



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE EVALUACIÓN, PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

El Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC) es el encargado de:

- Proporcionar asesoramiento y asistencia técnica al equipo rectoral y las entidades que éste señale en materia de evaluación, planificación y calidad.
- Coordinar, prestar apoyo técnico, promocionar la formación y aportar las herramientas necesarias a las acciones institucionales que se realicen en materia de calidad.

Y todo ello al objeto de proporcionar información para la toma de decisiones e impulsar la mejora de la calidad en la UPV.

1. SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Elaboración de informes. (SEPQ01S01)

Descripción:

Elaboración de informes de asesoramiento y de ayuda para la toma de decisiones de los órganos de dirección.

Usuarios:

Órganos de Dirección.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

A través del formulario electrónico de solicitud de informe
Formulario de solicitud de informe

Comunicación de la prestación del servicio:

A través de UPV[contact]

Plazos:

Plazo acordado con el usuario.

Horario de atención:

Jornada laboral.

Indicadores:

- Porcentaje de informes entregados en plazo de compromiso.
- Satisfacción con: Elaboración de estudios a demanda y de prospectiva por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPQ)
- Satisfacción con: Apoyo operativo a comisiones y grupos de trabajo de la UPV por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPQ)

Estudios de prospección (SEPQ01S02)

Descripción:

Exploración, localización, obtención, recopilación, análisis y elaboración, a iniciativa propia, de un estudio de posibilidades futuras basada en indicios presentes

Usuarios:

Órganos de Dirección.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

De oficio.

Comunicación de la prestación del servicio:

Entrega del estudio de prospección.

Plazos:

Elaboración, al menos, de un estudio de prospección al año.

Horario de atención:

Jornada laboral.

Indicadores:

- Cumplimiento de estudios de prospección elaborados al año.
- Satisfacción con: Elaboración de estudios a demanda y de prospectiva por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPQ)

Gestión de programas de calidad relacionados con los títulos oficiales (SEPQ06S01)

Descripción:

Apoyo al proceso de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación de los títulos oficiales, así como a la obtención de acreditaciones internacionales.

Coordinación del sistema interno de calidad.

Usuarios:

Estructura Responsable de Título.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

De oficio

Comunicación de la prestación del servicio:

- Información relativa al proceso de verificación de títulos a través de la aplicación Verifica UPV.
- Acceso y consulta de información del sistema interno de calidad a través de la aplicación Verifica UPV.
- Acceso y consulta de información del proceso de acreditación a través del PoliformaT
- Confirmación de la disponibilidad de datos de indicadores por correo electrónico.
- Publicación de informes e indicadores en las páginas webs de los títulos.

Plazos:

- Puesta a disposición de los responsables de los títulos de los indicadores de seguimiento interno: 15 de octubre
- Publicación de indicadores en las webs de las titulaciones: 30 de noviembre
- Actualización de información del plan de estudio y curso académico: 7 de mayo

Horario de atención:

Días hábiles de lunes a viernes de 9:00h a 15:00h.

Indicadores:

- Puesta a disposición de los indicadores de seguimiento de títulos en el plazo de compromiso
- Publicación de indicadores en las webs de las titulaciones en el plazo de compromiso
- Actualización de información del plan de estudio y curso académico en el plazo de compromiso
- Satisfacción con: Gestión de programas de calidad relacionados con los títulos oficiales, por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPQ)

Modificaciones Pegasus (SEPQ07S02)

Descripción:

Modificación de aspectos relacionados con: los procesos, servicios prestados, indicadores, planes de mejora, descriptores de encuesta y demás elementos enmarcados en el Plan Pegasus (Programa para la mejora en la gestión de la administración de los servicios universitarios).

Usuarios:

Entidades UPV.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

A través del formulario electrónico de solicitud de modificaciones

Solicitud general de modificaciones Pegasus

Solicitud de modificaciones de descriptores de encuesta

Comunicación de la prestación del servicio:

A través de UPV[contact].

Si procede, aprobación de la documentación asociada y actualización de la Web de la unidad.

Plazos:

- Modificaciones no sustanciales: 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

Horario de atención:

Días hábiles de lunes a viernes de 9:00h a 15:00h.

Indicadores:

- Porcentaje de modificaciones Pegasus no sustanciales realizadas en plazo
- Satisfacción con: Gestión de programas de calidad relacionados con los servicios, por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPQ)

Auditorías internas (SEPQ07S03)

Descripción:

Organización, planificación, realización y seguimiento de las auditorías de calidad de las unidades Pegasus.

Usuarios:

Entidades UPV.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Ordinarias: de oficio según planificación anual.

Extraordinarias: solicitud debidamente justificada a través de correo electrónico.

pegasus@upv.es

Comunicación de la prestación del servicio:

Informe de Auditoría y seguimiento de discrepancias: a través del apartado de auditorías de la plataforma Pegasus.

Plazos:

Cadencia bienal según planificación anual.

Comunicación por correo electrónico al responsable de la unidad de la disponibilidad del Informe de auditoría: 7 días naturales desde la realización de la misma.

Horario de atención:

Días hábiles de lunes a viernes de 9:00h a 15:00h.

Indicadores:

- Porcentaje de unidades Pegasus auditadas en el plazo de compromiso
- Porcentaje de comunicaciones de disponibilidad de informe de auditoría interna realizadas en plazo de compromiso.
- Satisfacción con: Gestión de programas de calidad relacionados con los servicios, por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPQ)

**Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.
(SEPQ07S04)****Descripción:**

Desarrollo del proceso de evaluación de la satisfacción de los distintos colectivos de usuarios de los servicios prestados por las unidades administrativas, técnicas y de gestión de la UPV, con una cadencia anual.

Usuarios:

Entidades UPV.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

De oficio.

Comunicación de la prestación del servicio:

Publicación de resultados en la web Pegasus.

Plazos:

Publicación de resultados: julio.

Horario de atención:

Días hábiles de lunes a viernes de 9:00h a 15:00h.

Indicadores:

- Porcentaje de informes de resultados de encuestas Pegasus entregados en plazo
- Satisfacción con: Gestión de programas de calidad relacionados con los servicios, por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPQ)

Aprobación y seguimiento de planes de mejora (SEPQ07S05)

Descripción:

Aprobación de las propuestas de planes de mejora y seguimiento durante el desarrollo de los mismos.

El origen de un plan de mejora puede ser resultado del análisis de:

- los resultados de las encuestas,
- las mediciones de los indicadores de rendimiento,
- las comunicaciones SQF recibidas o
- las discrepancias detectadas o recomendaciones de una auditoría (interna o externa).

El alta de propuestas de planes de mejora se realizará mayoritariamente durante la convocatoria anual establecida e informada por el SEPQ, siendo prioritaria el alta de planes relacionados con los resultados de las encuestas. No obstante, en cualquier otro momento pueden darse de alta nuevos planes.

Usuarios:

Entidades UPV.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

- Alta de planes de mejora: a través de la plataforma Pegasus. En caso de planes de mejora presentados fuera de la convocatoria anual, remisión de la solicitud de aprobación a través del formulario electrónico de aprobación de planes de mejora.
- Remisión de evidencias e informes valorativos así como solicitud de modificaciones/cambios en un plan de mejora: a través del formulario electrónico de solicitud de modificaciones Pegasus.

Plataforma Pegasus

Formulario de aprobación de planes de mejora.

Formulario de solicitud de modificaciones Pegasus

Comunicación de la prestación del servicio:

- Aprobación de planes de mejora: Visualización del estado del plan de mejora en la plataforma Pegasus. En caso de solicitudes fuera de convocatoria, a través de UPV[contact] y de la plataforma Pegasus.
- Modificación o cambio en un plan de mejora: A través de UPV[contact] y visualización del estado de las acciones del plan en la plataforma Pegasus.

Plazos:

- Aprobación de planes de mejora: 10 días hábiles desde la finalización del plazo de recepción de propuestas establecido en la convocatoria anual o desde la recepción de la solicitud de aprobación.

Horario de atención:

Días hábiles de lunes a viernes de 9:00h a 15:00h.

Indicadores:

- Porcentaje de planes de mejora validados en plazo.
- Satisfacción con: Gestión de programas de calidad relacionados con los servicios, por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)

Elaboración informe anual SQF (SEPQ08S01)

Descripción:

Elaboración del informe anual de la tramitación de las comunicaciones SQF (sugerencias, quejas y felicitaciones) a las unidades de gestión (año natural) y ERTs (curso académico).

Usuarios:

Entidades UPV.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

De oficio.

Comunicación de la prestación del servicio:

- Informe anual específico de unidades: Aviso por correo electrónico de la disponibilidad en la plataforma Pegasus. Publicación en la web del SEPQ del Informe anual general.
- Informe anual de títulos: Aviso por correo electrónico desde el Vicerrectorado de la disponibilidad del informe en la plataforma.

Plazos:

- Publicación en la plataforma Pegasus del informe anual de unidades: enero.
- Publicación en la plataforma Verifica UPV: octubre.

Horario de atención:

Jornada laboral.

Indicadores:

- Porcentaje de informes SQF anual de títulos remitidos en plazo.
- Porcentaje de informes SQF anual de unidades publicados en plazo.
- Satisfacción con: Gestión del Sistema SQF (sugerencias, quejas y felicitaciones) por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPQ)

Recepción, revisión, validación y asignación SQF (SEPQ08S02)**Descripción:**

Recepción de las comunicaciones SQF (Sugerencias, Quejas, Felicitaciones), revisión de la forma y contenido de las mismas, validación y derivación a la Unidad de gestión / ERT correspondiente.

Usuarios:

Entidades UPV.

Compromisos de calidad:**Canal de solicitud:**

De oficio, una vez recibida la SQF.

Comunicación de la prestación del servicio:

Aviso por correo electrónico de la comunicación pendiente a tramitar a través de la aplicación SQF de Intranet.

Plazos:

Validación SQF: 2 días hábiles desde la recepción de la comunicación, exceptuando el mes de agosto.

Horario de atención:

Jornada laboral.

Indicadores:

- Porcentaje de las comunicaciones SQF validadas en plazo.
- Satisfacción con: Sugerencias, quejas y felicitaciones a través de la plataforma informática del sistema SQF
- Satisfacción con: Gestión del Sistema SQF (sugerencias, quejas y felicitaciones) por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPQ)

Apoyo técnico a la planificación de la ordenación docente. (SEPQ09S01)

Descripción:

Ejecutar las tareas relacionadas con la planificación y, la introducción y revisión centralizada de parámetros e información de la ordenación docente de cada curso académico

Usuarios:

Vic. de Ordenación Académica y Profesorado.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

A través del formulario electrónico de apoyo técnico al POD
Formulario de solicitud apoyo técnico a POD

Comunicación de la prestación del servicio:

A través de UPV[contact].

Plazos:

Remisión de la propuesta: 10 días hábiles desde su solicitud.

Horario de atención:

Jornada laboral.

Indicadores:

- Porcentaje de propuestas de POD resueltas en plazo.
- Satisfacción con: Gestión del POD por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPQ)

**Resolución de incidencias e introducción de modificaciones en POD.
(SEPQ09S02)****Descripción:**

Resolver incidencias e introducir modificaciones en el POD planteadas por ERT`s y Departamentos.

Usuarios:

Departamentos, Estructura Responsable de Título.

Compromisos de calidad:**Canal de solicitud:**

A través del formulario electrónico de resolución de incidencias e introducción de modificaciones en POD

Formulario para resolución de incidencias de POD

Comunicación de la prestación del servicio:

A través de UPV[contact].

Plazos:

Resolución de incidencias y modificaciones: 5 días hábiles desde la solicitud.

Horario de atención:

Jornada Laboral.

Indicadores:

- Porcentaje de incidencias y modificaciones del POD resueltas en plazo.
- Satisfacción con: Gestión del POD por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPQ)

2. COMPROMISOS DE CALIDAD

- Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario, y la comunicación de la prestación de los mismos al usuario por parte de la Unidad.
- Cumplir los plazos establecidos para la prestación de los servicios.
- Dar respuesta a las consultas recibidas a través de la aplicación poliConsulta en un plazo de 4 días hábiles.
- Dar respuesta a las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas a través del sistema SQF en un plazo de 10 días hábiles.
- Establecer, en la medida de las posibilidades, medidas de subsanación y compensación para, ante el incumplimiento inaceptable de un compromiso, disculparse, informar de las causas que lo hayan podido provocar y en su caso reparar.
- Medir, evaluar y difundir los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua.
- Evaluar la satisfacción de nuestros usuarios a través de encuestas anuales valorando diferentes atributos y con el compromiso de alcanzar una satisfacción general en cada descriptor relacionado con los servicios prestados de un 85%.
- Revisar y actualizar la información de las cartas de servicios al menos bienalmente.

3. DERECHOS DEL USUARIO

- Derecho a recibir información sobre la Unidad, sus servicios y los recursos a disposición del usuario.
- Derecho a ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal de la Unidad.
- Derecho a obtener información real y veraz de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- Derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
- Derecho a conocer el estado de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
- Derecho a conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que sea parte.
- Derecho a ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas.

4. SISTEMAS DE COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Respondiendo a las encuestas de satisfacción.
- Participando en los Equipos y Planes de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.

5. SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

- Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y estén relacionadas con los servicios que presta la Unidad, a través del sistema SQF que se encuentra en su microweb.
- En un plazo máximo de 10 días hábiles recibirá respuesta a la comunicación realizada.
- Aquellas mejoras derivadas de las comunicaciones SQF serán difundidas periódicamente.

6. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Microweb: <http://www.upv.es/entidades/SEPQ>

Correo electrónico: sepq@upv.es

Dirección postal: Camino de Vera, s/n 46022 Valencia

Teléfono: +34 963877008 Ext: 77008

Ubicación: Edificio 3A

La estrategia de calidad de la administración y los servicios universitarios de la UPV se sintetiza en la siguiente frase: "Proporcionar a nuestros usuarios internos y externos servicios que den satisfacción a sus necesidades y expectativas, diseñando, implantando y ejecutando -con la participación de todo el personal- procesos fiables que obtengan tales resultados".



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALÈNCIA

GERENCIA

Sede Central
Camino de Vera, s/n
46022 Valencia