

## **2014-KO URTEAREN BERRIKUZKETA**

**Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua**

**Gratu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko Errektoreordetza**

# **ZERBITZUEN KARTAREN BERRIKUSKETA**

Onarpen data: 16/02/2015

## **2014-KO URTEAREN BERRIKUZKETA**

Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua

Gradu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko Errektoreordetza

### **BERRIKUSKETAREN AURKIBIDEA**

1. Berrikusketaren Formala
2. Gertatutako Gorabeherak
3. Programatutako Ekintzak
4. Konpromisoen Emaitzak
5. Kudeaketaren Emaitzak
6. Hobekuntza Ekintzen Plangintza

# 2014-KO URTEAREN BERRIKUZKETA

Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua

Gratu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko Errektoreordetza

## 1. BERRIKUZKETA FORMALA

1.1, URTEKO PLANGINTZA	
AZALPENA	Ez
INTERES TALDEAK	Ez
BALIABIDEAK	Ez
PARTE-HARTZAILEAK	Ez
FLUXUGRAMA	Ez
ARAUTEGIA	Bai
APARTEKO DOKUMENTAZIOA	Bai
ADIERAZLEAK	Ez
KONPROMISOAK	Ez
ERAGILE GILTZARRIAK	Ez

Artxiboa eta arautegiak eguneratu ditugu

2.1, PRESTARUNTZA	
AZALPENA	Ez
INTERES TALDEAK	Ez
BALIABIDEAK	Ez
PARTE-HARTZAILEAK	Ez
FLUXUGRAMA	Ez
ARAUTEGIA	Ez
APARTEKO DOKUMENTAZIOA	Bai
ADIERAZLEAK	Ez
KONPROMISOAK	Ez
ERAGILE GILTZARRIAK	Ez

Artxiboak eguneratu ditugu

2.2, ZERBITZUKOEN PRESTAKUNTZA	
AZALPENA	Ez
INTERES TALDEAK	Ez
BALIABIDEAK	Ez
PARTE-HARTZAILEAK	Ez
FLUXUGRAMA	Ez
ARAUTEGIA	Ez
APARTEKO DOKUMENTAZIOA	Bai
ADIERAZLEAK	Ez
KONPROMISOAK	Ez
ERAGILE GILTZARRIAK	Ez

Artxiboak eguneratu ditugu

3.1, AHOLKULARITZA	
AZALPENA	Ez
INTERES TALDEAK	Ez
BALIABIDEAK	Ez
PARTE-HARTZAILEAK	Ez

## 2014-KO URTEAREN BERRIKUZKETA

Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua

Gratu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko Errektoreordetza

FLUXUGRAMA	Ez
ARAUTEGIA	Bai
APARTEKO DOKUMENTAZIOA	Bai
ADIERAZLEAK	Bai
KONPROMISOAK	Ez
ERAGILE GILTZARRIAK	Ez

Artxibo eta arautegiak eguneratu ditugu

Jardueraren adierazleak berrikusi behar ditugu.

4.1, PROGRAMEN KUDEAKETA ETA JARRAIPENA	
AZALPENA	Ez
INTERES TALDEAK	Ez
BALIABIDEAK	Ez
PARTE-HARTZAILEAK	Ez
FLUXUGRAMA	Ez
ARAUTEGIA	Bai
APARTEKO DOKUMENTAZIOA	Bai
ADIERAZLEAK	Ez
KONPROMISOAK	Ez
ERAGILE GILTZARRIAK	Ez

Artxiboa eta arautegiak eguneratu ditugu

Jardueraren adierazleak berrikusi behar ditugu.

5.1, LAGUNTZA ETA EUSKARRI TERNIKOA-METODOLOGIKOA	
AZALPENA	Ez
INTERES TALDEAK	Ez
BALIABIDEAK	Ez
PARTE-HARTZAILEAK	Ez
FLUXUGRAMA	Ez
ARAUTEGIA	Ez
APARTEKO DOKUMENTAZIOA	Bai
ADIERAZLEAK	Ez
KONPROMISOAK	Ez
ERAGILE GILTZARRIAK	Ez

Artxiboak eguneratu ditugu

### 6.1., ADMINISTRAZIO KUDEAKETA

Procedimendu berria. 2015.nerako Hobekuntza Plangintzaren barne.

7.1, PROGRAMEN EBALUAZIOA: Inkestaren analisisa	
AZALPENA	Ez
INTERES TALDEAK	Ez
BALIABIDEAK	Ez
PARTE-HARTZAILEAK	Ez
FLUXUGRAMA	Ez

## 2014-KO URTEAREN BERRIKUZKETA

Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua

Gratu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko Errektoreordetza

ARAUTEGIA	Ez
APARTEKO DOKUMENTAZIOA	Ez
ADIERAZLEAK	Ez
KONPROMISOAK	Ez
ERAGILE GILTZARRIAK	Ez

7.2, PROGRAMEN EBALUAZIOA: Txostenak egitea	
AZALPENA	Ez
INTERES TALDEAK	Ez
BALIABIDEAK	Ez
PARTE-HARTZAILEAK	Ez
FLUXUGRAMA	Ez
ARAUTEGIA	Ez
APARTEKO DOKUMENTAZIOA	Bai
ADIERAZLEAK	Ez
KONPROMISOAK	Ez
ERAGILE GILTZARRIAK	Ez

Artxiboa eguneratu dugu

Jardueraren adierazleak berrikusi behar ditugu.

Interes talde berria sartuko dugu

7.3, ZERBITZUAREN BARNE EBALUAZIOA : Elburuen analisia	
AZALPENA	Ez
INTERES TALDEAK	Ez
BALIABIDEAK	Ez
PARTE-HARTZAILEAK	Ez
FLUXUGRAMA	Ez
ARAUTEGIA	Bai
APARTEKO DOKUMENTAZIOA	Bai
ADIERAZLEAK	Ez
KONPROMISOAK	Ez
ERAGILE GILTZARRIAK	Ez

Artxibo eta arautegiak eguneratu ditugu

7.4, ZERBITZUAREN BARNE EBALUAZIOA: Inkestaren analisia	
AZALPENA	Ez
INTERES TALDEAK	Ez
BALIABIDEAK	Ez
PARTE-HARTZAILEAK	Ez
FLUXUGRAMA	Ez
ARAUTEGIA	Ez
APARTEKO DOKUMENTAZIOA	Ez
ADIERAZLEAK	Ez
KONPROMISOAK	Ez

## 2014-KO URTEAREN BERRIKUZKETA

Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua

Gratu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko Errektoreordetza

ERAGILE GILTZARRIAK	Ez
---------------------	----

Jardueraren adierazleak berrikusi behar ditugu eta enketa berri.

8.1, BARRUKO ETA KAMPOKO INFORMAZIO ETA KOMUNIKAZIOA	
AZALPENA	Ez
INTERES TALDEAK	Ez
BALIABIDEAK	Ez
PARTE-HARTZAILEAK	Ez
FLUXUGRAMA	Ez
ARAUTEGIA	Bai
APARTEKO DOKUMENTAZIOA	Bai
ADIERAZLEAK	Ez
KONPROMISOAK	Ez
ERAGILE GILTZARRIAK	Ez

Artxiboa eta arautegiak eguneratu ditugu

## 2014-KO URTEAREN BERRIKUZKETA

Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua

Gradu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko Errektoreordetza

## 2. GERTATUTAKO GORABEHERAK

Gorabehera	Egoera	Kausa	Egutegia
------------	--------	-------	----------

### Oharrak:

Zerbitzuaren aldetik aholkularitza kontzeptua hobeto definitu beharra dagoela ikusi da.

## 3. PROGRAMATUTAKO EKINTZAK

### PROGRAMATU ETA EGIN GABEKO EKINTZAK

4.1, PROGRAMEN KUDEAKETA ETA JARRAIPENA			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
<b>Ondoko adierazlea ezeztatu - IPC programaren betetze maila</b> Adierazlea kendu, programa ez baita gauzatzen ari.	Adierazleen taula garbitu.	2010etik, gradu berriak ezarri eta ikastegiak kudeatzeko sistema berriak ezarri geroztik, programa hau kendu egin da.	Irekita
<b>Ondoko adierazlea ezeztatu -UPV/EHUko ikastegietako KBBSn ezarritako prozedura maila-</b> Ondoko adierazlea ezeztatu -UPV/EHUko ikastegietako KBBSn ezarritako prozedura maila-. Ikastegiak beren kudeaketa sisteman ezarrita baitituzte prozedurak, eta jarraipena ere egiten dute.	Adierazleen taula garbitu.	Ikastegiak, 2012-13 ikasturteak, urtero, kudeaketa txosten bat egiten dute beren prozesuak eta prozedurak berraztertzeko.	Irekita
6.1., ADMINISTRAZIO KUDEAKETA			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
<b>Prozesu hau ezarri: ADMINISTRAZIO KUDEAKETA</b> Prozesu hau ezarri: ADMINISTRAZIO KUDEAKETA laguntza prozesu berri gisa, izen bereko prozedura asoziatuta. Prozeduraren helburua: Zerbitzuaren administrazio izapide propioen gestioa: telefono deiak jaso, gutunak bidali, ziurtagiriak prestatu, gastua kudeatu, espazioen erreserbak egin, etab.	Prozesuaren mapa Zerbitzuaren errealitatera egokitu.	Oraingoz eta zerbitzuaren prozesuaren mapa berri igo arte hemen jarriko dugu gero administrazio kudeaketaren 6. prozesuan eskegita egongo dena.	Irekita
7.2, PROGRAMEN EBALUAZIOA: Txostenak egitea			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
<b>Ondoko adierazlea ezeztatu -Webgunean eskegitako jarduerak ebaluatzearen ondorioz sortutako txosten kopurua-</b> Ondoko adierazlea ezeztatu -Webgunean eskegitako jarduerak ebaluatzearen ondorioz sortutako txosten kopurua- eta adierazle berria	Adierazleen taula garbitu.	La aparición de los Informes de seguimiento de las titulaciones y de los Informes de gestión de los centros, junto a los	Irekita

## 2014-KO URTEAREN BERRIKUZKETA

### Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua

#### Gratu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko Errektoreordetza

7.2, PROGRAMEN EBALUAZIOA: Txostenak egitea			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
sortu.		de acreditación de las titulaciones que se realizan desde UNIKUDE, genera una evaluación in situ en el propio aplicativo sin necesidad de realizar un informe paralelo.	
<b>Ondoko adierazlea ezeztatu -Unean uneko interes taldeari igorritako txosten kopurua-.</b> Ondoko adierazlea ezeztatu -Unean uneko interes taldeari igorritako txosten kopurua-, eta adierazle berria sortu.	Adierazleen taula garbitu.	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.	Irekita
<b>Adierazle berria -IIPrentzako/AZPrentzako inkesta ebaluatzeko txostenen kopurua-.</b> Adierazle berria sortu -IIPrentzako/AZPrentzako inkesta ebaluatzeko txosten kopurua-.	Gure Zerbitzuaren eraginkortasunaren hobekuntza.	Zerbitzu barruko beste lan arlo bat da ebaluazio proiektuena eta horien inguruan ikastegi bakoitzean egiten den IIP eta AZP direlakoei buruzko inkesta.	Irekita
<b>Adierazle berria -Berrikusitako jarraipen txosten kopurua-.</b> Adierazle berria sortu -Berrikusitako jarraipen txosten kopurua-.	Gure zerbitzuaren eraginkortasuna hobetu.	UPV/EHUko titulazioetako jarraipen autotxostenen aholkularitzaren eta ebaluazioaren emaitza.	Irekita
<b>Adierazle berria -Berrikusitako zerbitzuen karta kopurua-.</b> Adierazle berria sortu -Berrikusitako zerbitzuen karta kopurua-.	UPV/EHUko zerbitzuen kalitatearen hobekuntza.	Zerbitzuak arlo honetan egindako lanari esker eta kudeaketa tresna honekin zerbitzuei emandako aholkularitzaren emaitza.	Irekita
7.3, ZERBITZUAREN BARNE EBALUAZIOA : Elburuen analisisa			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
<b>Zerbitzuaren prozesuen mapa aldatu, administrazio kudeaketarako sartutako prozesu berria dela eta.</b> Mapa eta berorren prozesu kutzak gaurkotu administrazio kudeaketarako prozedura berriarekin.	Egungo egoeraren arabera zerbitzuaren prozesuen mapa eta prozeduren zehaztapen bat.	Administrazio kudeaketa bezalako zeharkako laguntza prozesu bat sartzeak behartu egiten gaitu mapa aldatzera eta Komunikazioarekin lotutako prozesua eta prozedura berriro kodifikatzera.	Irekita
7.4, ZERBITZUAREN BARNE EBALUAZIOA: Inkestaren analisisa			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
<b>Ondoko adierazlea ezeztatu -Pertzepziorako adierazle guztiak-.</b> Galde sortak berraztertu direla eta, adierazle hau kendu egin behar da.	Adierazleen taula garbitu.	Akats bat.	Irekita
<b>Galde sortak berraztertu eta sortu</b> Bi galdetegiak berraztertzea proposatzen da eta, beharrik izanez gero, galdetegi berriak sortu.	Galdetegiaren diseinua hobetu eta galde sortak egokitu, horiek ematen dituzten emaitzen aurrean hobeto erantzuteko.	Galdetegiaren emaitzen analisiak eta interes taldearengandik jaso nahi ditugun alderdien inguruan galdetegi antolatu beharrak	Irekita



## 2014-KO URTEAREN BERRIKUZKETA

Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua

Gratu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko Errektoreordetza

### 7.4, ZERBITZUAREN BARNE EBALUAZIOA: Inkestaren analisia

Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
		egungo galdetegiak berraztertzeraz eraman gaitu eta, behar berriak ikusita, galdetegi berriak sortu ditugu beste interes talde batzuentzat.	

### PROGRAMATU ETA EGINDAKO EKINTZAK

#### 7.2, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS : Emisión de informes

Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
<b>Q-epea interes talde berri gisa.</b> Q-epea Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde publiko talde batek (administrazio eta enpresa publikoak) eratutako sarea da.	Gure erakundearen etengabeko hobekuntza	Interes talde hau 7.2 jarduerarekin (Programen Ebaluazioa: Txostenak egitea) lotzen dugu.	Itxita

#### 8.1, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA / EXTERNA

Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
<b>Aldatu zerbitzuen kartan sartzeko webgunearen izena.</b> Zerbitzuaren webgune berria sortu dela eta, aldatu egin da sarbiderako lehen zegoen webgunea. Orain beste hau da: <a href="http://www.ehu.eus/es/web/keiz/home">http://www.ehu.eus/es/web/keiz/home</a>	SCEI/KEIZ zerbitzuaren jardueren hedapen zabalagoa.	Webgune berria Zerbitzuen Karta berritzen denean ikusiko da.	Itxita

#### Oharrak:

2014an itxitako ekintzak.

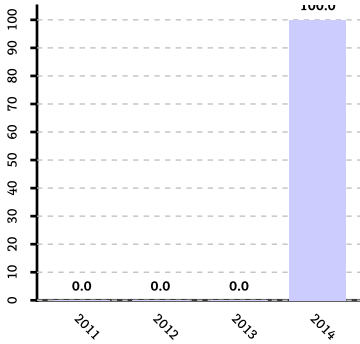
# 2014-KO URTEAREN BERRIKUZKETA

## Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua

### Gratu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko Errektoreordetza

#### 4. KONPROMISOEN EMAITZAK

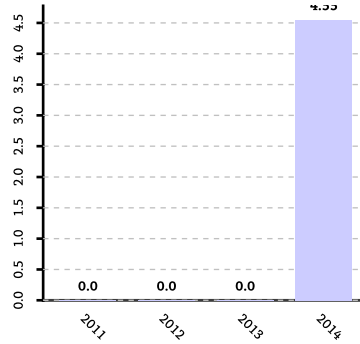
Jasotako iradokizun, kexa iradokizuniei emandako erantzute maila.



**Jasotako iradokizun, kexa eta erreklamazioei emandako erantzute maila  $\geq$  %90ekoa lortzea**

Jasotako kexa eta iradokizun guztiei erantzun diegu.

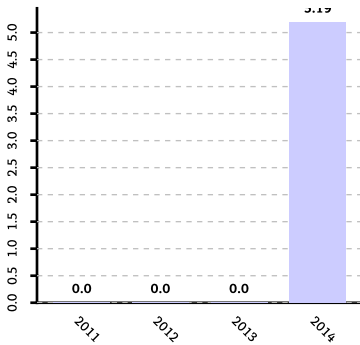
Erabiltzaileek programetan ezarritako hobekuntzen inguruan duten gogobetetze-maila.



**Programetan ezarritako hobekuntzekiko gogobetetze-mailan,  $\geq$  4 batez bestekoa lortzea.**

Gainditu egin dugu aurrez jarritako helburua.

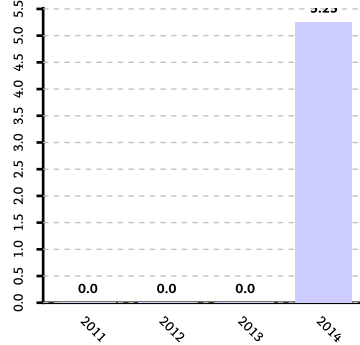
Zerbitzuak emaniko aholkularitzari buruzko iritziaren batez bestekoa.



**Zerbitzuak emaniko aholkularitzarekiko gogobetetze-mailan  $\geq$  4 batez bestekoa lortzea.**

Gainditu egin dugu aurrez jarritako helburua.

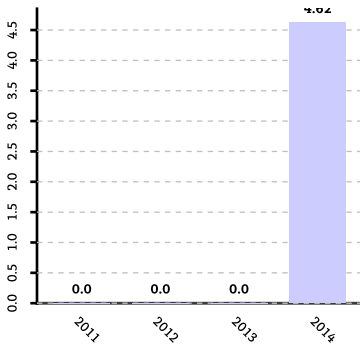
Prestatzailearekiko gogobetzeari buruzko iritziaren batez bestekoa.



**Prestatzailearekiko gogobetetze-mailan  $\geq$  4 batez bestekoa lortzea.**

Gainditu egin dugu aurrez jarritako helburua.

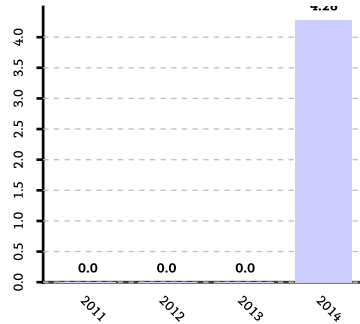
Zerbitzuak emandako informazioerako gogobetzeari buruzko iritziaren batez bestekoa.



**Gogobetetze mailan  $\geq$  4 batez bestekoa lortzea, Zerbitzuak emandako informazioari buruzko iritziaren batez bestekoan.**

Gainditu egin dugu aurrez jarritako helburua.

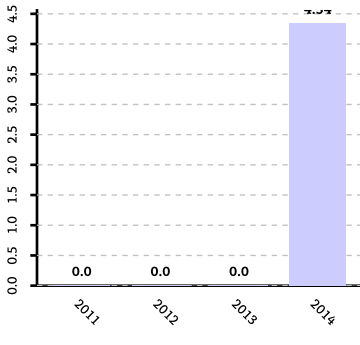
Programek gestioaren premiei emandako erantzunekiko gogobetzeari buruzko iritziaren batez bestekoa.



**Gogobetetze-mailan  $\geq$  4 batez bestekoa lortzea, programek gestioaren premiei emandako erantzunekiko gogobetetze-mailan.**

Gainditu egin dugu aurrez jarritako helburua.

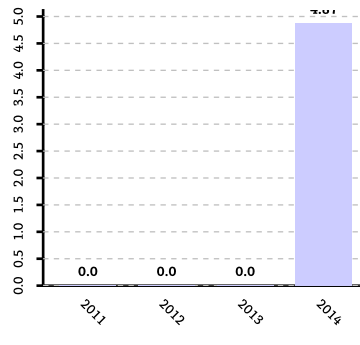
Tresnen edo proiektuen erabilgarritasunarekiko gogobetete mailari buruzko iritziaren batez bestekoa.



**Tresnen edo proiektuen erabilgarritasunarekiko gogobetete mailan  $\geq$  4ko batez bestekoa lortzea.**

Gainditu egin dugu aurrez jarritako helburua.

Pertsonek jasotako prestakuntzarekiko duen gogobetzeari buruzko iritziaren batez bestekoa.



**Jasotako prestakuntzarekiko gogobetete-mailan  $\geq$  4 batez bestekoa lortzea.**

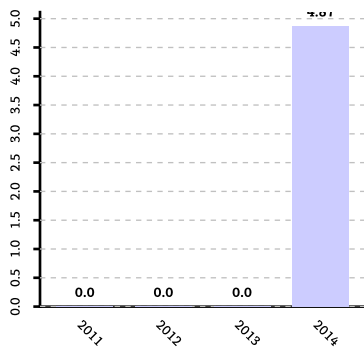
Gainditu egin dugu aurrez jarritako helburua.

## 2014-KO URTEAREN BERRIKUZKETA

Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua

Gradu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko Errektoreordetza

Jasotako prestakuntzaren erabilgarritasunari buruzko iritziaren batez bestekoa



Jasotako prestakuntzaren erabilgarritasun-mailan  $\geq 4$  batez bestekoa lortzea.

Gainditu egin dugu aurrez jarritako helburua.

### Indarguneak

-Konpromisoan proposatutako balio guztiak lortu dira jarduera guztietan.

-Balio handiagoarekin gailentzen dira prestakuntza emailarekiko eta zerbitzuaren aholkularitzarekiko adierazleak, bi adierazleek gainditu baitute 6ko eskalan 5eko balioa.

### Hobetzeko Arloak

-Batez bestekoa duten adierazleetan erabaki da jartzea zer eskalaren arabera neurtzen diren. 1etik 6rako eskala da, eta hau esan beharrean:  $\geq 4$  batez bestekoa lortzea jasotako prestakuntzarekiko gogobetetze mailan, beste hau esango dugu: 6 arteko eskalan  $\geq 4$  batez bestekoa lortzea jasotako prestakuntzarekiko gogobetetze mailan.

-UNIKUDEn 4ko balioa sartu da gutxieneko erreferentzia gisa eta 5eko balioa gehieneko erreferentzia gisa, batez bestekoa duten adierazle guztietan. Emaitza onargarria dela ulertuko da baldin eta ateratzen den balioa aipatutako tarte horretan badago.

-Jasotako iradokizun, kexa eta erreklamazioei emandako erantzunen maila adierazlean, gehieneko erreferentzia 100 izango da.

# 2014-KO URTEAREN BERRIKUZKETA

Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua

Gratu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko Errektoreordetza

## 5. KUDEAKETAREN EMAITZAK

1.1, URTEKO PLANGINTZA				
ADIERAZLEA	2014	2013	2012	2011
2.1, PRESTAKUNTZA				
ADIERAZLEA	2014	2013	2012	2011
2.2, ZERBITZUKOEN PRESTAKUNTZA				
ADIERAZLEA	2014	2013	2012	2011
Planifikatutako prestakuntzaren betetze-maila.	100.00			
3.1, AHOLKULARITZA				
ADIERAZLEA	2014	2013	2012	2011
Zerbitzuaren fidagarritasunarekiko gogobetetzeari buruzko batez bestekoa.	4.80			
Zerbitzuaren erabilgarritasunarekiko gogobetetzeari buruzko batez bestekoa.	5.19			
Zerbitzuko pertsonen gaitasun enpatikoarekiko gogobetetzeari buruzko iritziaren batez bestekoa.personas del Servicio.	5.29			
4.1, PROGRAMEN KUDEAKETA ETA JARRAIPENA				
ADIERAZLEA	2014	2013	2012	2011
Kalitatea bultzatzeko programen betetze-maila.				
UPV/EHUren ikastegietako KBBSn ezarritako prozeduren maila.				
Gestio-txostenen egite-maila.				
Titulazioen txostenen egite-maila.	100.00			
5.1, LAGUNTZA ETA EUSKARRI TEKNIKO METODOLOGIKOA				
ADIERAZLEA	2014	2013	2012	2011
Emandako informazioaren argitasunari buruzko iritziaren batez bestekoa.	4.17			
Informazioaren egokitzapenarekiko gogobetetzeari buruzko iritziaren batez bestekoa.	4.10			
6.1., ADMINISTRAZIO KUDEAKETA				
ADIERAZLEA	2014	2013	2012	2011
7.1, PROGRAMEN EBALUAZIOA: Inkestaren analisisa				
ADIERAZLEA	2014	2013	2012	2011
7.2, PROGRAMEN EBALUAZIOA: Txostenak egitea				
ADIERAZLEA	2014	2013	2012	2011
Dagokion interes taldeari zuzendutako txosten kopurua.				
Txosten kopurua webgunean eskegitako jarduerak ebaluatzearen ondorioz.				
7.3, ZERBITZUAREN BARNE EBALUAZIOA : Elburuen analisisa				
ADIERAZLEA	2014	2013	2012	2011
Urteko plangintzan ezarritako helburuen lorpen-maila.	100.00			
7.4, ZERBITZUAREN BARNE EBALUAZIOA: Inkestaren analisisa				
ADIERAZLEA	2014	2013	2012	2011
Hautemateko adierazle guztiak.				
8.1, BARRUKO ETA KAMPOKO INFORMAZIO ETA KOMUNIKAZIOA				
ADIERAZLEA	2014	2013	2012	2011
komunikazio planaren prestakuntza.	1.00			
Komunikazio eta ponentzia kopurua biltzar eta jardunaldietan.	26.00			

Indarguneak

## 2014-KO URTEAREN BERRIKUZKETA

Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua

Gratu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko Errektoreordetza

-Konpromisoan proposatutako balio guztiak lortu dira jarduerak guztietan.

-Balio handiagoarekin gailentzen dira prestakuntza emailearekiko eta zerbitzuaren aholkularitzarekiko adierazleak, bi adierazleek gainditu baitute 6ko eskalan 5eko balioa.

### Hobetzeko Arloak

-AHOLKULARITZA, PROGRAMEN KUDEAKETA ETA JARRAIPEN, LAGUNTZA ETA EUSKARRI TEKNIKO ETA METODOLOGIKOAREN inguruko jarduerak dagokienez, horien adierazleak birdefinitu behar dira.

-Ondoko adierazleak ezeztatu dira:

4.1, PROGRAMEN KUDEAKETA ETA JARRAIPENA.

-UPV/EHUREN ikastegietako KBBSn ezarritako prozeduren maila-

7.2, PROGRAMEN EBALUAZIOA: Txostenak egitea.

-Webgunean eskegitako jarduerak ebaluatzearen ondorioz sortutako txosten kopurua-

-Unean uneko interes taldeari igorritako txosten kopurua-

7.4, EBALUAZIOAREN BARNE EBALUAZIOA: Inkestaren analisia.

-Pertzepzioarako adierazle guztiak-

-Adierazle berriak sortu:

7.2, PROGRAMEN EBALUAZIOA: Txostenak egitea.

-Berrikusitako jarraipen txosten kopurua-

-IIPrentzako/AZPrentzako inkesta ebaluatzeako txosten kopurua-

-Berrikusitako Zerbitzuen Karta kopurua-

-Batez bestekoa duten adierazleetan erabaki da jartzea zer eskalaren arabera neurtzen diren. 1etik 6rako eskala izango da.

-UNIKUDEn sartu da gutxienezko 4tik gehieneko 5era arteko tarte bat, batez bestekoa duten adierazle guztietarako.

# 2014-KO URTEAREN BERRIKUZKETA

## Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua

### Gratu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko Errektoreordetza

## 6. HOBEKUNTZA EKINTZEN PLANGINTZA

1.1, URTEKO PLANGINTZA			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
2.1, PRESTAKUNTZA			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
2.2, ZERBITZUKOEN PRESTAKUNTZA			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
3.1, AHOLKULARITZA			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
4.1, PROGRAMEN KUDEAKETA ETA JARRAIPENA			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
<b>Ondoko adierazlea ezeztatu - IPC programaren betetze maila</b> Adierazlea kendu, programa ez baita gauzatzen ari.	Adierazleen taula garbitu.	2010etik, gradu berriak ezarri eta ikastegiak kudeatzeko sistema berriak ezarri geroztik, programa hau kendu egin da.	Irekita
<b>Ondoko adierazlea ezeztatu -UPV/EHUko ikastegietako KBBSn ezarritako prozedura maila-</b> Ondoko adierazlea ezeztatu -UPV/EHUko ikastegietako KBBSn ezarritako prozedura maila-. Ikastegiak beren kudeaketa sisteman ezarrita baitutuzte prozedurak, eta jarraipena ere egiten dute.	Adierazleen taula garbitu.	Ikastegiak, 2012-13 ikasturteak, urtero, kudeaketa txosten bat egiten dute beren prozesuak eta prozedurak berraztertzeko.	Irekita
5.1, LAGUNTZA ETA EUSKARRI TEKNIKO-A-METODOLOGIKOA			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
6.1., ADMINISTRAZIO KUDEAKETA			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
<b>Prozesu hau ezarri: ADMINISTRAZIO KUDEAKETA</b> Prozesu hau ezarri: ADMINISTRAZIO KUDEAKETA laguntza prozesu berri gisa, izen bereko prozedura asoziatuta. Prozeduraren helburua: Zerbitzuaren administrazio izapide propioen gestioa: telefono deiak jaso, gutunak bidali, ziurtagiriak prestatu, gastua kudeatu, espazioen erreserbak egin, etab.	Prozesuen mapa Zerbitzuaren errealitatera egokitu.	Oraingoz eta zerbitzuaren prozesuen mapa berria igo arte hemen jarriko dugu gero administrazio kudeaketaren 6. prozesuan eskegita egongo dena.	Irekita
7.1, PROGRAMEN EBALUAZIOA: Inkestaren analisia			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
7.2, PROGRAMEN EBALUAZIOA: Txostenak egitea			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
<b>Ondoko adierazlea ezeztatu -Webgunean eskegitako jarduerak ebaluatzearen ondorioz sortutako txosten kopurua-</b> Ondoko adierazlea ezeztatu -Webgunean eskegitako jarduerak ebaluatzearen ondorioz sortutako txosten kopurua- eta adierazle berria sortu.	Adierazleen taula garbitu.	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 UNIKUDE, genera una evaluación in situ en el propio aplicativo sin necesidad de realizar un informe paralelo.	Irekita

## 2014-KO URTEAREN BERRIKUZKETA

### Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua

#### Gratu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko Errektoreordetza

Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
<b>Ondoko adierazlea ezeztatu -Unean uneko interes taldeari igorritako txosten kopurua-</b> . Ondoko adierazlea ezeztatu -Unean uneko interes taldeari igorritako txosten kopurua-, eta adierazle berria sortu.	Adierazleen taula garbitu.	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.	Irekita
<b>Adierazle berria -IIPrentzako/AZPrentzako inkesta ebaluatze txostenen kopurua-</b> . Adierazle berria sortu -IIPrentzako/AZPrentzako inkesta ebaluatze txosten kopurua-	Gure Zerbitzuaren eraginkortasunaren hobekuntza.	Zerbitzu barruko beste lan arlo bat da ebaluazio proiektuena eta horien inguruan ikastegi bakoitzean egiten den IIP eta AZP direlakoei buruzko inkesta.	Irekita
<b>Adierazle berria -Berrikusitako jarraipen txosten kopurua-</b> . Adierazle berria sortu -Berrikusitako jarraipen txosten kopurua-	Gure zerbitzuaren eraginkortasuna hobetu.	UPV/EHUko titulazioetako jarraipen autotxostenen aholkularitzaren eta ebaluazioaren emaitza.	Irekita
<b>Adierazle berria -Berrikusitako zerbitzuen karta kopurua-</b> . Adierazle berria sortu -Berrikusitako zerbitzuen karta kopurua-	UPV/EHUko zerbitzuen kalitatearen hobekuntza.	Zerbitzuak arlo honetan egindako lanari esker eta kudeaketa tresna honekin zerbitzuei emandako aholkularitzaren emaitza.	Irekita
<b>7.3, ZERBITZUAREN BARNE EBALUAZIOA : Elburuen analisia</b>			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
<b>Zerbitzuaren prozesuen mapa aldatu, administrazio kudeaketarako sartutako prozesu berria dela eta.</b> Mapa eta berorren prozesu kutzak gaurkotu administrazio kudeaketarako prozedura berriarekin.	Egungo egoeraren arabera zerbitzuaren prozesuen mapa eta prozeduren zehaztapen bat.	Administrazio kudeaketa bezalako zeharkako laguntza prozesu bat sartzeak behartu egiten gaitu mapa aldatzera eta Komunikazioarekin lotutako prozesua eta prozedura berriro kodifikatzera.	Irekita
<b>7.4, ZERBITZUAREN BARNE EBALUAZIOA: Inkestaren analisia</b>			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
<b>Ondoko adierazlea ezeztatu -Pertzepziorako adierazle guztiak-</b> . Galde sortak berraztertu direla eta, adierazle hau kendu egin behar da.	Adierazleen taula garbitu.	Akats bat.	Irekita
<b>Galde sortak berraztertu eta sortu</b> Bi galdetegiak berraztertzea proposatzen da eta, beharrik izanez gero, galdetegi berriak sortu.	Galdetegiaren diseinua hobetu eta galde sortak egokitu, horiek ematen dituzten emaitzen aurrean hobeto erantzuteko.	Galdetegiaren emaitzen analisiak eta interes taldearengandik jaso nahi ditugun alderdien inguruan galdetegi antolatu beharrik egungo galdetegiak berraztertzeraren eraman gaitu eta, behar berriak ikusita, galdetegi berriak sortu ditugu beste interes talde batzuentzat.	Irekita
<b>ADIERAZLEEN BIRDEFINIZIOA</b> Kudeaketa eta konpromiso adierazleak	Galdetegiaren diseinuaren hobekuntzak eta galde sorten	Zerbitzuaren aldetik aholkularitza eta beste	Irekita

## 2014-KO URTEAREN BERRIKUZKETA

### Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua

#### Gratu Ikasketen eta Berrikuntzaren arloko Errektoreordetza

Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
adjudikatze aldaketak galdetegietako itemen informazioan oinarrituta.	egokitzapenak lagundu egingo dute galdetegiak ematen dituzten emaitzen aurrean hobeto erantzuteko.	kontzeptu batzuk hobeto definitu beharra dagoela ikusi da.	
<b>8.1, BARRUKO ETA KAMPOKO INFORMAZIO ETA KOMUNIKAZIOA</b>			
Ekintza	Emaitzak	Oharrak	Egoera
<b>III. ERANSKINA gehitzen dugu -Komunikazio Plana Hobetzeko Ekintzak-</b> Artxibategi bat sartu da -III. ERANSKINA - Komunikazio Plana hobetzeko ekintzekin.	Komunikazio Plana hobetu	Zerbitzuaren Komunikazio Plana diseinatu da eta plan hori sistematizatu nahi da.	Itxita