

## REVISIÓN DEL AÑO 2021

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL VICERRECTORADO DEL CAMPUS DE

Vicerrectorado del Campus de Álava

# INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Fecha de Aprobación: 24/11/2021

# REVISIÓN DEL AÑO 2021

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL VICERRECTORADO DEL CAMPUS DE

Vicerrectorado del Campus de Álava

## ÍNDICE

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 2021

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL VICERRECTORADO DEL CAMPUS DE

Vicerrectorado del Campus de Álava

## 1. REVISIÓN FORMAL

1.1, Gestión Acceso: Bachillerato y F.P.	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

1.2, Gestión Acceso: >25, >45 y Experiencia Laboral.	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

1.3, Traslado de expediente de acceso.	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

1.5, Certificados académicos personales.	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No

# REVISIÓN DEL AÑO 2021

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL VICERRECTORADO DEL CAMPUS DE

Vicerrectorado del Campus de Álava

COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

1.6, Títulos.	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

1.7, Gestión de becas.	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

1.8, Expedición de tarjetas personales UPV/EHU (PAS, PDI, Otros).	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

2.1, Convocatorias internas y externas.	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No

# REVISIÓN DEL AÑO 2021

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL VICERRECTORADO DEL CAMPUS DE

Vicerrectorado del Campus de Álava

INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

2.2, Tesis doctorales.	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

2.3, Procedimientos Contratación y Compras.	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

3.1, Ostatu: Alojamiento Universitario.	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

4.1, Apoyo Cultura.	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No

# REVISIÓN DEL AÑO 2021

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL VICERRECTORADO DEL CAMPUS DE

Vicerrectorado del Campus de Álava

DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

## 4.2, Apoyo al Servicio Deportes.

DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

## 4.3, Apoyo al SOU (Servicio de Orientación Universitaria).

DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

## 4.4, Apoyo al SAE (Servicio de Asesoramiento Educativo).

DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

## 5.1, Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No

# REVISIÓN DEL AÑO 2021

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL VICERRECTORADO DEL CAMPUS DE

Vicerrectorado del Campus de Álava

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

5.2, Evaluación, Revisión y Mejora.	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

5.3, Medición de la satisfacción de los grupos de interés.	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

6.1, Información y comunicación interna/externa.	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS INTERES	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	No
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

## REVISIÓN DEL AÑO 2021

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL VICERRECTORADO DEL CAMPUS DE

Vicerrectorado del Campus de Álava

### 2. INCIDENCIAS DETECTADAS

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

#### Observaciones:

A consecuencia de la pandemia, la obtención de resultado se ha suspendido porque no entregamos ninguna encuesta. Por otro lado, la presencia de usuarios para realizar gestiones ha descendido considerablemente ya que muchas actividades (preinscripciones, matrículas) se pueden realizar vía web (en algunos casos es obligatorio) e incluso, en algunas de ellas, no participamos (becas).

Actualmente, se ha instaurado la cita previa para todas las actividades del servicio.

En varios servicios se han instalado nuevos programas y, concretamente, en registro, se ha abierto el servicio a usuarios de fuera de la UPV/EHU

### 3. ACCIONES PROGRAMADAS

ACCIONES PROGRAMADAS PENDIENTES

ACCIONES PROGRAMADAS CERRADAS

#### Observaciones:



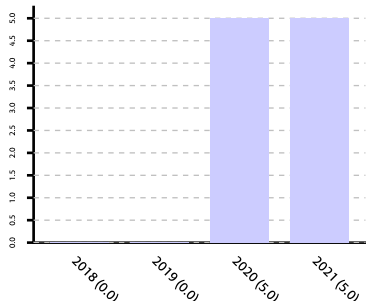
# REVISIÓN DEL AÑO 2021

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL VICERRECTORADO DEL CAMPUS DE

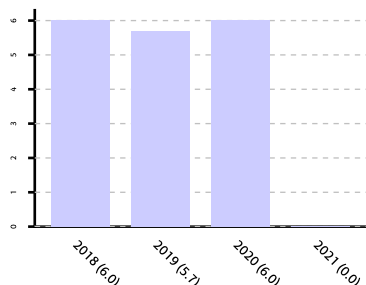
### Vicerrectorado del Campus de Álava

#### 4. RESULTADOS DE COMPROMISOS

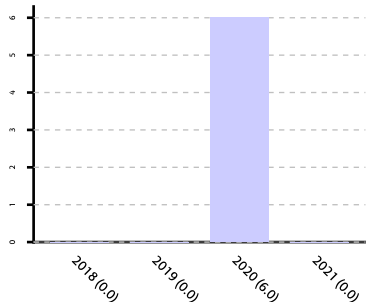
Grado de valoración de la diligencia (valorado de 1 a 6) en cuanto a la atención recibida en la Gestión académica



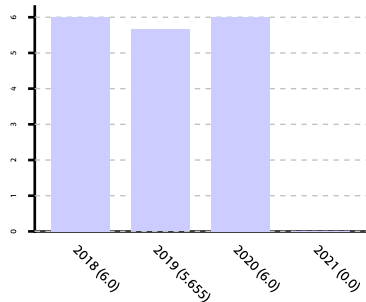
Grado de valoración de la disponibilidad (valorado de 1 a 6) en cuanto a la información sobre las consultas que se nos planteen en el Alojamiento Universitario



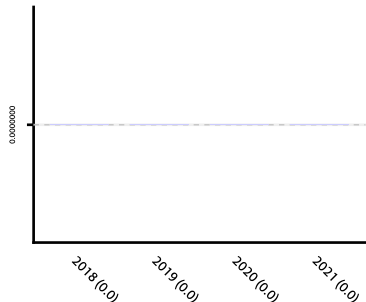
Grado de valoración de la diligencia (valorado de 1 a 6) en cuanto a la atención recibida en el servicio de Ostatus



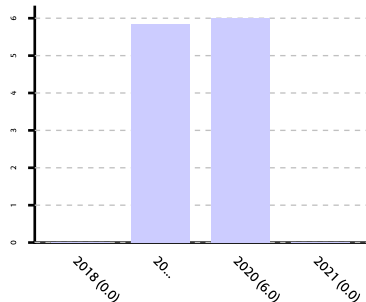
Grado de valoración de la precisión (valorado de 1 al 6) de los certificados emitidos en un Traslado de expediente.



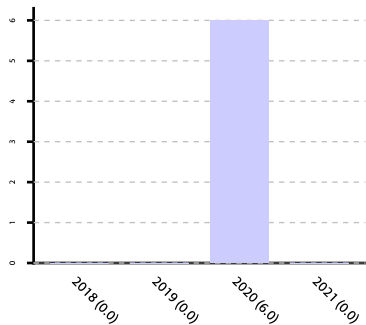
Grado de valoración de diligencia (valorado de 1 a 6) en cuanto a la atención recibida en el traslado de expediente



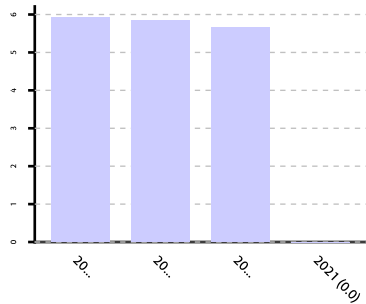
Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6) en cuanto a la resolución en la entrega de títulos universitarios.



Grado de valoración de la diligencia (valorado de 1 a 6) en cuanto a la atención recibida en títulos



Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6) en cuanto a la atención recibida en Gestión Académica.

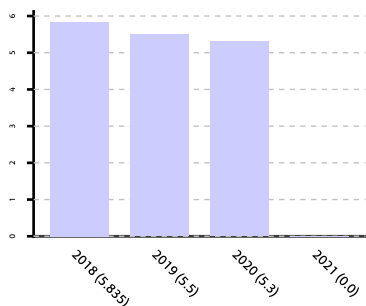


# REVISIÓN DEL AÑO 2021

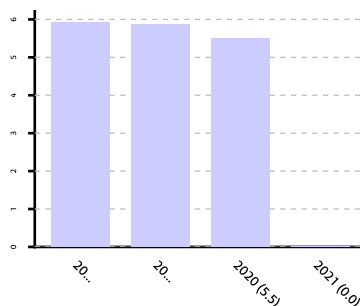
## SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL VICERRECTORADO DEL CAMPUS DE

### Vicerrectorado del Campus de Álava

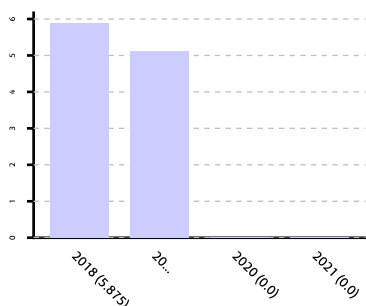
Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6) en cuanto a la atención recibida en el Apoyo al Servicio de deportes.



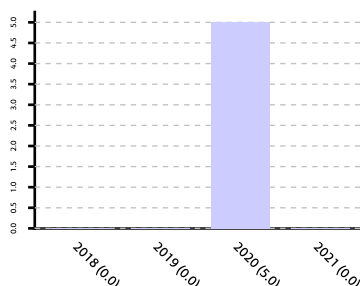
Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6) en cuanto a las respuestas recibidas en Gestión Académica.



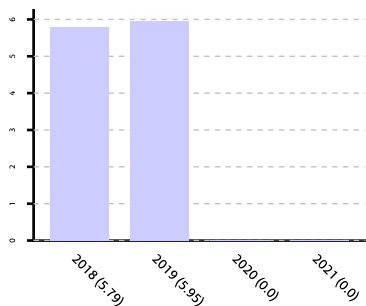
Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6) en cuanto a la atención recibida en la tramitación de la convocatoria.



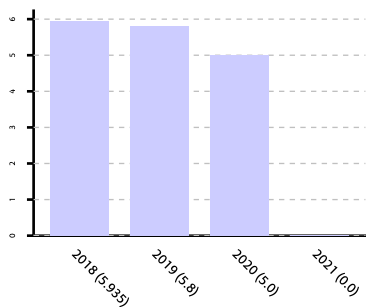
Grado de valoración en la precisión (valorado de 1 a 6) a la hora de dar información sobre gestión académica para el alumnado de bachillerato y formación profesional



Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6) en cuanto a la resolución en la tramitación de la convocatoria.



Grado de valoración de la profesionalidad (valorado de 1 a 6) en cuanto a la resolución en los trámites realizados en Apoyo al servicio de Deportes



## REVISIÓN DEL AÑO 2021

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL VICERRECTORADO DEL CAMPUS DE

Vicerrectorado del Campus de Álava

### Puntos Fuertes

### Áreas de Mejoras

Debemos considerar el sistema de valoración de las gestiones que realizamos

## REVISIÓN DEL AÑO 2021

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL VICERRECTORADO DEL CAMPUS DE

Vicerrectorado del Campus de Álava

### 5. RESULTADOS DE GESTIÓN

1.1, Gestión Acceso: Bachillerato y F.P.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
1.2, Gestión Acceso: >25, >45 y Experiencia Laboral.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
1.3, Traslado de expediente de acceso.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
1.4, Autenticación de tarjetas de acceso.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
1.5, Certificados académicos personales.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
1.6, Títulos.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
1.7, Gestión de becas.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
1.8, Expedición de tarjetas personales UPV/EHU (PAS, PDI, Otros).				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
2.1, Convocatorias internas y externas.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
2.2, Tesis doctorales.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
2.3, Procedimientos Contratación y Compras.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
3.1, Ostatu: Alojamiento Universitario.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
4.1, Apoyo Cultura.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
4.2, Apoyo al Servicio Deportes.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
4.3, Apoyo al SOU (Servicio de Orientación Universitaria).				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
4.4, Apoyo al SAE (Servicio de Asesoramiento Educativo).				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
5.1, Sugerencias, Quejas y Reclamaciones				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
5.2, Evaluación, Revisión y Mejora.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
5.3, Medición de la satisfacción de los grupos de interés.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
6.1, Información y comunicación interna/externa.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018

#### Puntos Fuertes

#### Áreas de Mejoras

Debemos considerar el sistema de valoración de las gestiones que realizamos

# REVISIÓN DEL AÑO 2021

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL VICERRECTORADO DEL CAMPUS DE

Vicerrectorado del Campus de Álava

## 6. PLAN DE ACCIONES DE MEJORA

1.1, Gestión Acceso: Bachillerato y F.P.			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
1.2, Gestión Acceso: >25, >45 y Experiencia Laboral.			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
1.3, Traslado de expediente de acceso.			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
1.4, Autenticación de tarjetas de acceso.			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
1.5, Certificados académicos personales.			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
1.6, Títulos.			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
1.7, Gestión de becas.			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
1.8, Expedición de tarjetas personales UPV/EHU (PAS, PDI, Otros).			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
2.1, Convocatorias internas y externas.			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
2.2, Tesis doctorales.			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
2.3, Procedimientos Contratación y Compras.			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
3.1, Ostatu: Alojamiento Universitario.			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
4.1, Apoyo Cultura.			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
4.2, Apoyo al Servicio Deportes.			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
4.3, Apoyo al SOU (Servicio de Orientación Universitaria).			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
4.4, Apoyo al SAE (Servicio de Asesoramiento Educativo).			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
5.1, Sugerencias, Quejas y Reclamaciones			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
5.2, Evaluación, Revisión y Mejora.			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
5.3, Medición de la satisfacción de los grupos de interés.			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado
6.1, Información y comunicación interna/externa.			
Acción	Resultados	Observaciones	Estado