

REVISIÓN DEL AÑO 2014

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

REVISIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Fecha de Aprobación: 16/02/2015

REVISIÓN DEL AÑO 2014

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 2014

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 normativas y archivo.

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 archivos.

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 archivos.

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

REVISIÓN DEL AÑO 2014

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

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

Hemos actualizado normativas y archivos.

Tenemos que revisar los Indicadores de la actividad.

4.1, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS	
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 normativas y archivo.

Tenemos que revisar los Indicadores de la actividad.

5.1, APOYO Y SOPORTE TÉCNICO-METODOLÓGICO	
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 archivos.

6.1., GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nuevo procedimiento. Incluido en Plan de Mejora para el 2015

7.1, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Análisis de la encuesta	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No

REVISIÓN DEL AÑO 2014

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

7.2, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Emisión de informes	
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.

Tenemos que revisar los Indicadores de la actividad.

Incluiremos nuevo grupo de interés

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 normativas y archivo.

7.4, EVALUACIÓN INTERNA DEL SERVICIO : Análisis de la encuesta	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

Tenemos que revisar los Indicadores de la actividad y reestructurar la encuesta.

REVISIÓN DEL AÑO 2014

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

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 normativas y archivo.

REVISIÓN DEL AÑO 2014

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

2. INCIDENCIAS DETECTADAS

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

Observaciones:

Se ha detectado la necesidad de una mejor definición del concepto de asesoría por parte del Servicio.

3. ACCIONES PROGRAMADAS

ACCIONES PROGRAMADAS PENDIENTES

4.1, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
Anular indicador - Grado de ejecución del Programa IPC Suprimir el indicador, dado que no se está llevando a cabo la ejecución del Programa.	Limpia 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.	abierta
Anular indicador -Grado de procedimientos implantados del SGIC de los centros de la UPV/EHU- 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.	Limpia la tabla de indicadores.	Los centros realizan desde el curso 12-13, un Informe de Gestión Anual donde revisan todos sus procesos y procedimientos.	abierta
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.	abierta
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.	Limpia la tabla de indicadores.	Titulazioen jarraipen txostenak eta ikastegietako gestio txostenak agertzeak, baita UNIKUDEtik egiten diren titulazioen	abierta

REVISIÓN DEL AÑO 2014

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
		akreditazioen txostenak ere, aplikazioan bertan sortzen du in situ ebaluazioa bat, txosten paralelorik egin beharrik izan gabe.	
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 la tabla 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 UNIRUDE, genera una evaluación in situ en el propio aplicativo sin necesidad de realizar un informe paralelo.	abierta
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.	abierta
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.	abierta
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 inician en esta herramienta de gestión.	abierta

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	abierta

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.	abierta
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	abierta

REVISIÓN DEL AÑO 2014

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

7.4, EVALUACIÓN INTERNA DEL SERVICIO : Análisis de la encuesta

Acción	Resultados	Observaciones	Estado
		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.	

ACCIONES PROGRAMADAS CERRADAS

7.2, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Emisión de informes

Acción	Resultados	Observaciones	Estado
Añadir Q-epea como nuevo grupo de interés. Q-epea es una red constituida por un grupo de entidades públicas del País Vasco (administración y empresas públicas) comprometidas con la Excelencia en la gestión.	Mejora continua de nuestras organizaciones.	Asociamos este grupo de interés con la actividad 7.2. Evaluación de Programas: Emisión de informes.	cerrada

8.1, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA / EXTERNA

Acción	Resultados	Observaciones	Estado
Modificar nombre de la web de acceso en la Carta de Servicios. Debido a la creación de la nueva web del Servicio se modifica web de acceso que pasa a ser http://www.ehu.es/es/keiz	Mayor difusión de las actividades del SERVICIO SCEI/KEIZ.	La nueva dirección será visible en la renovación de la Carta de Servicios.	cerrada

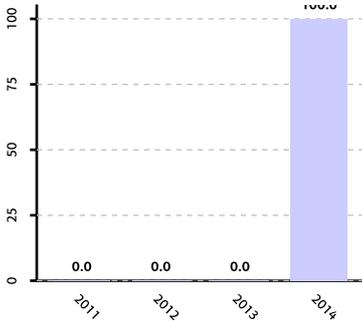
Observaciones:

Acciones cerradas en el 2014

REVISIÓN DEL AÑO 2014
Servicio de Calidad y Evaluación Institucional
Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

4. RESULTADOS DE COMPROMISOS

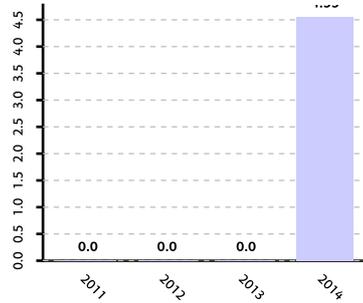
Grado de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las recibidas.



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.

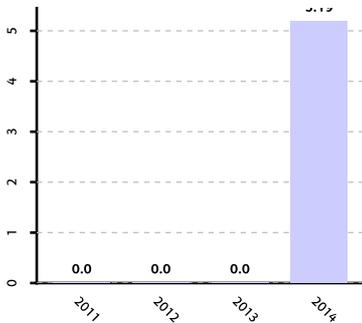
Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a las mejoras implantadas en los programas



Obtener una media ≥ 4 en el grado de satisfacción con las mejoras implementadas en los programas

Hemos superado el objetivo previsto

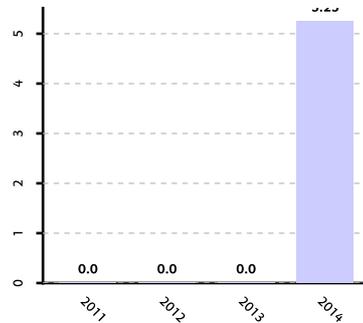
Promedio de opinión sobre la satisfacción con el asesoramiento del Servicio.



Obtener una media ≥ 4 en el grado de satisfacción con el asesoramiento del Servicio.

Hemos superado el objetivo previsto

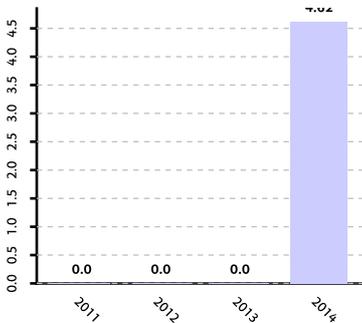
Promedio de opinión sobre la satisfacción con el formador.



Obtener una media ≥ 4 en el grado de satisfacción con el formador.

Hemos superado el objetivo previsto

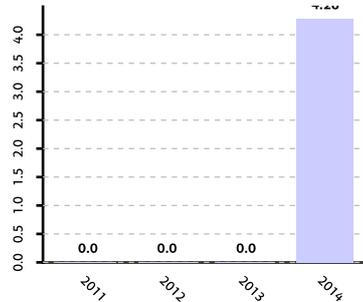
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la información emitida desde el Servicio.



Obtener una media ≥ 4 en el grado de satisfacción con la información emitida desde el Servicio.

Hemos superado el objetivo previsto

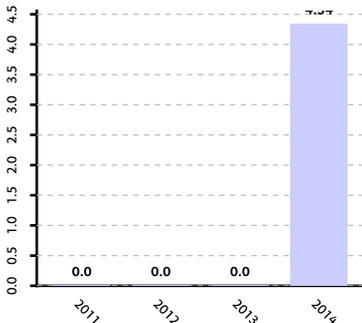
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la respuesta de los programas a las necesidades de gestión.



Obtener una media ≥ 4 en el grado de satisfacción con la respuesta de los programas a las necesidades de gestión.

Hemos superado el objetivo previsto

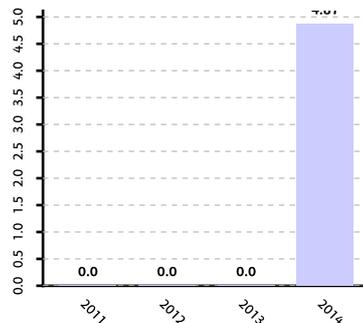
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de las herramientas o los proyectos.



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 las personas con la formación recibida.



Obtener una media ≥ 4 en el grado de satisfacción con la formación recibida.

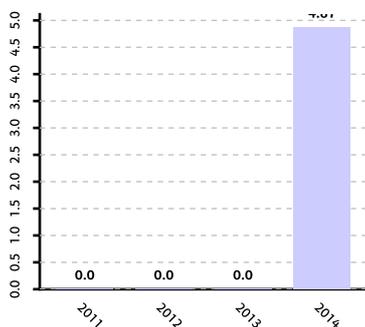
Hemos superado el objetivo previsto

REVISIÓN DEL AÑO 2014

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

Promedio de opinión sobre la utilidad de la formación recibida.



Obtener una media ≥ 4 en el grado de utilidad de la formación recibida.

Hemos superado el objetivo previsto

Puntos Fuertes

- Se han alcanzado los valores propuestos en el compromiso en todas las actividades.
- Destacan con mayor valor los indicadores que hace referencia a la satisfacción con el formador y el asesoramiento del Servicio, ya que ambos indicadores han superado el valor 5 en una escala sobre 6.

Áreas de Mejoras

- En los indicadores con promedio se determina poner la escala sobre la que se mide; dicha escala es de 1 a 6 y en vez de decir: Obtener una media ≥ 4 en el grado de satisfacción con la formación recibida, diremos: Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con la formación recibida.
- Se introduce en UNIKUDE como referencia mínima el valor de 4 y como referencia máxima el valor 5 en todos los indicadores con promedio, Entendiendo que el resultado en estos indicadores será aceptable siempre que el valor resultante se encuentre en esa horquilla.
- En el indicador: Grado de respuestas a sugerencias quejas y reclamaciones sobre las recibidas, la referencia máxima será 100.

REVISIÓN DEL AÑO 2014

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

5. RESULTADOS DE GESTIÓN

1.1, PLANIFICACIÓN ANUAL				
INDICADOR	2014	2013	2012	2011
2.1, FORMACIÓN				
INDICADOR	2014	2013	2012	2011
2.2, FORMACIÓN DEL SERVICIO				
INDICADOR	2014	2013	2012	2011
Grado de cumplimiento de la formación planificada.	100.00			
3.1, ASESORAMIENTO				
INDICADOR	2014	2013	2012	2011
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la fiabilidad del Servicio.	4.80			
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la disponibilidad del Servicio.	5.19			
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la capacidad empática de las personas del Servicio.	5.29			
4.1, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS				
INDICADOR	2014	2013	2012	2011
Grado de ejecución del Programa IPC.				
Grado de procedimientos implantados del SGIC de los centros de la UPV/EHU.				
Grado de realización de Informes de Gestión.				
Grado de realización de Informes de Titulación.	100.00			
5.1, APOYO Y SOPORTE TÉCNICO-METODOLÓGICO				
INDICADOR	2014	2013	2012	2011
Promedio de opinión sobre la claridad de la información proporcionada.	4.17			
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la adecuación de la información.	4.10			
6.1., GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
INDICADOR	2014	2013	2012	2011
7.1, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Análisis de la encuesta				
INDICADOR	2014	2013	2012	2011
7.2, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Emisión de informes				
INDICADOR	2014	2013	2012	2011
Nº de informes difundidos al correspondiente grupo de interés.				
Nº de informes resultantes de la evaluación de las diferentes actividades colgadas en la web.				
7.3, EVALUACIÓN INTERNA DEL SERVICIO : Análisis de objetivos				
INDICADOR	2014	2013	2012	2011
Grado de consecución de los objetivos marcados en la planificación anual.	100.00			
7.4, EVALUACIÓN INTERNA DEL SERVICIO : Análisis de la encuesta				
INDICADOR	2014	2013	2012	2011
Todos los indicadores de percepción.				
8.1, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA / EXTERNA				
INDICADOR	2014	2013	2012	2011
Elaboración del Plan de Comunicación.	1.00			
Nº de comunicaciones y ponencias en Congresos y Jornadas.	26.00			

Puntos Fuertes

-Se han alcanzado los valores propuestos en el compromiso en todas las actividades.

-Destacan con mayor valor los indicadores que hace referencia a la satisfacción con el formador y el asesoramiento del Servicio, ya que ambos indicadores han superado el valor 5 en una escala sobre 6.

Áreas de Mejoras

REVISIÓN DEL AÑO 2014

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

-Respecto a las actividades de ASESORAMIENTO, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS, APOYO Y SOPORTE TÉCNICO METODOLÓGICO, realizar una redefinición de sus indicadores.

-Se anulan los siguientes indicadores:

4.1, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS.

-Grado de procedimientos implantados del SGIC de los centros de la UPV/EHU-.

7.2, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS: Emisión de informes.

- N° de informes resultantes de la evaluación de las diferentes actividades colgadas en la web-.

- N° de informes difundidos al correspondiente grupo de interés-.

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

-Todos los indicadores de percepción-.

-Creamos nuevos indicadores

7.2, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS: Emisión de informes.

-N° de informes de seguimiento revisados-.

-N° de informes de evaluación de la encuesta al PDI /PAS-.

-N° de Cartas de Servicio Revisadas-.

-En los indicadores con promedio se determina poner la escala sobre la que se mide; dicha escala será de 1 a 6 .

-Se introduce en UNIKUDE para todos los indicadores con promedio una horquilla entre la referencia mínima de 4 y la máxima de 5.

REVISIÓN DEL AÑO 2014

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			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
2.2, FORMACIÓN DEL SERVICIO			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
3.1, ASESORAMIENTO			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
4.1, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
Anular indicador - Grado de ejecución del Programa IPC Suprimir el indicador, dado que no se está llevando a cabo la ejecución del Programa.	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.	abierta
Anular indicador -Grado de procedimientos implantados del SGIC de los centros de la UPV/EHU- 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.	Limpiar la tabla de indicadores.	Los centros realizan desde el curso 12-13, un Informe de Gestión Anual donde revisan todos sus procesos y procedimientos.	abierta
5.1, APOYO Y SOPORTE TÉCNICO-METODOLÓGICO			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
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.	abierta
7.1, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Análisis de la encuesta			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
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.	abierta
Anular el indicador -Nº de informes difundidos al correspondiente grupo de interés- Anular el indicador -Nº de informes difundidos al	Limpiar la tabla de indicadores.	La aparición de los Informes de seguimiento de las titulaciones y de	abierta

REVISIÓN DEL AÑO 2014

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

Acción	Resultados	Observaciones	Estado
correspondiente grupo de interés-, y crear nuevo indicador.		los Informes de gestión de los centros, junto a los de acreditación de las titulaciones que se realizan desde UNIRUDE, genera una evaluación in situ en el propio aplicativo sin necesidad de realizar un informe paralelo.	
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.	abierta
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.	abierta
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 inician en esta herramienta de gestión.	abierta
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	abierta
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.	abierta
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.	abierta

REVISIÓN DEL AÑO 2014

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

Acción	Resultados	Observaciones	Estado
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.	abierta
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