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio. | abierta |
| <p>Crear indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la respuesta comprensiva dada a las emociones que han emergido.</p> <p>Nuevo indicador de carácter cualitativo.</p> | Mayor concreción de resultados. | Indicador de gestión interna | abierta |
| <p>Crear indicador: - Promedio de opinión sobre la satisfacción con el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Servicio.</p> <p>Nuevo indicador por desglose del anterior: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la fiabilidad del Servicio</p> | Mayor concreción de resultados. | Indicador de gestión interna. | abierta |
| <p>Crear indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la seguridad ofrecida respecto a los procedimientos.</p> <p>Nuevo indicador por desglose del anterior: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la fiabilidad del Servicio</p> | Mayor concreción de resultados. | Indicador de gestión interna. | abierta |
| <p>Crear indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la certeza de la información facilitada.</p> <p>Nuevo indicador por desglose del anterior: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la fiabilidad del Servicio</p> | Mayor concreción de resultados. | Indicador de gestión interna. | abierta |
| <p>Crear indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la concisión de respuesta a las consultas</p> <p>Creamos este indicador para un destalle más exhaustivo de la actividad.</p> | Mayor concreción de resultados. | Indicador de gestión interna. | abierta |
| <p>Suprimimos el indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la fiabilidad del Servicio</p> <p>Suprimimos este indicador para desglosarlos en tres.</p> | Obtener una mayor concreción en los datos. | Indicador de gestión que desglosamos en: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Servicio. -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la certeza de la información facilitada. -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la seguridad ofrecida respecto a los procedimientos. | abierta |

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

| 4.1, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS | | | |
|--|--|---|---------|
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| <p>Modificamos la denominación del indicador:- Promedio de opinión sobre la satisfacción con la respuesta de los programas a las necesidades de gestión. Cambiamos la definición de este indicador. Ahora pasa a llamarse: -Promedio de opinión sobre la satisfacción de la utilidad de los programas del KEIZ.</p> | Mejorar el enfoque del cuestionario. | Nueva denominación. | abierta |
| <p>Suprimimos el indicador: Grado de realización de Informes de Titulación Suprimimos este indicador y creamos otro nuevo.</p> | El resultado de este indicador no dependía del Servicio. | El Servicio ofrece el apoyo y asesoramiento para la realización de los Informes de Titulación, pero la ejecución es responsabilidad del Equipo de Dirección de los Centros. | abierta |
| <p>Crear nuevo indicador: N° de colaboraciones con entidades externas Este indicador reflejara las colaboraciones que lleve a cabo el Servicio con entidades externas.</p> | Datos sobre colaboraciones con entidades externas | Se quiere dejar constancia de la relevancia de las colaboraciones con entidades externas | abierta |
| <p>Crear nuevo indicador: N° de programas realizados anualmente Este indicador reflejará la ejecución de los programas que lleve a cabo el Servicio</p> | Datos de ejecución de programas | El aumento o disminución del número podrá deberse a razones presupuestarias, de cancelación de programas o de nuevos retos. | abierta |
| <p>Suprimimos el indicador: Grado de realización de Informes de Gestión Suprimimos este indicador y creamos otro nuevo</p> | El resultado de este indicador no dependía del Servicio. | El Servicio ofrece el apoyo y asesoramiento para la realización de los Informes de Gestión, pero la ejecución es responsabilidad del Equipo de Dirección de los Centros. | abierta |
| 5.1, APOYO Y SOPORTE TÉCNICO-METODOLÓGICO | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| <p>Modificamos la denominación el indicador:- Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de las herramientas o los proyectos Ahora pasa a llamarse: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de las herramientas.</p> | Mayor claridad del enunciado y adecuación del ítem en el cuestionario. | Suprimimos la palabra proyectos. | abierta |
| <p>Crear indicador: -N° de mejoras introducidas en UNIKUDE Este nuevo indicador detallará las mejoras introducidas en la herramienta informática.</p> | Mejor adecuación del indicador al procedimiento. | Nuevo indicador de gestión interna | abierta |
| <p>Suprimimos el indicador: -Promedio de opinión sobre la claridad de la información proporcionada. Contamos con un nuevo indicador más adecuado para medir el procedimiento</p> | Mejor adecuación del indicador. | Se ha suprimido el indicador por la creación de un nuevo indicador en el procedimiento. | abierta |
| <p>Suprimimos el indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la adecuación de la información a otro procedimiento Contamos con un nuevo indicador más adecuado para medir el procedimiento.</p> | Mejor adecuación del indicador. | Se ha suprimido el indicador por la creación de un nuevo indicador en el procedimiento. | abierta |
| 6.1., GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| 7.1, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Análisis de la encuesta | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
|---|---|--|---------|
| Modificar el indicador:- Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a las mejoras implantadas en los programas Modificamos la denominación del indicador por : -Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas | Mayor claridad del enunciado. | Este indicador se incluirá en el nuevo procedimiento 7.2 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA | abierta |
| Suprimir procedimiento: 7.1 Evaluación de Programas: Análisis de la encuesta. Suprimimos el procedimiento para unificar en uno solo llamado: 7.2 Evaluación, Revisión y Mejora | Mayor claridad procedimental al simplificar procedimientos. | Suprimimos indicador: -Elaboración del Plan de Comunicación | abierta |
| Incluir en el procedimiento 7.2 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA el nuevo indicador:- Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas. Incluimos en el nuevo procedimiento el indicador modificado. | Adecuar los indicadores al procedimiento. | Este indicador procede del procedimiento 7.1. Evaluación de Programas: Análisis de la encuesta, que ha sido anulado. | abierta |
| 7.2, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Emisión de informes | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Suprimir procedimiento: 7.2 Evaluación de Programas: Emisión de informes Suprimimos el procedimiento para unificar en uno solo llamado: 7.2 Evaluación, Revisión y Mejora | Mayor claridad procedimental al simplificar procedimientos. | Suprimimos los indicadores: -Nº de informes de seguimiento revisados. -Nº de informes de evaluación de la encuesta al PDI/PAS -Nº de Cartas de Servicio Revisadas | abierta |
| Suprimimos el indicador: -Nº de Cartas de Servicios Revisadas Suprimimos el indicador por unificación de procedimientos. | Mayor claridad procedimental | Creamos un nuevo indicador que aglutinará todos los informes | abierta |
| Suprimimos el indicador: -Nº de informes de evaluación de la encuesta al PDI/PAS Suprimimos el indicador por unificación de procedimientos. | Mayor claridad procedimental | Creamos un nuevo indicador que aglutinará todos los informes | abierta |
| Suprimimos el indicador: Nº de informes de seguimiento revisados Suprimimos el indicador por unificación de procedimientos. | Mayor claridad procedimental | Creamos un nuevo indicador que aglutinará todos los informes | abierta |
| 7.3, EVALUACIÓN INTERNA DEL SERVICIO : Análisis de objetivos | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Unificar los procedimientos de EVALUACION en un único procedimiento llamado: 7.2 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA Integramos en este único procedimiento los diferentes procedimientos de evaluación existentes. | Mayor claridad procedimental al simplificar procedimientos. | Se unifican en este procedimiento: 7.1 Evaluación de Programas: Análisis de la encuesta. 7.2 Evaluación de Programas. Emisión de informes. 7.3 Evaluación Interna del Servicio: Análisis de objetivos 7.4 Evaluación Interna del Servicio: Análisis de la encuesta | abierta |
| Creamos nuevo indicador: -Elaboración del Informe anual de Evaluación de los Programas del KEIZ Este nuevo indicador va integrado en el nuevo procedimiento de : 7.2 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA | Mayor concreción de datos | Este indicador se cuantifica: No= 0 y SI=1 | abierta |

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
|---|--|--|---------|
| Suprimimos el indicador: -Grado de consecución de los objetivos marcados en la planificación anual Suprimimos el indicador por unificación de procedimientos. | Mayor claridad procedimental | El informe anual detallará los objetivos obtenidos. | abierta |
| Suprimir procedimiento: 7.3 Evaluación Interna del Servicio: Análisis de objetivos Suprimimos el procedimiento para unificar en uno solo llamado: 7.2 Evaluación, Revisión y Mejora | Mayor claridad procedimental al simplificar procedimientos. | Suprimimos indicador: -Grado de consecución de los objetivos marcados en la planificación anual | abierta |
| 7.4, EVALUACIÓN INTERNA DEL SERVICIO : Análisis de la encuesta | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Suprimir procedimiento: 7.4 Evaluación Interna del Servicio: Análisis de la encuesta Suprimimos el procedimiento para unificar en uno solo llamado: 7.2 Evaluación, Revisión y Mejora | Mayor claridad procedimental al simplificar procedimientos. | Todos los indicadores de los procedimientos de EVALUACIÓN quedaran integrados en un único procedimiento. | abierta |
| Elaborar un cuestionario único para todos los grupos de interés del KEIZ Suprimimos los diferentes cuestionarios utilizados hasta la fecha de hoy, para elaborar un cuestionario único para todos los grupos de interés del KEIZ | Una mejor medición y fiabilidad de respuesta. | Procederemos a adecuar el cuestionario para todos los grupos partiendo del cuestionario inicial del Grupo A2014/15, modificando y reduciendo ítems. | abierta |
| 8.1, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA / EXTERNA | | | |
| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
| Suprimimos el indicador: Promedio de opinión sobre la satisfacción con la información emitida desde el Servicio Suprimimos este indicador para desglosarlo en dos. | Mayor concreción de resultados. | Los nuevos indicadores serán: -. Promedio de opinión sobre la satisfacción con la claridad de la información emitida por el Servicio. -..Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de la información emitida por el Servicio | abierta |
| Crear nuevo indicador: -. Promedio de opinión sobre la satisfacción con la claridad de la información emitida por el Servicio. Nuevo indicador por desglose del anterior : -. Promedio de opinión sobre la satisfacción con la información emitida desde el Servicio | Mayor claridad del enunciado y adecuación del ítem en el cuestionario. | Mayor claridad del enunciado y adecuación del ítem en el cuestionario. | abierta |
| Crear nuevo indicador: -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de la información emitida por el Servicio Nuevo indicador por desglose del anterior : -Promedio de opinión sobre la satisfacción con la información emitida desde el Servicio | Mayor claridad del enunciado y adecuación del ítem en el cuestionario. | Indicador de gestión | abierta |
| Modificar el indicador: -N^a de comunicaciones y ponencias en Congresos y Jornadas Ahora pasa a llamarse: -N ^a de comunicaciones y ponencias externas a Congresos y Jornadas | Cuantificar las comunicaciones al exterior | Indicador de gestión interna | abierta |
| Anexar el indicador:-Grado de respuestas a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las recibidas .- al nuevo procedimiento de 7.1 SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES | Mayor visibilidad de datos y procedimiento | Ahora esté integrado en Información y Comunicación Interna/externa. | abierta |

REVISIÓN DEL AÑO 2015

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

| Acción | Resultados | Observaciones | Estado |
|---|---|---|---------|
| Cambiamos la ubicación del indicador al nuevo procedimiento de 7.1 SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES | | | |
| Suprimimos el indicador: -Elaboración del Plan de Comunicación El objetivo para el que se diseñó este indicador ya ha sido realizado | Ya se ha conseguido el resultado esperado | No vemos la necesidad de mantener un indicador que ha conseguido su objetivo. | abierta |
| Crear nuevo procedimiento de: 7.1 SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Nuevo procedimiento que integramos dentro del proceso de Revisión y Mejora. Aunque ahora esté integrado en Información y Comunicación Interna/externa. | Dar visibilidad al procedimiento | La sistemática de este procedimiento ya estaba definida en la Carta de Servicios. | abierta |