



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

# INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

JULIO 2017

<i>Elaborado:</i>  <i>Administrador de Calidad de los Servicios</i>	<i>Aprobado:</i>  <i>Directora General de Calidad</i>
---	---

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CALIDAD  
CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	1/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==



## ÍNDICE

	Página
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. RESULTADOS DE AUDITORÍAS</b>	<b>4</b>
2.1. Auditoría Externa.....	4
2.2. Auditorías Internas.....	6
<b>3. RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS</b>	<b>8</b>
3.1. Evaluación de la satisfacción de los usuarios .....	8
3.2. Quejas y Sugerencias.....	12
<b>4. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE MEJORA</b>	<b>17</b>
4.1. Cumplimiento de Objetivos del Plan Anual de Calidad .....	17
4.2. Ejecución de las Acciones de Mejora del Plan Anual de Calidad.....	18
4.3. Desempeño de Procesos del Plan Anual de Calidad .....	20
4.4. Cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios.....	21
<b>5. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>23</b>
<b>6. INDICADORES GENERALES DEL SISTEMA</b>	<b>28</b>
6.1. Indicadores Generales del Sistema.....	28
6.2. Cumplimiento del Plan de Administración.....	28
6.3. Cumplimiento del Plan de Agenda .....	30
<b>7. REVISIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD</b>	<b>31</b>
<b>8. ACTAS DE REVISIÓN DE LAS ÁREAS</b>	<b>31</b>

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA 2/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento pretende la revisión del primer semestre del 2017 del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración y Servicios de la Universidad de Almería, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

En esta revisión se muestra el grado de cumplimiento y eficacia de los procesos determinados por cada una de las áreas incluidas en el alcance, que constituyen el “Plan de Control de Procesos” del Plan Anual de Calidad. Asimismo, se evalúan el grado de consecución de los objetivos de mejora propuestos, y el grado de ejecución de las acciones de mejora planteadas para su consecución (“Plan de Mejora”).

Se incluye en esta revisión la evaluación de la Política de Calidad del área de Administración y Servicios, cumpliendo así lo especificado en la norma ISO 9001:2008 y en el Manual de Calidad de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

La información de entrada para dicha revisión incluye, entre otras:

- Los resultados de auditorías (Informes de Auditoría Interna y Auditoría Externa).
- La retroalimentación de los usuarios (a través de las encuestas de satisfacción, las quejas y las sugerencias)
- Estado de desempeño y cumplimiento de los procesos.
- Registros de no conformidades.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Grado de consecución de objetivos de mejora
- Grado de ejecución de acciones para la consecución de los objetivos de mejora.

Los resultados de esta revisión se utilizarán para la propuesta de recomendaciones y acciones de mejora, tanto de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad como de los procesos y servicios que se prestan a los usuarios. Estas acciones de mejora se detallarán en el bloque “Plan de Mejora” del Plan Anual de Calidad de cada una de las áreas.

Este Informe de Revisión Semestral realiza un estudio global de los diferentes apartados que, según la Norma ISO 9001:2008, deben ser analizados por la Dirección del Sistema. Las diferentes revisiones de cada una de las áreas incluidas en el alcance de este Sistema de Gestión de Calidad son realizadas por cada una de ellas en el correspondiente “Acta-Informe”, que se encuentra disponible para todas las áreas en la dirección que se indica al final de este Informe.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: <a href="https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==">https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==</a>				
FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	3/31
 M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==				



## 2. RESULTADOS DE AUDITORÍAS

### 2.1. Auditoría Externa

Del 3 al 5 del mes de abril de 2017 se realizó por parte de AENOR la 2ª auditoría de Seguimiento con el objeto, entre otros, de determinar la conformidad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad con la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, así como identificar posibles áreas de mejora. En el Informe de Auditoría se concluye que se dicho Sistema de Gestión de Calidad "...se encuentra adecuadamente desarrollado y mantenido, con la excepción de las No Conformidades, de carácter menor, detectadas..."

El alcance incluyó las actividades de la prestación de servicios de los siguientes procesos del área de Administración y Servicios de la Universidad de Almería:

ALCANCE DE LA AUDITORÍA
<i>PC-01. Gestión económica, de la contratación, del patrimonio e inventario</i>
<i>PC-02. Gestión de las infraestructuras, espacios, instalaciones y equipamientos</i>
<i>PC-03. Gestión de los procesos selectivos, del desarrollo y seguimiento de la actividad profesional y de los derechos laborales</i>
<i>PC-04. Gestión de los recursos documentales, de la información y del conocimiento, y el asesoramiento técnico de naturaleza especializada</i>
<i>PC-05. Gestión del apoyo administrativo para el ejercicio de la actividad docente e investigadora y de transferencia de resultados</i>
<i>PC-06. Gestión del apoyo técnico para el ejercicio de la actividad docente e investigadora</i>
<i>PC-07. Gestión administrativa y de prestación de servicios de apoyo para el desarrollo de la actividad académica</i>
<i>PC-08. Gestión del apoyo administrativo a cargos académicos y órganos de gobierno, organización de eventos y de la comunicación</i>
<i>PC-09. Gestión administrativa de actividades universitarias extra-académicas y servicios complementarios a la comunidad universitaria</i>

En dicha auditoría se detectaron 6 No Conformidades, 1 referente al apartado 7.1 de la Norma, 2 al apartado 7.2, 1 al apartado 8.2 y 2 al apartado 8.5 que afectan a 5 áreas, procediendo a enviar los Planes de Acciones Correctivas correspondientes.

A continuación, se presentan dos gráficos con el número de No Conformidades por área y por apartados de la norma ISO 9001:2008.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	24/07/2017
	POZO MUÑOZ M CARMEN		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA 4/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

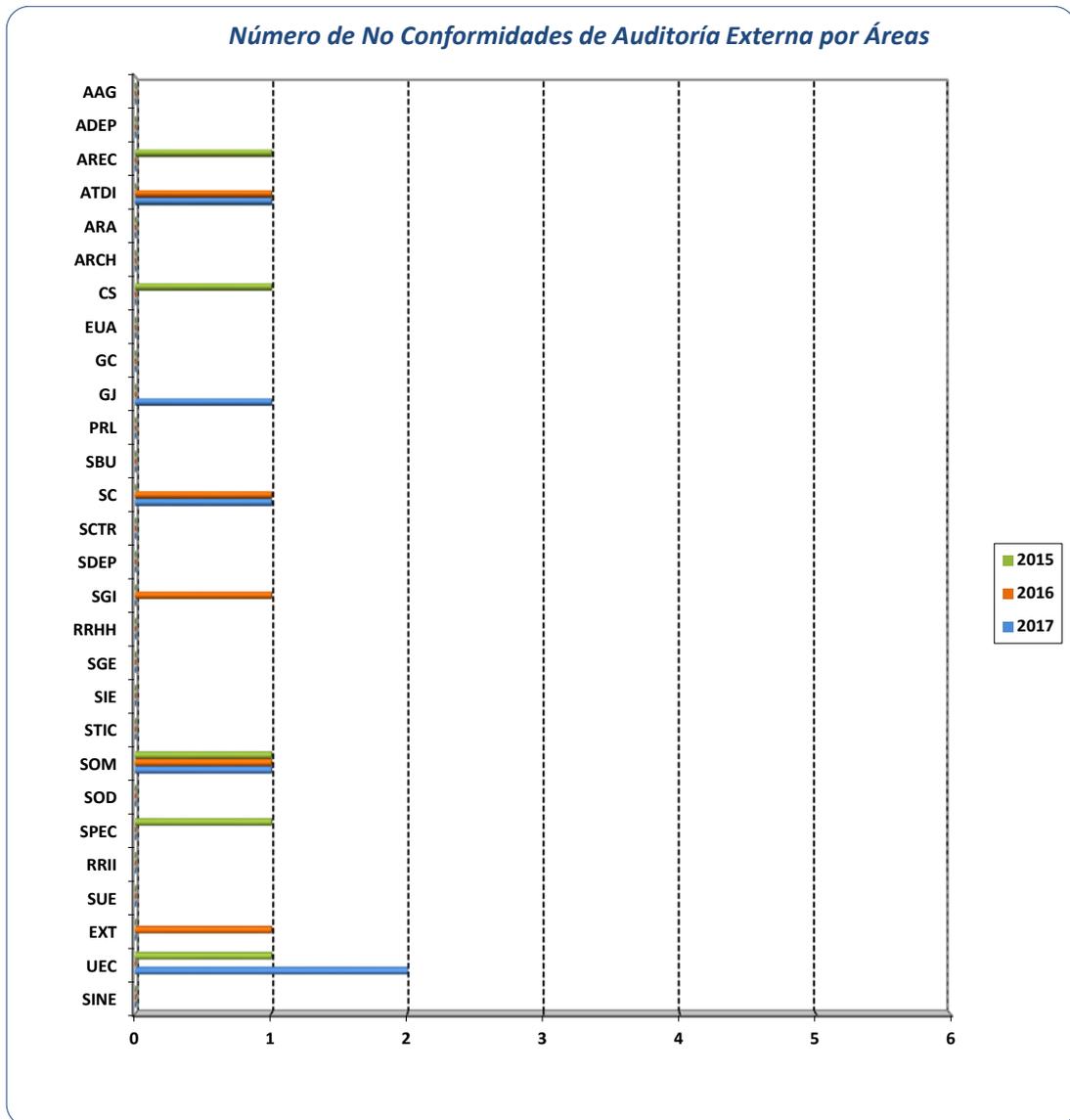


Gráfico 1. Número de No Conformidades de Auditoría Externa por Áreas

Área	2017	2016	2015
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

Tabla 1. Número Total de No Conformidades de Auditoría Externa

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	5/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

Como se puede observar en el gráfico 1 y la tabla 1, ha aumentado en 1 No Conformidad respecto al año anterior.

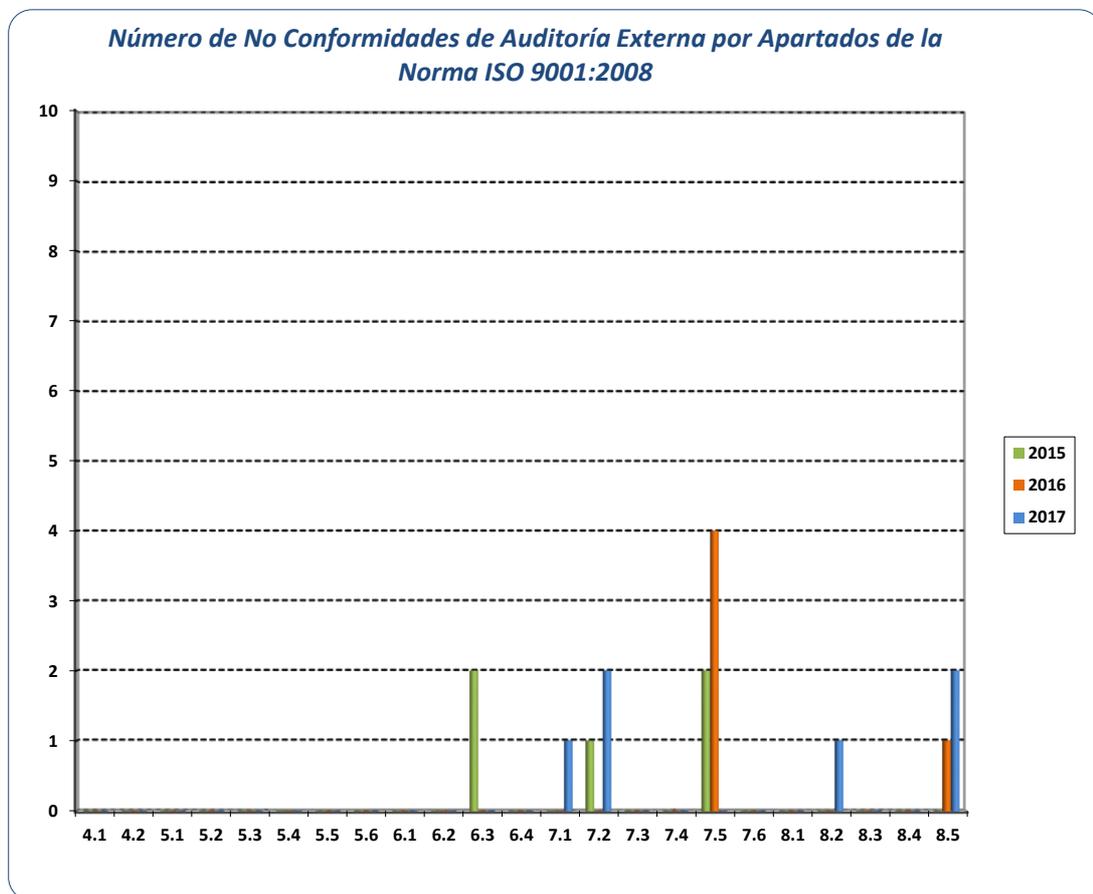


Gráfico 2. Número de No Conformidades de Auditoría Externa por Apartados de ISO 9001:2008

Con fecha 7 de junio de 2017 se ha recibido la comunicación por parte de AENOR INTERNACIONAL el resultado de la auditoría externa, siendo el resultado “EVALUACIÓN CONFORME A LA NORMA ISO 9001:2008”.

## 2.2. Auditorías Internas

Respecto al proceso de Auditoría Interna para este año 2017, éste se llevará a cabo en los meses comprendidos entre octubre a diciembre.

A continuación, se presentan dos gráficos con el número de No Conformidades de los años 2015 y 2016, por área y por apartados de la norma ISO 9001:2008. Los datos correspondientes a esta anualidad se revisarán en el próximo informe.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	6/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

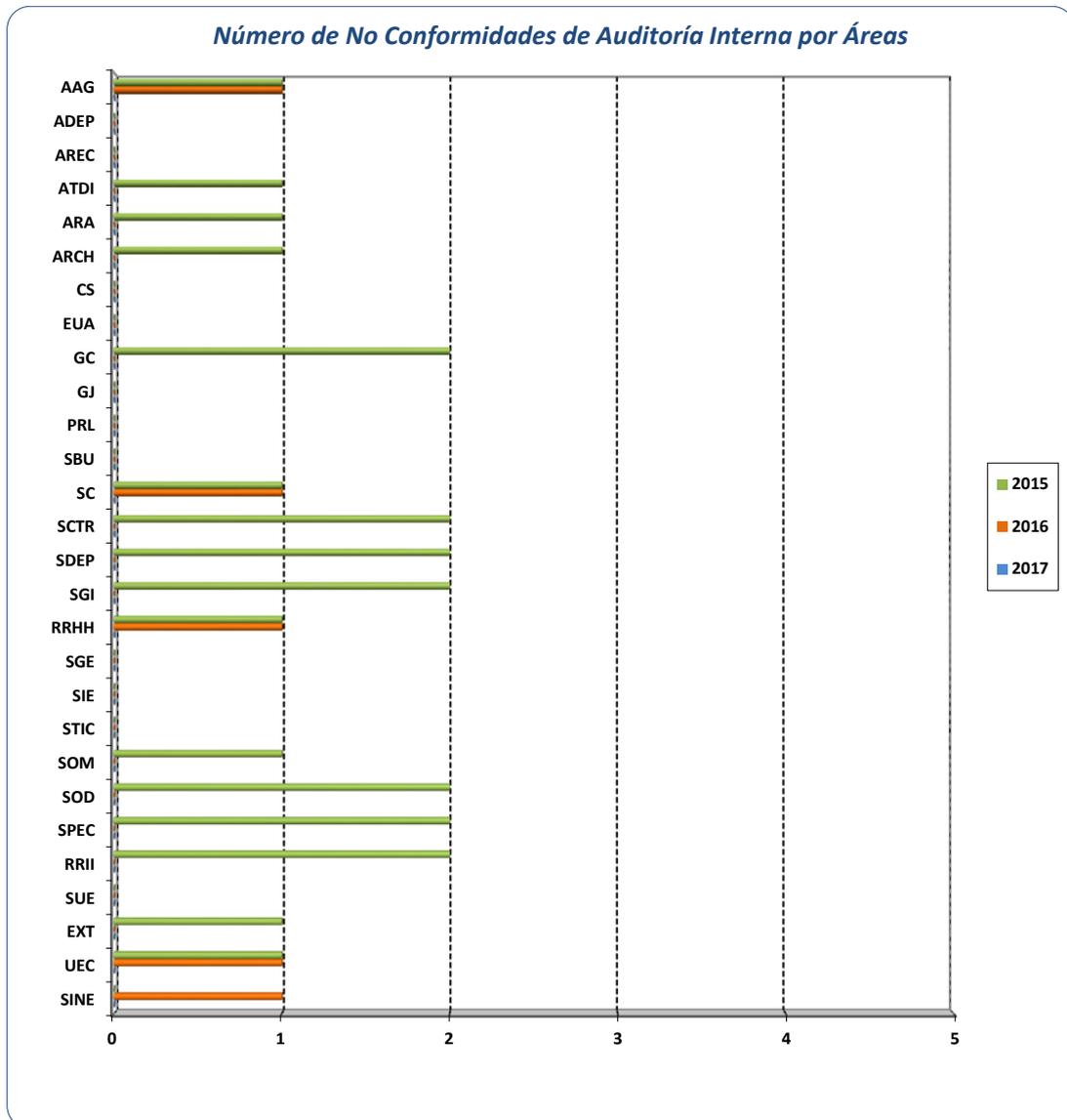


Gráfico 3. Número de No Conformidades de Auditoría Interna por Áreas

Área	2017	2016	2015
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>23</b>

Tabla 2. Número Total de No Conformidades de Auditoría Interna

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	7/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

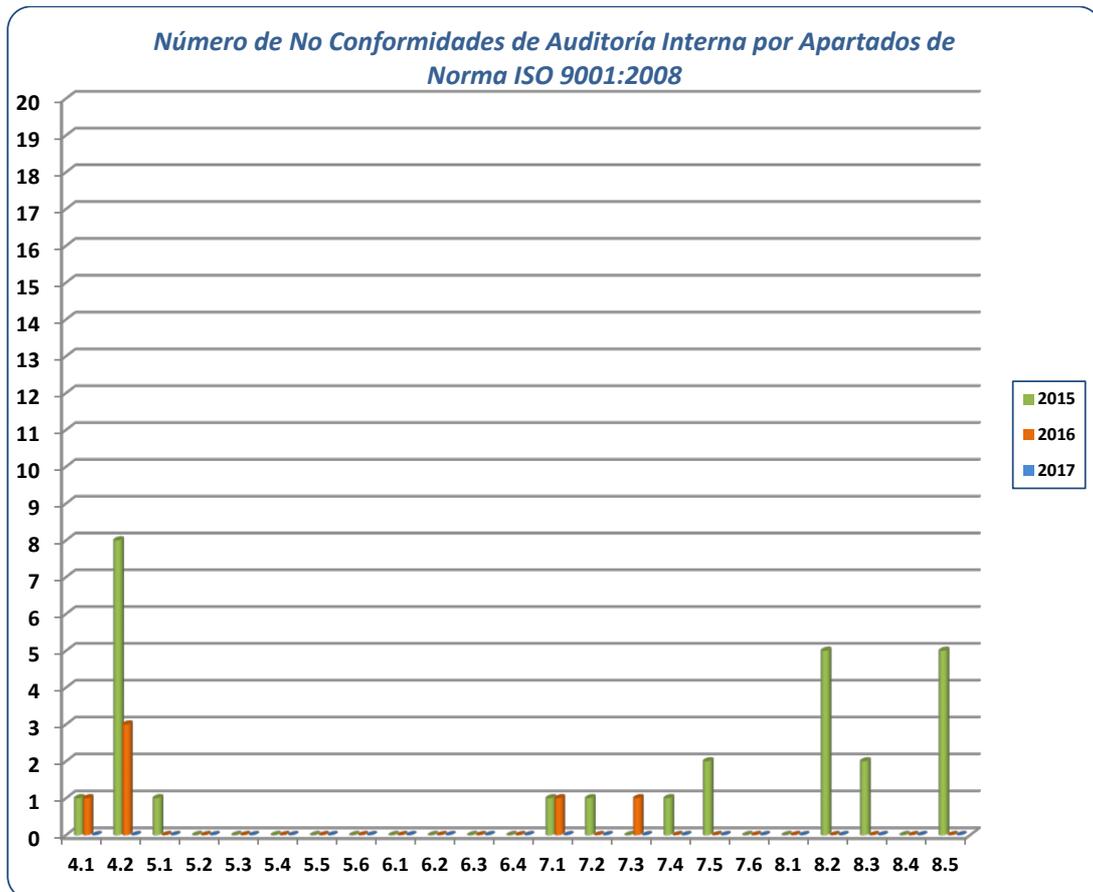


Gráfico 4. Número de No Conformidades de Auditoría Interna por Apartados de ISO 9001:2008

### 3. RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS

#### 3.1. Evaluación de la satisfacción de los usuarios

El proceso de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios prestados por el área de Administración y Servicios de la Universidad de Almería es gestionado por la Sección de Calidad de los Servicios del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad. Esta Sección es la encargada de confeccionar cada año los cuestionarios para cada una de las Áreas o Servicios Administrativos, utilizando para ello la herramienta LimeSurvey.

El cuestionario que se ha utilizado desde el año 2015 se basa en una adaptación propia creada en la UAL derivada del modelo ServPerf sobre la percepción de la satisfacción, personalizando aspectos relacionados con sus dimensiones en lo que nosotros hemos denominado “CUALIDADES” de la prestación de servicio, y manteniendo la medición de las expectativas a través de un solo ítem. El cuadro siguiente señala las relaciones con el modelo ServQual/SerPerf y las “CUALIDADES”:

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	24/07/2017
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	8/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==



Modelo ServQual

DIMENSIÓN	ASPECTOS	CUALIDADES
<b>TANGIBLES</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>INSTALACIONES INNOVACIÓN</b>
Aspectos físicos que el cliente percibe en la organización	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	
	<b>OBJETIVOS</b>	
<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>EFICIENCIA</b>	<b>EFICACIA</b>
Habilidad de desarrollar el servicio como se pactó y con exactitud	<b>EFICACIA</b>	
	<b>EFFECTIVIDAD</b>	
	<b>REPETICIÓN</b>	
	<b>PROBLEMAS</b>	
<b>VELOCIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>ESPERA</b>	<b>EFICIENCIA DISPONIBILIDAD</b>
Disponibilidad inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio	<b>INICIO Y TÉRMINO</b>	
	<b>DURACIÓN</b>	
<b>ASEGURAMIENTO</b>	<b>POST-SERVICIO</b>	
	<b>CORTESÍA</b>	<b>IMPACTO PLANIFICACIÓN</b>
	<b>SERVICIALIDAD</b>	
<b>COMPETENCIA</b>		
Habilidad para comunicar las ideas e inspirar confianza	<b>CREDBILIDAD</b>	
	<b>PERSONALIZACIÓN</b>	<b>ATENCIÓN</b>
Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes	<b>CONOCIMIENTO DEL CLIENTE</b>	

Modelo de la Universidad de Almería

CUALIDAD	ASPECTOS	ServQual
<b>EFICACIA</b>	Trabajo sin errores	<b>FIABILIDAD</b>
<b>EFICIENCIA</b>	Tiempo, rapidez, recursos materiales y plazos	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
<b>ATENCIÓN</b>	Amabilidad, empatía, trato personal, cortesía	<b>EMPATÍA</b>
<b>IMPACTO</b>	Difusión información, comunicación, publicidad, aumento de ventas o de usuarios	<b>SEGURIDAD</b>
<b>PLANIFICACIÓN</b>	Procesos, organización, planificación, número de trámites	<b>SEGURIDAD</b>
<b>INNOVACIÓN</b>	Herramientas de gestión, tecnologías, sistemas	<b>TANGIBLES</b>
<b>DISPONIBILIDAD</b>	Horario, presencialidad	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
<b>INSTALACIONES</b>	Espacios, limpieza, luz, localización, ruido, aire acondicionado ..	<b>TANGIBLES</b>

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	24/07/2017
	POZO MUÑOZ M CARMEN		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA 9/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

Con respecto a la escala utilizada para medir dichos ítems hemos utilizado una graduación numérica larga con amplitud 0-10, asimilada a la escala escolar española, lo que creemos que facilitará su comprensión y uso a los encuestados. Esta escala, además, garantiza la equidistancia entre sus valores. Además este año 2017 hemos dado la opción a las áreas que elijan el input de la escala de las respuestas y el texto de la pregunta general de satisfacción.

La estructura de la encuesta se basa en tres CUALIDADES obligatorias (EFICACIA, EFICIENCIA y ATENCIÓN) y el resto opcionales, a elegir por cada área. Dentro de cada una de las CUALIDADES, en caso de ser elegida, se podrá optar por uno, dos o tres ítems. En todo caso, el contenido y adecuación de cada una de las encuestas que se propongan deberán ser acordadas con el SPEC.

Este estudio se ha llevado a cabo con los datos obtenidos por las áreas que han realizado sus encuestas de satisfacción con los cuestionarios descritos anteriormente, puestos a disposición de las áreas por este Servicio a través de la herramienta online LimeSurvey, no pudiéndose incorporar los datos de aquellas áreas que no se han ajustado a esta metodología.

A continuación se presentan dos gráficos con los resultados de las encuestas de satisfacción por área y la confianza obtenida, donde se pueden observar los datos de los años 2015 y 2016, junto con los datos provisionales de 2017 a fecha de 30/06/2017.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: <a href="https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==">https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==</a>			
FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA 10/31
 M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==			

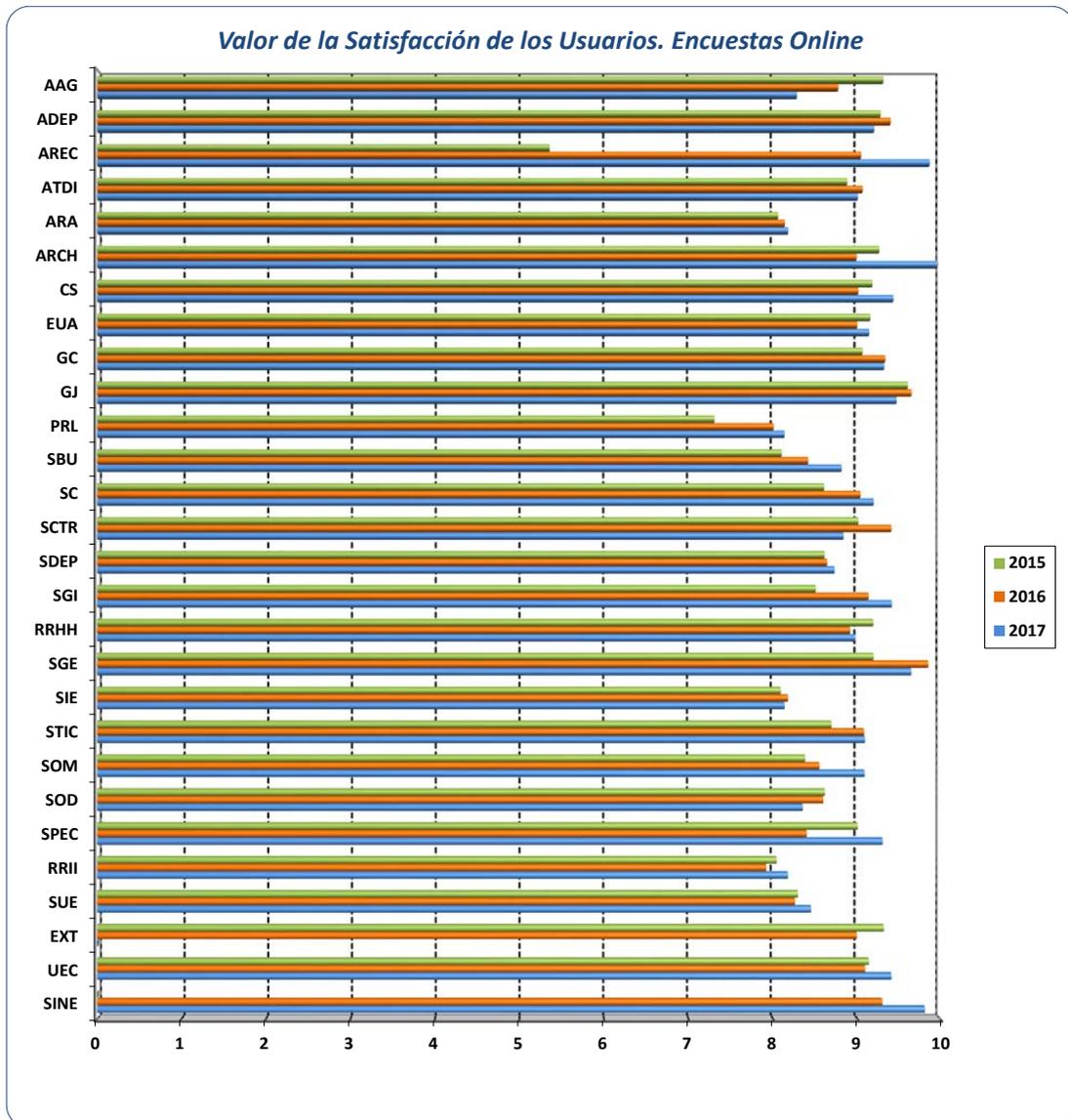


Gráfico 5. Valor de la Satisfacción de los Usuarios. Encuestas Online

Área	2017	2016	2015
<b>Total</b>	<b>8,81</b>	<b>8,79</b>	<b>8,56</b>

Tabla 3. Valor Global de la Satisfacción de los Usuarios. Encuestas Online

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	11/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

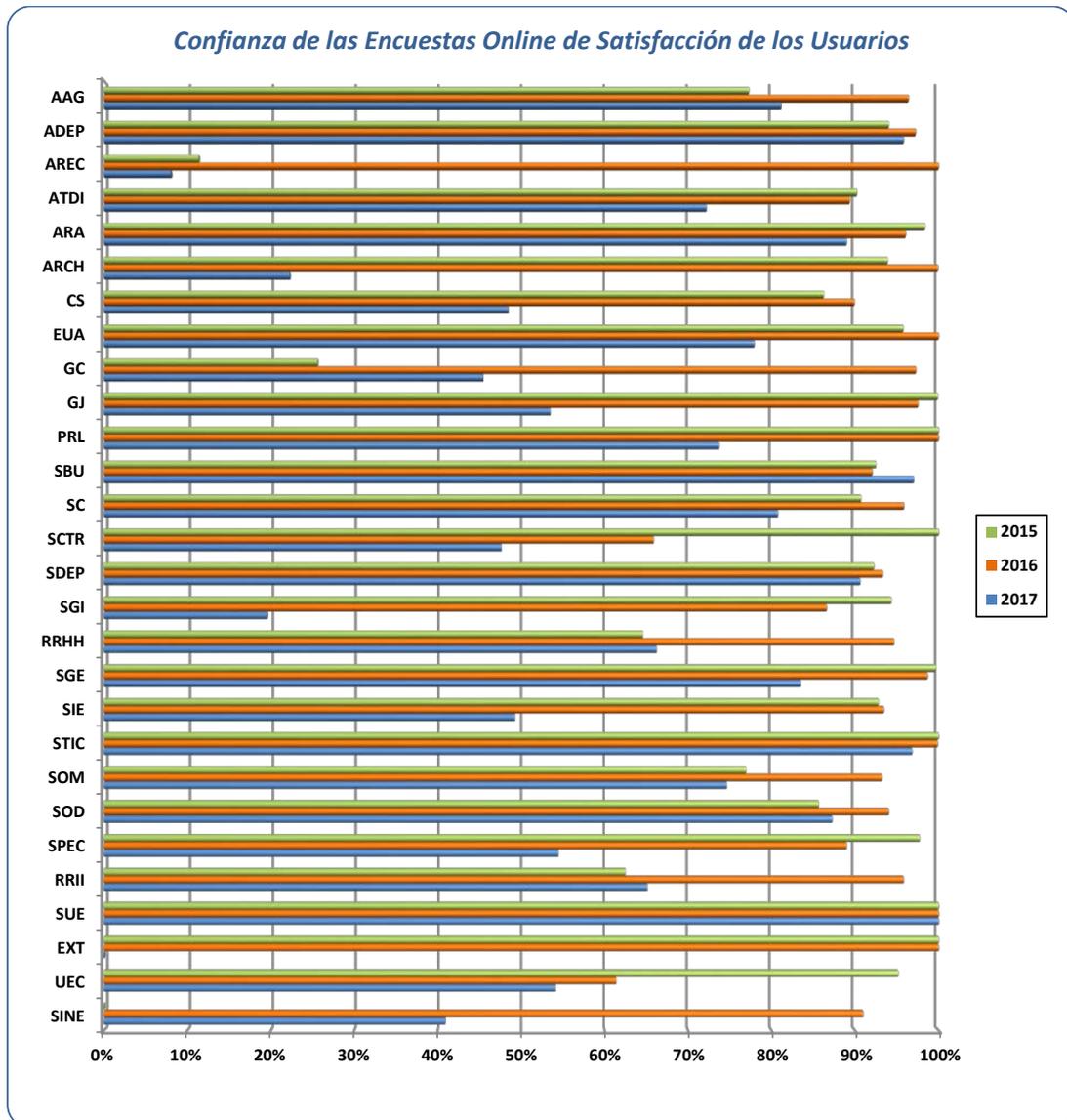


Gráfico 6. Confianza de las Encuestas Online de Satisfacción de los Usuarios

### 3.2. Quejas y Sugerencias

En este primer semestre del año 2017, se evalúa la satisfacción de los usuarios respecto a las respuestas a las quejas como indicador general del Sistema de Gestión de la Calidad, el indicador IQ (11).

Se ha realizado un formulario vía web de Quejas y Sugerencias destinado a los usuarios que no disponen de claves de campus virtual, al objeto de que no tengan que desplazarse y presentarla físicamente en la UAL.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	24/07/2017
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	12/31
M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==				

En los gráficos siguientes se muestran diferentes aspectos relacionados con este apartado, donde se pueden observar los datos de los años 2015 y 2016, junto con los datos provisionales de 2017 a fecha de 30/06/2017.

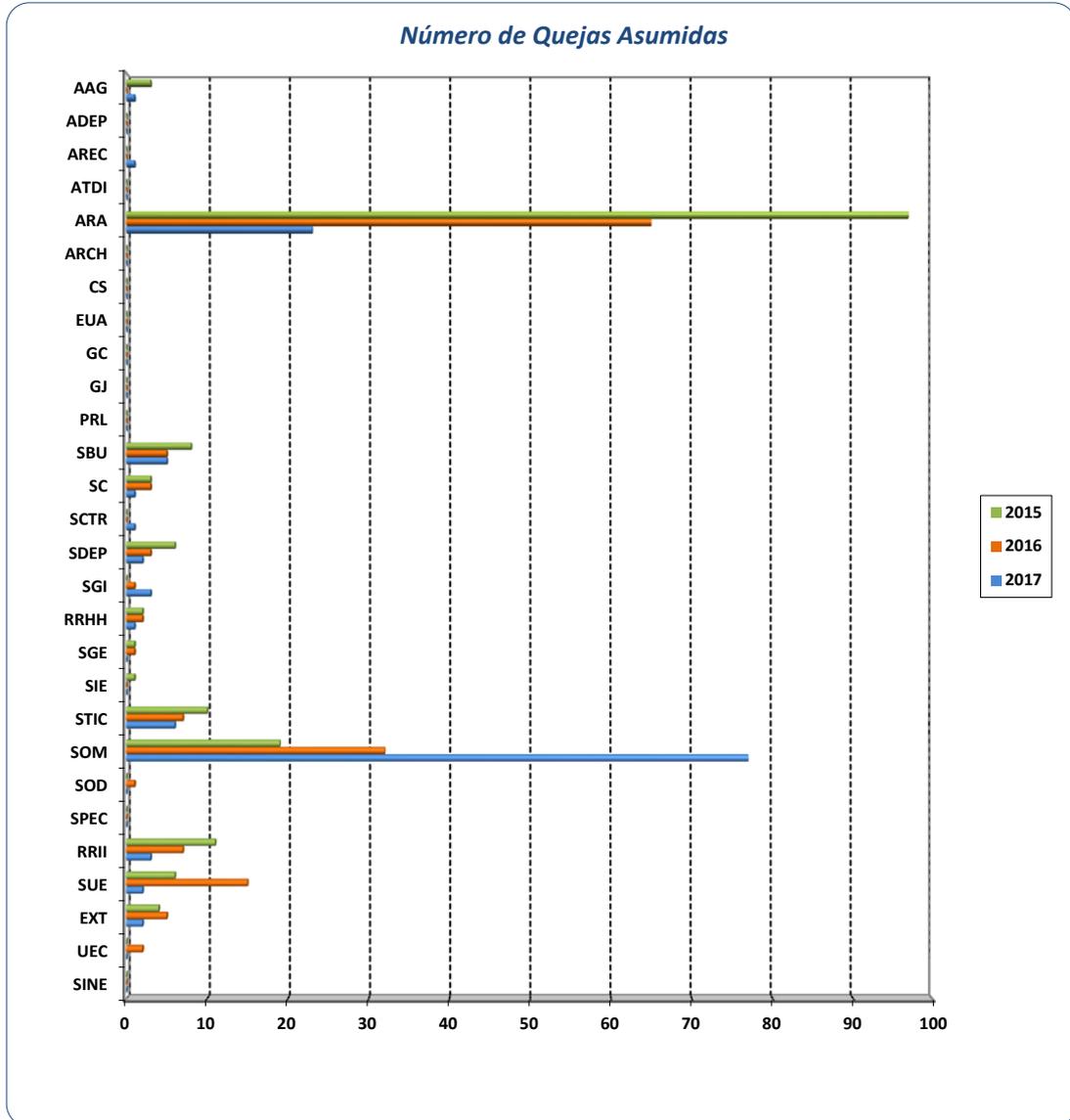


Gráfico 7. Número de Quejas Asumidas

Área	2017	2016	2015
<b>SGC</b>	<b>128</b>	<b>149</b>	<b>171</b>

Tabla 4. Número Total de Quejas Asumidas

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	13/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

Como se puede observar, tanto en este gráfico 7 como en la tabla 4, el número de quejas ha experimentado un aumento considerable en este semestre de 2017, debido a la mayor difusión del aplicativo a la comunidad universitaria. La mayor cantidad de quejas se han concentrado principalmente en un área.

Por otro lado, como se puede observar en el siguiente gráfico, en lo que llevamos de año, la media de días de respuesta se mantiene dentro de los parámetros del indicador general IQ(7) en todas las Áreas.

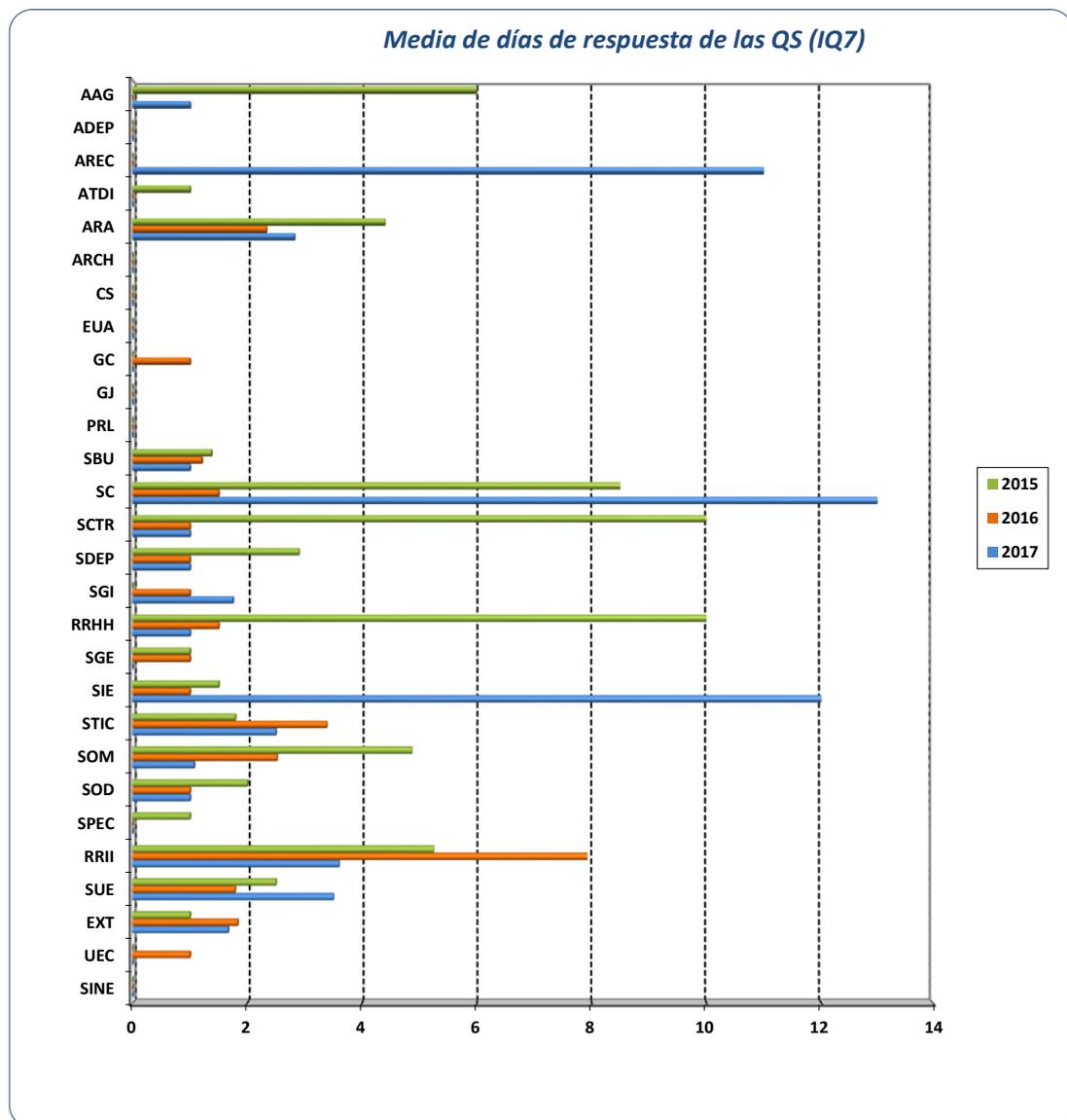


Gráfico 8. Media de días de respuesta de las Quejas y Sugerencias

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	14/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

Área	2017	2016	2015
SGC	4	2	4

Tabla 5. Media Total de días de respuesta de las Quejas y Sugerencias

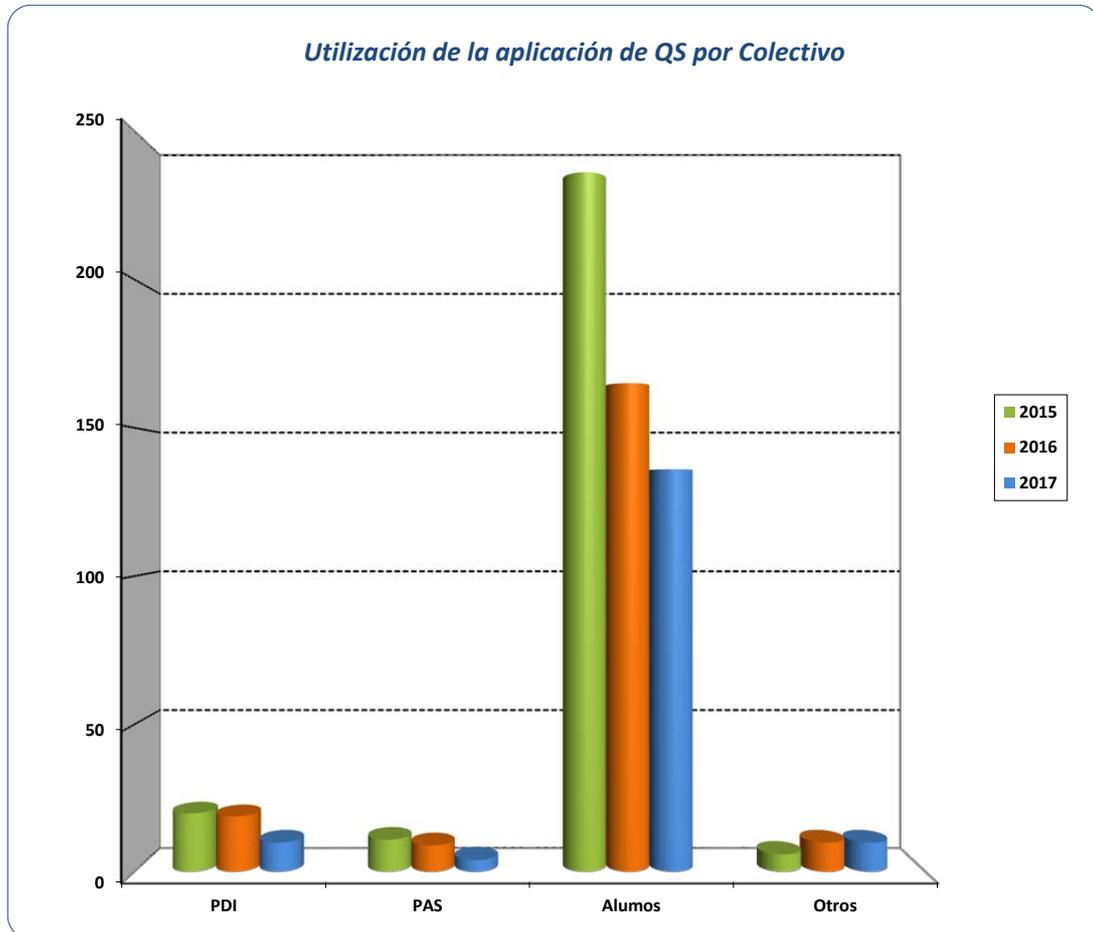


Gráfico 9. Utilización de la aplicación de Quejas y Sugerencias por Colectivo.

En consonancia con lo dicho anteriormente en relación al gráfico 7, en este gráfico 9 observamos el aumento de quejas sobre todo en el sector Alumnos. Por la progresión que se aprecia en este semestre del año se prevé que va a superar el número de Q/S del año anterior.



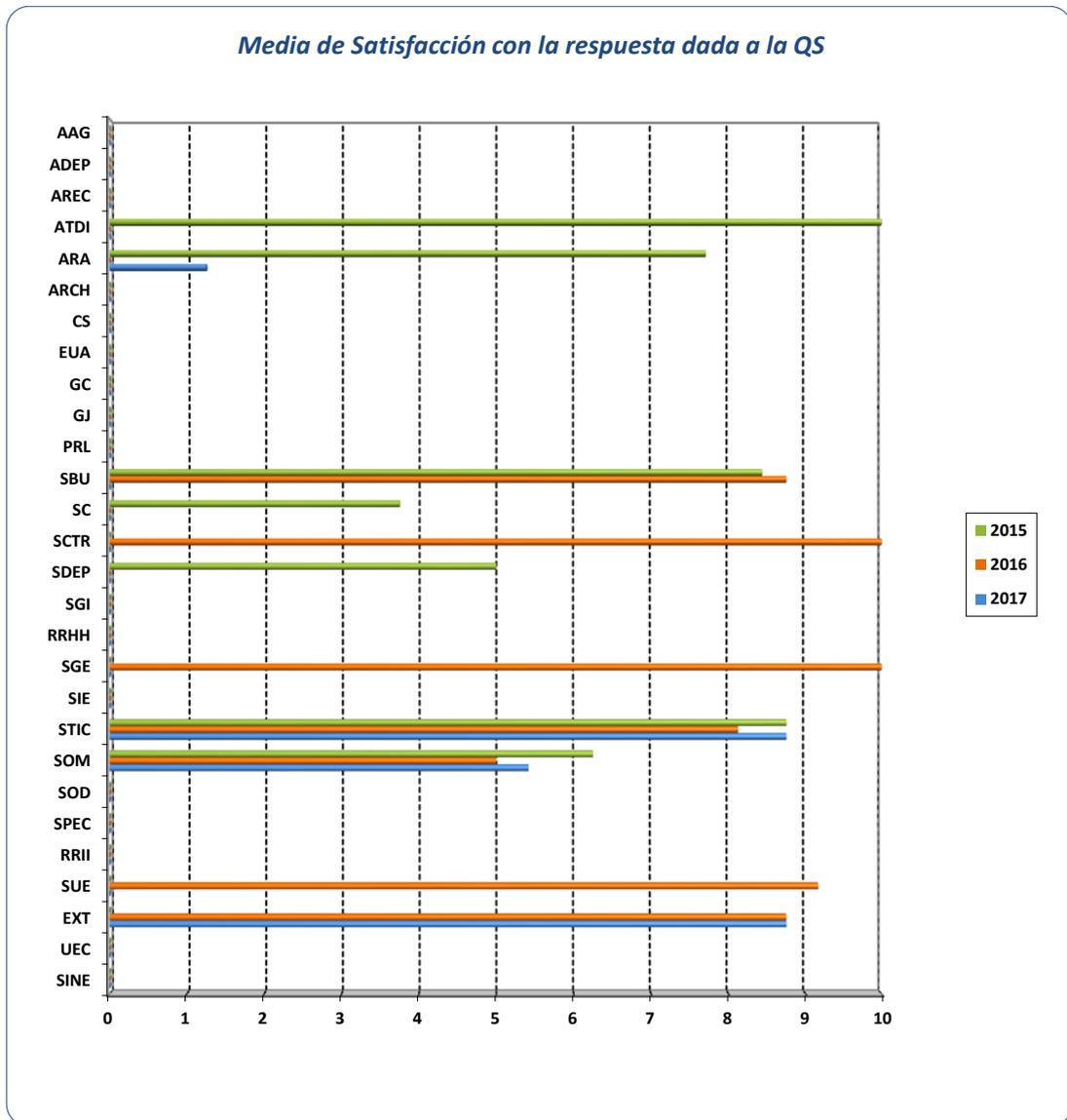


Gráfico 10. Satisfacción con la respuesta dada en las Quejas y Sugerencias

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	16/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

#### 4. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE MEJORA

##### 4.1. Cumplimiento de Objetivos del Plan Anual de Calidad

En el gráfico siguiente se muestra el grado de cumplimiento de los objetivos del Plan de Mejora de los años 2015 y 2016, junto con los datos provisionales de 2017 a fecha de 30/06/2017.

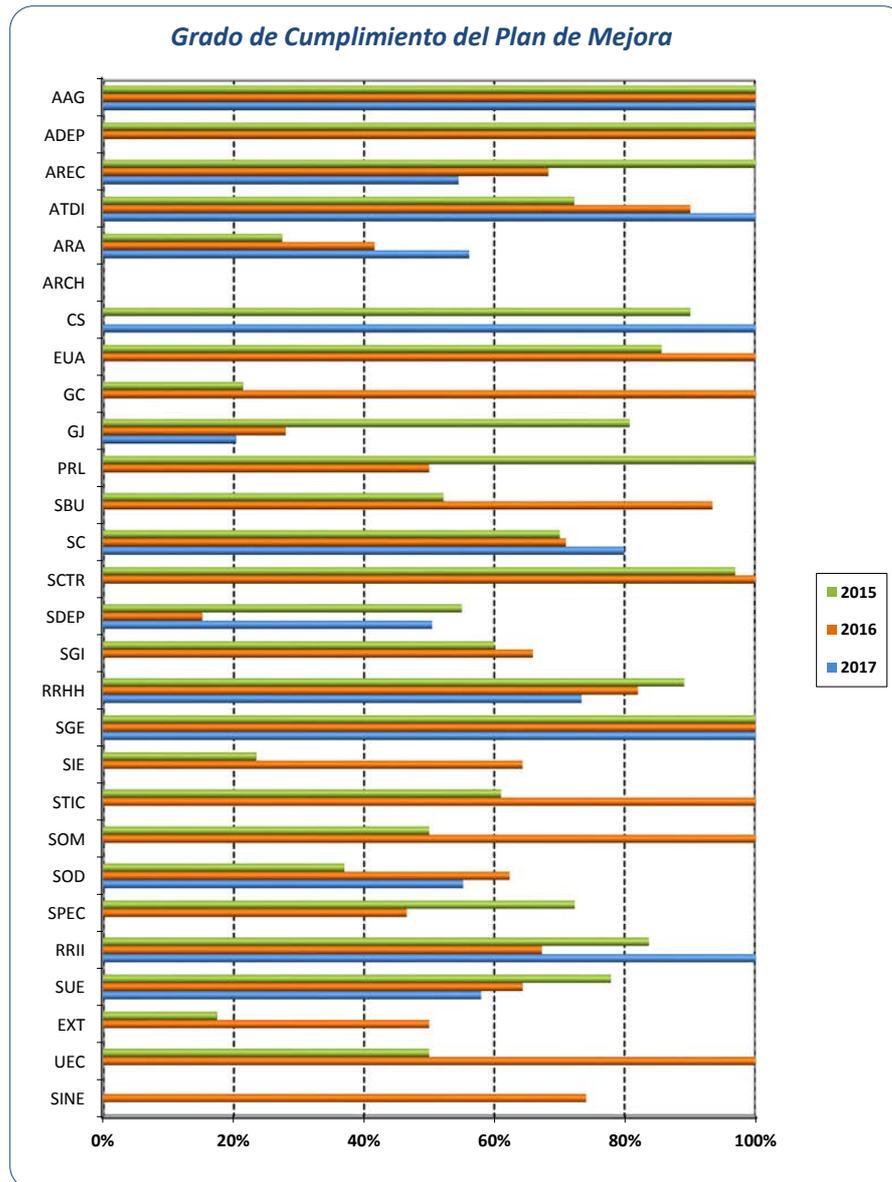


Gráfico 11. Grado de Cumplimiento del Plan de Mejora

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	17/31
M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==				

Área	2017	2016	2015
<b>SGC</b>	<b>38,08%</b>	<b>70,12%</b>	<b>64,63%</b>

Tabla 6. Grado Total de Cumplimiento del Plan de Mejora

#### 4.2. Ejecución de las Acciones de Mejora del Plan Anual de Calidad

En el gráfico 12, así como en la tabla 7, se muestra el grado de ejecución de los Planes de Acción establecidos para conseguir los objetivos del Plan de Mejora de los años 2015 y 2016, junto con los datos provisionales de 2017 a fecha de 30/06/2017.

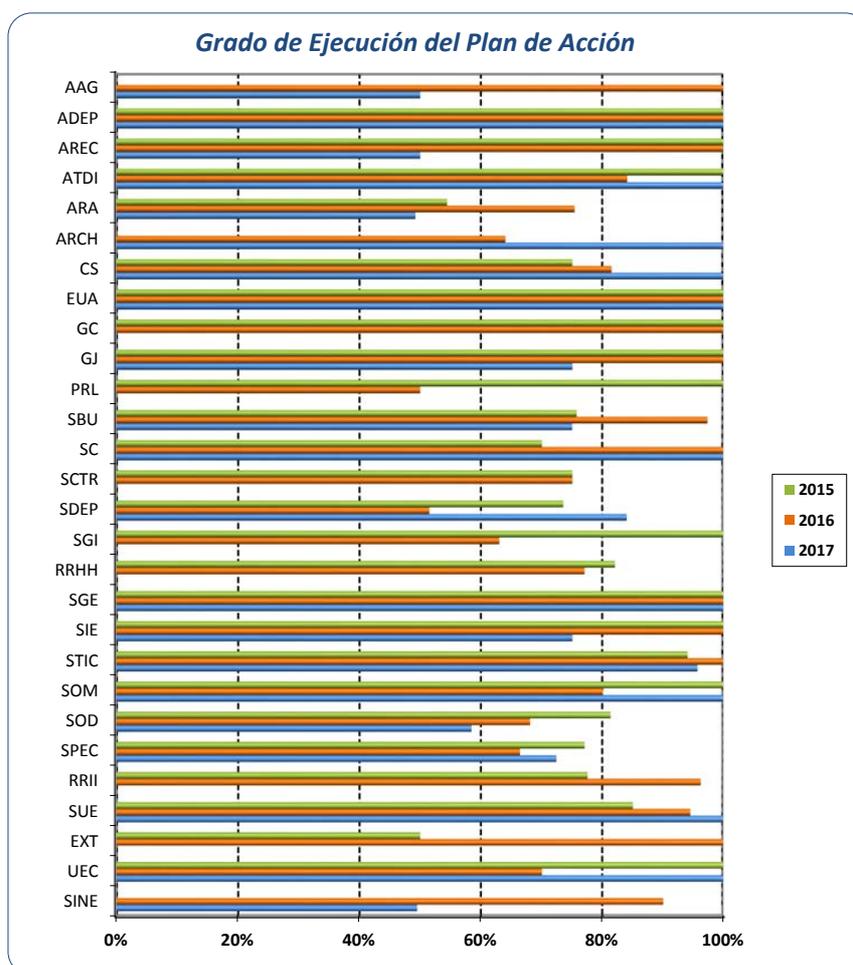


Gráfico 12. Grado de Ejecución del Plan de Acción

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	18/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

Área	2017	2016	2015
<b>SGC</b>	<b>64,24%</b>	<b>84,57%</b>	<b>79,66%</b>

Tabla 7. Grado Total de Ejecución del Plan de Acción

Se observa de los datos anteriores que el grado de ejecución de los planes de acción en 2015 y 2016 se mantuvo alrededor del 80%, y se espera que en este año se alcance un valor similar.

Recordar asimismo que los valores de cumplimiento del Plan de Mejora fueron de alrededor de un 70% en 2016, lo que parece indicar que las áreas plantean acciones de mejora de forma correcta, llevando las mismas a conseguir los objetivos.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	24/07/2017
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	19/31
 M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==				

### 4.3. Desempeño de Procesos del Plan Anual de Calidad

En el gráfico siguiente se muestra el grado de desempeño de los 118 procesos del Plan Anual de Calidad (lo que se denomina Plan de Control de Procesos) del Sistema de Gestión de Calidad en 2017 a fecha 30/06/2017, junto con los valores obtenidos en 2016 y 2015.

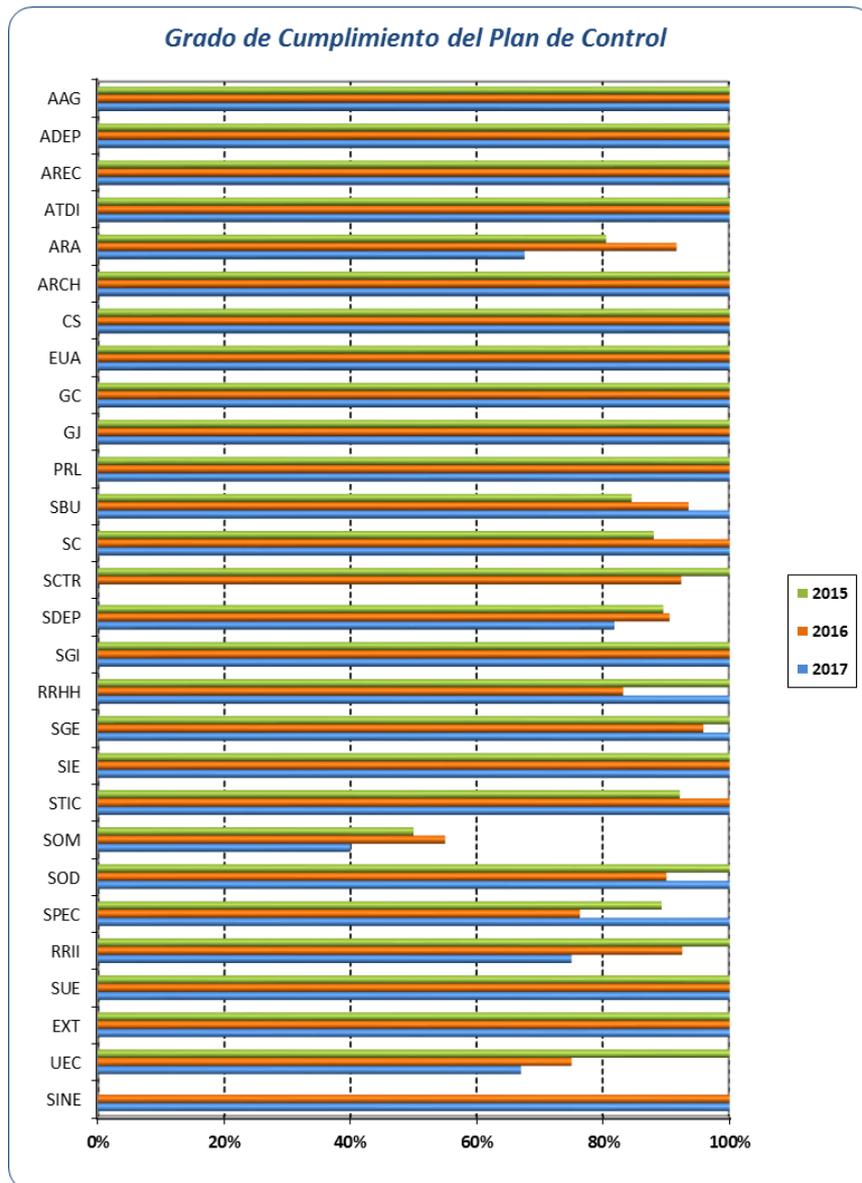


Gráfico 13. Grado de Cumplimiento del Plan de Control

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	20/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

Área	2017	2016	2015
<b>SGC</b>	<b>90,01%</b>	<b>93,30%</b>	<b>93,74%</b>

Tabla 8. Grado Total de Cumplimiento del Plan de Control

Destacar el elevado nivel de cumplimiento de la ejecución de los procesos de casi todas las áreas, habiendo tenido tan solo 11 incumplimientos de un total de 218 mediciones de indicadores.

#### 4.4. Cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios

Dado que los compromisos establecidos por las áreas en sus Cartas de Servicios derivan de los indicadores de control de procesos de sus Planes de Control, los valores de cumplimiento con dichos compromisos también son indicativos del cumplimiento de los procesos de las mismas.

Al igual que en el apartado anterior, destacar el elevado nivel de cumplimiento de los compromisos de casi todas las áreas, manteniéndose de forma global cerca del 90%.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: <a href="https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==">https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==</a>				
FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	21/31
 M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==				

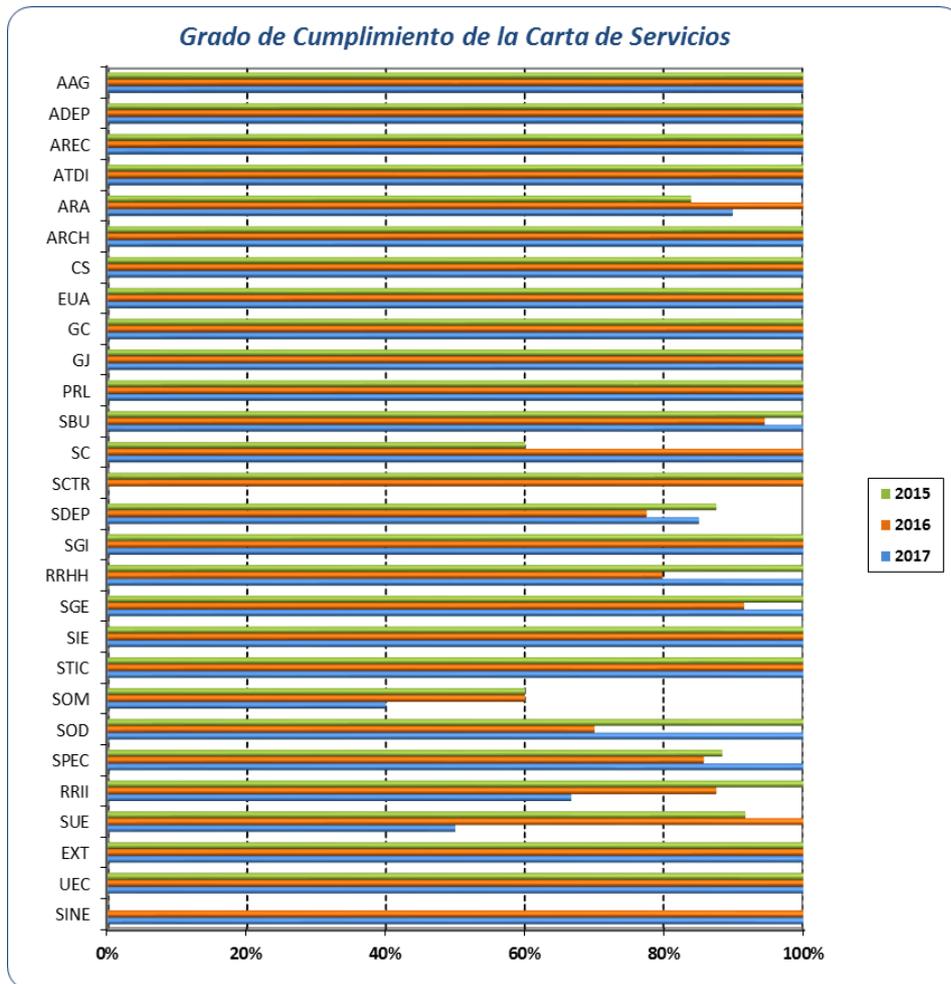


Gráfico 14. Grado de Cumplimiento de la Carta de Servicios

Área	2017	2016	2015
<b>SGC</b>	<b>90,83%</b>	<b>93,24%</b>	<b>94,16%</b>

Tabla 9. Grado Total de Cumplimiento de la Carta de Servicios

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	22/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

## 5. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

En las páginas siguientes se presentan una serie de datos acerca del estado de las No Conformidades del Sistema de Gestión de Calidad a fecha 30/06/2017.

En la tabla 10, de la página siguiente, se muestran los datos pormenorizados del producto No Conforme correspondientes al primer semestre de 2017, donde se detallan diferentes aspectos del estado de las mismas, su forma de detección, el estado en que se encuentran, el tipo, su importancia, su eficacia, el número medio de días de tratamiento, etc.

En el gráfico 15 se presenta los valores medios por área del tiempo en días de retraso en el cierre de las No Conformidades desde la fecha prevista para ello. En caso de que la media sea un valor negativo, es decir, no haya retraso sino adelanto, el valor será 0.

El gráfico 16 muestra los valores medios por área del tiempo en días en efectuar el Tratamiento de las NC.

El gráfico 17 presenta el número de No Conformidades Potenciales, observando una disminución en muchas áreas respecto a los años anteriores. Se recuerda que, aun no siendo ya motivo de No conformidad, es necesario fomentar la proactividad de las áreas, siendo una forma de ello establecer No Conformidades Potenciales.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	23/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==



Resultados 1er SEMESTRE del Producto No Conforme		2017		Identificación			Tipo			Control			Fuente						Import			Eficaz		Días							
Nº	Nombre del Área	Peso	Det	NC	Tra	Cer	Pot	Real	Si	No	QS	OD	AnE	RS	AI	AE	Lev	Gra	Si	No	Tra	Cer	Si	No	Lev	Gra	Si	No	Tra	Cer	
1	Apoyo a Áreas de Gobierno	3,79	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	Apoyo a Departamentos	1,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	Apoyo a Rectorado	2,63	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	129	
4	Apoyo Técnico a Docencia e Investigación	2,71	2	2	2	1	1	1	2	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	1	2	0	0	1	2	0	0	1	2	0	
5	ARATIES	7,39	9	9	9	19	1	8	9	0	1	1	3	4	0	0	9	0	0	11	7	4	14	0	0	0	0	0	0	0	
6	Archivo General de la UAL	1,89	1	1	1	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	25	
7	Consejo Social	2,94	2	2	2	0	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8	Editorial Universidad de Almería	2,81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
9	Gabinete de Comunicación	1,90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10	Gabinete Jurídico	2,02	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	
11	Prevención de Riesgos Laborales	2,65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
12	Servicio de Biblioteca Universitaria	7,20	6	6	6	7	1	5	5	1	0	2	2	2	0	0	6	0	6	1	0	0	0	0	6	0	6	1	0	0	
13	Servicio de Conserjerías	5,31	2	2	2	2	0	2	2	0	0	0	1	0	0	1	2	0	1	1	1	2	0	1	2	0	1	1	2	8	
14	Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes	2,51	2	2	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4	
15	Servicio de Deportes	4,05	4	4	4	2	0	4	3	1	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	
16	Servicio de Gestión de la Investigación	4,11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
17	Servicio de Gestión de Recursos Humanos	3,74	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51	
18	Servicio de Gestión Económica	4,37	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	
19	Servicio de Infraestructuras y Equipamiento	2,63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
20	Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	5,45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
21	Servicio de Obras y Mantenimiento	3,75	2	2	2	3	0	2	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	3	0	2	0	3	0	3	0	2	5	
22	Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua	6,05	4	4	4	3	2	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	3	0	4	0	3	0	4	0	4	6	6	
23	Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	3,85	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	
24	Servicio de Relaciones Internacionales	3,87	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69	
25	Servicio Universitario de Empleo	3,52	3	3	3	3	0	3	3	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	2	1	4	0	2	1	4	0	0	0	0	
26	Servicios Externalizados	1,34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
27	Unidad de Extensión Cultural	3,40	6	6	6	8	0	6	6	0	0	0	0	0	0	4	0	2	6	0	8	0	8	0	8	0	12	1	0	0	
28	Servicio de Información Estratégica	2,44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
29																															
30																															
El ISGC está compuesto por un total de 28 Áreas/Servicios		100,00	46	46	46	58	5	41	39	7	1	5	8	26	0	6	45	1	45	12	2	19	0	0	0	0	0	0	0	0	

Tabla 10. Resultados del Producto No Conforme y Acciones Correctivas/Preventivas

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	24/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==



Media de días en efectuar el Cierre de las NC desde la fecha prevista

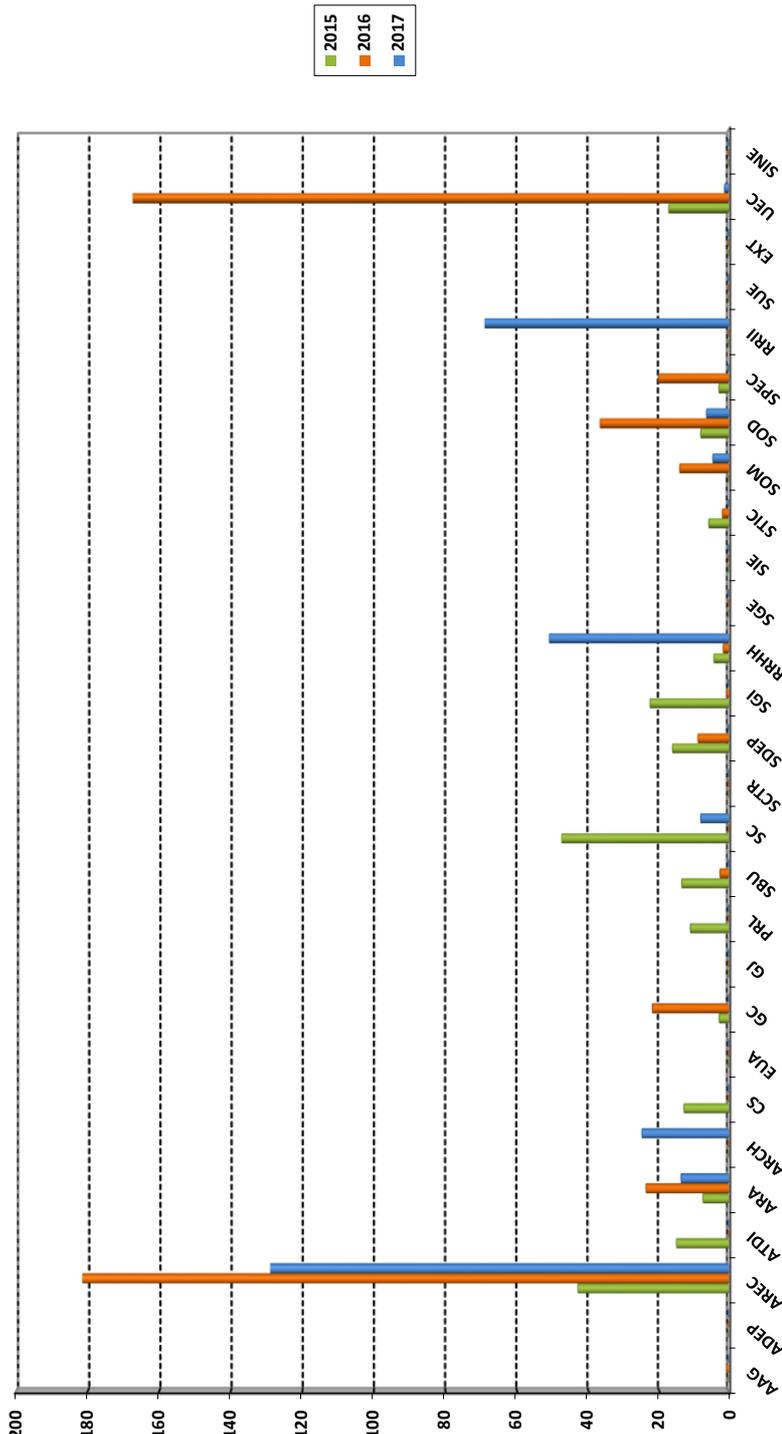


Gráfico 15. Media de días en efectuar el Cierre de las NC desde la fecha prevista

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	25/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==



Media de días en efectuar el Tratamiento de las NC

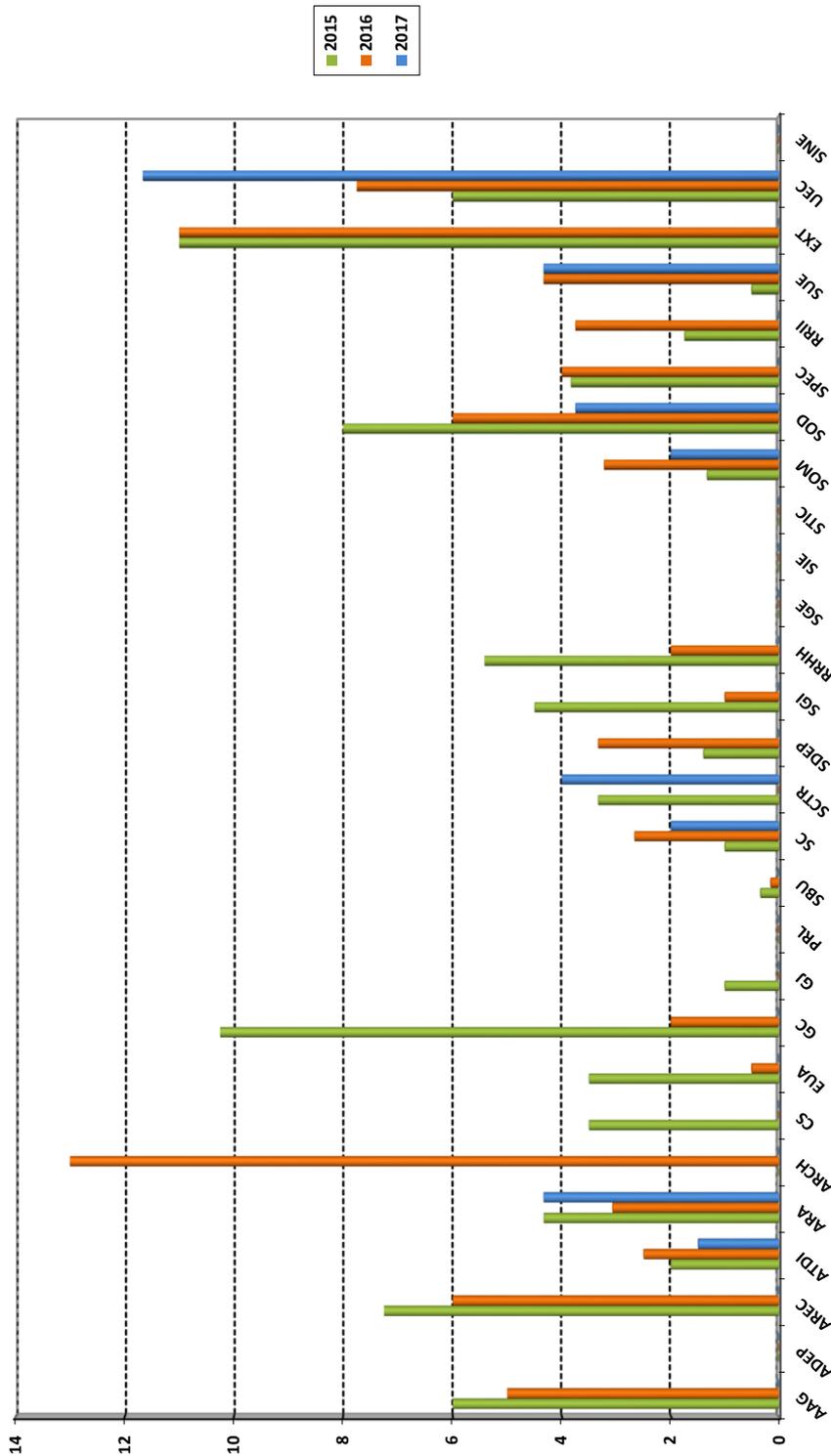


Gráfico 16. Media de días en efectuar el Tratamiento de las NC

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	26/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==



Número No Conformidades Potenciales

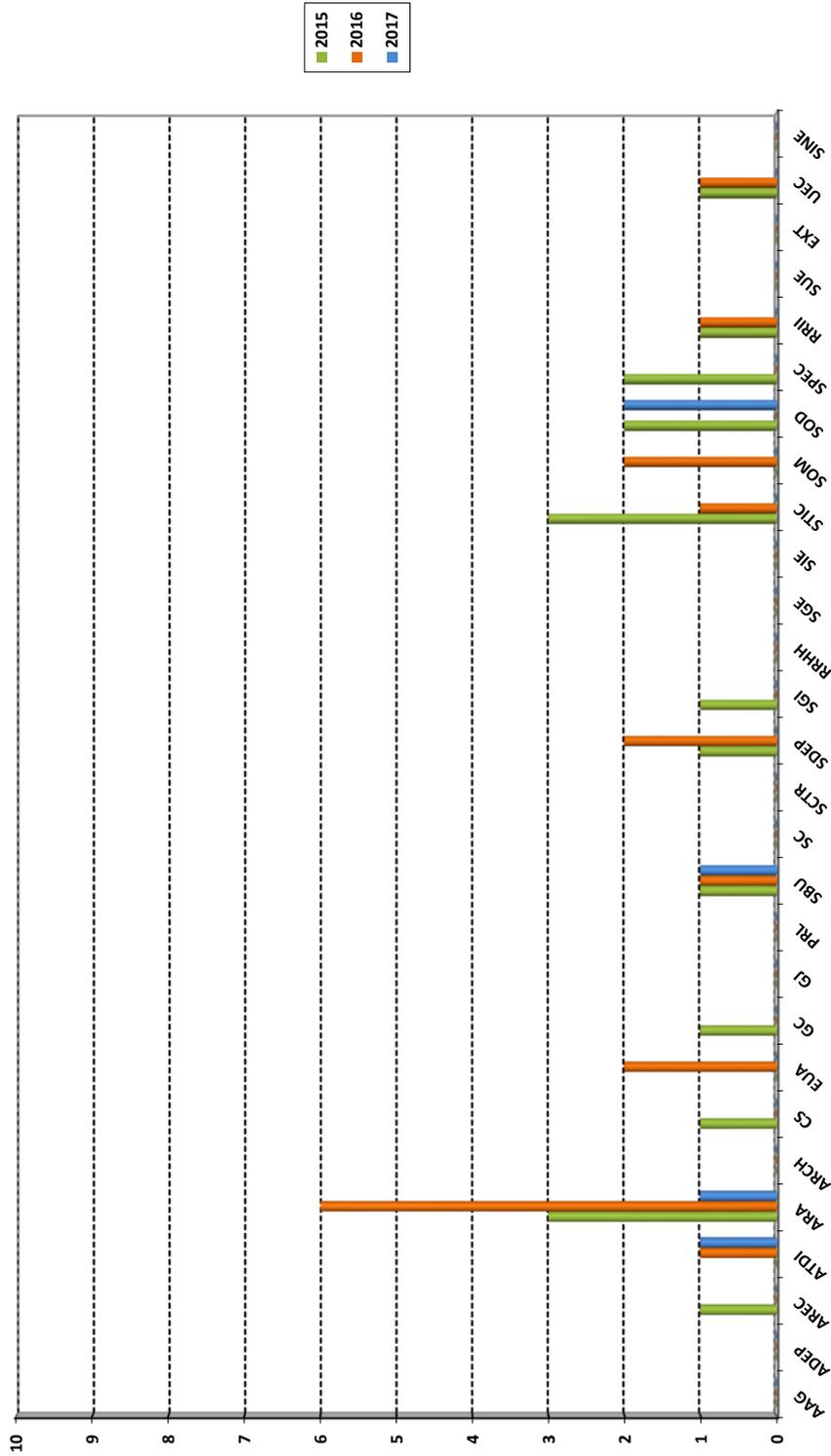


Gráfico 17. Número No Conformidades Potenciales

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	27/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

## 6. INDICADORES GENERALES DEL SISTEMA

### 6.1. Indicadores Generales del Sistema

En la siguiente tabla se detalla el nivel de cumplimiento de cada uno de ellos, a fecha de 30/06/2017.

INDICADOR	PESO	CUMPLIMIENTO
IQ(5) Producto no conforme- Tratamiento	6,42	100%
IQ(4) Producto no conforme- Acciones preventivas	0	2,40%
IQ(24) Producto no conforme- Cierre	5,03	70,40%
IQ(7) Quejas y Sugerencias- Tiempo por área	10,42	100%
IQ(8) Quejas y Sugerencias- Número por área	20,09	96%

*Los indicadores de peso 0 no afectan al cumplimiento*

*Tabla 11. Grado de Cumplimiento de Indicadores Generales*

### 6.2. Cumplimiento del Plan de Administración

Tanto en el gráfico 18 como en la tabla 12, ambos en la página siguiente, se muestra el grado de cumplimiento de las áreas con los 11 indicadores generales previstos en el Plan Anual de Calidad (lo que se denomina Plan de Administración) del Sistema de Gestión de Calidad para este año 2017 a fecha 30/06/2017, junto con los valores obtenidos en 2016 y 2015.

Destacar el elevado nivel de cumplimiento de los 5 indicadores generales semestrales de todas las áreas, habiendo tenido sólo 2 incumplimientos de un total de 140 mediciones de indicadores.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA 28/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

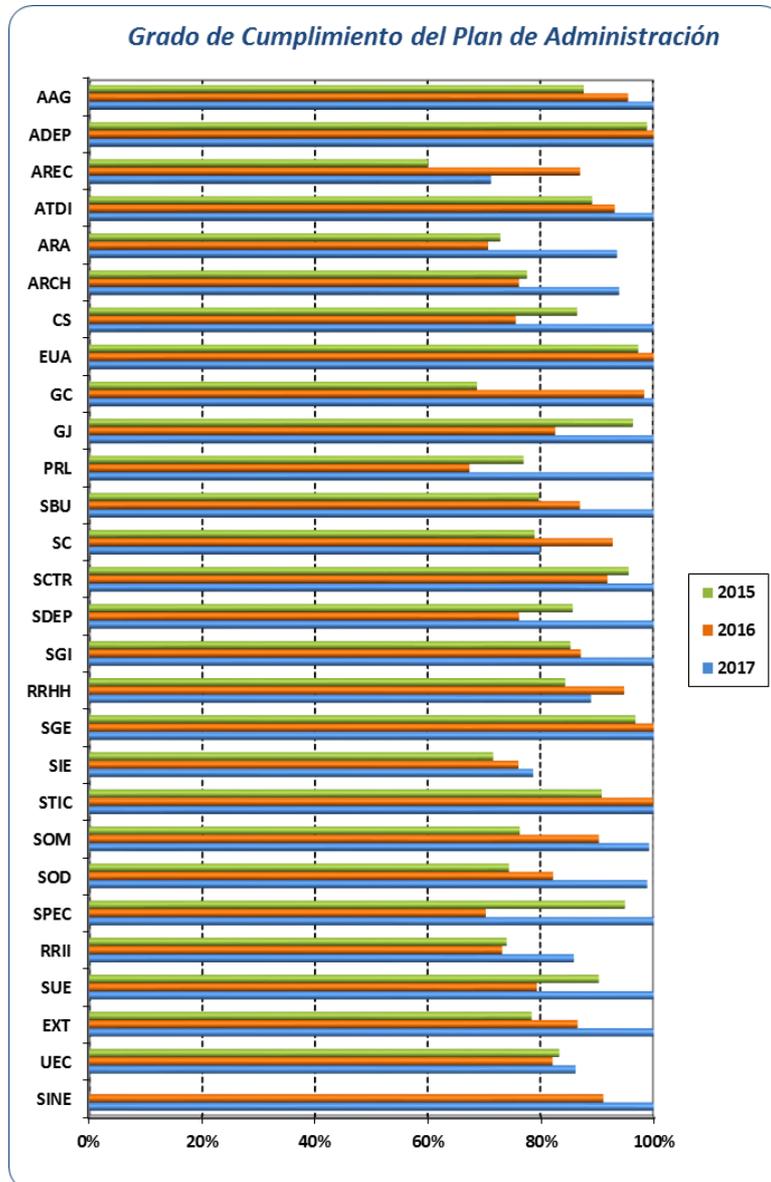


Gráfico 18. Grado de Cumplimiento del Plan de Administración

Área	2017	2016	2015
<b>SGC</b>	<b>95,48%</b>	<b>85,45%</b>	<b>82,79%</b>

Tabla 12. Grado Total de Cumplimiento del Plan de Administración

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	29/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

### 6.3. Cumplimiento del Plan de Agenda

En la siguiente tabla se presentan los datos de cumplimiento de la agenda del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la áreas, habiendo cumplido todas ellas a fecha 30/06/2017.

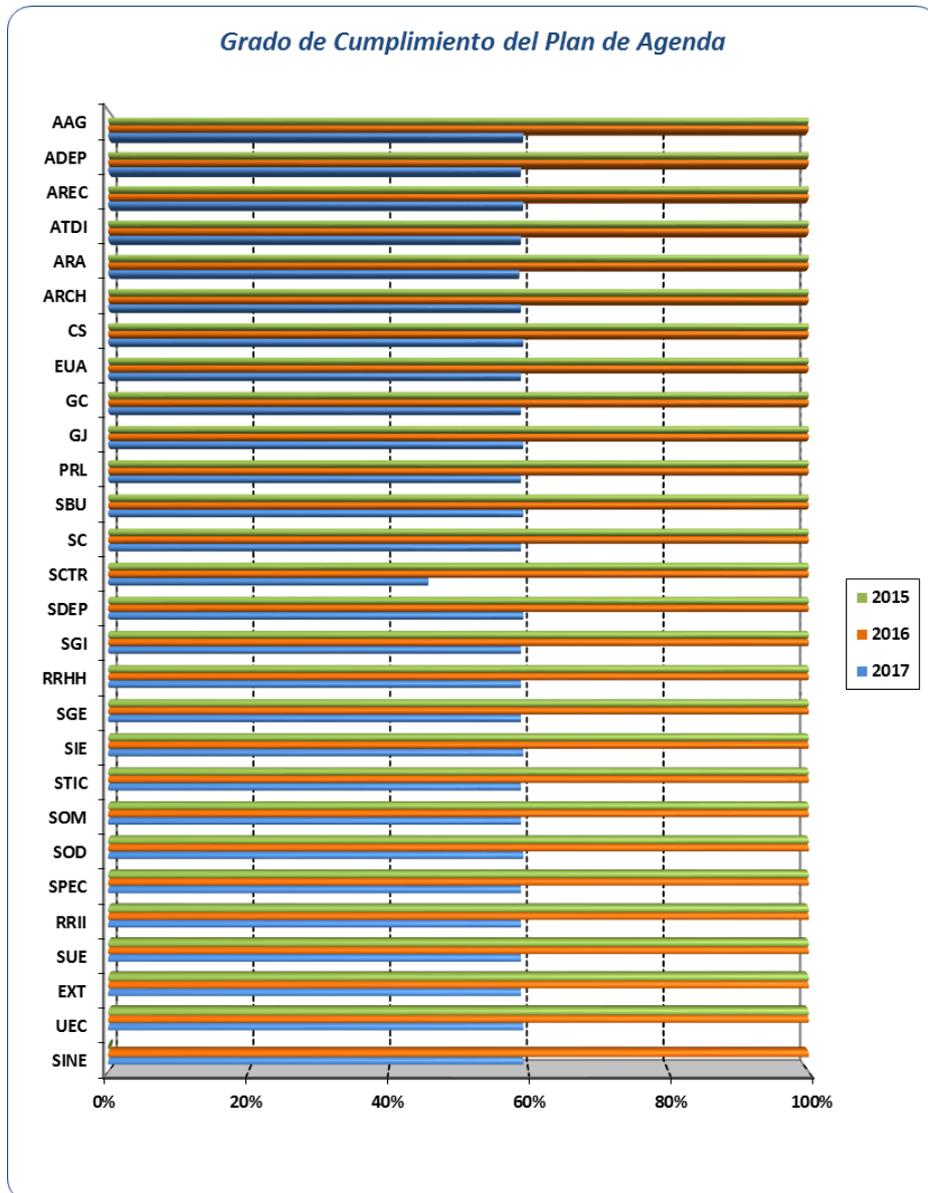


Gráfico 19. Grado de Cumplimiento del Plan de Agenda

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA 30/31



M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==

## 7. REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Según se establece en la propia norma ISO 9001:2008, por parte de la Dirección del Sistema se ha revisado la Política de Calidad el 16 de marzo de 2016 quedando como sigue:

El Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Almería es el sector universitario al que le corresponde las funciones de gestión, apoyo, asistencia y asesoramiento a la actividad universitaria para el desarrollo de sus funciones y objetivos.

El P.A.S. se compromete a cumplir con los requisitos derivados de las necesidades y expectativas de nuestros clientes (comunidad universitaria y entorno social) mediante servicios de calidad que busquen la satisfacción de los mismos, la mejora continua y la excelencia operativa teniendo como referencia los siguientes objetivos.

- Mejora de la calidad en la enseñanza, la investigación, los servicios y la vida en el campus.
- Desarrollar los Compromisos/pactos derivados del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios como garantía para que la Universidad de Almería cumpla con el Contrato Programa suscrito con la Junta de Andalucía.
- Implementar las acciones de los planes operativos de las áreas que impulsen la Excelencia en la gestión, según el modelo EFQM.

Esta política será entendida como un instrumento para mejorar la eficacia y la eficiencia de la Institución Universitaria, comprometiendo la Dirección General de Calidad y la Gerencia los recursos necesarios para el despliegue de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001 y como referencia el modelo EFQM, con el compromiso de la participación activa de todos los miembros del PAS incluidos en el alcance del Sistema.

## 8. ACTAS DE REVISIÓN DE LAS ÁREAS

Las actas de revisión en formato pdf del Sistema de Gestión de Calidad de cada área se encuentran publicadas en nuestro servidor "escullos" en la siguiente carpeta:

\\escullos\Hosting\SGC\COMUN\2017\Actas

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: <a href="https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==">https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==</a>				
FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	24/07/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==	PÁGINA	31/31
 M7m2TZNIaJ6Ty95kD2MFbQ==				