

REVISIÓN DEL AÑO 2018

SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural

Resultados Carta de Servicios

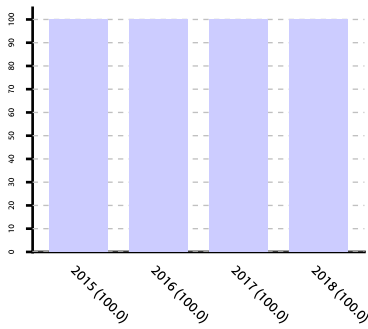
Fecha de Aprobación: 09/04/2019

REVISIÓN DEL AÑO 2018

SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural

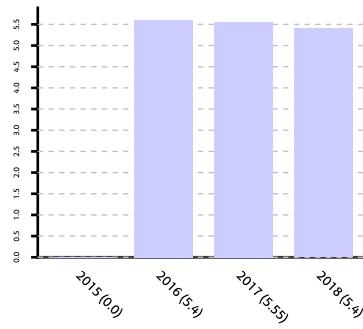
Grado de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las recibidas.



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

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

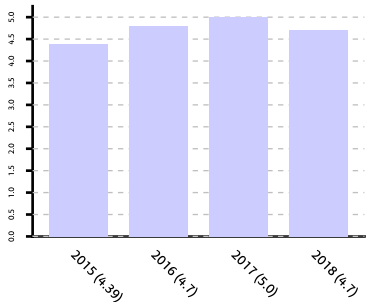
Promedio de opinión sobre la satisfacción con el dominio sobre las características de los programas



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

Hemos superado el objetivo previsto en el compromiso. Subiremos medio punto el objetivo del compromiso.

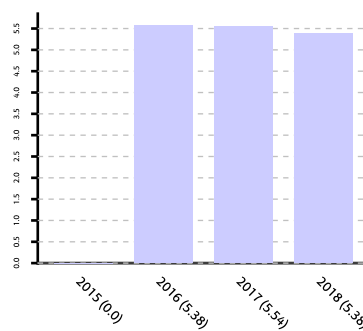
Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas.



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

Hemos superado el objetivo previsto en el compromiso. Subiremos medio punto el objetivo del compromiso.

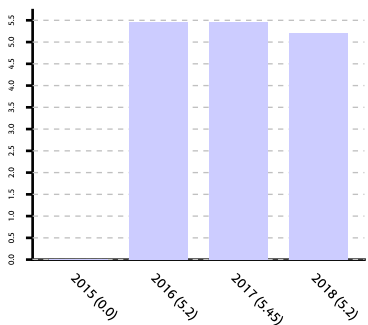
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la accesibilidad de las personas.



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

Hemos superado el objetivo previsto en el compromiso. Subiremos medio punto el objetivo del compromiso.

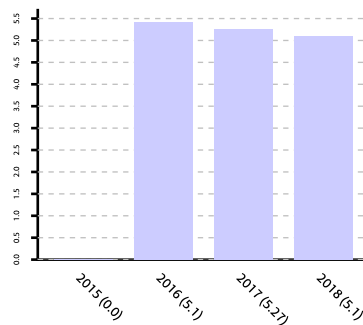
Promedio de opinión sobre la rapidez de respuestas a las consultas



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 en el compromiso. Subiremos medio punto el objetivo del compromiso.

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



Obtener una media de ≥ 4 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 propuesto en el compromiso. Subiremos medio punto el objetivo del compromiso.

REVISIÓN DEL AÑO 2018

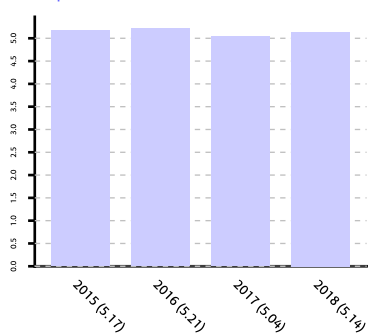
SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural

Obtener una media de ≥ 4 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 propuesto en el compromiso. Subiremos medio punto el objetivo del compromiso.

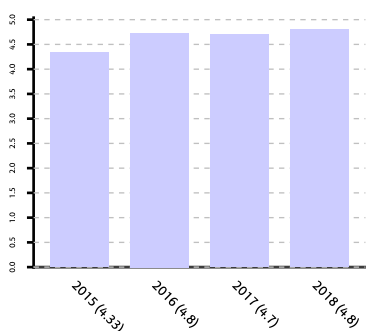
Promedio de opinión sobre la satisfacción de las personas con la formación recibida.



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

Hemos superado el objetivo previsto y hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior. Subiremos medio punto el objetivo del compromiso.

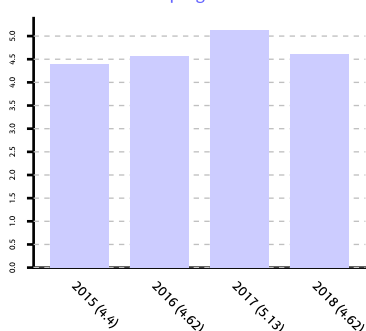
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de las herramientas.



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

Hemos superado el objetivo previsto en el compromiso y hemos mejorado la puntuación con respecto a los años anteriores.

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 en el compromiso.

REVISIÓN DEL AÑO 2018

SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural

Puntos Fuertes

-Hemos superado los objetivos previstos en la Carta de Servicios y mantenemos una tendencia positiva en todos los resultados durante toda su trayectoria.

-Dicha trazabilidad nos ha impulsado a subir en medio punto el objetivo de nuestros compromisos en la mayoría de nuestras actividades, por lo que quedan modificados al alza los siguientes compromisos:

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

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

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

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

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

*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.

Por lo tanto, subiremos medio punto el límite inferior del indicador que corresponde a los compromisos mencionados:

*Promedio de opinión sobre la satisfacción de personas con la formación recibida. 4,5

*Promedio de opinión sobre la satisfacción con el dominio sobre las características de los programas. 4,5

*Promedio de opinión sobre la rapidez de respuestas a las consultas. 4,5

*Promedio de opinión sobre la satisfacción con la accesibilidad de las personas. 4,5

*Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas. 4

*Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de la información emitida por el servicio. 4,5

Áreas de Mejoras

Revisar la encuesta de opinión (ítems, roles, observaciones, etc).