

Carta de Servicios: Un modelo específico para la UPV/EHU

- ***La CARTA***
- ***El MANUAL DEL SERVICIO***
- ***Evaluación externa (Q-epea)***

Quinta etapa

Alfonso Carlos Davalillo Aurrekoetxea
Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua
Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

eman la zabal zazu

Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Tema a tratar hoy:

1. ***Redacción de la Carta de Servicios.***
2. ***El Manual de Servicio.***
3. ***Cómo se evalúa la Carta.***

La formación de la sesión anterior:

1. Medidas de subsanación
2. Compromiso social
3. Encuestas

Esta grabada en (y tenéis otras):

<http://ehutb.ehu.es/es/video/index/uuid/52a6eead28eda.html>





DUDAS de lo realizado
hasta ahora ????



1º

Redacción de la Carta de nuestro Servicio.

eman la zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

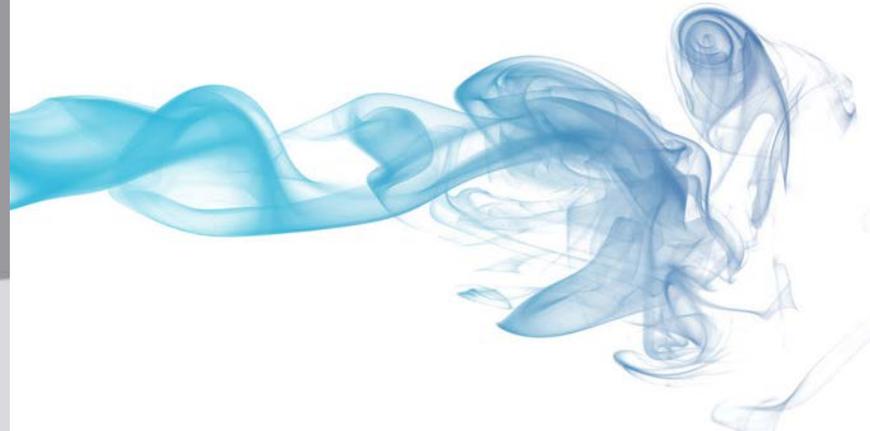
NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

<https://gestion.ehu.es/unikudecs>



unikude*
carta de servicios



unikude*
carta de servicios

Login name:
Password:





2º

El MANUAL de nuestro Servicio.

eman la zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

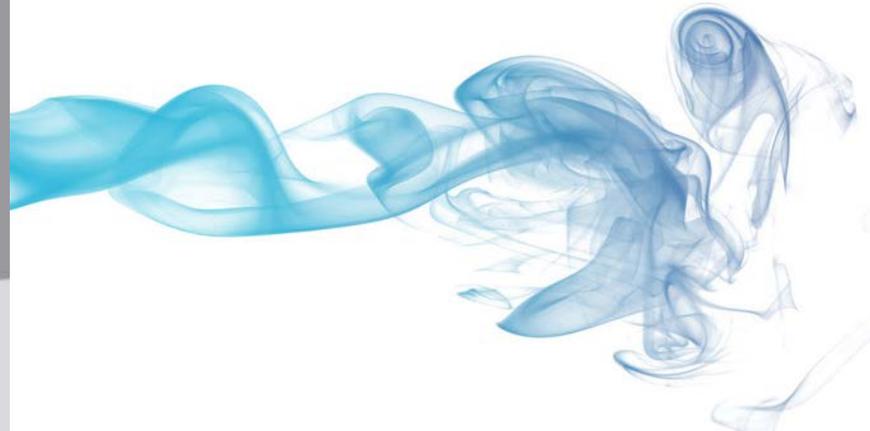
NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

<https://gestion.ehu.es/unikudecs>



unikude*
carta de servicios



unikude*
carta de servicios

Login name:
Password:



3º

Cómo y quién evalúa nuestra Carta



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL



Marco de Evaluación de la Carta de Servicios:

- 1. ENFOQUE/ DESPLIEGUE/ REVISIÓN**
- 2. RESULTADOS**
- 3. CAMINO HACIA LA EXCELENCIA**

1ª Fase: Check List

- **Enfoque**
- **Resultados**



A.- CHECK-LIST Y OBSERVACIONES

ENFOQUE		SÍ / NO	OBSERVACIONES
1	Cuenta con datos identificativos de la Institución y de la Unidad Administrativa responsable de la Carta		
2	Identifica las direcciones, horarios, página web y teléfonos de contacto		
3	Identifica las formas de acceso a los servicios, tanto físico como a través de los canales de comunicación		
4	Identifica las actividades y servicios que la Carta contempla		
5	Especifica la normativa que regula las diferentes actividades y servicios que la Carta contempla		
6	Especifica los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios		
7	Define los pasos a seguir para la presentación de quejas y sugerencias		

A.- CHECK-LIST Y OBSERVACIONES II

RESULTADOS		Sí / No	OBSERVACIONES
1	Concreta los compromisos e indicadores para los servicios prestados		
2	Especifica la forma en que se comunican los resultados de los indicadores, indicación del lugar en el que se facilitarán (físico o virtual), y su frecuencia		

2ª Fase: Explicación Grado de Avance

- **Enfoque, Despliegue y Revisión** } MIN
MAX
16/24
- **Resultados** } MIN
MAX
12/22

Enfoque, Despliegue y Revisión :

- | | Puntuación |
|--|--------------|
| • Conocimiento y aplicación interna | 1-2-4 |
| • Ámbito de los compromisos | 2-4 |
| • Coherencia de los compromisos | 2-4 |
| • Difusión a las personas usuarias | 2-4 |
| • Mejora continua | 4-8 |

Resultados:

- **Integridad de indicadores**
- **Cumplimiento de objetivos**
- **Accesibilidad y publicación resultados**

Puntuación

1-4-6-10

4-6-10

0-2

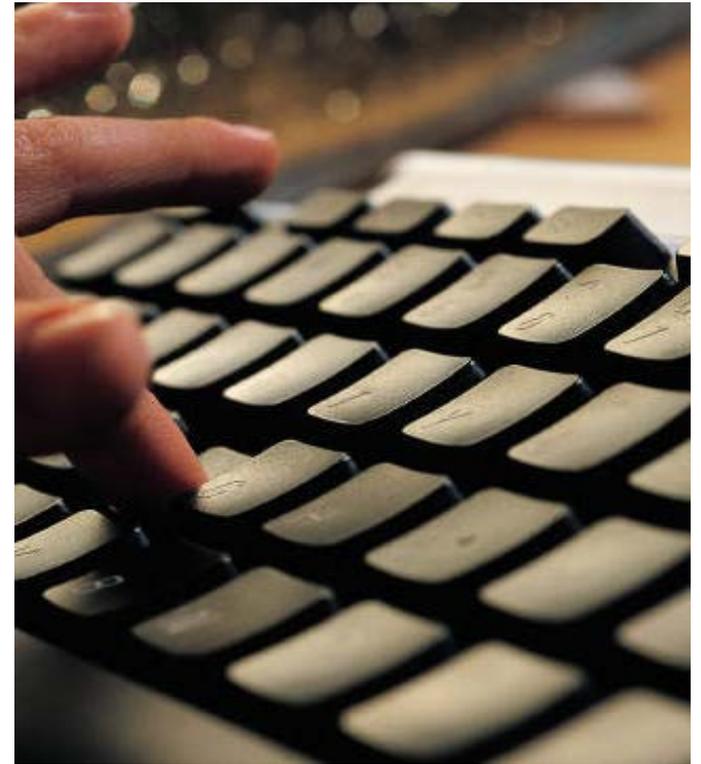
3ª Fase: Camino hacia la Excelencia

- **Avances
en
Gestión**

**“mejoras
en
gestión”**

4ª Fase: Informe Individual

- **Puntos fuertes**
- **Dudas razonables**



5ª Fase: Conversación entre el Equipo Evaluador y los miembros de la Unidad administrativa que se ha presentado a la evaluación de la Carta de Servicios.

Feed-back. Contraste y resolución de posibles dudas

Presentación de los ejes del Informe Final





¿PREGUNTAS?

**¿Preguntas?
¿Dudas?**



eman la zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Mila esker eta laster arte ...