

# Administración y Servicios Sistema de Gestión de Calidad

## Área de Administración y Servicios

### Informe

## Informe Anual de Revisión del Sistema

Año

# 2019

| Elaborado                                                      | Aprobado                       |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Administrador del SGC                                          | Dirección General de Calidad   |
| Seguimiento parcial 1er Comité<br>viernes, 26 de julio de 2019 | Análisis resultados 2do Comité |

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==>

Firmado Por

María del Carmen Pozo Muñoz

Fecha

12/09/2019

Emilio del Castillo Alarcón

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==

PÁGINA

1/23



kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==

## 1. Introducción

El Plan Anual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad (PAC del SGC) es un instrumento operativo donde la Universidad despliega sus **estrategias** en la segmentación de periodos que se establezcan.

En nuestro caso el periodo establecido es el **año natural**, y es dentro del mismo donde se planifican y determinan cuantas acciones y operativas sean necesarias para alcanzar los objetivos institucionales de mayor recorrido temporal.

El ámbito queda circunscrito a la **administración y servicios de la Universidad de Almería**, que es el alcance de la actual certificación ISO 9001.

Los **Informes de Revisión del Sistema** de Gestión de Calidad por parte de las **áreas** se encuentran publicados en la siguiente dirección en el servidor "escullos": \\escullos\Hostina\SGC\COMUN\2019\Actas

## 2. Alcance

El alcance detalla el ámbito de aplicación del presente **Informe Anual de Revisión del Sistema (IARS)**:

| CódARE | Denominación                                                           | Peso |
|--------|------------------------------------------------------------------------|------|
| AAG    | Apoyo a Áreas de Gobierno                                              | 4,76 |
| ADEP   | Apoyo a Departamentos                                                  | 1,60 |
| AREC   | Apoyo a Rectorado                                                      | 2,49 |
| ATDI   | Apoyo Técnico a Docencia e Investigación                               | 2,84 |
| ARA    | ARATIES                                                                | 7,09 |
| ARCH   | Archivo General de la UAL                                              | 2,18 |
| CS     | Consejo Social                                                         | 2,54 |
| EUA    | Editorial Universidad de Almería                                       | 2,81 |
| GC     | Gabinete de Comunicación                                               | 1,57 |
| GJ     | Gabinete Jurídico                                                      | 1,92 |
| PRL    | Prevención de Riesgos Laborales                                        | 2,51 |
| SBU    | Servicio de Biblioteca Universitaria                                   | 7,20 |
| SC     | Servicio de Conserjerías                                               | 5,10 |
| SCTR   | Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes               | 2,41 |
| SDEP   | Servicio de Deportes                                                   | 4,04 |
| SGI    | Servicio de Gestión de la Investigación                                | 4,34 |
| RRHH   | Servicio de Gestión de Recursos Humanos                                | 3,66 |
| SGE    | Servicio de Gestión Económica                                          | 4,28 |
| SIE    | Servicio de Infraestructuras y Equipamiento                            | 2,41 |
| STIC   | Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones  | 5,23 |
| SOM    | Servicio de Obras y Mantenimiento                                      | 3,26 |
| SOD    | Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua | 4,60 |
| SPEC   | Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad                        | 3,39 |
| RRII   | Servicio de Relaciones Internacionales                                 | 3,50 |
| SUE    | Servicio Universitario de Empleo                                       | 3,73 |
| EXT    | Servicios Externalizados                                               | 1,23 |
| UEC    | Unidad de Extensión Cultural                                           | 3,36 |
| SINE   | Servicio de Información Estratégica                                    | 2,11 |
| CL     | Centro de Lenguas de la UAL                                            | 2,39 |
| EVA    | Unidad de Enseñanza Virtual                                            | 1,43 |

## 3. Método de control y análisis de datos

Cualquier estrategia tiene que dotarse de mecanismos de despliegue para hacerla efectiva dentro de la organización, ya que la visión a varios años vista debe sustentarse en planes operativos de menor temporalidad y concreción (en nuestro caso **año natural en cuanto temporalidad, y el Área en lo referido a la concreción**). Es por tanto en este apartado donde se describen dichos mecanismos para racionalizar el cómo se determina el presente **Plan Anual de Calidad SGC**.

En el SGC, partiendo del Plan Estratégico de la UAL vigente, se despliega en top-down la determinación de los distintos segmentos que el PAC tiene en el Área. Una vez aprobado por la misma se agrega en este presente PAC de SGC, que a su vez es elevado por la **Dirección del Sistema del SGC (DGC)** al **Comité de Calidad** para su definitiva aprobación.

Por lo tanto, partimos del referente **Plan Estratégico de la UAL**. Éste será guía de todas las actuaciones que a continuación se detallan. En un segundo nivel de despliegue tenemos a la **Política de Calidad** que es, dentro del Sistema de Gestión de Calidad, la guía de legitimación de los distintos Planes operativos que se describen en el Área:

Esta **Política de Calidad** queda concretada, y en su caso actualizada, en el **Manual de Calidad del SGC**.

A partir de aquí, teniendo como referentes al Plan Estratégico y la Política de Calidad del SGC, cada Área determinará el conjunto de inputs necesarios para la correcta elaboración de su particular Plan operativo (PAC del Área).

Estos otros **inputs**, con carácter general, son los siguientes:

- **Resultados del Plan Estratégico, Macroprocesos y Agenda**  
Grado de cumplimiento agregado en los tres niveles anteriores.
- **Resultados del PAC**



Conjunto de resultados obtenidos del Plan de Mejora, del Plan de Control, de la Carta de Servicios, del Plan de Contingencias, del Plan de Comunicación y del Plan de Administración del periodo a analizar.

## • Auditorías

Conjunto de resultados tanto de los informes de auditoría interna como de auditoría externa.

## • Retroalimentación de los usuarios

Nuestro SGC dispone de vías de retroalimentación estandarizadas para nuestros usuarios. Los resultados que ofrecen tienen que ser de manera obligatoria analizados y reflejados en los Informes de Revisión de las Áreas:

### • Satisfacción

Disponemos de tres zonas de valoración de los usuarios que hay que tener en cuenta.

• Valoración de los **ítems** de la encuesta.

• **Propuesta de mejora** según cualidades del servicio.

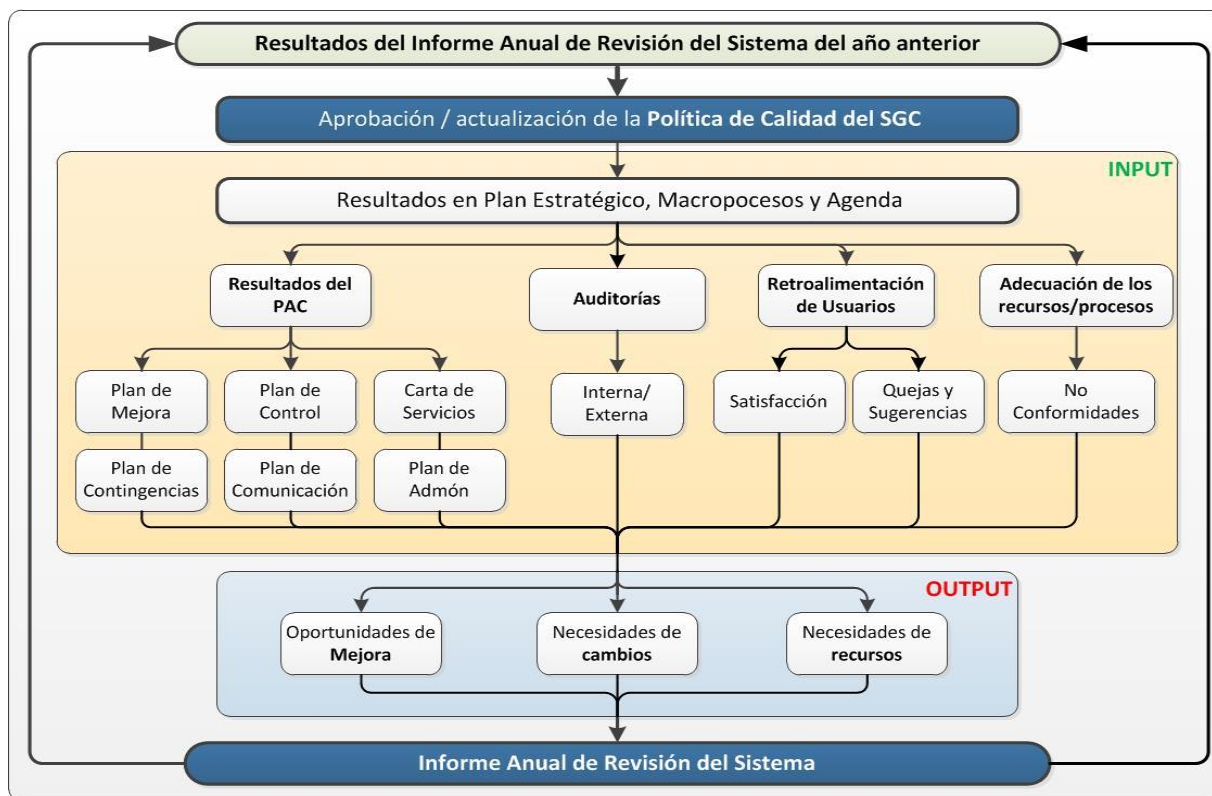
• **Texto libre** de observaciones (en el Informe de Satisfacción)

• **Grupos de Discusión:** Método en que algunas áreas de calidad voluntariamente se reúnen con grupos de sus usuarios para recoger en un informe las conclusiones sobre las mejoras propuestas. Éstas serán analizadas en el apartado 4.4.1. Estado de Plan de Mejora del SGC.

### • Quejas y Sugerencias

Vía de comunicación estandarizada donde nuestros usuarios expresan su disconformidad o sugerencia de mejora en alguno de los aspectos de nuestra prestación de servicio.

**Cuadro descriptivo de la metodología del análisis:**



Desde todo este conjunto de inputs, y tras su pertinente análisis, se procederá a determinar los output's consecuencia de lo anterior. Estos quedan segmentados de la siguiente forma:

### • Oportunidades de Mejora

Nos permitirá establecer una relación entre las mejoras establecidas en el PAC y las mejoras que nos demandan nuestros usuarios, así como las propuestas a implementar en el próximo PAC.

### • Necesidades de Cambios en el Sistema

Conjunto de modificaciones a plantear en la estructura del SGC. Por ejemplo: modificación de alcance, de macroprocesos, de importancia de Planes Operativos, ...

### • Necesidad de Recursos

Evaluación de las necesidades materiales o de recursos humanos para la adecuada implementación de las mejoras o el mantenimiento de los estándares establecidos.



## 4. Análisis de los resultados de los inputs del IARS

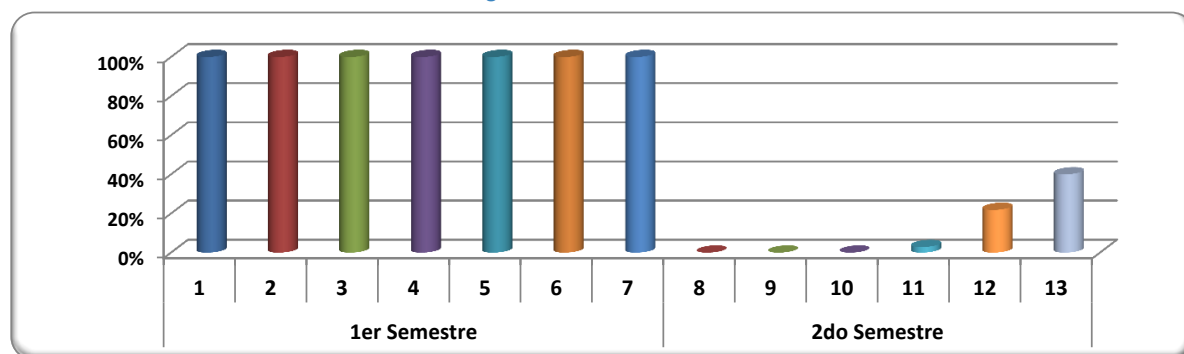
- En este apartado se va detallar la relación de **INPUTS** utilizados para la elaboración del presente **Informe Anual de Revisión del Sistema**:

Como consecuencia de la ejecución efectiva de la **AGENDA INSTITUCIONAL** se deduce todos los resultados que aglutinan los inputs del presente IARS. Es por este motivo por lo que procede mostrar el control de dicha agenda y, en su caso, toma de decisiones. No hay que olvidar que este cumplimiento de ejecución es **obligado** por su inclusión como Objetivo del **Pacto del CPMCS**:

| Agenda Institucional del Sistema de Gestión de Calidad |                                                 |                       |     |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------|-----|
| Número                                                 | Acción                                          | Semestre de ejecución | Cto |
| 1                                                      | Publicar Manual de Calidad                      | 1er Semestre          | ●   |
| 2                                                      | Publicar parámetros de Satisfacción             | 1er Semestre          | ●   |
| 3                                                      | Publicar Plan de Calidad                        | 1er Semestre          | ●   |
| 4                                                      | Actualizar Carta de Servicios                   | 1er Semestre          | ●   |
| 5                                                      | 1er Check del estado de resultados en Encuestas | 1er Semestre          | ●   |
| 6                                                      | Medir Indicadores 1er Semestre                  | 1er Semestre          | ●   |
| 7                                                      | Publicar 1ra Acta del Area                      | 1er Semestre          | ●   |

|        | Plan de Agenda del SGC |   |   |   |   |   |   |              |   |    |    |    |    |
|--------|------------------------|---|---|---|---|---|---|--------------|---|----|----|----|----|
|        | 1er Semestre           |   |   |   |   |   |   | 2do Semestre |   |    |    |    |    |
| Código | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8            | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| AAG    | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| ADEP   | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| AREC   | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| ATDI   | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| ARA    | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| ARCH   | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| CS     | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| EUA    | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| GC     | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| GJ     | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| PRL    | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| SBU    | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| SC     | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| SCTR   | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| SDEP   | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| SGI    | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| RRHH   | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| SGE    | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| SIE    | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| STIC   | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| SOM    | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| SOD    | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| SPEC   | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| RRII   | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| SUE    | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| EXT    | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| UEC    | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| SINE   | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| CL     | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| EVA    | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |
| ADM    | ●                      | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ●            | ● | ●  | ●  | ●  | ●  |

Gráfico de **CUMPLIMIENTO** de las acciones de la **Agenda Institucional**:



## Análisis del cumplimiento de la Agenda Institucional (1er Semestre)

Con carácter general se han ejecutado todos los hitos establecidos en este semestre, cumpliendo todas las Áreas con los plazos previstos.

## 4.4. Resultados del Plan Anual de Calidad del SGC

Conjunto de grado de cumplimiento y ejecución de cada uno de los Planes Operativos que segmentan el PAC.

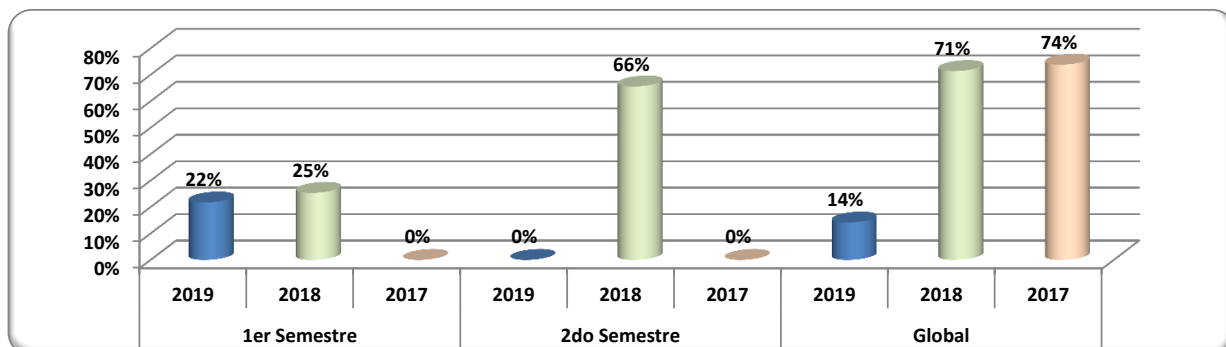
### 4.4.1. Estado de Plan de Mejora del SGC

- En primer lugar se va a detallar para su análisis el **CUMPLIMIENTO** de los Objetivos del Plan de Mejora:

• **Rea:** Mediciones realizadas en el semestre.

• **Inc:** Incidencias detectadas en el semestre.

| CódARE | 1er Semestre |      |              |      |      | 2do Semestre |      |              |      |      | Global       |      |      |
|--------|--------------|------|--------------|------|------|--------------|------|--------------|------|------|--------------|------|------|
|        | Mediciones   |      | Cumplimiento |      |      | Mediciones   |      | Cumplimiento |      |      | Cumplimiento |      |      |
|        | Rea1         | Inc1 | 2019         | 2018 | 2017 | Rea2         | Inc2 | 2019         | 2018 | 2017 | 2019         | 2018 | 2017 |
| AAG    | 0            | 0    | 0%           | 0%   |      | 0            | 0    | 0%           | 54%  |      | 0%           | 54%  | 100% |
| ADEP   | 0            | 0    | 0%           | 0%   |      | 0            | 0    | 0%           | 100% |      | 0%           | 100% | 100% |
| AREC   | 1            | 0    | 19%          | 60%  |      | 0            | 0    | 0%           | 57%  |      | 19%          | 58%  | 57%  |
| ATDI   | 0            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 0%           | 90%  |      | 0%           | 95%  | 95%  |
| ARA    | 2            | 1    | 67%          | 10%  |      | 0            | 0    | 0%           | 39%  |      | 3%           | 39%  | 62%  |
| ARCH   | 0            | 0    |              |      |      | 0            | 0    | 0%           | 46%  |      | 0%           | 46%  | 0%   |
| CS     | 0            | 0    |              |      |      | 0            | 0    | 0%           | 100% |      | 0%           | 100% | 47%  |
| EUA    | 0            | 0    | 0%           |      |      | 0            | 0    | 0%           | 100% |      | 0%           | 100% | 100% |
| GC     | 0            | 0    |              |      |      | 0            | 0    | 0%           | 68%  |      | 0%           | 68%  | 100% |
| GJ     | 0            | 0    | 0%           | 93%  |      | 0            | 0    | 0%           | 29%  |      | 0%           | 61%  | 13%  |
| PRL    | 0            | 0    |              |      |      | 0            | 0    | 0%           | 100% |      | 0%           | 100% | 100% |
| SBU    | 0            | 0    |              |      |      | 0            | 0    | 0%           | 28%  |      | 0%           | 28%  | 85%  |
| SC     | 0            | 0    | 0%           | 36%  |      | 0            | 0    | 0%           | 64%  |      | 0%           | 65%  | 77%  |
| SCTR   | 0            | 0    |              | 0%   |      | 0            | 0    | 0%           | 50%  |      | 0%           | 50%  | 100% |
| SDEP   | 3            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 0%           | 0%   |      | 100%         | 100% | 50%  |
| SGI    | 0            | 0    | 0%           | 0%   |      | 0            | 0    | 0%           | 100% |      | 0%           | 100% | 100% |
| RRHH   | 0            | 0    |              |      |      | 0            | 0    | 0%           | 50%  |      | 0%           | 50%  | 65%  |
| SGE    | 1            | 0    | 100%         | 0%   |      | 0            | 0    | 0%           | 100% |      | 100%         | 100% | 100% |
| SIE    | 0            | 0    |              | 12%  |      | 0            | 0    | 0%           | 51%  |      | 0%           | 46%  | 100% |
| STIC   | 2            | 0    | 30%          | 0%   |      | 0            | 0    | 0%           | 46%  |      | 14%          | 46%  | 80%  |
| SOM    | 1            | 0    | 8%           | 100% |      | 0            | 0    | 0%           | 80%  |      | 2%           | 90%  | 53%  |
| SOD    | 0            | 0    | 0%           | 0%   |      | 0            | 0    | 0%           | 98%  |      | 0%           | 98%  | 61%  |
| SPEC   | 1            | 0    | 10%          | 0%   |      | 0            | 0    | 0%           | 59%  |      | 10%          | 59%  | 81%  |
| RRII   | 0            | 0    |              | 100% |      | 0            | 0    | 0%           | 65%  |      | 0%           | 65%  | 58%  |
| SUE    | 8            | 2    | 70%          | 65%  |      | 0            | 0    | 0%           | 58%  |      | 51%          | 65%  | 64%  |
| EXT    | 0            | 0    | 0%           |      |      | 0            | 0    | 0%           | 100% |      | 0%           | 100% | 100% |
| UEC    | 0            | 0    | 0%           | 0%   |      | 0            | 0    | 0%           | 100% |      | 0%           | 100% | 100% |
| SINE   | 1            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 0%           | 100% |      | 33%          | 100% | 0%   |
| CL     | 1            | 1    | 0%           | 33%  |      | 0            | 0    | 0%           | 73%  |      | 0%           | 93%  |      |
| EVA    | 2            | 0    | 93%          |      |      | 0            | 0    | 0%           |      |      | 93%          |      |      |
| ADM    | 23           | 4    | 22%          | 25%  |      | 0            | 0    | 0%           | 66%  |      | 14%          | 71%  | 74%  |



- En este apartado se expresa el "El mejor" y "El peor" en lo referido al **CUMPLIMIENTO** de los **Objetivos** asociados al **Plan de Mejora**:



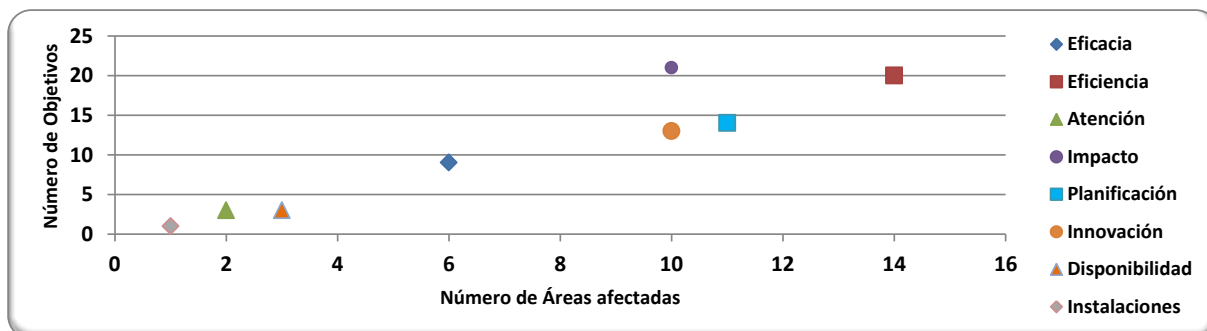
| 1er Semestre  |              | 2do Semestre |         | Global        |             |
|---------------|--------------|--------------|---------|---------------|-------------|
| El mejor SDEP | El peor ADEP | El mejor AAG | El peor | El mejor SDEP | El peor AAG |

- La siguiente tabla describe los **contadores** de SGC referidos a los **Objetivos** y sus **Indicadores/ Acciones** asociados:

| Contadores del Plan de Mejora |             |          |
|-------------------------------|-------------|----------|
| Objetivos                     | Indicadores | Acciones |
| 84                            | 122         | 295      |

- También puede ser interesante evaluar la distribución del **NÚMERO** de los Objetivos Operativos del **Plan de Mejora** según **CUALIDAD** afectada:

| CódARE   | Eficacia | Eficien | Aten | Impac | Planifi | Innova | Disponi | Instal |
|----------|----------|---------|------|-------|---------|--------|---------|--------|
| AAG      | 0        | 0       | 0    | 2     | 1       | 1      | 0       | 0      |
| ADEP     | 0        | 0       | 0    | 0     | 1       | 0      | 0       | 0      |
| AREC     | 0        | 1       | 0    | 0     | 0       | 0      | 0       | 0      |
| ATDI     | 0        | 0       | 0    | 0     | 0       | 0      | 1       | 0      |
| ARA      | 2        | 2       | 2    | 0     | 2       | 1      | 0       | 0      |
| ARCH     | 0        | 0       | 0    | 0     | 0       | 1      | 0       | 0      |
| CS       | 0        | 0       | 0    | 2     | 0       | 0      | 0       | 0      |
| EUA      | 2        | 3       | 0    | 0     | 0       | 0      | 0       | 0      |
| GC       | 0        | 0       | 0    | 1     | 0       | 0      | 0       | 0      |
| GJ       | 0        | 1       | 0    | 0     | 0       | 0      | 0       | 0      |
| PRL      | 1        | 0       | 0    | 0     | 0       | 0      | 0       | 0      |
| SBU      | 0        | 0       | 0    | 2     | 1       | 1      | 0       | 0      |
| SC       | 0        | 0       | 0    | 1     | 0       | 0      | 0       | 0      |
| SCTR     | 0        | 0       | 0    | 0     | 0       | 2      | 0       | 0      |
| SDEP     | 0        | 0       | 0    | 3     | 0       | 0      | 0       | 0      |
| SGI      | 0        | 0       | 0    | 0     | 1       | 3      | 0       | 0      |
| RRHH     | 0        | 1       | 0    | 1     | 0       | 0      | 0       | 0      |
| SGE      | 0        | 1       | 0    | 0     | 0       | 0      | 0       | 0      |
| SIE      | 0        | 1       | 0    | 0     | 1       | 0      | 0       | 0      |
| STIC     | 0        | 0       | 0    | 0     | 0       | 1      | 1       | 1      |
| SOM      | 0        | 1       | 0    | 0     | 1       | 1      | 0       | 0      |
| SOD      | 1        | 1       | 0    | 0     | 2       | 0      | 0       | 0      |
| SPEC     | 2        | 2       | 0    | 3     | 1       | 0      | 0       | 0      |
| RRII     | 0        | 0       | 0    | 3     | 0       | 0      | 1       | 0      |
| SUE      | 0        | 0       | 1    | 3     | 0       | 1      | 0       | 0      |
| EXT      | 0        | 2       | 0    | 0     | 0       | 0      | 0       | 0      |
| UEC      | 0        | 1       | 0    | 0     | 1       | 0      | 0       | 0      |
| SINE     | 0        | 1       | 0    | 0     | 2       | 0      | 0       | 0      |
| CL       | 1        | 0       | 0    | 0     | 0       | 1      | 0       | 0      |
| EVA      | 0        | 2       | 0    | 0     | 0       | 0      | 0       | 0      |
| Áreas    | 6        | 14      | 2    | 10    | 11      | 10     | 3       | 1      |
| Ojetivos | 9        | 20      | 3    | 21    | 14      | 13     | 3       | 1      |



## Análisis del estado de cumplimiento del Plan de Mejora (1er Semestre)

Se detecta demasiadas Áreas con planteamiento de Indicadores anuales asociados al Plan de Mejora. Aunque NO se exige mínimo de temporalidad semestral SI es recomendable mantener igualmente cierto porcentaje de semestrales, para poder reaccionar, dentro de lo posible, a ciertos incumplimientos. Debido a esto el Cumplimiento del Plan de Mejora está actualmente en un 14%.

Por otro lado, destacar que de 23 mediciones 4 han tenido algún tipo de incidencia que habrán podido dar lugar a una No Conformidad derivada de la Revisión del Sistema.

|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                             |                          |            |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------|------|
| Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:<br><a href="https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==">https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==</a> |                             |                          |            |      |
| Firmado Por                                                                                                                                                                                                                                                     | María del Carmen Pozo Muñoz | Fecha                    | 12/09/2019 |      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | Emilio del Castillo Alarcón |                          |            |      |
| ID. FIRMA                                                                                                                                                                                                                                                       | blade39adm.ual.es           | kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw== | PÁGINA     | 6/23 |
|                                                                                                                                                                             |                             |                          |            |      |
| kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==                                                                                                                                                                                                                                        |                             |                          |            |      |



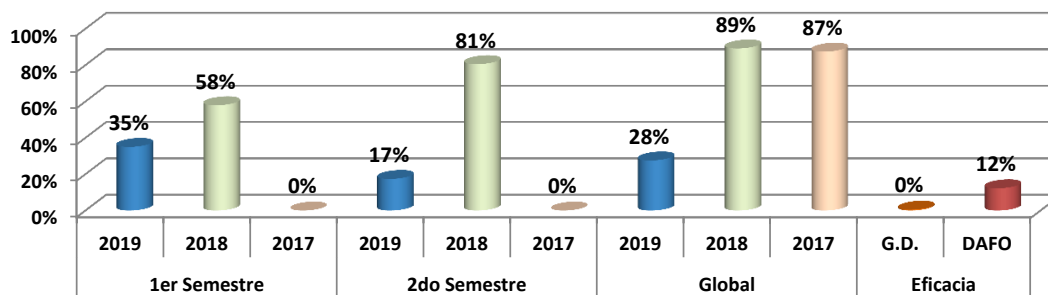


Destacar que en cuanto a la distribución de los Objetivos según Cualidades del Servicio son la Eficiencia y el Impacto los más utilizados.

- En segundo lugar se va a detallar para su análisis la **EJECUCIÓN** del Plan de Acción asociado a los Objetivos del Plan de Mejora y la EFICACIA de los Objetivos derivados de los Grupos de Discusión (en su caso):

- **Obj:** Objetivos del Plan de Mejora.
- **Acc:** Acciones asociadas a los Objetivos de Mejora.
- **G.D.:** Grado de implemnetación de las propuestas de mejora derivadas de Grupos de Discusión.

| CódARE | Contadores |     | 1er Semestre |      |      | 2do Semestre |      |      | Global    |      |      | Eficacia |      |
|--------|------------|-----|--------------|------|------|--------------|------|------|-----------|------|------|----------|------|
|        | Obj        | Acc | Ejecución    |      |      | Ejecución    |      |      | Ejecución |      |      | G.D.     | DAFO |
|        |            |     | 2019         | 2018 | 2017 | 2019         | 2018 | 2017 | 2019      | 2018 | 2017 |          |      |
| AAG    | 4          | 6   |              |      |      | 26%          | 100% |      | 26%       | 100% | 50%  | 0%       | 0%   |
| ADEP   | 1          | 5   | 100%         | 100% |      | 25%          | 100% |      | 40%       | 100% | 100% |          | 0%   |
| AREC   | 1          | 2   | 0%           | 28%  |      | 90%          | 70%  |      | 90%       | 72%  | 50%  |          |      |
| ATDI   | 1          | 2   |              | 0%   |      | 0%           | 88%  |      | 0%        | 88%  | 100% |          | 0%   |
| ARA    | 9          | 60  | 0%           | 85%  |      | 57%          | 70%  |      | 57%       | 76%  | 80%  | 7%       | 3%   |
| ARCH   | 1          | 6   |              |      |      | 0%           | 53%  |      | 0%        | 53%  | 20%  |          | 0%   |
| CS     | 2          | 11  |              |      |      | 0%           | 50%  |      | 0%        | 100% | 100% |          |      |
| EUA    | 5          | 12  | 100%         |      |      | 40%          | 100% |      | 54%       | 100% | 100% |          | 0%   |
| GC     | 1          | 4   |              |      |      | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% | 100% |          |      |
| GJ     | 1          | 3   | 100%         | 100% |      | 20%          | 100% |      | 84%       | 100% | 75%  |          |      |
| PRL    | 1          | 2   |              |      |      | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% | 80%  |          | 0%   |
| SBU    | 4          | 6   |              |      |      | 26%          | 63%  |      | 26%       | 63%  | 96%  | 0%       | 0%   |
| SC     | 1          | 5   | 100%         | 100% |      | 0%           | 100% |      | 20%       | 100% | 100% |          | 0%   |
| SCTR   | 2          | 4   |              | 100% |      | 0%           | 83%  |      | 0%        | 88%  | 88%  |          | 0%   |
| SDEP   | 3          | 6   | 70%          | 40%  |      | 0%           | 95%  |      | 27%       | 95%  | 91%  |          | 100% |
| SGI    | 4          | 11  | 100%         | 100% |      | 20%          | 100% |      | 55%       | 100% | 100% |          | 0%   |
| RRHH   | 2          | 2   |              |      |      | 0%           | 72%  |      | 0%        | 72%  | 84%  |          |      |
| SGE    | 1          | 3   | 0%           | 100% |      | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% | 100% |          | 100% |
| SIE    | 2          | 3   |              | 100% |      | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% | 75%  |          | 0%   |
| STIC   | 3          | 5   | 57%          | 100% |      | 55%          | 85%  |      | 65%       | 85%  | 99%  |          | 12%  |
| SOM    | 3          | 7   | 0%           | 100% |      | 70%          | 74%  |      | 70%       | 94%  | 96%  |          | 0%   |
| SOD    | 4          | 16  | 100%         | 100% |      | 0%           | 64%  |      | 15%       | 80%  | 86%  |          | 0%   |
| SPEC   | 8          | 49  | 80%          | 92%  |      | 3%           | 46%  |      | 50%       | 90%  | 81%  |          | 0%   |
| RRII   | 4          | 7   |              | 0%   |      | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% | 100% |          | 0%   |
| SUE    | 5          | 27  | 40%          | 20%  |      | 0%           | 99%  |      | 15%       | 95%  | 96%  |          | 51%  |
| EXT    | 2          | 4   | 100%         |      |      | 0%           | 100% |      | 50%       | 100% | 100% |          |      |
| UEC    | 2          | 6   | 100%         | 100% |      | 0%           | 0%   |      | 20%       | 100% | 100% |          | 0%   |
| SINE   | 3          | 6   | 0%           | 100% |      | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% | 50%  |          | 0%   |
| CL     | 2          | 7   | 0%           | 100% |      | 0%           | 89%  |      | 0%        | 95%  |      |          | 0%   |
| EVA    | 2          | 8   | 0%           |      |      | 0%           |      |      | 0%        |      |      |          | 85%  |
| ADM    | 84         | 295 | 35%          | 58%  |      | 17%          | 81%  |      | 28%       | 89%  | 87%  | 0%       | 12%  |



- En segundo lugar se va a detallar para su análisis la **EJECUCIÓN** del Plan de Acción asociado a los objetivos del Plan de Mejora:



| 1er Semestre |         | 2do Semestre |         | Global   |         |
|--------------|---------|--------------|---------|----------|---------|
| El mejor     | El peor | El mejor     | El peor | El mejor | El peor |
| ADEP         | AREC    | AREC         | ATDI    | AREC     | ATDI    |

## Análisis del estado de ejecución del Plan de Mejora del SGC (1er Semestre)

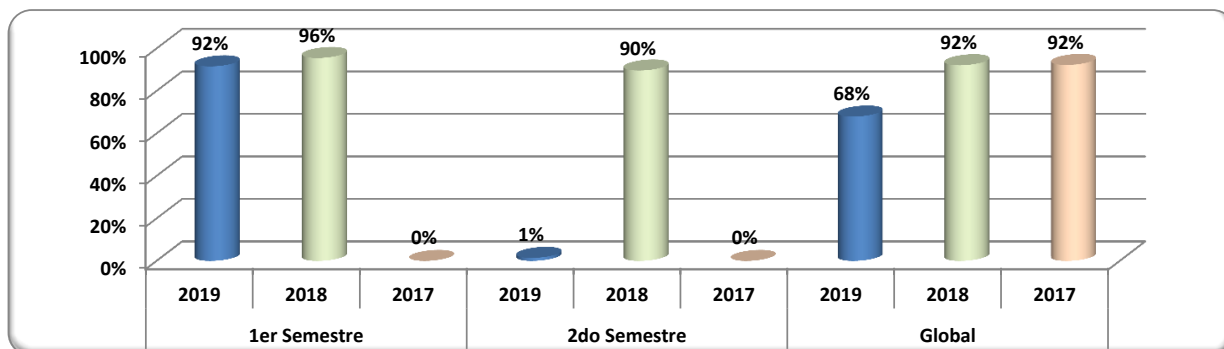
El Grado de Ejecución Global de las acciones del Plan de Mejora de este 1er Semestre es del 28% del total previsto para todo el año. No obstante se señala que la mayoría de estas acciones están planificadas para ser realizadas hasta final de año, con lo cual no han sido valoradas aún.

## 4.4.2. Estado de Plan de Control del SGC

En primer lugar se va a detallar para su análisis el CUMPLIMIENTO del control de Procesos en el Plan de Control:

- **Rea:** Mediciones realizadas en el semestre.
- **Inc:** Incidencias detectadas en el semestre.

| CódARE | 1er Semestre |      |              |      |      | 2do Semestre |      |              |      |      | Global       |      |      |
|--------|--------------|------|--------------|------|------|--------------|------|--------------|------|------|--------------|------|------|
|        | Rea1         | Inc1 | Cumplimiento |      |      | Rea2         | Inc2 | Cumplimiento |      |      | Cumplimiento |      |      |
|        |              |      | 2019         | 2018 | 2017 |              |      | 2019         | 2018 | 2017 | 2019         | 2018 | 2017 |
| AAG    | 19           | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 58%          |      |      | 49%          | 75%  | 100% |
| ADEP   | 6            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 100%         |      |      | 86%          | 100% | 100% |
| AREC   | 6            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 84%          |      |      | 93%          | 96%  | 100% |
| ATDI   | 9            | 0    | 100%         | 97%  |      | 0            | 0    | 97%          |      |      | 97%          | 97%  | 100% |
| ARA    | 20           | 6    | 59%          | 92%  |      | 0            | 0    | 99%          |      |      | 42%          | 97%  | 72%  |
| ARCH   | 4            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 50%          |      |      | 50%          | 50%  | 100% |
| CS     | 2            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 100%         |      |      | 100%         | 100% | 100% |
| EUA    | 5            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 100%         |      |      | 100%         | 100% | 100% |
| GC     | 4            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 100%         |      |      | 100%         | 100% | 100% |
| GJ     | 2            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 100%         |      |      | 50%          | 100% | 100% |
| PRL    | 8            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 100%         |      |      | 100%         | 100% | 100% |
| SBU    | 19           | 0    | 100%         | 96%  |      | 0            | 0    | 79%          |      |      | 49%          | 80%  | 95%  |
| SC     | 4            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 100%         |      |      | 84%          | 100% | 100% |
| SCTR   | 5            | 1    | 71%          | 99%  |      | 0            | 0    | 81%          |      |      | 71%          | 99%  | 72%  |
| SDEP   | 17           | 1    | 95%          | 95%  |      | 0            | 0    | 90%          |      |      | 93%          | 98%  | 77%  |
| SGI    | 13           | 0    | 100%         | 92%  |      | 0            | 0    | 93%          |      |      | 86%          | 100% | 100% |
| RRHH   | 6            | 0    | 100%         | 85%  |      | 0            | 0    | 89%          |      |      | 85%          | 82%  | 92%  |
| SGE    | 4            | 1    | 75%          | 100% |      | 0            | 0    | 92%          |      |      | 25%          | 96%  | 100% |
| SIE    | 2            | 0    | 100%         | 67%  |      | 0            | 0    | 75%          |      |      | 50%          | 75%  | 67%  |
| STIC   | 16           | 4    | 69%          | 100% |      | 0            | 0    | 86%          |      |      | 69%          | 93%  | 96%  |
| SOM    | 4            | 1    | 60%          | 100% |      | 0            | 0    | 60%          |      |      | 60%          | 80%  | 70%  |
| SOD    | 13           | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 99%          |      |      | 90%          | 99%  | 95%  |
| SPEC   | 10           | 0    | 100%         | 82%  |      | 0            | 0    | 89%          |      |      | 70%          | 92%  | 98%  |
| RRII   | 5            | 1    | 80%          | 75%  |      | 0            | 0    | 100%         |      |      | 38%          | 83%  | 95%  |
| SUE    | 4            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 86%          |      |      | 57%          | 86%  | 85%  |
| EXT    | 2            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 100%         |      |      | 100%         | 100% | 100% |
| UEC    | 3            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 100%         |      |      | 56%          | 100% | 100% |
| SINE   | 2            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 100%         |      |      | 50%          | 100% | 100% |
| CL     | 2            | 0    | 100%         | 100% |      | 0            | 0    | 100%         |      |      | 50%          | 100% |      |
| EVA    | 2            | 0    | 100%         |      |      | 1            | 0    | 100%         |      |      | 100%         |      |      |
| ADM    | 218          | 15   | 92%          | 96%  |      | 1            | 0    | 1%           | 90%  |      | 68%          | 92%  | 92%  |



En este apartado se expresa el "El mejor" y "El peor" en lo referido al CUMPLIMIENTO de los Procesos asociados al Plan de Control:

| 1er Semestre | 2do Semestre | Global |
|--------------|--------------|--------|
|--------------|--------------|--------|

|             |                                                            |                          |        |            |
|-------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|--------|------------|
| Firmado Por | María del Carmen Pozo Muñoz<br>Emilio del Castillo Alarcón |                          | Fecha  | 12/09/2019 |
| ID. FIRMA   | blade39adm.ual.es                                          | kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw== | PÁGINA | 8/23       |





|                 |                |                 |         |                |                |
|-----------------|----------------|-----------------|---------|----------------|----------------|
| El mejor<br>AAG | El peor<br>ARA | El mejor<br>EVA | El peor | El mejor<br>CS | El peor<br>SGE |
|-----------------|----------------|-----------------|---------|----------------|----------------|

- En segundo lugar se va a detallar para su análisis los contadores del SGC referidos a Procesos e Indicadores asociados a los mismos:

| Contadores del Plan de Control |             |
|--------------------------------|-------------|
| Procesos                       | Indicadores |
| 114                            | 296         |

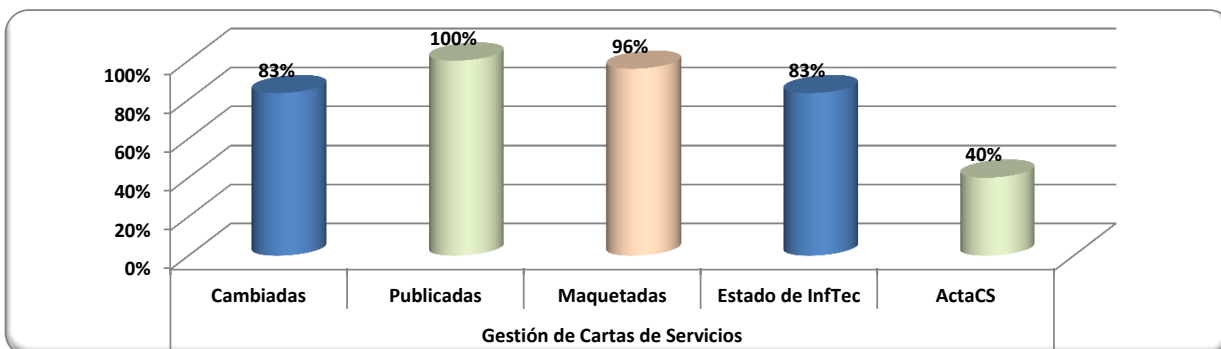
## Análisis del estado de cumplimiento del Plan de Control del SGC (1er Semestre)

Como viene ocurriendo en todo lo referente al Plan de Control se muestra un alto grado de cumplimiento. Del total de 218 mediciones, se han detectado 15 incidencias.

## 4.4.3. Estado de las Cartas de Servicios de las Áreas

- En primer lugar se va a detallar el control sobre la **EDICIÓN** de las **Cartas de Servicios** para su **PUBLICACIÓN**:
- InfTec**: Informe Técnico de la Carta de Servicios.

| Estado de la GESTIÓN de las Cartas de Servicios (1er Semestre) |           |            |            |              |                  |              |        |
|----------------------------------------------------------------|-----------|------------|------------|--------------|------------------|--------------|--------|
| CódARE                                                         | Cambiadas | Publicadas | Maquetadas | Fecha InfTec | Estado de InfTec | Fecha Aprob. | ActaCS |
| AAG                                                            | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| ADEP                                                           | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| AREC                                                           | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| ATDI                                                           | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| ARA                                                            | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| ARCH                                                           | No        |            |            | 17-may-18    |                  | 18-jun-18    |        |
| CS                                                             | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| EUA                                                            | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| GC                                                             | No        |            |            | 17-may-18    |                  | 18-jun-18    |        |
| GJ                                                             | No        |            |            | 17-may-18    |                  | 18-jun-18    |        |
| PRL                                                            | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| SBU                                                            | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| SC                                                             | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| SCTR                                                           | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| SDEP                                                           | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| SGI                                                            | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| RRHH                                                           | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| SGE                                                            | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| SIE                                                            | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| STIC                                                           | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| SOM                                                            | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| SOD                                                            | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| SPEC                                                           | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| RRII                                                           | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| SUE                                                            | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| EXT                                                            | No        |            |            | 17-may-18    |                  | 18-jun-18    |        |
| UEC                                                            | No        |            |            | 17-may-18    |                  | 18-jun-18    |        |
| SINE                                                           | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| CL                                                             | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| EVA                                                            | Si        |            |            | 22-may-19    |                  | 11-jun-19    |        |
| ADM                                                            |           |            |            |              |                  |              |        |

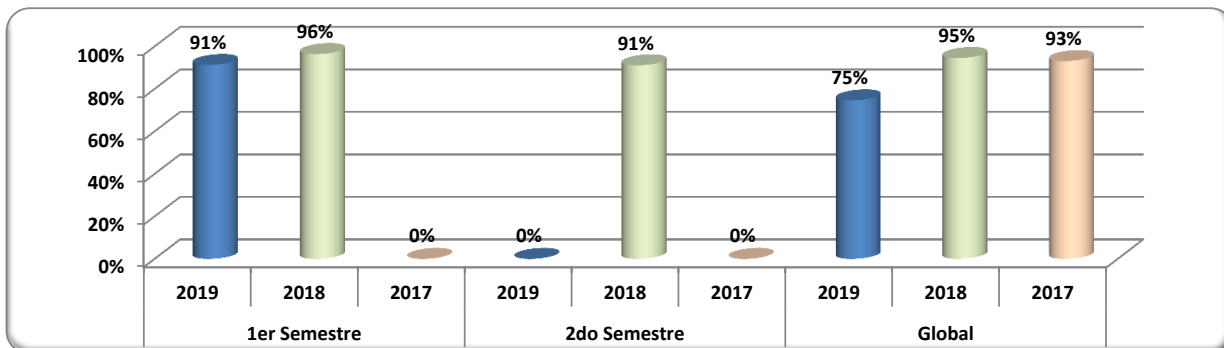


|             |                                                            |                          |        |            |
|-------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|--------|------------|
| Firmado Por | María del Carmen Pozo Muñoz<br>Emilio del Castillo Alarcón |                          | Fecha  | 12/09/2019 |
| ID. FIRMA   | blade39adm.ual.es                                          | kQZp4JGVzOsLDIepWZw7Cw== | PÁGINA | 9/23       |



- En segundo lugar se va a detallar para su análisis el CUMPLIMIENTO del control de Compromisos en las Cartas de Servicios:
  - Rea: Mediciones realizadas en el semestre.
  - Inc: Incidencias detectadas en el semestre.

| CódARE | 1er Semestre |      |              |      |      |  | 2do Semestre |      |              |      |      |  | Global       |      |      |
|--------|--------------|------|--------------|------|------|--|--------------|------|--------------|------|------|--|--------------|------|------|
|        | Mediciones   |      | Cumplimiento |      |      |  | Mediciones   |      | Cumplimiento |      |      |  | Cumplimiento |      |      |
|        | Rea1         | Inc1 | 2019         | 2018 | 2017 |  | Rea2         | Inc2 | 2019         | 2018 | 2017 |  | 2019         | 2018 | 2017 |
| AAG    | 6            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 40%  |      |  | 86%          | 70%  | 100% |
| ADEP   | 4            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 100%         | 100% | 100% |
| AREC   | 4            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 92%  |      |  | 100%         | 96%  | 100% |
| ATDI   | 3            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 100%         | 100% | 100% |
| ARA    | 6            | 2    | 64%          | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 93%  |      |  | 44%          | 93%  | 86%  |
| ARCH   | 4            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 100%         | 100% | 100% |
| CS     | 2            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 100%         | 100% | 100% |
| EUA    | 2            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 100%         | 100% | 100% |
| GC     | 4            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 100%         | 100% | 100% |
| GJ     | 1            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 50%          | 100% | 100% |
| PRL    | 3            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 100%         | 100% | 100% |
| SBU    | 6            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 86%          | 100% | 100% |
| SC     | 3            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 60%          | 100% | 100% |
| SCTR   | 4            | 1    | 75%          | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 75%  |      |  | 75%          | 100% | 75%  |
| SDEP   | 9            | 1    | 85%          | 85%  |      |  | 0            | 0    |              | 82%  |      |  | 85%          | 93%  | 78%  |
| SGI    | 7            | 0    | 100%         | 95%  |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 95%          | 100% | 100% |
| RRHH   | 4            | 0    | 100%         | 80%  |      |  | 0            | 0    |              | 84%  |      |  | 80%          | 76%  | 90%  |
| SGE    | 4            | 1    | 75%          | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 83%  |      |  | 51%          | 92%  | 100% |
| SIE    | 2            | 0    | 100%         | 67%  |      |  | 0            | 0    |              | 75%  |      |  | 50%          | 75%  | 67%  |
| STIC   | 8            | 0    | 95%          | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 80%  |      |  | 95%          | 90%  | 90%  |
| SOM    | 3            | 1    | 60%          | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 60%  |      |  | 60%          | 80%  | 70%  |
| SOD    | 4            | 1    | 75%          | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 60%          | 100% | 100% |
| SPEC   | 6            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 94%  |      |  | 65%          | 100% | 100% |
| RRII   | 3            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 60%          | 100% | 90%  |
| SUE    | 3            | 0    | 100%         | 64%  |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 55%          | 90%  | 73%  |
| EXT    | 2            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 100%         | 100% | 100% |
| UEC    | 2            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 60%          | 100% | 100% |
| SINE   | 1            | 0    | 100%         | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 50%          | 100% | 100% |
| CL     | 2            | 1    | 50%          | 100% |      |  | 0            | 0    |              | 100% |      |  | 50%          | 100% |      |
| EVA    | 3            | 0    | 100%         |      |      |  | 0            | 0    |              |      |      |  | 100%         |      |      |
| ADM    | 115          | 8    | 91%          | 96%  |      |  | 0            | 0    | 0%           | 91%  |      |  | 75%          | 95%  | 93%  |



- En este apartado se expresa el "El mejor" y "El peor" en lo referido al CUMPLIMIENTO de los Compromisos asociados a la Carta de Servicios:

| 1er Semestre |         | 2do Semestre |         | Global   |         |
|--------------|---------|--------------|---------|----------|---------|
| El mejor     | El peor | El mejor     | El peor | El mejor | El peor |
| AAG          | CL      |              |         | ADEP     | ARA     |

- En esta tabla se detalla para su análisis los contadores del SGC referidos a Compromisos e Indicadores asociados a los mismos:

| Contadores de Cartas de Servicios |             |
|-----------------------------------|-------------|
| Compromisos                       | Indicadores |
| 134                               | 140         |

## Análisis del estado de cumplimiento de la Carta de Servicios (1er Semestre) y de su EDICIÓN (1er Semestre)

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==>

|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                             |        |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------|------------|
| Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:<br><a href="https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==">https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==</a> |                             |        |            |
| Firmado Por                                                                                                                                                                                                                                                     | María del Carmen Pozo Muñoz | Fecha  | 12/09/2019 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | Emilio del Castillo Alarcón |        |            |
| ID. FIRMA                                                                                                                                                                                                                                                       | blade39adm.ual.es           | PÁGINA | 10/23      |
|                                                                                                                                                                             |                             |        |            |
| kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==                                                                                                                                                                                                                                        |                             |        |            |

En primer lugar se destaca que se han vuelto a publicar las Cartas de Servicios, previo Informe Técnico positivo. Hay que recordar la necesidad de sustituir la anterior Carta de Servicios publicada en web por la nueva tras haberla aprobado el Consejo de Gobierno. Sólo 5 Áreas no modificaron la Carta de Servicios ya que mantenían los mismos compromisos del año anterior (ARCH, GC, GJ, EXT y UEC).

Como es usual, los altos grados de cumplimiento de los Planes de Control inciden directamente en los cumplimientos de los Compromisos de las Cartas de Servicios.

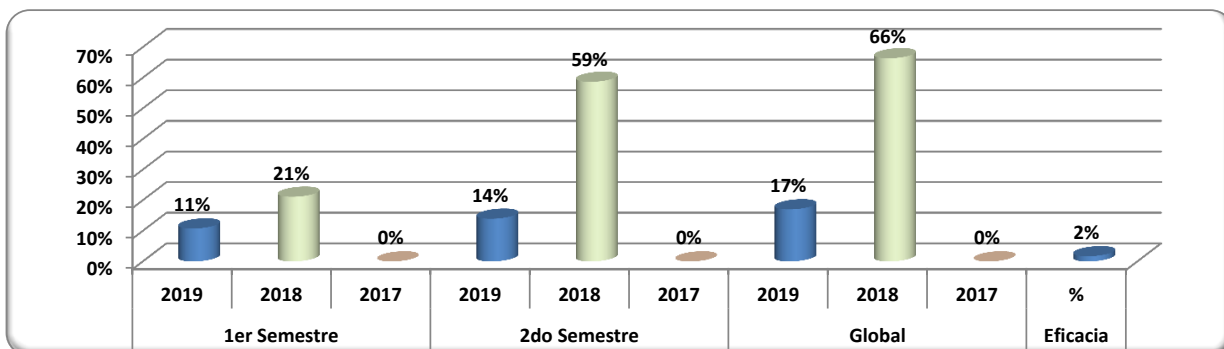
También recordar que el día 5 de mayo se aprobó en Consejo de Gobierno el nuevo Reglamento Cartas de Servicios de la Universidad de Almería.

## 4.4.4. Estado de Plan de Contingencias del SGC

• En primer lugar se va a detallar para su análisis la EJECUCIÓN de las acciones en el Plan de Contingencias:

- **Riesgos Eficacia %:** Media sobre la eficacia de las acciones para tratar los riesgos.
- **Riesgos Nº:** Número de riesgos eliminados/reducidos por acciones eficaces.

| CódARE | Contadores |        | 1er Semestre |      |      | 2do Semestre |      |      | Global    |      |      | Riesgos Eficacia |    |
|--------|------------|--------|--------------|------|------|--------------|------|------|-----------|------|------|------------------|----|
|        | Riesgos    | Acción | Ejecución    |      |      | Ejecución    |      |      | Ejecución |      |      | %                | Nº |
|        |            |        | 2019         | 2018 | 2017 | 2019         | 2018 | 2017 | 2019      | 2018 | 2017 |                  |    |
| AAG    | 5          | 11     |              |      | 100% | 38%          | 100% |      | 38%       | 100% |      |                  | 0  |
| ADEP   | 2          | 8      | 0%           | 100% | 100% | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% |      |                  | 0  |
| AREC   | 4          | 13     |              | 70%  | 0%   | 0%           | 0%   |      | 0%        | 46%  |      |                  | 0  |
| ATDI   | 4          | 10     | 25%          | 50%  | 100% | 25%          | 100% |      | 25%       | 50%  |      |                  | 0  |
| ARA    | 10         | 19     |              | 88%  | 52%  | 45%          | 52%  |      | 45%       | 55%  |      |                  | 0  |
| ARCH   | 5          | 12     |              |      | 10%  | 0%           | 10%  |      | 0%        | 10%  |      |                  | 0  |
| CS     | 2          | 3      |              | 100% | 0%   | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% |      |                  | 0  |
| EUA    | 1          | 2      | 100%         |      | 100% | 100%         | 100% |      | 100%      | 100% |      |                  | 0  |
| GC     | 2          | 3      |              |      | 100% | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% |      |                  | 0  |
| GJ     | 3          | 4      |              |      | 100% | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% |      |                  | 0  |
| PRL    | 1          | 2      |              |      | 100% | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% |      |                  | 0  |
| SBU    | 5          | 11     |              |      | 11%  | 38%          | 11%  |      | 38%       | 11%  |      |                  | 0  |
| SC     | 3          | 10     |              | 75%  | 0%   | 0%           | 0%   |      | 0%        | 63%  |      |                  | 0  |
| SCTR   | 2          | 2      | 100%         |      | 100% | 0%           | 100% |      | 30%       | 100% |      |                  | 0  |
| SDEP   | 3          | 4      |              |      | 39%  | 0%           | 39%  |      | 0%        | 39%  |      |                  | 0  |
| SGI    | 6          | 10     |              |      | 100% | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% |      |                  | 0  |
| RRHH   | 6          | 7      |              |      | 92%  | 0%           | 92%  |      | 0%        | 92%  |      |                  | 0  |
| SGE    | 2          | 4      |              |      | 100% | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% |      |                  | 0  |
| SIE    | 3          | 3      |              |      | 0%   | 0%           | 0%   |      | 0%        | 0%   |      |                  | 0  |
| STIC   | 1          | 1      |              |      | 0%   | 20%          | 0%   |      | 20%       | 0%   |      |                  | 0  |
| SOM    | 2          | 2      |              |      | 15%  | 50%          | 15%  |      | 50%       | 15%  |      |                  | 0  |
| SOD    | 3          | 3      |              |      | 50%  | 0%           | 50%  |      | 0%        | 50%  |      |                  | 0  |
| SPEC   | 8          | 38     | 97%          | 75%  | 50%  | 0%           | 50%  |      | 39%       | 74%  |      | 50%              | 1  |
| RRII   | 3          | 6      |              |      | 100% | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% |      |                  | 0  |
| SUE    | 5          | 5      |              |      | 100% | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% |      |                  | 0  |
| EXT    | 2          | 3      |              |      | 100% | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% |      |                  | 0  |
| UEC    | 4          | 5      | 46%          | 100% |      | 0%           |      |      | 30%       | 100% |      |                  | 0  |
| SINE   | 3          | 6      |              |      | 100% | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% |      |                  | 0  |
| CL     | 4          | 7      |              |      |      | 0%           | 100% |      | 0%        | 100% |      |                  | 0  |
| EVA    | 2          | 7      |              |      |      | 0%           |      |      | 0%        |      |      |                  | 0  |
| ADM    | 106        | 221    | 11%          | 21%  |      | 14%          | 59%  |      | 17%       | 66%  |      | 2%               | 1  |



• En este apartado se expresa el "El mejor" y "El peor" en lo referido a la EJECUCIÓN de las acciones asociadas al Plan de Contingencias:



| 1er Semestre    |                 | 2do Semestre    |                 | Global          |                 |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| El mejor<br>EUA | El peor<br>ADEP | El mejor<br>EUA | El peor<br>ADEP | El mejor<br>EUA | El peor<br>ADEP |

- En segundo lugar se va a detallar para su análisis los contadores del SGC referidos a Riesgos y acciones asociadas a los mismos:

| Contadores del Plan de Contingencias |          |
|--------------------------------------|----------|
| Riesgos                              | Acciones |
| 106                                  | 221      |

- En tercer lugar se declara los niveles de **efectividad** de los **Planes de Contingencias** acumulados por las Áreas:

| EFICACIA de los Riesgos                                                              |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| %                                                                                    | Riesgos eficaces |
|  2% | 1                |

## Análisis del estado de cumplimiento del Plan de Contingencias del SGC (1er Semestre)

El Grado de Ejecución Global de las acciones del Plan de Contingencias de este 1er Semestre es del 17% del total previsto para todo el año. No obstante se señala que la mayoría de estas acciones están planificadas para ser realizadas hasta final de año, con lo cual no han sido valoradas aún, siendo en el acta de 2º Semestre/anual donde realmente se verá el grado de cumplimiento de estas acciones.

## 4.4.5. Estado de Plan de Comunicación del SGC

- En primer lugar se va a detallar para su análisis la **EJECUCIÓN** de las acciones en el **Plan de Comunicación**:

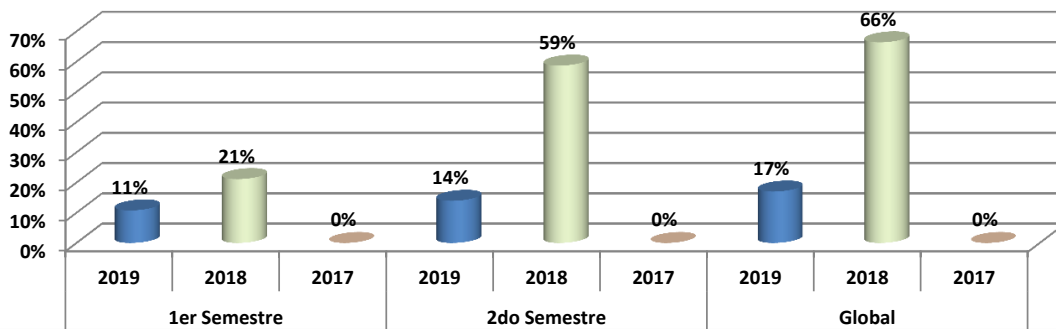
- Comunicaciones:** Incluye tanto la comunicación interna como la externa.
- Ejecución:** % de las comunicaciones ejecutadas.

| CódARE | Contadores<br>Comunicaciones | 1er Semestre<br>Ejecución                                                                |                                                                                          |      |
|--------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|        |                              | 2019                                                                                     | 2018                                                                                     | 2017 |
| AAG    | 52                           |                                                                                          |                                                                                          |      |
| ADEP   | 10                           |  100% |  100% |      |
| AREC   | 5                            |  0%   |  28%  |      |
| ATDI   | 6                            |                                                                                          |  0%   |      |
| ARA    | 113                          |  0%   |  85%  |      |
| ARCH   | 16                           |                                                                                          |                                                                                          |      |
| CS     | 12                           |                                                                                          |                                                                                          |      |
| EUA    | 26                           |  100% |                                                                                          |      |
| GC     | 12                           |                                                                                          |                                                                                          |      |
| GJ     | 12                           |  100% |  100% |      |
| PRL    | 35                           |                                                                                          |                                                                                          |      |
| SBU    | 52                           |                                                                                          |                                                                                          |      |
| SC     | 6                            |  100% |  100% |      |
| SCTR   | 21                           |                                                                                          |  100% |      |
| SDEP   | 40                           |  70%  |  40%  |      |
| SGI    | 45                           |  100% |  100% |      |
| RRHH   | 115                          |                                                                                          |                                                                                          |      |
| SGE    | 44                           |  0%   |  100% |      |
| SIE    | 20                           |                                                                                          |  100% |      |
| STIC   | 15                           |  57%  |  100% |      |
| SOM    | 15                           |  0%   |  100% |      |
| SOD    | 65                           |  100% |  100% |      |
| SPEC   | 68                           |  80%  |  92%  |      |
| RRII   | 48                           |                                                                                          |  0%   |      |
| SUE    | 23                           |  40%  |  20%  |      |
| EXT    | 12                           |  100% |                                                                                          |      |
| UEC    | 9                            |  100% |  100% |      |
| SINE   | 12                           |  0%   |  100% |      |
| CL     | 15                           |  0%   |  100% |      |
| EVA    | 13                           |  0%   |                                                                                          |      |
| ADM    | 937                          |  35%  |  58%  |      |

| 2do Semestre<br>Ejecución                                                               |                                                                                          |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 2019                                                                                    | 2018                                                                                     | 2017 |
|  26% |  100% |      |
|  25% |  100% |      |
|  90% |  70%  |      |
|  0%  |  88%  |      |
|  57% |  70%  |      |
|  0%  |  53%  |      |
|  0%  |  50%  |      |
|  40% |  100% |      |
|  0%  |  100% |      |
|  20% |  100% |      |
|  0%  |  100% |      |
|  26% |  63%  |      |
|  0%  |  100% |      |
|  0%  |  83%  |      |
|  0%  |  95%  |      |
|  20% |  100% |      |
|  0%  |  72%  |      |
|  0%  |  100% |      |
|  0%  |  100% |      |
|  55% |  85%  |      |
|  70% |  74%  |      |
|  0%  |  64%  |      |
|  3%  |  46%  |      |
|  0%  |  100% |      |
|  0%  |  99%  |      |
|  0%  |  100% |      |
|  0%  |  0%   |      |
|  0%  |  100% |      |
|  0%  |  89%  |      |
|  0%  |                                                                                          |      |
|  17% |  81%  |      |

| Global<br>Ejecución                                                                       |                                                                                            |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 2019                                                                                      | 2018                                                                                       | 2017 |
|  50% |  100% |      |
|  0%  |  100% |      |
|  0%  |  100% |      |
|  0%  |  100% |      |
|  46% |  97%  |      |
|  0%  |  68%  |      |
|  0%  |  100% |      |
|  0%  |  50%  |      |
|  0%  |  100% |      |
|  0%  |  100% |      |
|  0%  |  100% |      |
|  50% |  91%  |      |
|  0%  |  100% |      |
|  0%  |  100% |      |
|  57% |  96%  |      |
|  0%  |  100% |      |
|  0%  |  100% |      |
|  4%  |  100% |      |
|  0%  |  78%  |      |
|  0%  |  100% |      |
|  32% |  100% |      |
|  0%  |  79%  |      |
|  0%  |  100% |      |
|  0%  |  100% |      |
|  0%  |  100% |      |
|  0%  |  100% |      |
|  0%  |  100% |      |
|  23% |                                                                                            |      |
|  14% |  96%  |      |





- En este apartado se expresa el "El mejor" y "El peor" en lo referido a la **EJECUCIÓN** de las acciones asociadas al Plan de Comunicación:

| 1er Semestre |         | 2do Semestre |         | Global   |         |
|--------------|---------|--------------|---------|----------|---------|
| El mejor     | El peor | El mejor     | El peor | El mejor | El peor |
| ADEP         | AREC    | AREC         | ATDI    | SDEP     | ADEP    |

## Análisis del estado de cumplimiento del Plan de Comunicación del SGC (1er Semestre)

El Grado de Cumplimiento Global de las acciones del Plan de Mejora de este 1er Semestre es del 14 % del total previsto para todo el año. No obstante se señala que la mayoría de estas acciones están planificadas para ser realizadas hasta final de año, con lo cual no han sido valoradas aún. Será en el acta del 2ºSemestre/Anual donde a todos les será valorado.

## 4.4.6. Estado de Plan de Administración del SGC

En primer lugar vamos a detallar los **indicadores generales** de aplicación a **todas las Áreas** de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad.

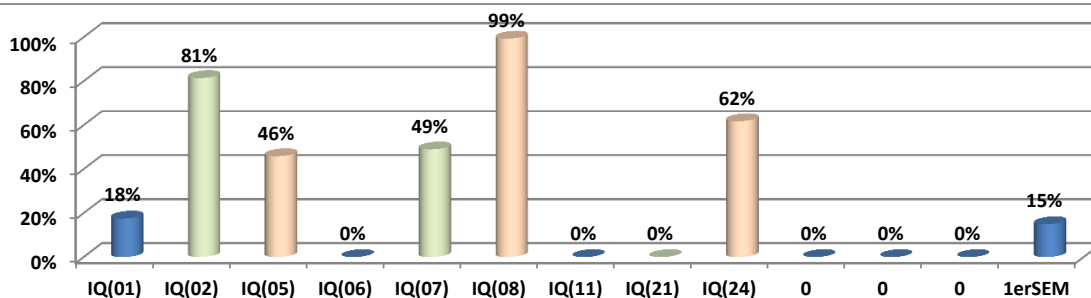
| Indicadores generales |                                                  |            |      |      |
|-----------------------|--------------------------------------------------|------------|------|------|
| CódIND                | Denominación                                     | Umbral     | Meta | Peso |
| IQ(01)                | IQ(01) - CAU - Tiempo Respuesta                  | 100        | 100  | 10   |
| IQ(02)                | IQ(02) - CAU - Nota externa                      | 95         | 100  | 10   |
| IQ(05)                | IQ(05) - Producto No Conforme - Tratamiento      | 15         | 5    | 10   |
| IQ(06)                | IQ(06) - Satisfacción - Encuestas OnLine         | 7,5        | 9    | 30   |
| IQ(07)                | IQ(07) - Quejas y Sugerencias - Tiempo por Área  | 15         | 7    | 10   |
| IQ(08)                | IQ(08) - Quejas y Sugerencias - Número por Áreas | Raiz(P)/10 | 0    | 15   |
| IQ(11)                | IQ(11) - Quejas y Sugerencias - Satisfacción     | 6          | 8    | 0    |
| IQ(21)                | IQ(21) - Satisfacción - Confianza de Encuesta    | 85         | 95   | 8    |
| IQ(24)                | IQ(24) - Producto No Conforme - Cierre           | 40         | 0    | 7    |

- Se va a detallar para su Análisis el CUMPLIMIENTO de los indicadores en el Plan de Administración 1er SEMESTRE:

| Grado de CUMPLIMIENTO del Plan de Administración del SGC 1er Semestre |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |   |   |        |
|-----------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---|---|---|--------|
| CódARE                                                                | IQ(01) | IQ(02) | IQ(05) | IQ(06) | IQ(07) | IQ(08) | IQ(11) | IQ(21) | IQ(24) | 0 | 0 | 0 | 1erSEM |
| AAG                                                                   | 0%     | 86%    | 100%   |        |        | 100%   |        |        | 100%   |   |   |   | 18%    |
| ADEP                                                                  | 0%     | 100%   |        |        |        | 100%   |        |        |        |   |   |   | 3%     |
| AREC                                                                  |        |        |        |        |        | 100%   |        |        |        |   |   |   | 2%     |
| ATDI                                                                  |        |        |        |        |        | 100%   |        |        |        |   |   |   | 3%     |
| ARA                                                                   | 0%     | 96%    | 0%     |        | 50%    | 100%   |        |        | 78%    |   |   |   | 23%    |
| ARCH                                                                  | 100%   | 100%   |        |        |        | 100%   |        |        |        |   |   |   | 7%     |
| CS                                                                    |        |        |        |        |        | 100%   |        |        | 100%   |   |   |   | 5%     |
| EUA                                                                   | 100%   | 100%   | 80%    |        |        | 100%   |        |        | 100%   |   |   |   | 14%    |
| GC                                                                    |        |        |        |        | 100%   | 100%   |        |        | 90%    |   |   |   | 5%     |
| GJ                                                                    | 100%   | 100%   |        |        |        | 100%   |        |        |        |   |   |   | 6%     |
| PRL                                                                   | 0%     | 87%    |        |        |        | 100%   |        |        |        |   |   |   | 5%     |
| SBU                                                                   | 100%   | 100%   | 100%   |        | 100%   | 100%   |        |        | 63%    |   |   |   | 40%    |
| SC                                                                    | 0%     | 100%   |        |        | 100%   | 100%   |        |        |        |   |   |   | 15%    |
| SCTR                                                                  | 0%     | 100%   | 100%   |        |        | 100%   |        |        | 63%    |   |   |   | 11%    |
| SDEP                                                                  | 0%     | 100%   | 20%    |        | 100%   | 83%    |        |        | 100%   |   |   |   | 16%    |
| SGI                                                                   | 0%     | 97%    | 100%   |        |        | 100%   |        |        | 78%    |   |   |   | 16%    |
| RRHH                                                                  | 0%     | 100%   | 100%   |        | 100%   | 100%   |        |        | 100%   |   |   |   | 18%    |
| SGE                                                                   | 0%     | 100%   | 60%    |        |        | 100%   |        |        | 100%   |   |   |   | 15%    |
| SIE                                                                   | 0%     | 100%   | 100%   |        | 100%   | 100%   |        |        | 70%    |   |   |   | 11%    |
| STIC                                                                  |        |        | 100%   |        | 88%    | 100%   |        |        |        |   |   |   | 15%    |



|      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| SOM  | 0%   | 100% | 80%  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 16% |
| SOD  | 0%   | 100% | 60%  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 17% |
| SPEC | 100% | 100% | 20%  | 100% | 100% | 25%  | 100% | 100% | 100% | 15% |
| RRII | 0%   | 83%  |      | 13%  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 10% |
| SUE  | 0%   | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 19% |
| EXT  | 0%   | 84%  |      | 100% | 100% |      |      |      |      | 3%  |
| UEC  | 0%   | 100% |      |      | 100% | 100% |      |      |      | 10% |
| SINE | 0%   | 100% |      |      | 100% | 100% |      |      |      | 4%  |
| CL   | 0%   | 59%  |      | 100% | 100% | 100% |      |      |      | 9%  |
| EVA  | 0%   | 49%  | 30%  |      | 100% |      |      |      |      | 3%  |
| ADM  | 18%  | 81%  | 46%  | 49%  | 99%  | 62%  |      |      |      | 15% |



## Análisis del estado de cumplimiento del Plan de Administración del SGC (1er Semestre)

Se destaca el alto nivel de incumplimiento de "IQ(01) CAU Tiempo de Respuesta", donde 20 áreas han recibido la oportuna No Conformidad. Este indicador de nueva implantación este año, que unido a la nueva implantación de la herramienta (OTRS) en muchas de las áreas, ha desencadenado el incumplimiento del mismo. Ya estas áreas están trabajando en los oportunos planes correctivos.

## 4.5. Resultados de las AUDITORÍAS

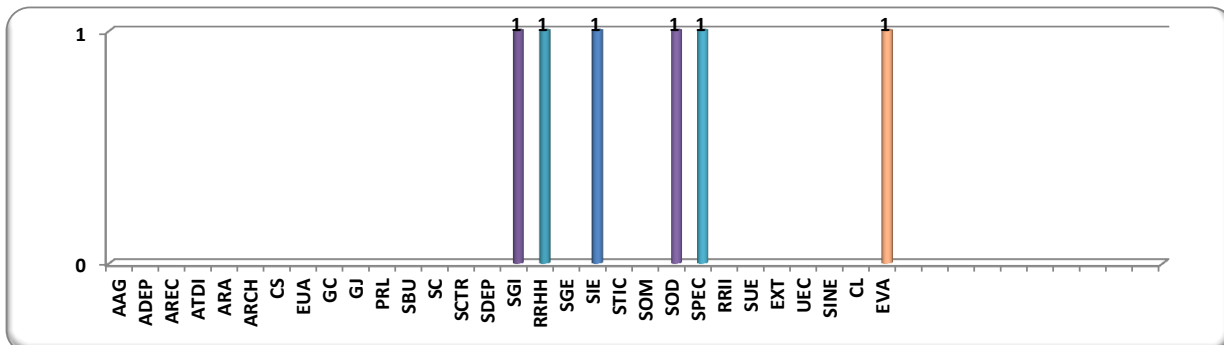
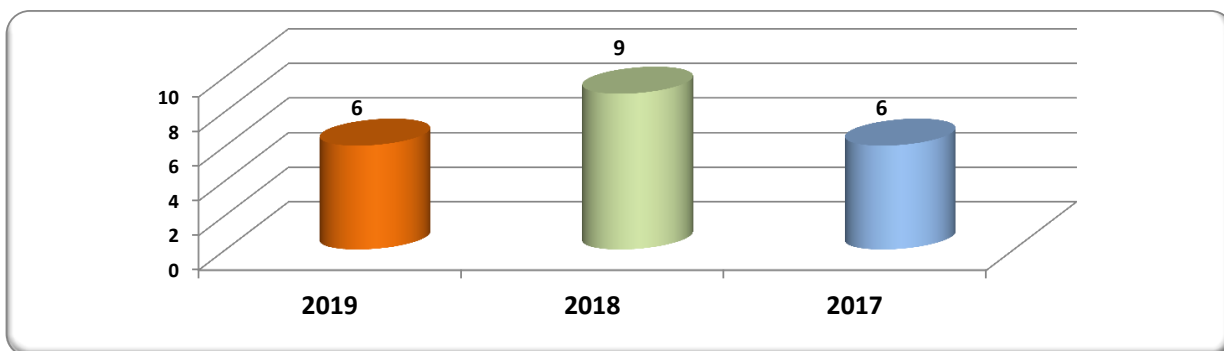
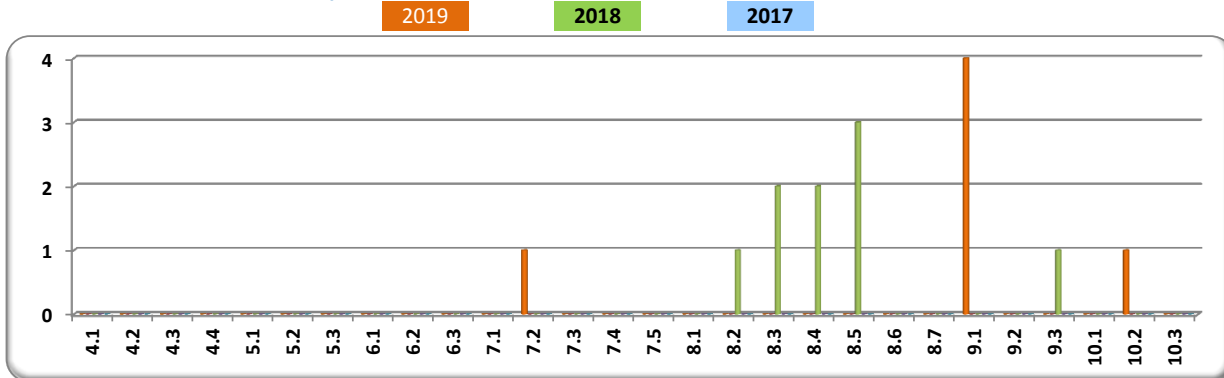
En este apartado se van a diferenciar los resultados de la **Auditoría Interna** y **Auditoría Externa**.

### • Auditoría EXTERNA:

| CódARE | Resultados de la AUDITORÍA EXTERNA (en apartados de Norma) |     |     |     |     |     |     |     |     |      | Tendencias |      |      |
|--------|------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------------|------|------|
|        | RQ1                                                        | RQ2 | RQ3 | RQ4 | RQ5 | RQ6 | RQ7 | RQ8 | RQ9 | RQ10 | 2019       | 2018 | 2017 |
| AAG    |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 0    |
| ADEP   |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 0    |
| AREC   |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 1    | 0    |
| ATDI   |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 1    |
| ARA    |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 0    |
| ARCH   |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 1    | 0    |
| CS     |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 0    |
| EUA    |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 0    |
| GC     |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 0    |
| GJ     |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 1    |
| PRL    |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 0    |
| SBU    |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 1    | 0    |
| SC     |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 1    |
| SCTR   |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 0    |
| SDEP   |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 0    |
| SGI    | 9.1                                                        |     |     |     |     |     |     |     |     |      | 1          | 0    | 0    |
| RRHH   | 7.2                                                        |     |     |     |     |     |     |     |     |      | 1          | 0    | 0    |
| SGE    |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 0    |
| SIE    | 9.1                                                        |     |     |     |     |     |     |     |     |      | 1          | 1    | 0    |
| STIC   |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 0    |
| SOM    |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 1    |
| SOD    | 9.1                                                        |     |     |     |     |     |     |     |     |      | 1          | 1    | 0    |
| SPEC   | 10.2                                                       |     |     |     |     |     |     |     |     |      | 1          | 1    | 0    |
| RRII   |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 0    |
| SUE    |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 0    |
| EXT    |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 0    |
| UEC    |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 2    |
| SINE   |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    | 2    |
| CL     |                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |      |            | 0    |      |
| EVA    | 9.1                                                        |     |     |     |     |     |     |     |     |      | 1          |      |      |





Gráfico de distribución de las **No Conformidades** en las Áreas

Gráfico de distribución de **TENDENCIAS** en ADM

Gráfico de distribución de **incumplimientos en APARTADOS de NORMA** en ADM con **tendencias de 3 años**


## Análisis del estado de resultados de la AUDITORÍA EXTERNA del SGC (realizado en 1er Semestre)

Del 01 al 03 de abril de 2019 se realizó por parte de AENOR la auditoría de seguimiento con objeto de determinar la conformidad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad con la norma UNE-EN ISO 9001:2015. Destacar el enorme esfuerzo realizado por todas las áreas por cumplir con los requerimientos establecidos en la norma. El resultado de la auditoría fue que el Área de Administración y Servicios de la Universidad de Almería dispone de un sistema de gestión de calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015.

Como detalle de los incumplimientos se detecta una disminución con respecto al año anterior debido a que este año ha sido una auditoría de seguimiento. También hay que destacar la ampliación del alcance (inclusión de la Unidad de Enseñanza Virtual) y esto supone tener que hacer ciertos ajustes de inicio.

## 4.6. Resultados de la RETROALIMENTACIÓN de los Usuarios



En este apartado vamos a analizar la satisfacción de los usuarios y las quejas y sugerencias. Como ya dijimos al comienzo de este informe el análisis de los Grupos de Discusión (G.D.) se hace en el apartado 4.4.1. Estado de Plan de Mejora del SGC, debido a la estrecha relación entre las conclusiones de los G.D. y los Planes de Mejora.

## 4.6.1. Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios

- En primer lugar se va a detallar para su análisis el estado de la confianza y satisfacción de las encuestas de cada área:

- Pob:** Usuarios reales.
- Mues:** Muestra requerida.

| CódARE | Propuesta |      | Encuestas RECIBIDAS |              |           | Chequeo |     | Resultados |      |      |
|--------|-----------|------|---------------------|--------------|-----------|---------|-----|------------|------|------|
|        | Pob       | Mues | Obtenidas           | Fecha Última | Confianza | 1er     | 2do | 2019       | 2018 | 2017 |
| AAG    | 10135     | 264  | 50                  | 28-jun-19    | 52,16%    | ●       | ●   | 8,7        | 8,5  | 8,4  |
| ADEP   | 880       | 207  | 218                 | 27-jun-19    | 91,13%    | ●       | ●   | 9,0        | 9,1  | 9,2  |
| AREC   | 95        | 71   | 0                   |              | 0,00%     | ●       | ●   |            | 9,6  | 9,4  |
| ATDI   | 420       | 165  | 67                  | 27-jun-19    | 62,81%    | ●       | ●   | 8,7        | 8,9  | 9,0  |
| ARA    | 14350     | 266  | 185                 | 28-jun-19    | 82,90%    | ●       | ●   | 7,7        | 8,5  | 8,2  |
| ARCH   | 26        | 24   | 25                  | 28-jun-19    | 98,92%    | ●       | ●   | 9,2        | 9,4  | 8,3  |
| CS     | 92        | 69   | 9                   | 7-jun-19     | 24,79%    | ●       | ●   | 9,7        | 9,3  | 9,5  |
| EUA    | 121       | 84   | 67                  | 13-jun-19    | 77,95%    | ●       | ●   | 9,1        | 9,4  | 9,2  |
| GC     | 75        | 59   | 67                  | 19-jun-19    | 98,78%    | ●       | ●   | 9,5        | 9,3  | 9,6  |
| GJ     | 47        | 41   | 33                  | 27-jun-19    | 70,75%    | ●       | ●   | 9,6        | 9,6  | 9,4  |
| PRL    | 245       | 129  | 66                  | 13-jun-19    | 65,81%    | ●       | ●   | 8,0        | 8,6  | 8,2  |
| SBU    | 10135     | 264  | 466                 | 28-jun-19    | 97,29%    | ●       | ●   | 8,6        | 8,6  | 8,8  |
| SC     | 2725      | 247  | 218                 | 20-jun-19    | 87,63%    | ●       | ●   | 9,4        | 9,1  | 9,0  |
| SCTR   | 130       | 88   | 9                   | 17-jun-19    | 24,42%    | ●       | ●   | 9,0        | 8,9  | 8,3  |
| SDEP   | 3000      | 249  | 272                 | 28-jun-19    | 91,63%    | ●       | ●   | 8,6        | 8,6  | 8,7  |
| SGI    | 284       | 139  | 3                   | 15-may-19    | 13,82%    | ●       | ●   | 7,3        | 9,0  | 9,2  |
| RRHH   | 150       | 97   | 134                 | 28-jun-19    | 99,96%    | ●       | ●   | 9,1        | 9,2  | 9,2  |
| SGE    | 190       | 112  | 56                  | 11-jun-19    | 62,71%    | ●       | ●   | 8,7        | 9,2  | 9,7  |
| SIE    | 150       | 97   | 69                  | 27-jun-19    | 74,17%    | ●       | ●   | 9,4        | 8,8  | 8,6  |
| STIC   | 13341     | 266  | 376                 | 28-jun-19    | 95,08%    | ●       | ●   | 9,5        | 9,3  | 8,7  |
| SOM    | 380       | 159  | 100                 | 26-jun-19    | 75,60%    | ●       | ●   | 9,5        | 9,3  | 9,3  |
| SOD    | 2845      | 248  | 85                  | 28-jun-19    | 65,07%    | ●       | ●   | 8,6        | 8,7  | 8,6  |
| SPEC   | 350       | 153  | 80                  | 26-jun-19    | 69,15%    | ●       | ●   | 9,6        | 9,0  | 8,7  |
| RRII   | 1080      | 217  | 85                  | 14-jun-19    | 66,32%    | ●       | ●   | 8,4        | 8,3  | 7,6  |
| SUE    | 8800      | 263  | 921                 | 28-jun-19    | 99,87%    | ●       | ●   | 8,9        | 8,4  | 8,4  |
| EXT    | 54        | 46   | 12                  | 20-may-19    | 30,55%    | ●       | ●   | 9,0        | 9,0  | 9,2  |
| UEC    | 965       | 212  | 55                  | 11-jun-19    | 55,50%    | ●       | ●   | 9,5        | 9,2  | 9,0  |
| SINE   | 55        | 46   | 11                  | 5-jun-19     | 28,92%    | ●       | ●   | 9,5        | 9,6  | 9,3  |
| CL     | 995       | 213  | 3                   | 5-jun-19     | 13,77%    | ●       | ●   | 8,4        | 7,9  |      |
| EVA    | 400       | 162  | 1                   | 5-jun-19     | 7,98%     | ●       | ●   | 7,7        |      |      |
| ADM    | 20081     | 267  | 3742                | 28-jun-19    | 100,00%   | ●       | ●   | 8,9        | 8,7  | 8,8  |

- En este apartado se expresa el "El mejor" y "El peor" en lo referido al **SATISFACCIÓN** de los Usuarios en la prestación de servicio:

| 2019     |         | 2018     |         | 2017     |         |
|----------|---------|----------|---------|----------|---------|
| El mejor | El peor | El mejor | El peor | El mejor | El peor |
| CS       | SGI     | SINE     | CL      | SGE      | RRII    |

- Resumen de **PROPUESTAS de MEJORA** asociadas a **Cualidad** realizadas por los usuarios:

| Mejoras Propuestas |                      |        |
|--------------------|----------------------|--------|
| Cualidad afectada  | Número de Propuestas | %      |
| Eficacia           | 155                  | 7,54%  |
| Eficiencia         | 252                  | 12,25% |
| Atención           | 136                  | 6,61%  |
| Impacto            | 381                  | 18,52% |
| Planificación      | 278                  | 13,51% |
| Innovación         | 255                  | 12,40% |
| Disponibilidad     | 303                  | 14,73% |
| Instalaciones      | 297                  | 14,44% |
| 2057               |                      |        |

Gráfico de **Tendencias** de los tres últimos años de los resultados GLOBALES de ADM

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==>

Firmado Por

María del Carmen Pozo Muñoz

Fecha

12/09/2019

Emilio del Castillo Alarcón

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==

PÁGINA

16/23



kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==

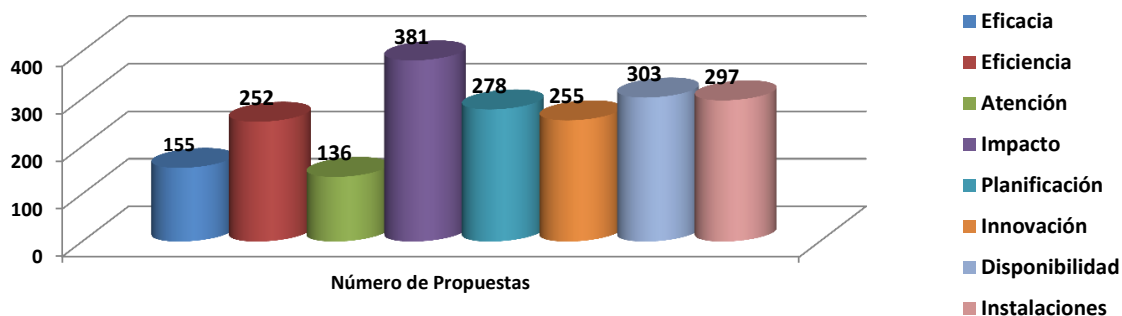


Gráfico de TENDENCIAS de los tres últimos años de los resultados GLOBALES de ADM

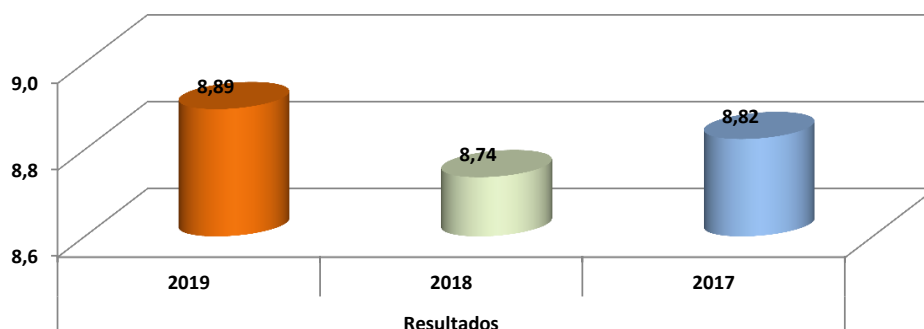


Gráfico de detalle de la variación del GRADO de CONFIANZA en las Áreas

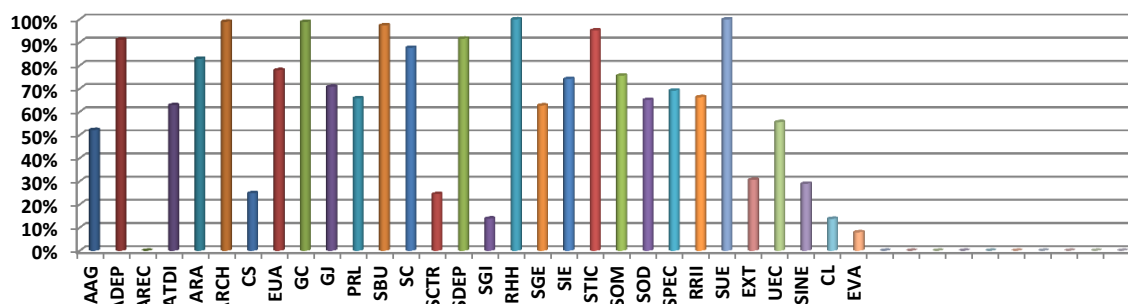
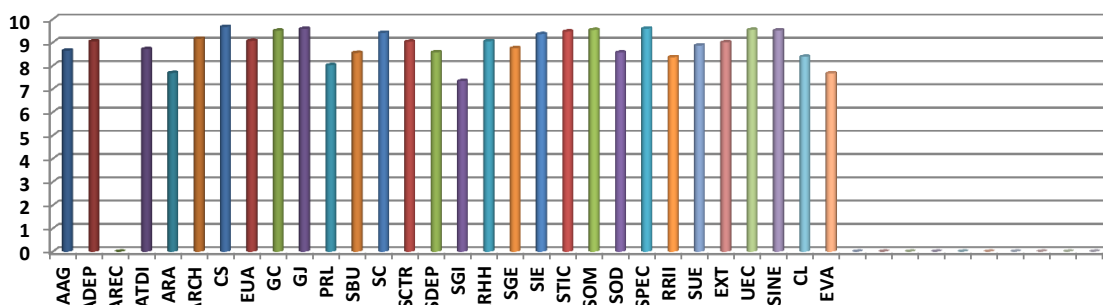


Gráfico de detalle de la variación del VALOR de SATISFACCIÓN de los Usuarios con el Área



## Análisis del estado de la Satisfacción de los usuarios (1er Semestre)



Es de suma importancia incidir en la recogida de respuestas de nuestros usuarios para que los resultados que se obtengan ofrezcan la mayor confianza posible. Hay Áreas que aún NO han recopilado ninguna encuesta y otras están bastante bajas. No obstante, la valoración GLOBAL es bastante similar a periodos anteriores: 8,9

## 4.6.2. Quejas y Sugerencias

- Detalle de los resultados en el 1er SEMESTRE:

| 1er Semestre |                     |          |           |      |    |      |           |     |     |      |
|--------------|---------------------|----------|-----------|------|----|------|-----------|-----|-----|------|
| CódARE       | Gestión de las QS's |          |           | Tipo |    |      | Colectivo |     |     |      |
|              | Asume               | Responde | Máx. días | Q    | S  | Otro | PDI       | PAS | Alu | Otro |
| AAG          | 0                   | 0        | 0         | 0    | 0  | 0    | 0         | 0   | 0   | 0    |
| ADEP         | 0                   | 0        | 0         | 0    | 0  | 0    | 0         | 0   | 0   | 0    |
| AREC         | 0                   | 0        | 0         | 0    | 0  | 0    | 0         | 0   | 0   | 0    |
| ATDI         | 0                   | 0        | 0         | 0    | 0  | 0    | 0         | 0   | 0   | 0    |
| ARA          | 33                  | 33       | 11        | 16   | 17 | 0    | 0         | 0   | 33  | 0    |
| ARCH         | 0                   | 0        | 0         | 0    | 0  | 0    | 0         | 0   | 0   | 0    |
| CS           | 0                   | 0        | 0         | 0    | 0  | 0    | 0         | 0   | 0   | 0    |
| EUA          | 0                   | 0        | 0         | 0    | 0  | 0    | 0         | 0   | 0   | 0    |
| GC           | 1                   | 1        | 1         | 0    | 1  | 0    | 0         | 0   | 0   | 1    |
| GJ           | 0                   | 0        | 0         | 0    | 0  | 0    | 0         | 0   | 0   | 0    |
| PRL          | 0                   | 0        | 0         | 0    | 0  | 0    | 0         | 0   | 0   | 0    |
| SBU          | 6                   | 6        | 2         | 5    | 1  | 0    | 0         | 0   | 6   | 0    |
| SC           | 1                   | 1        | 1         | 1    | 0  | 0    | 0         | 0   | 1   | 0    |
| SCTR         | 2                   | 2        | 1         | 2    | 0  | 0    | 1         | 0   | 1   | 0    |
| SDEP         | 16                  | 16       | 1         | 11   | 5  | 0    | 0         | 0   | 15  | 1    |
| SGI          | 0                   | 0        | 0         | 0    | 0  | 0    | 0         | 0   | 0   | 0    |
| RRHH         | 7                   | 7        | 5         | 2    | 5  | 0    | 2         | 0   | 3   | 2    |
| SGE          | 0                   | 0        | 0         | 0    | 0  | 0    | 0         | 0   | 0   | 0    |
| SIE          | 1                   | 1        | 1         | 1    | 0  | 0    | 0         | 0   | 1   | 0    |
| STIC         | 5                   | 5        | 8         | 2    | 3  | 0    | 0         | 0   | 5   | 0    |
| SOM          | 9                   | 9        | 3         | 7    | 2  | 0    | 1         | 1   | 7   | 0    |
| SOD          | 0                   | 0        | 0         | 0    | 0  | 0    | 0         | 0   | 0   | 0    |
| SPEC         | 1                   | 1        | 2         | 1    | 0  | 0    | 0         | 0   | 1   | 0    |
| RRII         | 8                   | 8        | 14        | 5    | 3  | 0    | 0         | 0   | 7   | 1    |
| SUE          | 2                   | 2        | 1         | 0    | 2  | 0    | 1         | 0   | 1   | 0    |
| EXT          | 6                   | 6        | 2         | 4    | 2  | 0    | 0         | 3   | 2   | 1    |
| UEC          | 0                   | 0        | 0         | 0    | 0  | 0    | 0         | 0   | 0   | 0    |
| SINE         | 0                   | 0        | 0         | 0    | 0  | 0    | 0         | 0   | 0   | 0    |
| CL           | 4                   | 4        | 4         | 3    | 1  | 0    | 0         | 0   | 2   | 2    |
| EVA          | 1                   | 1        | 1         | 0    | 1  | 0    | 0         | 0   | 1   | 0    |
| ADM          | 103                 | 103      | 14        | 60   | 43 | 0    | 5         | 4   | 86  | 8    |

- En este apartado se expresa el "El que más" y "El que menos" en lo referido a cuestiones de las Quejas y Sugerencias

| Tiempo máximo en respuesta |              | Número Quejas |              |
|----------------------------|--------------|---------------|--------------|
| El que más                 | El que menos | El que más    | El que menos |
| RRII                       | AAG          | ARA           | AAG          |

- Cuadro descriptivo de la distribución de QS's según Calidad afectada

| Distribución de QS's en Cualidades 1er Semestre |            |         |
|-------------------------------------------------|------------|---------|
| Cualidad afectada                               | Nº de QS's | %       |
| Eficacia                                        | 12         | 11,65%  |
| Eficiencia                                      | 6          | 5,83%   |
| Atención                                        | 2          | 1,94%   |
| Impacto                                         | 40         | 38,83%  |
| Planificación                                   | 13         | 12,62%  |
| Innovación                                      | 9          | 8,74%   |
| Disponibilidad                                  | 5          | 4,85%   |
| Instalaciones                                   | 16         | 15,53%  |
|                                                 | 103        | 100,00% |

Gráfico de DISTRIBUCIÓN de las QS's en las Cualidades en el 1er Semestre

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==>

Firmado Por

María del Carmen Pozo Muñoz

Fecha

12/09/2019

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==

PÁGINA

18/23



kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==

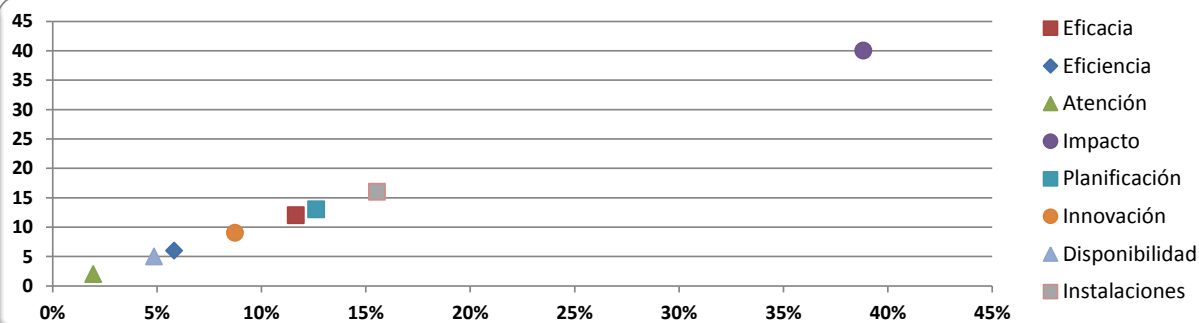


Gráfico de **RESULTADOS** según clasificaciones de las QS's de ADM en el 1er Semestre

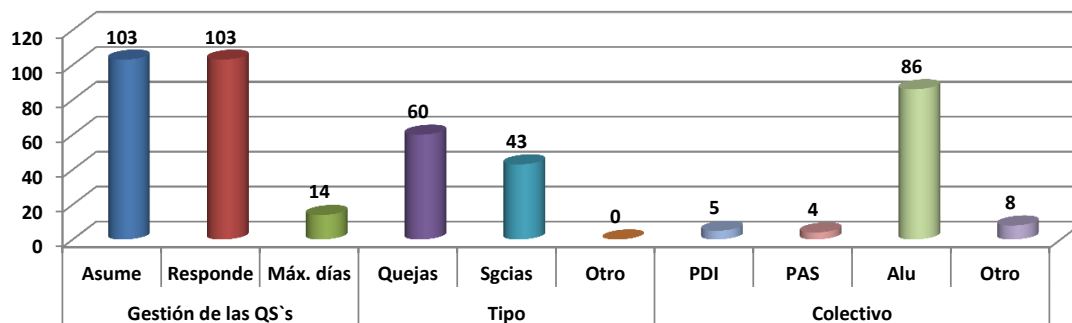


Gráfico comparativo según **DÍAS MÁXIMOS** en responder a las QS's asumidas en el 1er Semestre

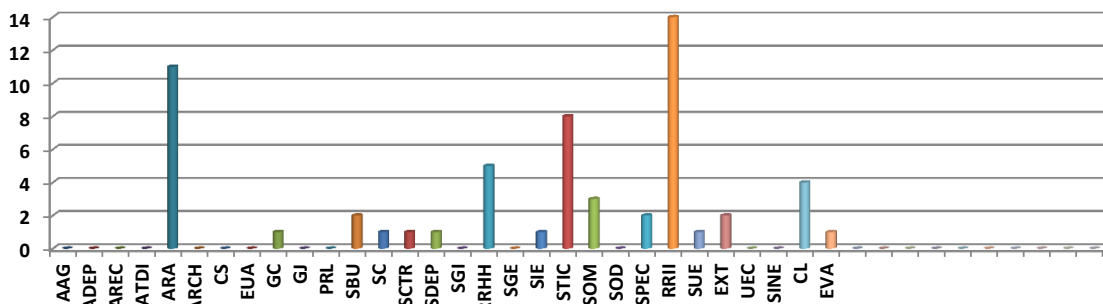


Gráfico descriptivo por el **NÚMERO** de QS's de las Áreas del 1er Semestre

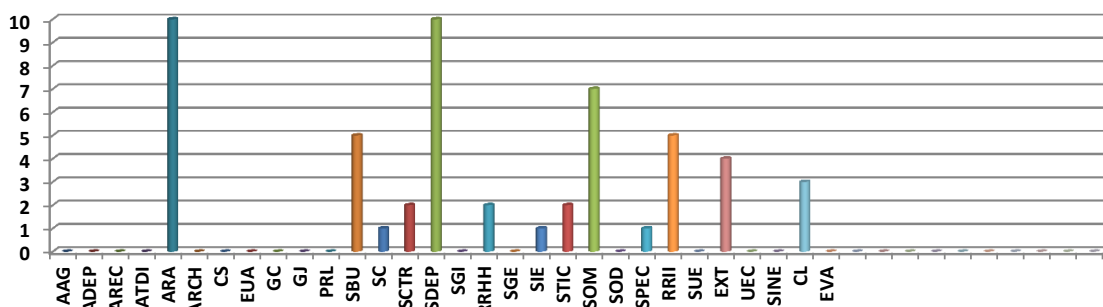


Gráfico de detalle del número de QS's por Colectivo del 1er Semestre



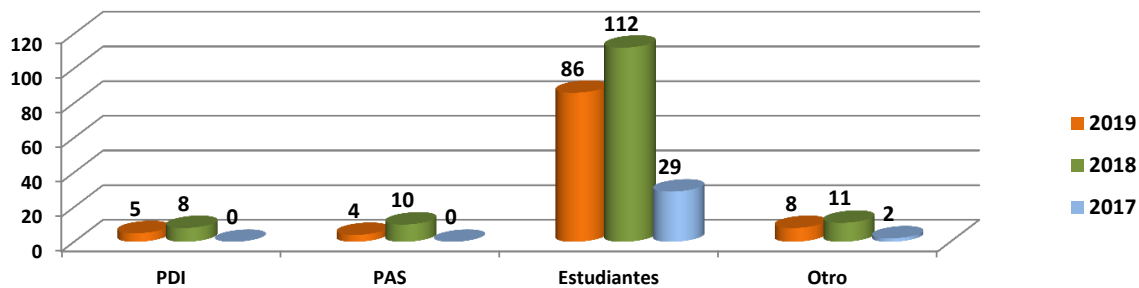
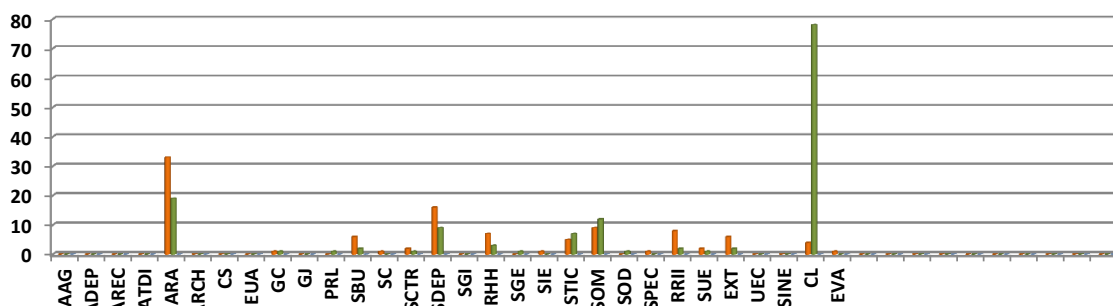


Gráfico de **tendencias** de los resultados de **QS's** en el **1er SEMESTRE** en los últimos 3 años



## Análisis del estado de las Quejas y Sugerencias (1er Semestre)

Del total de 103 QS's 86 pertenecen a estudiantes, y por lo tanto ARA y SDEP son las áreas que más tienen por la alta vinculación con este colectivo de usuarios.

El tiempo máximo de respuesta se encuentra dentro de los umbrales previstos. Por último indicar que la cualidad que más ha sido afectada es el Impacto con un 38,83% del total.

## 4.7. Conformidad del Producto y Acciones Correctivas

### Detalle de los resultados en el 1er SEMESTRE:

- **Det:** No Conformidades (NC) detectadas
- **Tra:** NC tratadas
- **Cer:** NC cerradas
- **Pot:** NC Potenciales
- **Real:** NC Reales
- **Control:** NC Controlable
- **Lev:** NC Leve
- **Gra:** NC Grave

|        | 1er Semestre   |     |     |      |      |         |    |             |     |        |    |           |     |
|--------|----------------|-----|-----|------|------|---------|----|-------------|-----|--------|----|-----------|-----|
|        | Identificación |     |     | Tipo |      | Control |    | Importancia |     | Eficaz |    | Días Máx. |     |
| CódARE | Det            | Tra | Cer | Pot  | Real | Si      | No | Lev         | Gra | Si     | No | Tra       | Cer |
| AAG    | 1              | 1   | 1   | 0    | 1    | 1       | 0  | 1           | 0   | 1      | 0  | 0         | 0   |
| ADEP   | 0              | 0   | 0   | 0    | 0    | 0       | 0  | 0           | 0   | 0      | 0  | 0         | 0   |
| AREC   | 0              | 0   | 0   | 0    | 0    | 0       | 0  | 0           | 0   | 0      | 0  | 0         | 0   |
| ATDI   | 0              | 0   | 0   | 0    | 0    | 0       | 0  | 0           | 0   | 0      | 0  | 0         | 0   |
| ARA    | 7              | 7   | 13  | 0    | 7    | 6       | 1  | 7           | 0   | 8      | 5  | 22        | 9   |
| ARCH   | 0              | 0   | 0   | 0    | 0    | 0       | 0  | 0           | 0   | 0      | 0  | 0         | 0   |
| CS     | 0              | 0   | 1   | 0    | 0    | 0       | 0  | 0           | 0   | 1      | 0  | 0         | 0   |
| EUA    | 1              | 1   | 1   | 0    | 1    | 1       | 0  | 1           | 0   | 0      | 0  | 7         | 0   |
| GC     | 0              | 0   | 2   | 0    | 0    | 0       | 0  | 0           | 0   | 2      | 0  | 0         | 4   |
| GJ     | 0              | 0   | 0   | 0    | 0    | 0       | 0  | 0           | 0   | 0      | 0  | 0         | 0   |
| PRL    | 0              | 0   | 0   | 0    | 0    | 0       | 0  | 0           | 0   | 0      | 0  | 0         | 0   |
| SBU    | 12             | 12  | 9   | 2    | 10   | 10      | 2  | 12          | 0   | 9      | 0  | 1         | 15  |
| SC     | 0              | 0   | 0   | 0    | 0    | 0       | 0  | 0           | 0   | 0      | 0  | 0         | 0   |
| SCTR   | 1              | 1   | 3   | 0    | 1    | 1       | 0  | 1           | 0   | 3      | 0  | 5         | 15  |
| SDEP   | 3              | 3   | 6   | 0    | 3    | 1       | 2  | 3           | 0   | 6      | 0  | 13        | 0   |
| SGI    | 2              | 2   | 3   | 1    | 1    | 2       | 0  | 2           | 0   | 3      | 0  | 5         | 9   |
| RRHH   | 2              | 2   | 2   | 0    | 2    | 2       | 0  | 2           | 0   | 2      | 0  | 2         | 0   |
| SGE    | 1              | 1   | 1   | 0    | 1    | 0       | 1  | 1           | 0   | 1      | 0  | 9         | 0   |
| SIE    | 1              | 1   | 1   | 0    | 1    | 1       | 0  | 1           | 0   | 1      | 0  | 2         | 12  |
| STIC   | 4              | 4   | 0   | 0    | 4    | 4       | 0  | 4           | 0   | 0      | 0  | 5         | 0   |
| SOM    | 3              | 3   | 2   | 0    | 3    | 3       | 0  | 3           | 0   | 0      | 0  | 7         | 0   |

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==>

Firmado Por

María del Carmen Pozo Muñoz

Fecha

12/09/2019

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

Emilio del Castillo Alarcón

PÁGINA

20/23



kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==



|      |    |    |    |   |    |    |   |    |   |    |   |    |    |
|------|----|----|----|---|----|----|---|----|---|----|---|----|----|
| SOD  | 1  | 1  | 3  | 0 | 1  | 1  | 0 | 1  | 0 | 3  | 0 | 9  | 0  |
| SPEC | 2  | 2  | 3  | 0 | 2  | 2  | 0 | 2  | 0 | 3  | 0 | 13 | 30 |
| RRII | 0  | 0  | 1  | 0 | 0  | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  | 1 | 0  | 0  |
| SUE  | 4  | 4  | 2  | 1 | 3  | 2  | 2 | 4  | 0 | 0  | 2 | 5  | 0  |
| EXT  | 0  | 0  | 0  | 0 | 0  | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  | 0  |
| UEC  | 0  | 0  | 2  | 0 | 0  | 0  | 0 | 0  | 0 | 2  | 0 | 0  | 0  |
| SINE | 0  | 0  | 0  | 0 | 0  | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  | 0  |
| CL   | 0  | 0  | 1  | 0 | 0  | 0  | 0 | 0  | 0 | 1  | 0 | 0  | 0  |
| EVA  | 1  | 1  | 0  | 0 | 1  | 1  | 0 | 1  | 0 | 0  | 0 | 12 | 0  |
| ADM  | 46 | 46 | 57 | 4 | 42 | 38 | 8 | 46 | 0 | 46 | 8 | 22 | 30 |

- En este apartado se expresa el "El que más" y "El que menos" en lo referido a cuestiones tiempo empleado en el **Tratamiento y Cierre** de las NC's

| Tiempo máximo en Tratamiento |              | Tiempo máximo en Cierre |              |
|------------------------------|--------------|-------------------------|--------------|
| El que más                   | El que menos | El que más              | El que menos |
| ARA                          | AAG          | SPEC                    | AAG          |

- Cuadro descriptivo de la distribución de QS's según Calidad afectada

| Distribución de las NC's en Cualidades |            |         |
|----------------------------------------|------------|---------|
| Cualidad afectada                      | Nº de NC's | %       |
| Eficacia                               | 9          | 19,57%  |
| Eficiencia                             | 6          | 13,04%  |
| Atención                               | 6          | 13,04%  |
| Impacto                                | 7          | 15,22%  |
| Planificación                          | 16         | 34,78%  |
| Innovación                             | 0          | 0,00%   |
| Disponibilidad                         | 1          | 2,17%   |
| Instalaciones                          | 1          | 2,17%   |
|                                        | 46         | 100,00% |

Gráfico de **DISTRIBUCIÓN** de las NC's en Cualidades

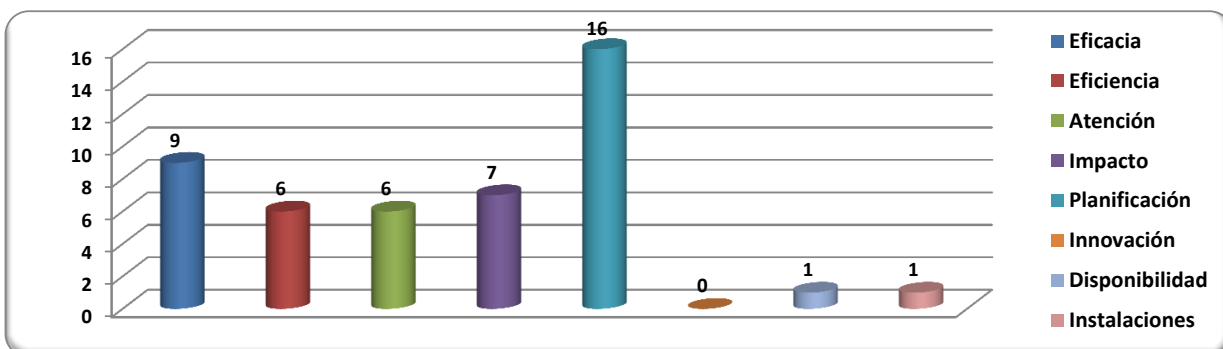


Gráfico de **RESULTADOS** según clasificaciones de las NC's de ADM

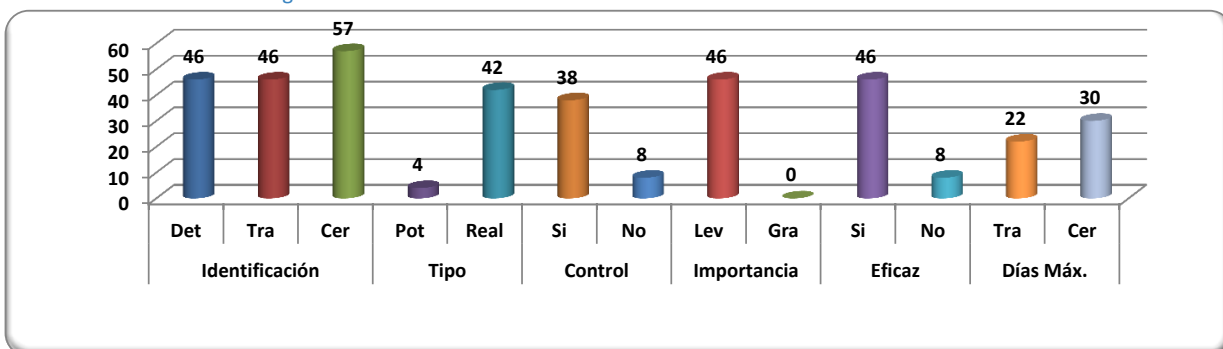


Gráfico comparativo según **DÍAS MÁXIMOS** en **TRATAR** a las NC's



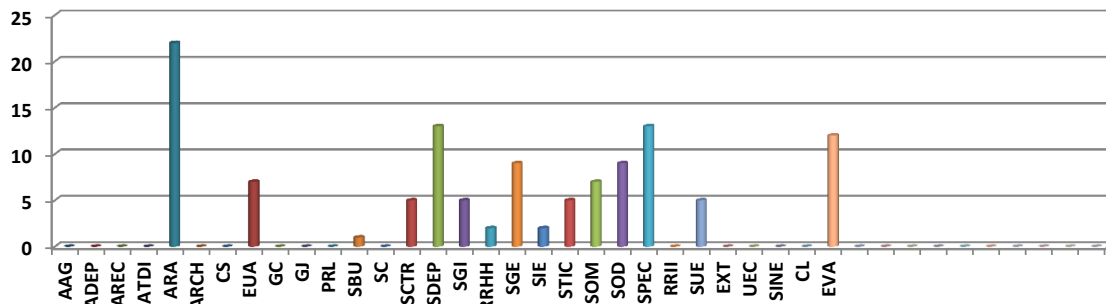


Gráfico comparativo según **DÍAS MÁXIMOS** en **CERRAR** a las **NC's**

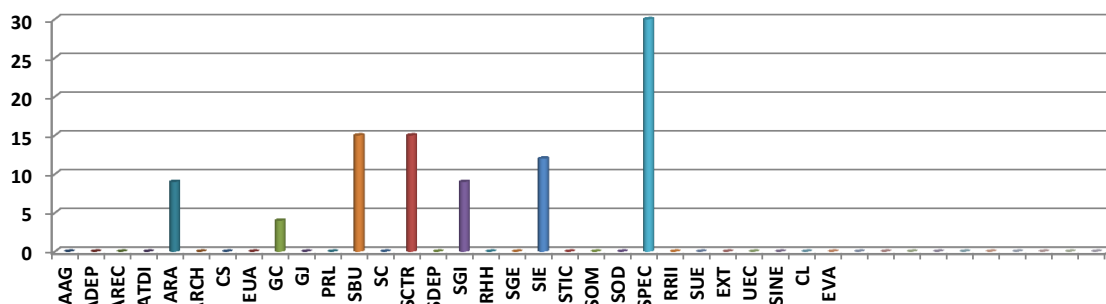


Gráfico de **tendencias** del **número de NC's TRATADAS** en el **1er SEMESTRE** en los **últimos 3 años**

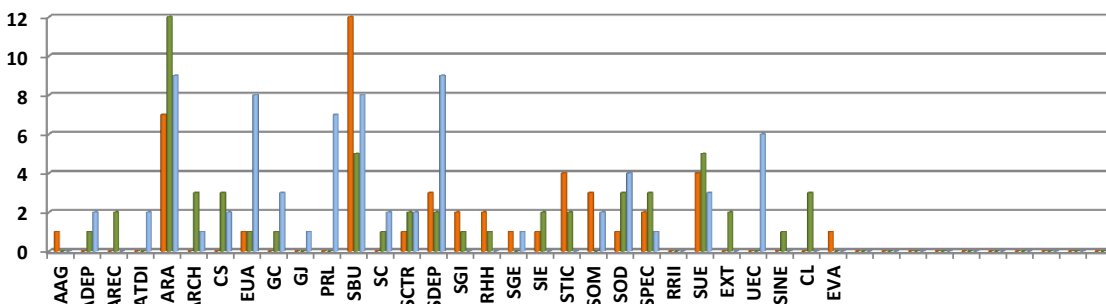


Gráfico comparativo según **% de Eficacia** de los **Planes Correctivos** de las **NC's**

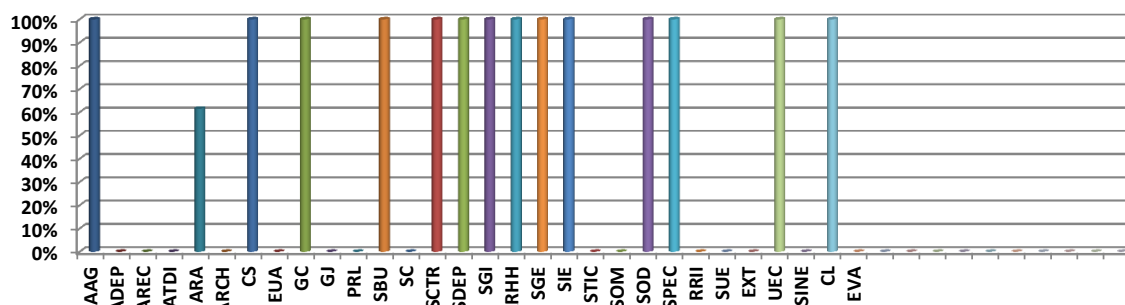
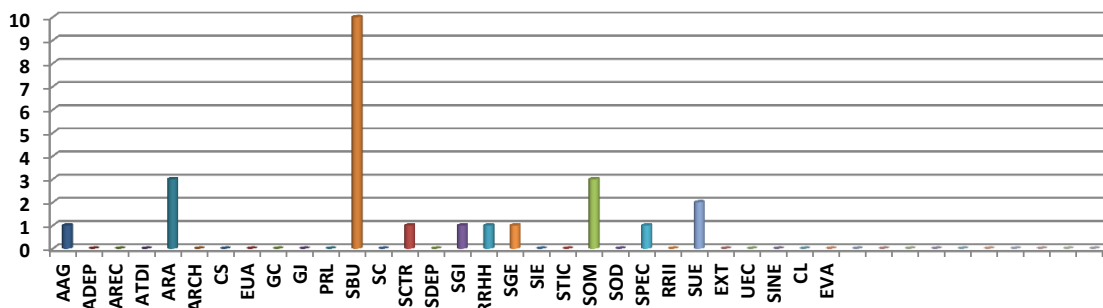


Gráfico comparativo según **NC's** derivadas de **Revisión del Sistema**





## Análisis del estado de las NC's (1er Semestre)

Las Áreas de mayor número de no conformidades son ARATIES y Biblioteca, debido a su alto número de procesos e indicadores asociados a los mismos.

Se cerraron 8 no conformidades como no eficaces y 46 con planes de acción que sí fueron eficaces. El tiempo máximo de cierre ha estado por debajo del 40 días.

La calidad mayormente afectada ha sido la Planificación en un 34,78%.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:  
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==>

|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                             |                          |        |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------|------------|
| Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:<br><a href="https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/kQZp4JGVzOsLDIepWZw7Cw==">https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/kQZp4JGVzOsLDIepWZw7Cw==</a> |                             |                          |        |            |
| Firmado Por                                                                                                                                                                                                                                                     | María del Carmen Pozo Muñoz |                          | Fecha  | 12/09/2019 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | Emilio del Castillo Alarcón |                          |        |            |
| ID. FIRMA                                                                                                                                                                                                                                                       | blade39adm.ual.es           | kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw== | PÁGINA | 23/23      |
|                                                                                                                                                                             |                             |                          |        |            |
| kQZp4JGVz0sLDIepWZw7Cw==                                                                                                                                                                                                                                        |                             |                          |        |            |