

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

**DEFINICIÓN DE FACTORES CLAVE
INDICADORES
OBJETIVOS**

Tercera 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
BIKAIN TASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Tema a tratar hoy:

***LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
EN LAS ACTIVIDADES QUE
REALIZAMOS CARA A LAS
PERSONAS USUARIAS***

1. Identificación de factores clave
2. Establecimiento de indicadores.
3. Fijación de objetivos.
4. Establecimiento de compromisos.

La formación de la sesión anterior:

1. Actividades: qué son.
2. Procesos y Procedimientos.
3. Flujogramas .
4. La e-administración.
5. **UNIKUDE, Carta de Servicios:** El aplicativo para la elaboración y gestión de las Cartas:
 - Definamos una actividad
 - Definamos un Flujograma
 - Cómo subimos la documentación

Esta grabada en:

<http://ehutb.ehu.es/es/video/index/uuid/524bd8cc9e97f.html>

<http://ehutb.ehu.es/es/video/index/uuid/52567802189c8.html>

<http://ehutb.ehu.es/es/video/index/uuid/52567724ae9b3.html>



Antes de nada os lanzo una pregunta.

- **¿PARA QUÉ TRABAJAR CON INDICADORES?,**
- **¿POR QUÉ TRABAJAR CON INDICADORES?.**



¿PARA QUÉ TRABAJAR CON INDICADORES?

Para conocer cómo son los resultados de nuestras actividades y **tomar decisiones**

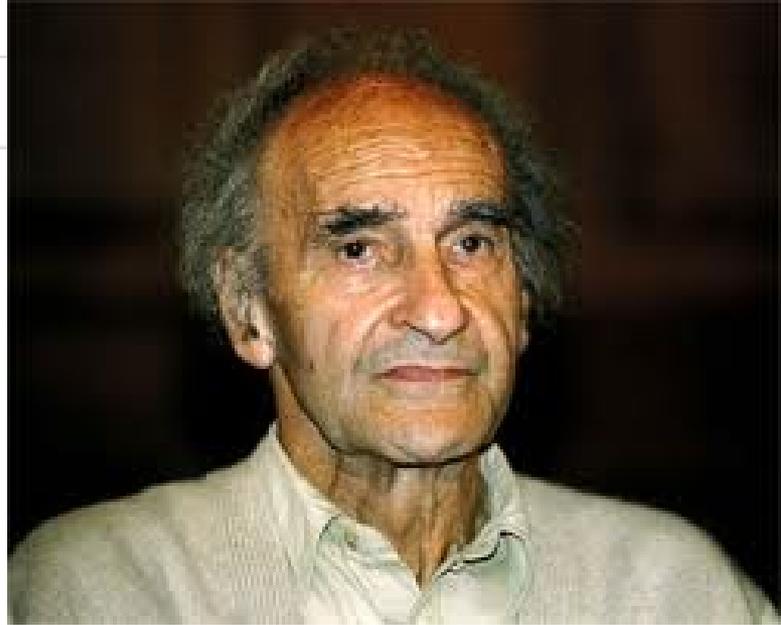
¿POR QUÉ TRABAJAR CON INDICADORES?

Hay un principio básico en la buena gestión:

LO QUE NO SE MIDE NO SE MEJORA y ... lo que no mejora empeora



**“Me mido todos
los días.
No para saber lo
que mido, sino
para saber lo que
he crecido.”**



Eduardo Chillida

1º

Identificación de factores clave



eman la zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Los factores clave “de calidad” de cada actividad que se oferta en el Servicio son aquellos **aspectos de la prestación del servicio** en los que resulta **esencial** un funcionamiento correcto **para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias.**



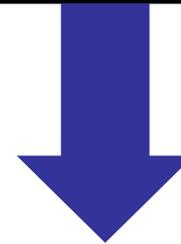
Son las
***características
relevantes*** que hacen
que perciba calidad
quien recibe el
servicio.



**¡VEAMOS
UNOS
EJEMPLOS!**



**ACTIVIDAD A REALIZAR:
“Prestar libros en la biblioteca”**



¿Qué características para las personas usuarias pueden ser relevantes?

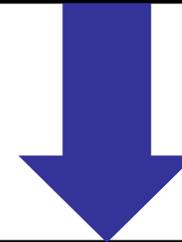
**Factor Clave:
“AMABILIDAD” / “RAPIDEZ”**



**¡VEAMOS
UNOS
EJEMPLOS!**



**ACTIVIDAD A REALIZAR:
“Catalogar libros”**



¿Qué características para las personas
usuarias pueden ser relevantes?

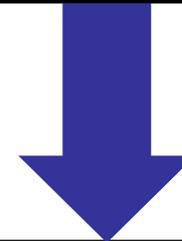
**Factor Clave:
“SEGURIDAD” / “FIABILIDAD”**



**¡VEAMOS
UNOS
EJEMPLOS!**



**ACTIVIDAD A REALIZAR:
“Emitir informes para un Vicerrectorado”**



¿Qué características para las personas usuarias pueden ser relevantes?

**Factor Clave:
“RAPIDEZ” / “PRECISIÓN”**





**¡VEAMOS
UNOS
EJEMPLOS!**

**ACTIVIDAD A REALIZAR:
“Proponer la incoación de un expediente
disciplinario”**

¿Qué características para las personas
usuarias pueden ser relevantes?

**Factor Clave:
“DISCRECIÓN”**



FIABILIDAD

(acierto y precisión, ausencia de errores,..)

CAPACIDAD DE RESPUESTA

(rapidez, puntualidad, oportunidad,...)

SEGURIDAD

(percepción de profesionalidad/competencia, atención,...)

COMUNICACIÓN

(accesibilidad, transparencia, trato personalizado,...)

TANGIBILIDAD

(aspecto de las instalaciones, equipos, materiales y personal...)

RAPIDEZ

AMABILIDAD

PRECISIÓN ...

**FACTORES CLAVE =
Atributos que engloban
en pocos conceptos los
aspectos relevantes de
la actividad**



**Pensad en las actividades que habéis ido
introduciendo en UNIKUDE.
Pensad en un par de ellas.
¿qué factores clave identificaríais para
cada actividad?**



2º

Establecimiento de indicadores



eman la zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL



Para medir algo,
previamente, hay
que definir el
indicador que lo
mida.



Un **INDICADOR** es una expresión cualitativa o cuantitativa para *medir los resultados* que hemos obtenido de una actividad que realizamos.



INDICADORES DE RENDIMIENTO

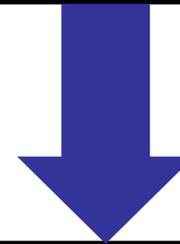


*Miden directamente el desarrollo de las actividades y los resultados empíricos de la actividad prestada, es decir, **dimensiones tangibles** como rapidez, acierto, instalaciones, etc.*

**¡VEAMOS UN
EJEMPLO!**



**ACTIVIDAD A REALIZAR:
Prestar libros en la biblioteca**



*Nº de personas que usan el
servicio*

**¡VEAMOS UN
EJEMPLO!**

**ACTIVIDAD A REALIZAR:
“Emitir informes para un Vicerrectorado”**

***Nº de días que transcurren
entre la recepción de una
solicitud y la emisión del
correspondiente informe***

Factor
clave:
rapidez





Son los mas usuales. TIENEN UN CARÁCTER CUANTITATIVO. Generalmente están relacionados con los INDICADORES OPERATIVOS de procedimientos y procesos.

NOS SENTIMOS “CÓMODOS”
CON ELLOS

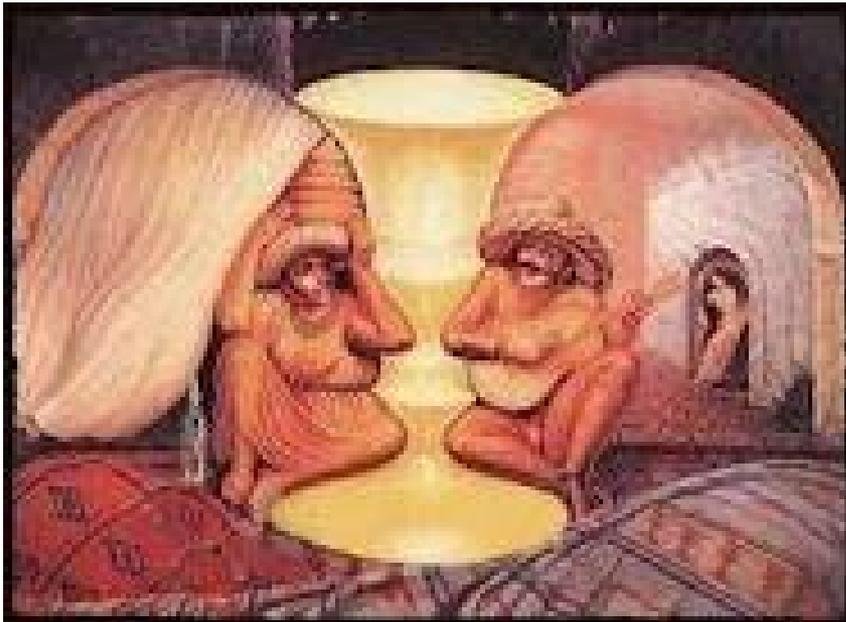


**Pensad en las actividades que
habéis ido introduciendo en
UNIKUDE.**

**Pensad en un par de ellas.
¿qué 2 indicadores de
rendimiento podéis identificar
cada actividad?**



INDICADORES DE PERCEPCIÓN

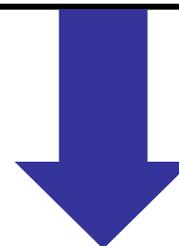


*Miden indirectamente los resultados de la actividad desde el punto de vista de las personas usuarias, como la comunicación, el trato, la receptividad, etc., **dimensiones intangibles.***

¡VEAMOS UN
EJEMPLO!



ACTIVIDAD A REALIZAR:
Impartir cursos de formación



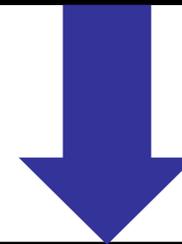
***Valoración Global de
Profesorado.***

Factor clave:
Comunicación



**¡VEAMOS en
nuestro caso!**

**ACTIVIDAD A REALIZAR:
???** (un par de actividades)



??? (*Definir un par de
indicadores*)

Factor clave:
?





Son MENOS usuales. *Intentamos convertirlos en INDICADORES de rendimiento.* Suelen DAR MUCHA INFORMACIÓN COMO INDICADORES CLAVE y ESTRATÉGICOS. Suelen venir de encuestas, grupos focales,...

NOS SOLEMOS SENTIR “INCÓMODOS”
CON ELLOS





**1. NO DEBEN IMPONERSE SINO
CONSENSUARSE en el centro.**

**2. DEBE HABER ACUERDO SOBRE QUÉ
MEDIR Y CÓMO MEDIRLO.**

**3. DEBEN ASIGNARSE
RESPONSABILIDADES PARA LA
MEDICIÓN Y EL ANÁLISIS.**

**4. Siempre que se pueda ES PREFERIBLE
a la hora de definir un indicador
UTILIZAR PORCENTAJES y RATIOS.**

Nombre del indicador:

NOMBRE (al establecer el nombre estamos definiendo también la fórmula de cálculo que es prudente que sea sencilla, es decir datos brutos o cocientes -%, ratios-)

Tipo:

\geq : Significa que es bueno que el resultado del indicador sea creciente.

\leq : Significa que es bueno que el resultado del indicador sea decreciente.

= : Significa que no es bueno que el resultado salga fuera de un rango establecido (Ejemplo de las camas del hospital)

Totales:

Acumulativo: El resultado final del indicador será la suma de los valores que vayamos introduciendo a lo largo del curso.

Media: El resultado final de indicador será la media de los valores que hayamos introducido a lo largo del curso

Absoluto: El resultado final del indicadores: (a) el último valor introducido; (b) El único valor introducido.



Nombre del indicador:	Tasa de rendimiento del título.
Fecha de actualización:	22-03-2013
Descripción:	Para un curso académico X, relación porcentual entre el número de créditos ordinarios superados en el título T en la universidad U y el número total de créditos ordinarios matriculados en el título T en la universidad U.
Justificación:	Este indicador aporta información anual sobre la proporción de créditos ordinarios superados por los estudiantes con respecto a los créditos ordinarios matriculados.
Forma de cálculo:	$(\sum \text{No de créditos ordinarios superados en un título T en una universidad U en el curso académico X} / \sum \text{No de créditos ordinarios matriculados en un título T en una universidad U en el curso académico X}) * 100.$
Características:	Es un indicador de seguimiento de la titulación. Clave de acreditación.
Periodicidad:	Curso académico.
Fuente de información:	Universidad (CIDIR)
Forma de representación:	Porcentaje con un decimal.
Nivel de agregación / desagregación:	Por título y curso académico.
Ejemplo:	El número de créditos ordinarios matriculados en el curso académico 2013-14 en el título de grado de Sociología en la Universidad Complutense de Madrid fue de 2400. Y el número de créditos ordinarios superados en dicho curso académico 2013-14 por tales estudiantes fue de 2000. Con lo que la Tasa de rendimiento del título sería: $(2000/2400) * 100 = 83,3\%$
Especificaciones:	Ni en los créditos matriculados ni en los superados se consideran los créditos reconocidos o transferidos.

**¿Podemos hacer la ficha de los
indicadores que hemos
definido?**



1.- **INDICADORES OPERATIVOS**

Los que se necesitan para poder definir y controlar cada proceso y/o procedimiento (dependerán del tipo de proceso y/o procedimiento)



2.- **INDICADORES CLAVE**

*Los que se necesitan para **GESTIONAR EL CENTRO** (Informe de Gestión Anual)*

3.- **INDICADORES ESTRATÉGICOS**

Los que se han definido en la estrategia a “n” años del centro.

Fijación de Objetivos



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL



Si ya tenemos
definidos los
indicadores
¿necesitamos
algo más?



Una vez definidos el/los indicadores para cada actividad se ha de identificar **el objetivo deseable a alcanzar** para cada uno de los indicadores establecidos.

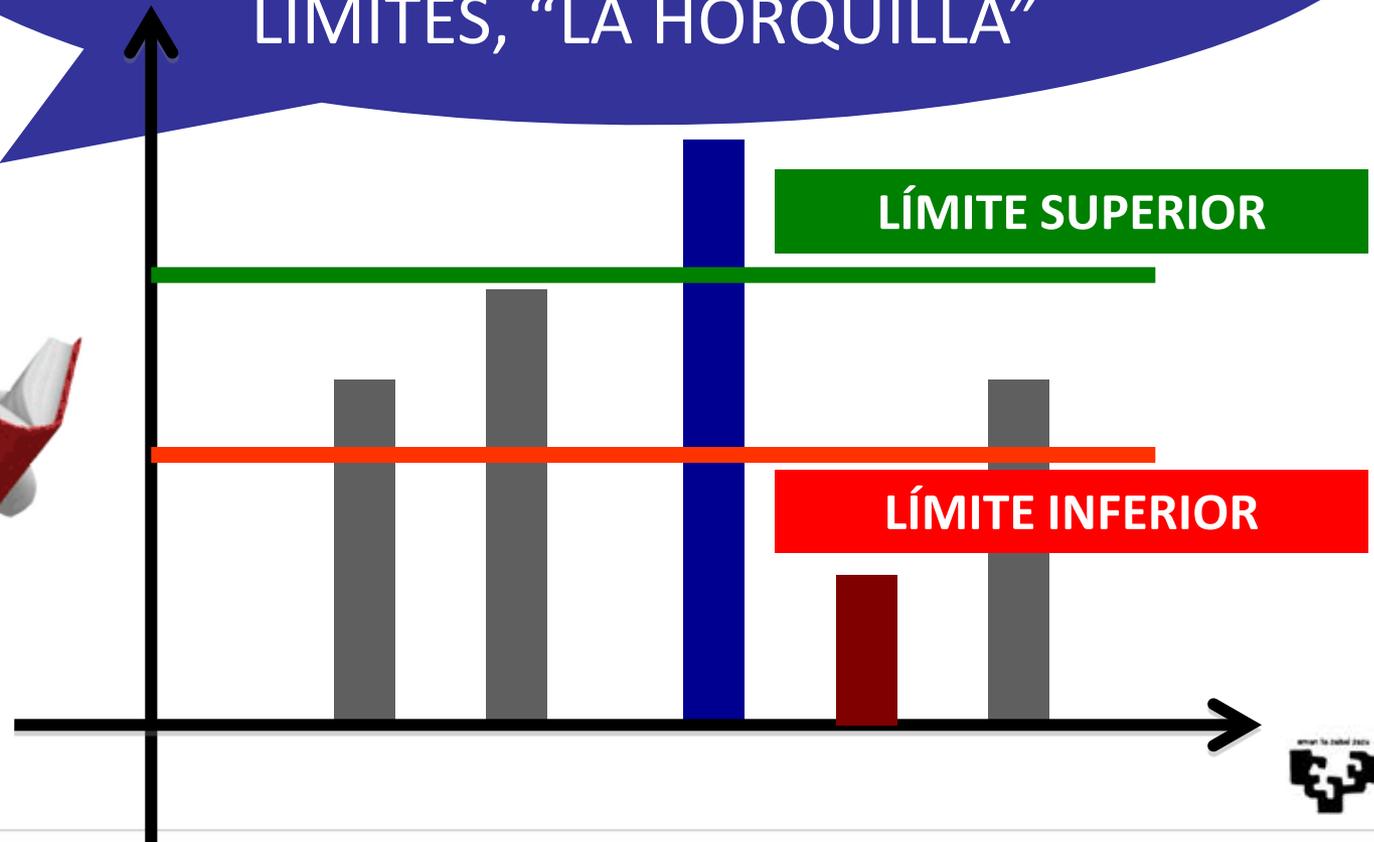
En consecuencia se han de identificar los distintos pasos que se han de dar en el proceso de prestación del servicio para que mejoremos la respuesta a las expectativas de las personas usuarias.





- Ser **realistas**.
- **Flexibles**: que se puedan modificar si se requiere (bien porque se haya establecido un nivel poco exigente o por que éste era exigente o inalcanzable).
- Ser **asumidos** por las personas del Servicio.
- Ser **específicos y controlables** por el Servicio.
- Estar **referidos a los aspectos principales** a través de los que la persona usuaria percibe y evalúa el Servicio.

La universidad presta servicio y los objetivos se entienden mejor si nos movemos entre DOS LÍMITES, "LA HORQUILLA"



4º

Establecimiento de compromisos



eman la zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

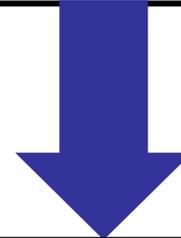


Los **COMPROMISOS**
serán **SOLO** los
OBJETIVOS de las
actividades que salgan
publicadas en la **CARTA**
DE SERVICIOS,
redactados SIEMPRE
en positivo.

**¡VEAMOS
UNOS
EJEMPLOS!**



***Valoración Global del
profesorado.***

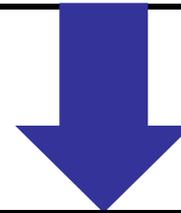


***LA TOTALIDAD DEL ALUMNADO ASISTENTE
A UNA ACCIÓN FORMATIVA REALIZA UNA
VALORACIÓN GLOBAL DEL PROFESORADO
SUPERIOR AL 70%***

**¡VEAMOS
UNOS
EJEMPLOS!**



***Grado de amabilidad en el
préstamo de libros***



***EL GRADO DE AMABILIDAD EN EL
PRÉSTAMO DE LIBROS ES DE MEDIA
SUPERIOR AL 90%***

**Pensad en las actividades que
habéis ido introduciendo en
UNIKUDE.**

**Pensad en una QUE TENGA
FACTOR CLAVE.**

**¿qué compromiso podéis
adquirir con respecto a esa
actividad frente a las personas
usuarias del servicio?**





**¡VEAMOS EN CONJUNTO LO
QUE HEMOS VISTO!**

DOCUMENTO:
“EJEMPLOS DE RELACIÓN ENTRE FACTORES CLAVE, INDICADORES Y
COMPROMISOS y
ERRORES QUE DEBEMOS EVITAR A LA HORA DE REDACTAR
COMPROMISOS “.

5º

UNIKUDE, Carta de Servicios: El aplicativo para la elaboración y gestión de las Cartas:

- Los Factores Clave
- Los indicadores
- Los objetivos / los compromisos



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:

**¿Preguntas?
¿Dudas?**



eman la zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Tareas a realizar para la siguiente sesión:

Definir para cada actividad a realizar por el servicio:

1. Los factores clave
2. El/los indicadores.
3. Los objetivos/compromisos .
4. El método de medida.



Guión de la siguiente sesión:

1. ESTABLECIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.
2. DEFINICIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS
3. MÉTODOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.
4. REFLEXIÓN SOBRE LOS COMPROMISOS Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: Igualdad de género, accesibilidad, medidas medioambientales, prevención de riesgos laborales y criterios de uso lingüístico
5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN para recoger las expectativas de los grupos de interés.



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Mila esker