

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

**SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN
INSTITUCIONAL**

RESULTADOS CARTA DE SERVICIOS

Fecha de aprobación oficial 14/03/2022

www.ehu.eus

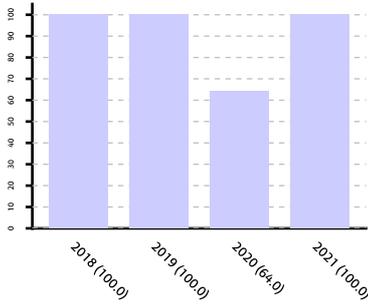


REVISIÓN DEL AÑO 2021

SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Grado e Innovación Educativa

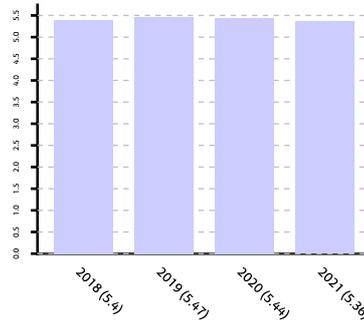
Grado de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las recibidas en relación con las actividades del Servicio.



Obtener un grado de respuesta $\geq 90\%$ a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las recibidas que tengan relación con las actividades que realiza el Servicio.

Solo hemos recibido una queja relacionada con las actividades del Servicio y ha sido contestada. El resto de quejas recibidas han sido derivadas a los estamentos correspondientes.

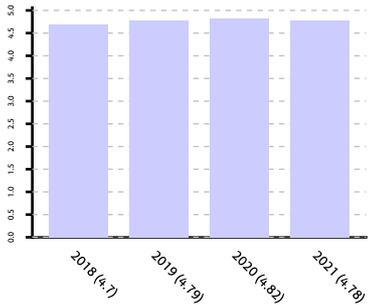
Promedio de opinión sobre la satisfacción con el dominio sobre las características de los programas.



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 mantenemos la tendencia.

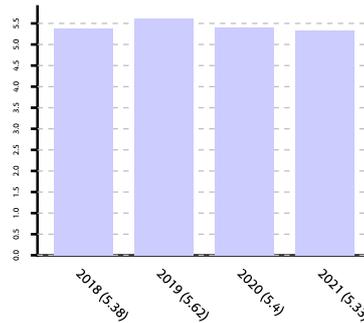
Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas.



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

Hemos superado el objetivo del compromiso

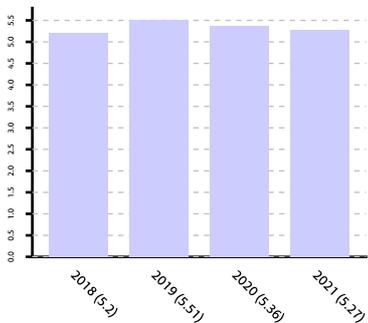
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la accesibilidad de las personas.



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 mantenemos la tendencia.

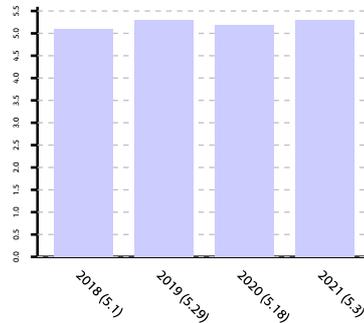
Promedio de opinión sobre la rapidez de respuestas a las consultas.



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 mantenemos la tendencia.

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



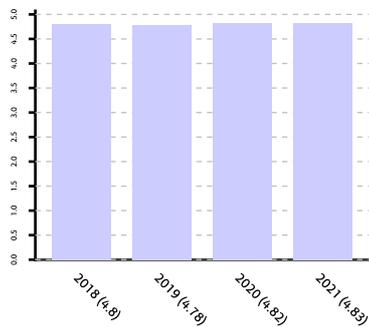
REVISIÓN DEL AÑO 2021

SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Grado e Innovación Educativa

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

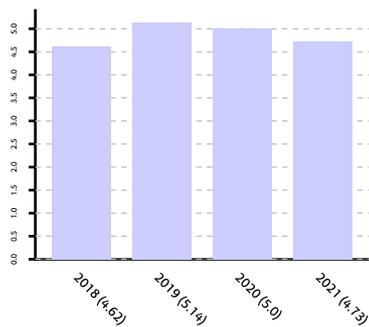
Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con la utilidad de las herramientas.



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

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

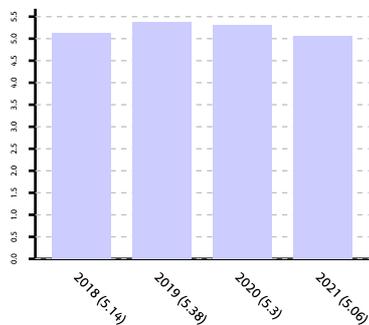
Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con la utilidad de los programas del KEIZ.



Hemos superado el objetivo del compromiso

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 mantenemos la tendencia.

**REVISIÓN DEL AÑO 2021**

SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Grado e Innovación Educativa

Puntos Fuertes

- Se han alcanzado los valores propuestos en el compromiso en todas las actividades.
- El índice de satisfacción ha superado el valor 4,7 en una escala sobre 6 en todas las actividades.
- Mantenemos la trazabilidad del objetivo en la mayoría de las actividades.

Áreas de Mejoras

- Ampliar la formación de nuestros grupos de interés mediante sesiones formativas específicas: Plan Estratégico, Evaluación Interna, etc.
- Mejorar el formato de las gráficas de los Resultados de Carta de Servicios.