

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ENERO 2018

<i>Elaborado:</i>	<i>Revisado:</i>	<i>Aprobado:</i>
<i>Administrador de Calidad de los Servicios</i>	<i>Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad</i>	<i>Directora General de Calidad</i>

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==>

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma?CSV:=r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				
FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	1/33
 r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				

ÍNDICE

	Página
1. INTRODUCCIÓN	3
2. RESULTADOS DE AUDITORÍAS	4
2.1. Auditoría Externa.....	4
2.2. Auditorías Internas.....	6
3. RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS	9
3.1. Evaluación de la satisfacción de los usuarios	9
3.2. Quejas y Sugerencias.....	12
4. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE MEJORA	17
4.1. Cumplimiento de Objetivos del Plan Anual de Calidad	17
4.2. Ejecución de las Acciones de Mejora del Plan Anual de Calidad.....	18
5. DESEMPEÑO DE PROCESOS	20
5.1. Desempeño de Procesos del Plan Anual de Calidad	20
5.2. Cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios	21
6. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	23
7. INDICADORES GENERALES DEL SISTEMA	29
7.1. Indicadores Generales del Sistema.....	29
7.2. Cumplimiento del Plan de Administración.....	30
7.3. Cumplimiento del Plan de Agenda	31
8. PLANES DE MEJORA	32
9. REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	32
10. ACTAS DE REVISIÓN DE LAS ÁREAS	33



1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	3/33
 r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				

2. RESULTADOS DE AUDITORÍAS

2.1. Auditoría Externa

Del 03 al 05 del mes de abril de 2017 se realizó por parte de AENOR la auditoría de Seguimiento con el objeto, entre otros, de determinar la conformidad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad con la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, así como identificar posibles áreas de mejora. En el Informe de Auditoría se concluye que se dicho Sistema de Gestión de Calidad "...se encuentra adecuadamente desarrollado y mantenido, con la excepción de las No Conformidades detectadas..."

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

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

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

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

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				
FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	4/33
 r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				

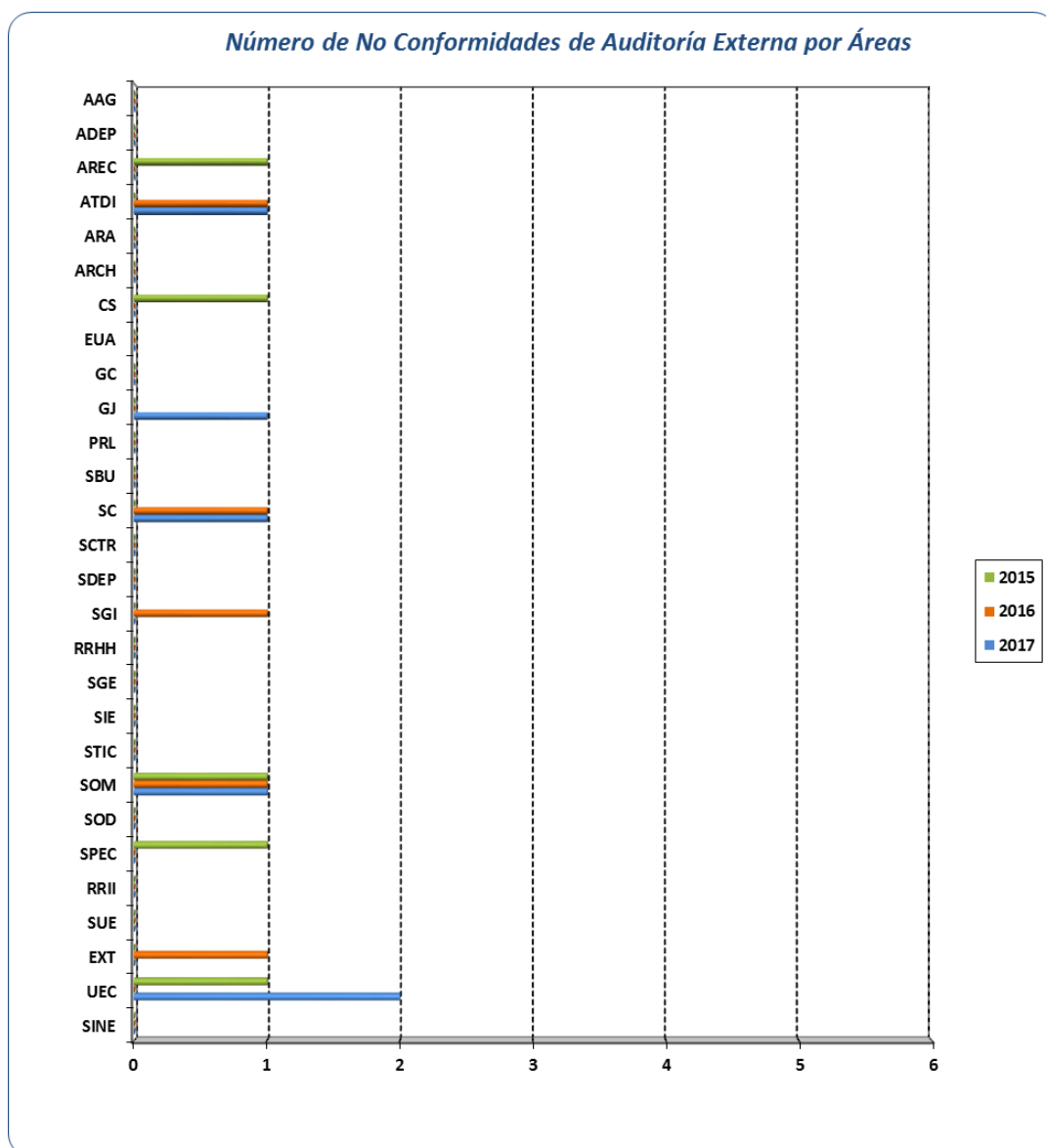
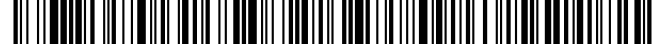


Gráfico 1. Número de No Conformidades de Auditoría Externa por Áreas

Área	2017	2016	2015
Total	6	5	5

Tabla 1. Número Total de No Conformidades de Auditoría Externa por Área

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	5/33



r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==



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

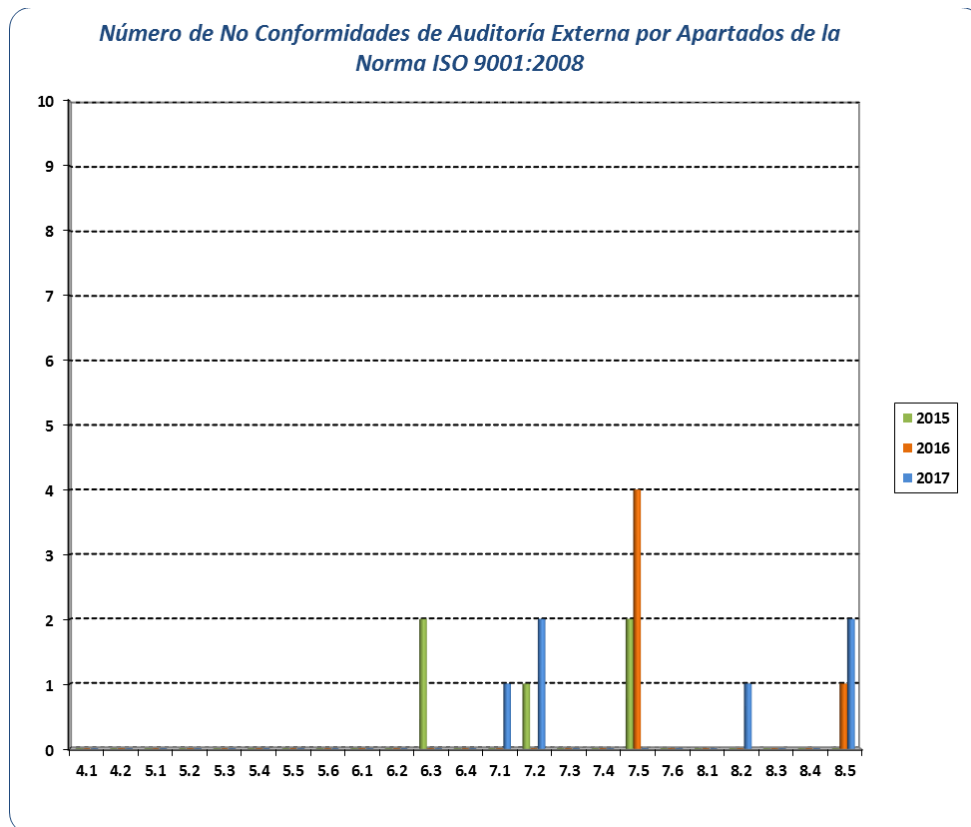


Gráfico 2. Número de No Conformidades de Auditoría Externa por Apartados de ISO 9001:2008

Con fecha 6 de mayo de 2017 se ha recibido la comunicación por parte de AENOR del resultado de la auditoría externa, siendo el resultado "evaluación conforme", por lo que la certificación seguirá vigente un año más.

2.2. Auditorías Internas

Respecto al proceso de Auditoría Interna para este año 2017, éste se ha realizado en dos fases. Una fase **ordinaria**, abarcando el periodo entre principio de octubre a mediados de diciembre. Y otra fase **extraordinaria** de mediados de diciembre de 2017 a finales de febrero de 2018 donde hemos auditado los cambios que requiere la adaptación de la ISO 9001 a la nueva versión 2015.

Se han realizado 28 auditorías dentro de la fase ordinaria y 29 dentro de la fase extraordinaria ya que en 2018 entra en el alcance el Centro de Lenguas. En la fase ordinaria se detectaron un total de 22 no conformidades, frente a las 5 del año anterior

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	6/33



r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==



IRS 2017- S2

ya que ese año el proceso se enmarcó dentro del proyecto Mapa de Registros, y este año se han vuelto a incluir en el proceso de auditoría interna a todos los procesos. En la fase extraordinaria no se ha detectado ninguna no conformidad ya que lo se ha hecho es comprobar que todas las áreas contemplaban las nuevas exigencias de la versión 2015 de la norma ISO 9001.

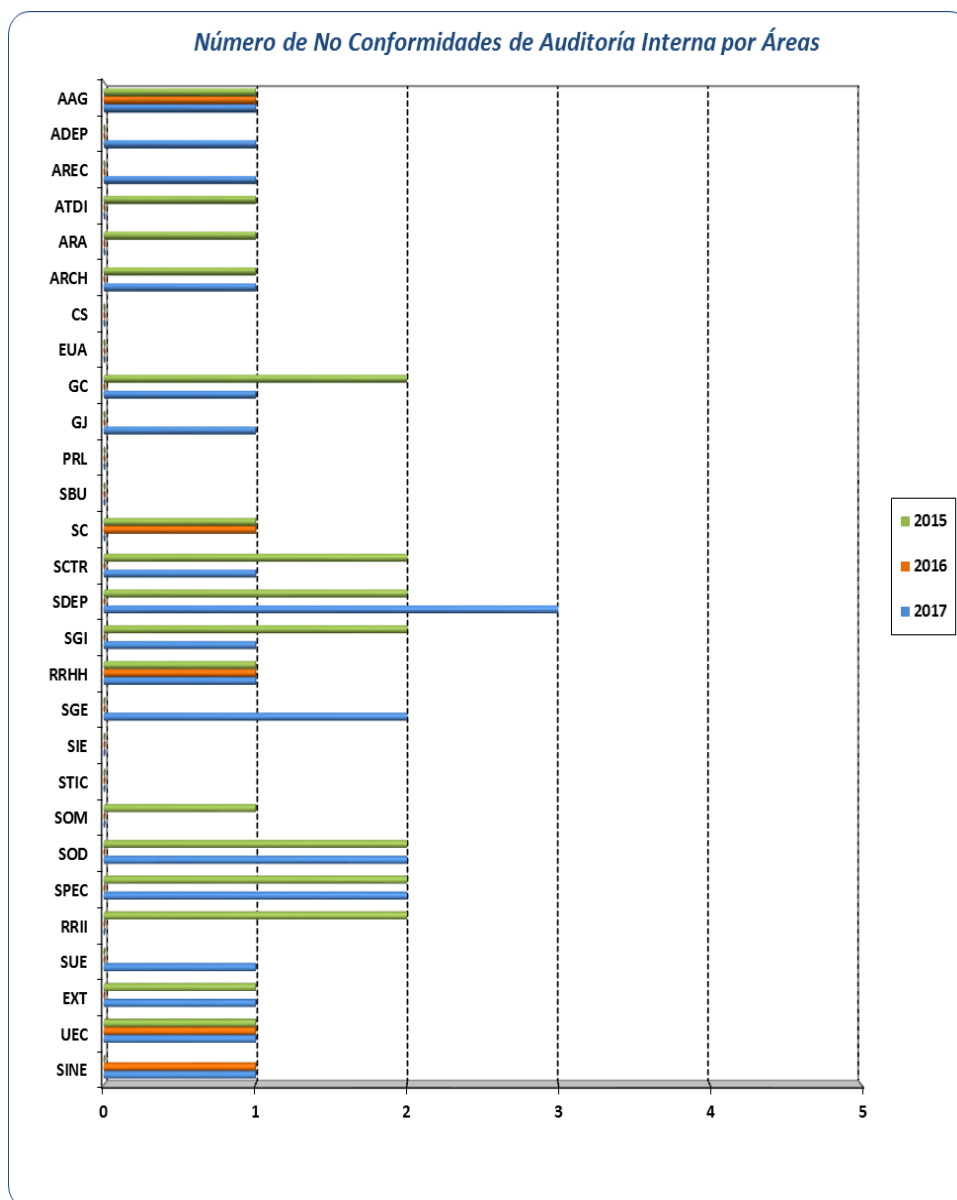


Gráfico 3. Número de No Conformidades de Auditoría Interna por Áreas del año 2015, 2016 y 2017

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	7/33
 r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				

IRS 2017- S2

En la siguiente Tabla 2 se puede observar como el número de No Conformidades por Auditoría Interna ha aumentado ya que en 2016 solo realizó una revisión de los Mapas de Registros de las áreas.

Área	2017	2016	2015
Total	22	5	23

Tabla 2. Número Total de No Conformidades de Auditoría Interna

En el siguiente Gráfico 4 se indican los puntos de la norma en los que se han detectado alguna No Conformidad en las Auditorías Internas de los últimos 3 años.

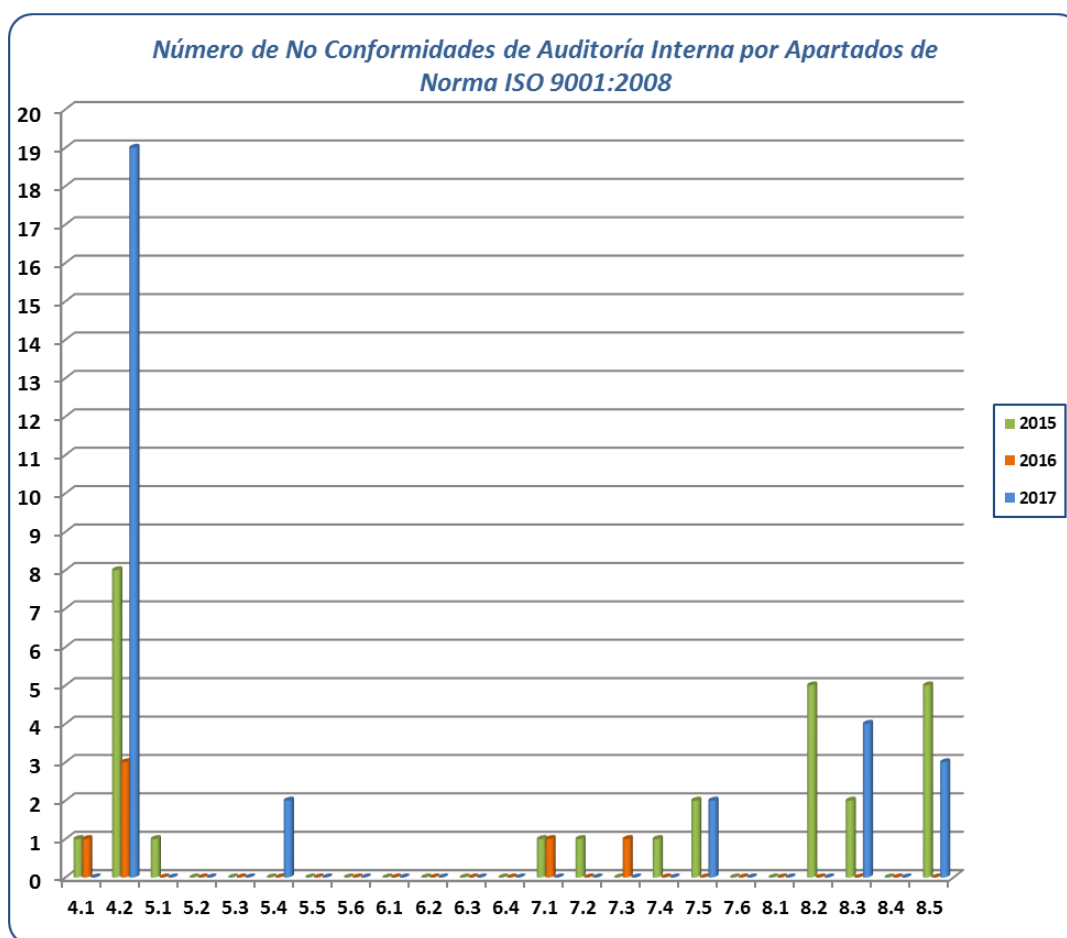


Gráfico 4. Número de No Conformidades de Auditoría Interna por Apartados de ISO 9001:2008

Apdo	2017	2016	2015
Total	30	6	27

Tabla 3. Número Total de Incumplimientos de Auditoría Interna

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	8/33
				
r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				

Como se observa de los datos anteriores, siguen concentrándose la mayoría de ellos en los apartados de la norma referentes a los Requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad (Apdo. 4).

3. RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS

3.1. Evaluación de la satisfacción de los usuarios

El modelo empleado en los últimos años para la medición de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el área de Administración y Servicios de la Universidad de Almería ha estado basado en los dos modelos ServQual y ServPerf.

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

El cuestionario que se ha utilizado este año 2017 se basa en una adaptación propia creada en la UAL derivada del modelo ServPerf sobre la percepción de la satisfacción, personalizando aspectos relacionados con sus dimensiones en lo que nosotros hemos denominado “CUALIDADES” de la prestación de servicio, y manteniendo la medición de las expectativas a través de un solo ítem. El cuadro siguiente señala las relaciones con el modelo ServQual/ServPerf y las “CUALIDADES”:

Modelo ServQual

DIMENSIÓN	ASPECTOS	CUALIDADES
TANGIBLES	PERSONAS	INSTALACIONES INNOVACIÓN
Aspectos físicos que el cliente percibe en la organización	INFRAESTRUCTURA	
	OBJETIVOS	
CONFIABILIDAD	EFICIENCIA	EFICACIA
Habilidad de desarrollar el servicio como se pactó y con exactitud	EFICACIA	
	EFFECTIVIDAD	
	REPETICIÓN	
VELOCIDAD DE RESPUESTA	PROBLEMAS	EFICIENCIA DISPONIBILIDAD
Disponibilidad inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio	ESPERA	
	INICIO Y TÉRMINO	
	DURACIÓN	
	POST-SERVICIO	

IRS 2017- S2

ASEGURAMIENTO	CORTESÍA	IMPACTO PLANIFICACIÓN
Habilidad para comunicar las ideas e inspirar confianza	SERVICIALIDAD	
	COMPETENCIA	
	CREDIBILIDAD	
EMPATÍA	PERSONALIZACIÓN	ATENCIÓN
Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes	CONOCIMIENTO DEL CLIENTE	

Modelo de la Universidad de Almería

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

Con respecto a la escala utilizada para medir dichos ítems hemos utilizado una graduación numérica larga con amplitud 0-10, asimilada a la escala escolar española, lo que creemos que facilitará su comprensión y uso a los encuestados. Esta escala, además, garantiza la equidistancia entre sus valores.

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

También, se ha puesto a disposición de las Áreas unos informes parciales (mayo, julio y octubre) además del informe final del año.

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

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==>

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma?CSV:=r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				
FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	10/33
 r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				



r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==

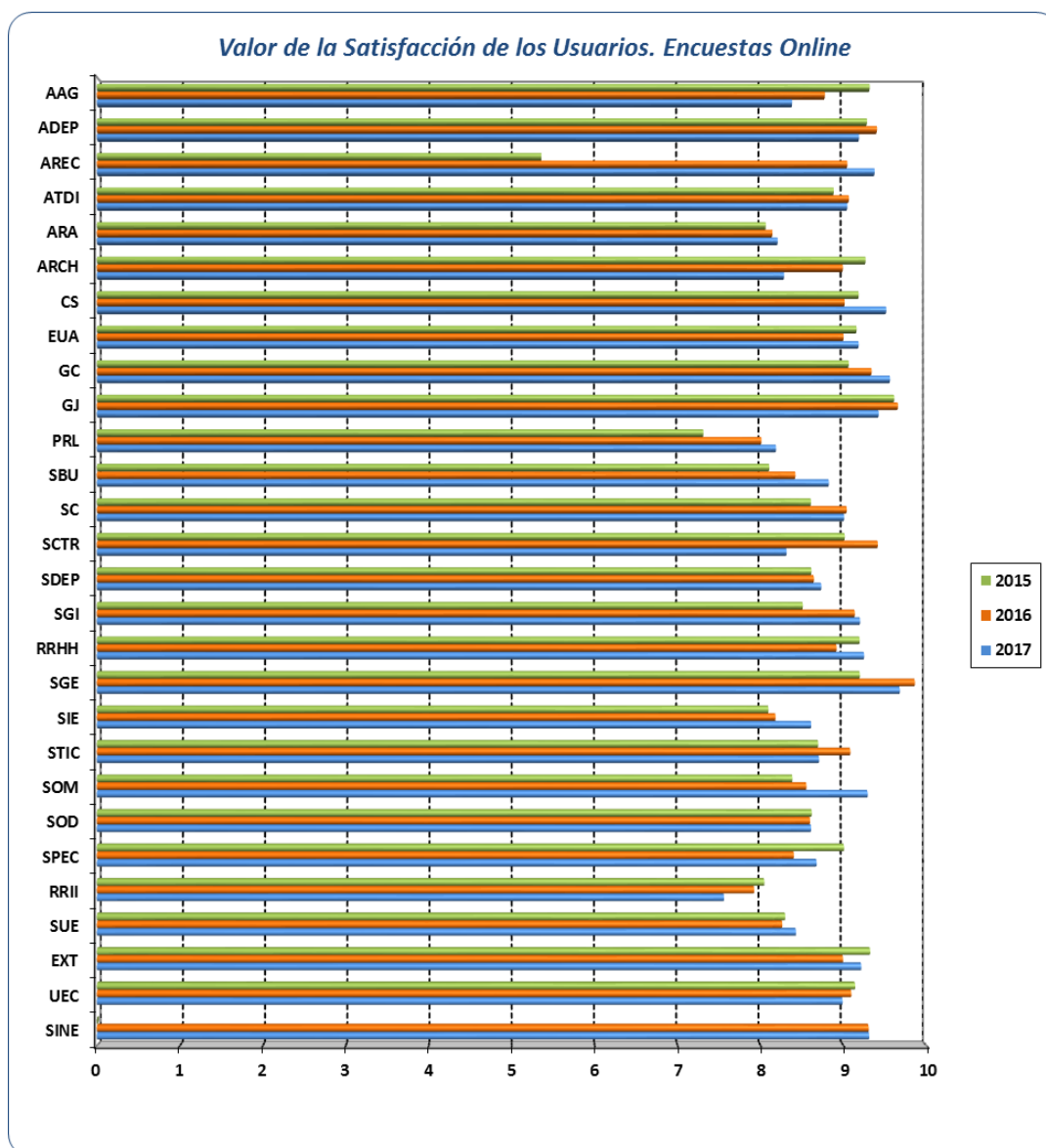


Gráfico 5. Valor de la Satisfacción de los Usuarios. Encuestas Online

Área	2017	2016	2015
Total	8,82	8,79	8,56

Tabla 4. Valor Global de la Satisfacción de los Usuarios. Encuestas Online

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	11/33
 r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				



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

3.2. Quejas y Sugerencias

En los gráficos siguientes se muestran diferentes aspectos relacionados con este apartado, donde se pueden observar los datos de los años 2015, 2016 y 2017.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	12/33
				
r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				

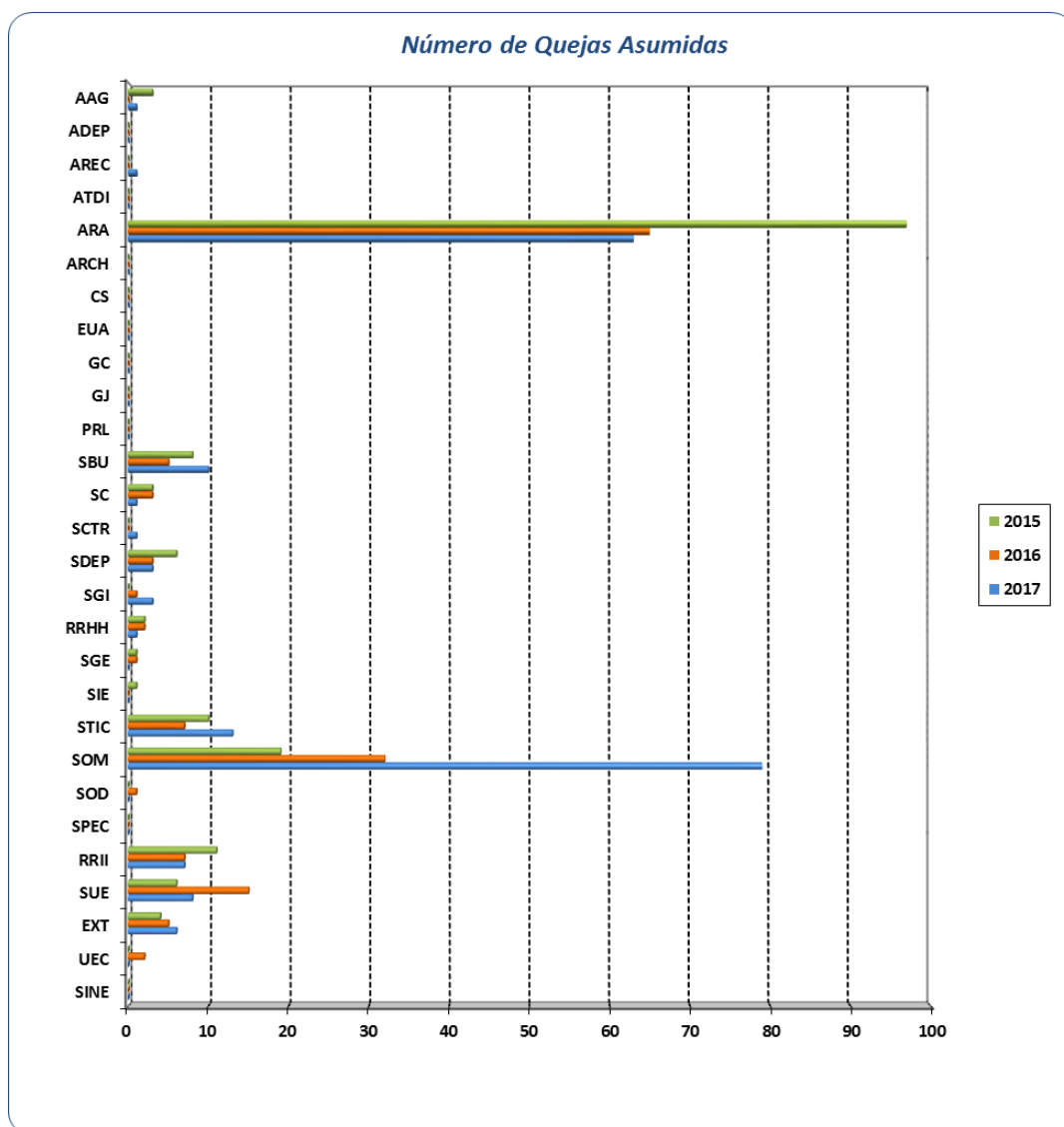


Gráfico 7. Número de Quejas Asumidas

Área	2017	2016	2015
SGC	197	149	171

Tabla 5. Número Total de Quejas Asumidas

Como se puede observar, tanto en el gráfico 7 como en la tabla 5, el año 2017 ha experimentado un considerable crecimiento. Esto podría traducirse en una mayor insatisfacción de los usuarios, o un mayor conocimiento de la herramienta por parte de los mismos.



IRS 2017- S2

Por otro lado, como se puede observar en el gráfico 8, en 2017 se mantiene un valor bastante bajo de tiempo de respuesta a las Quejas y Sugerencias en la mayoría de las áreas.

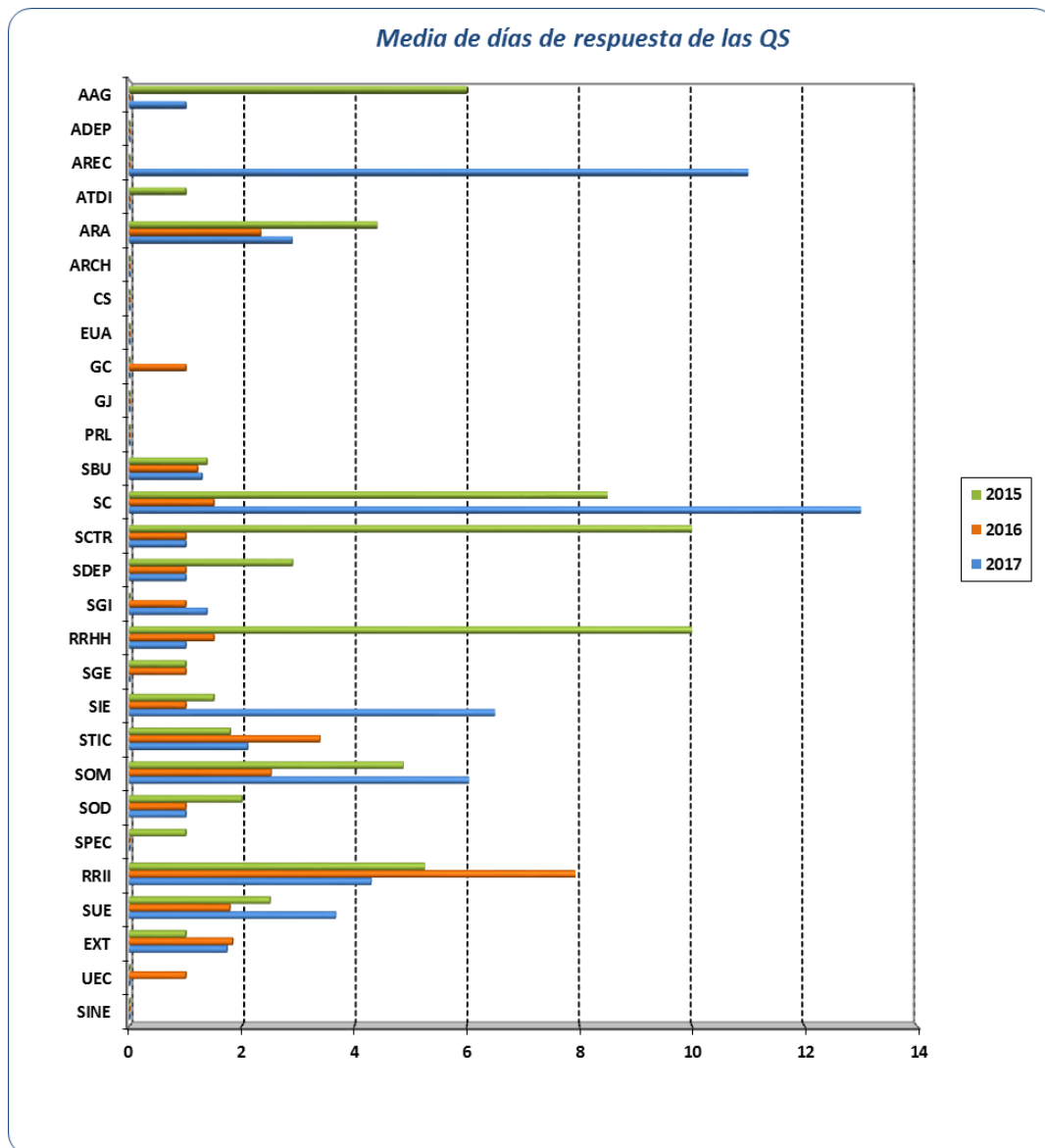


Gráfico 8. Media de días de respuesta de las Quejas y Sugerencias

Área	2017	2016	2015
SGC	4	2	4

Tabla 6. Media Total de días de respuesta de las Quejas y Sugerencias

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	14/33



r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==



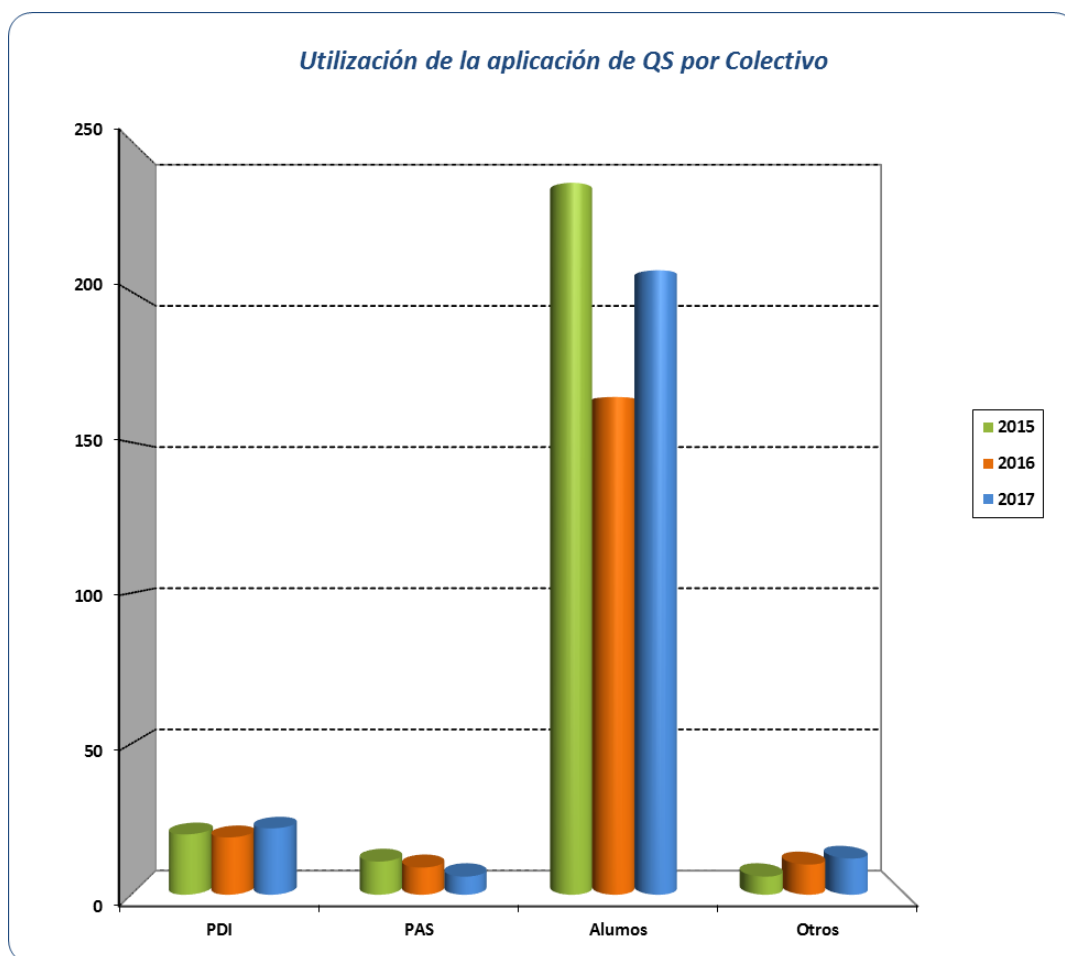


Gráfico 9. Utilización de la aplicación de Quejas y Sugerencias por Colectivo.

Se observa que en 2017 ha aumentado el uso de la aplicación de Quejas y Sugerencias por parte de casi todos los sectores de usuarios con respecto al año 2016.

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	15/33



r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==



Media de Satisfacción con la respuesta dada a la QS

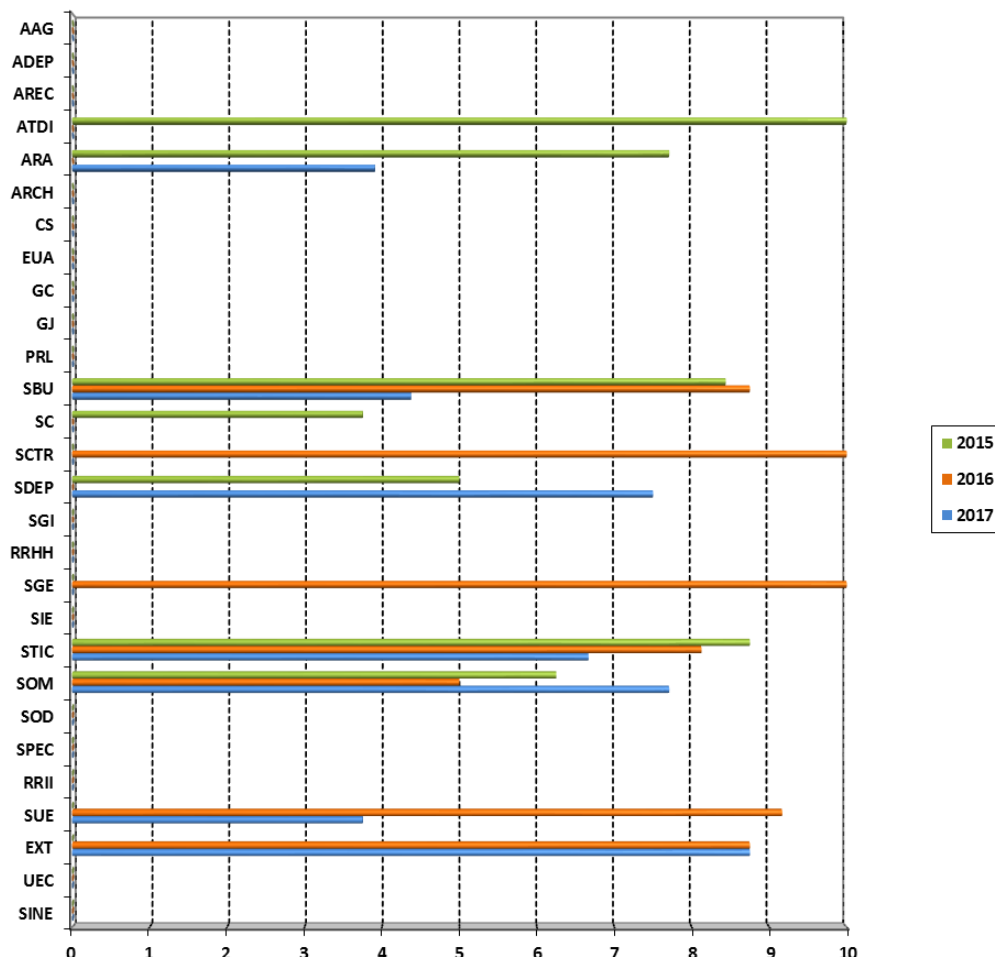


Gráfico 10. Satisfacción con la respuesta dada en las Quejas y Sugerencias

Aunque la muestra no es muy significativa, la valoración de la satisfacción de las respuestas de las Quejas y Sugerencias es positiva en la mayoría de las áreas afectadas.

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	16/33



r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==



4. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE MEJORA

4.1. Cumplimiento de Objetivos del Plan Anual de Calidad

En el gráfico siguiente se muestra el grado de cumplimiento de los objetivos del Plan de Mejora de cada una de las áreas en los años 2015, 2016 y 2017. En total, se han propuesto 75 objetivos de mejora en 2017.

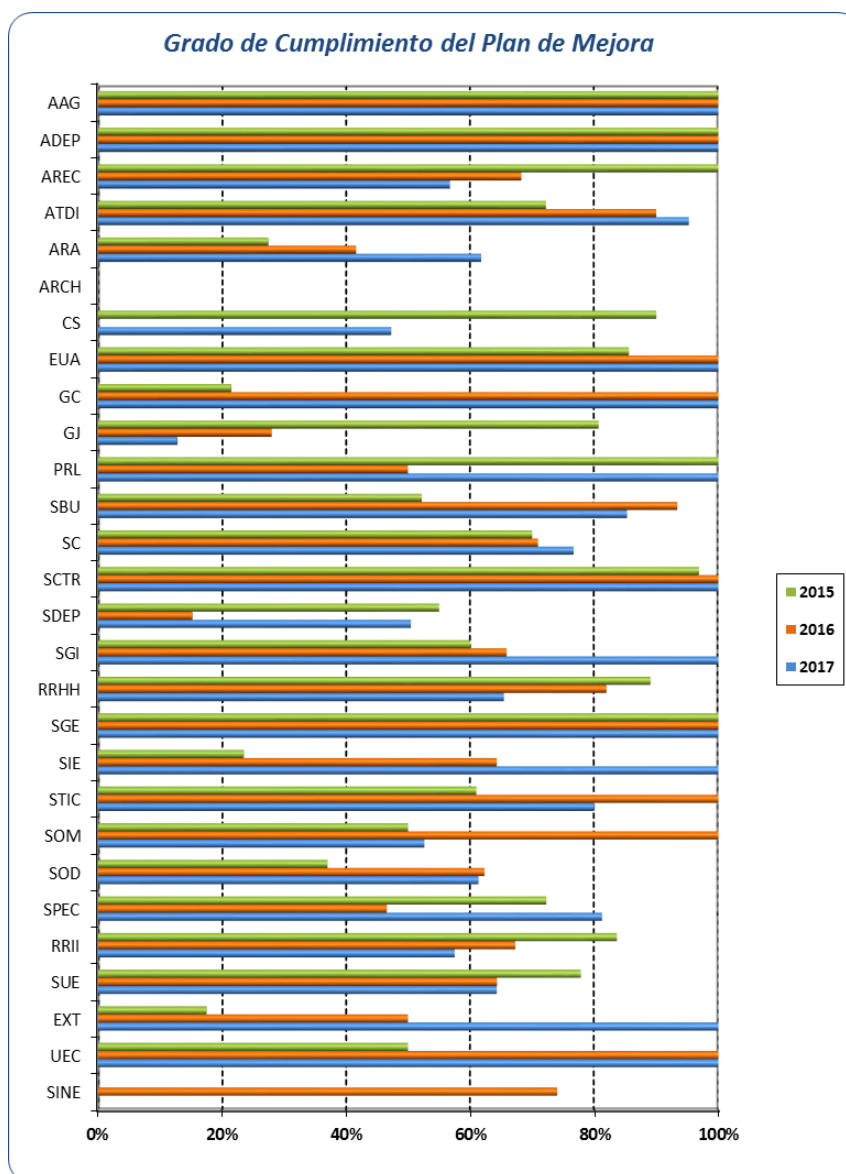


Gráfico 11. Grado de Cumplimiento del Plan de Mejora

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	17/33
 r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				

Área	2017	2016	2015
SGC	73,84%	70,12%	64,63%

Tabla 7. Grado Total de Cumplimiento del Plan de Mejora

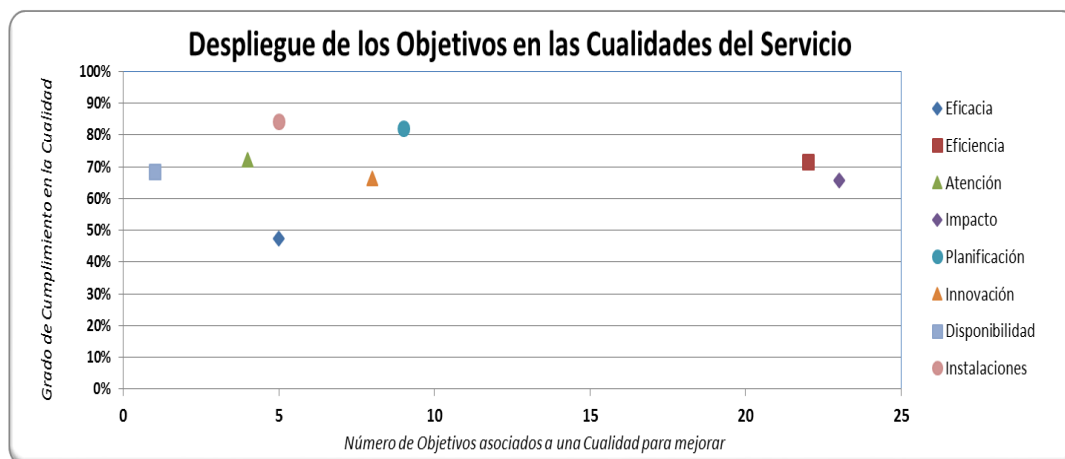


Gráfico 12. Objetivos del Plan de Mejora en las cualidades del servicio

Se observa que la mayoría de objetivos se corresponden con el Impacto y la Eficiencia.

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

En el gráfico 13, así como en la tabla 8, en la página siguiente, se muestra el grado de ejecución de los Planes de Acción establecidos para conseguir los objetivos del Plan de Mejora de los años 2015, 2016 y 2017.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				
FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	18/33
 r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				

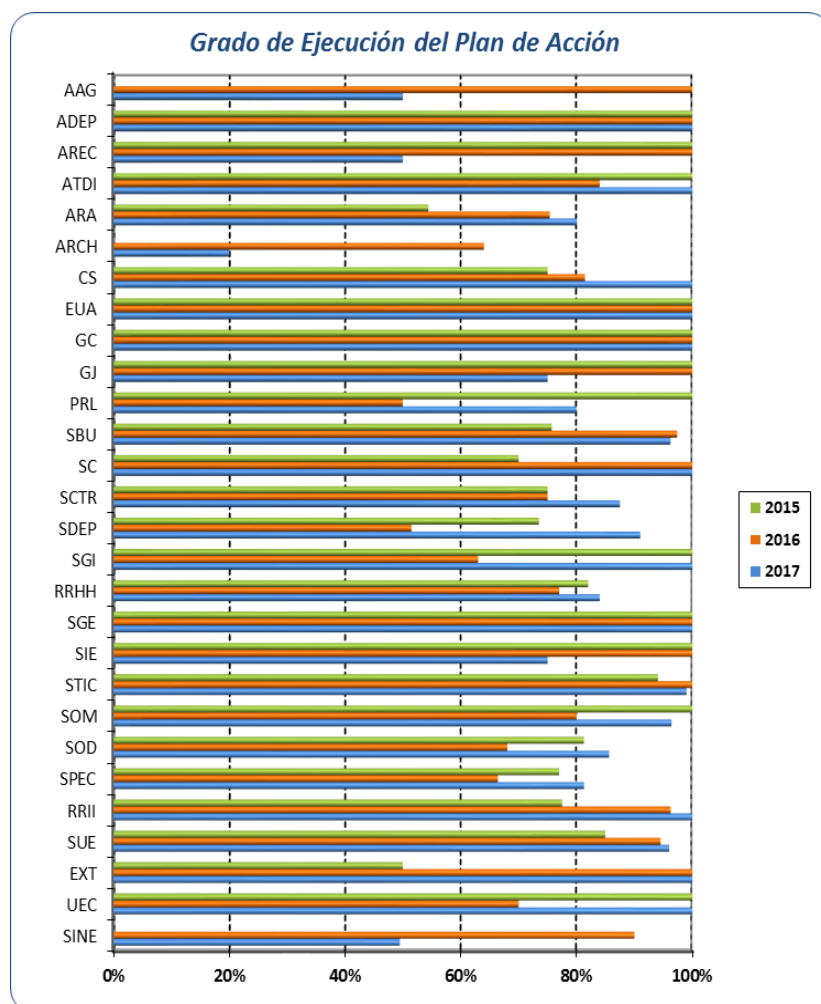


Gráfico 13. Grado de ejecución del Plan de Acción

Área	2017	2016	2015
SGC	87,41%	84,57%	79,66%

Tabla 8. Grado Total de Ejecución del Plan de Acción

La ejecución ha mejorado respecto a 2016, se observa que los valores de cumplimiento del Plan de Mejora han sido superiores al 73% según la tabla 7, lo que parece indicar que las áreas plantean acciones de mejora de forma correcta, llevando las mismas a conseguir los objetivos.

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	19/33
 r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				

5. DESEMPEÑO DE PROCESOS

5.1. Desempeño de Procesos del Plan Anual de Calidad

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

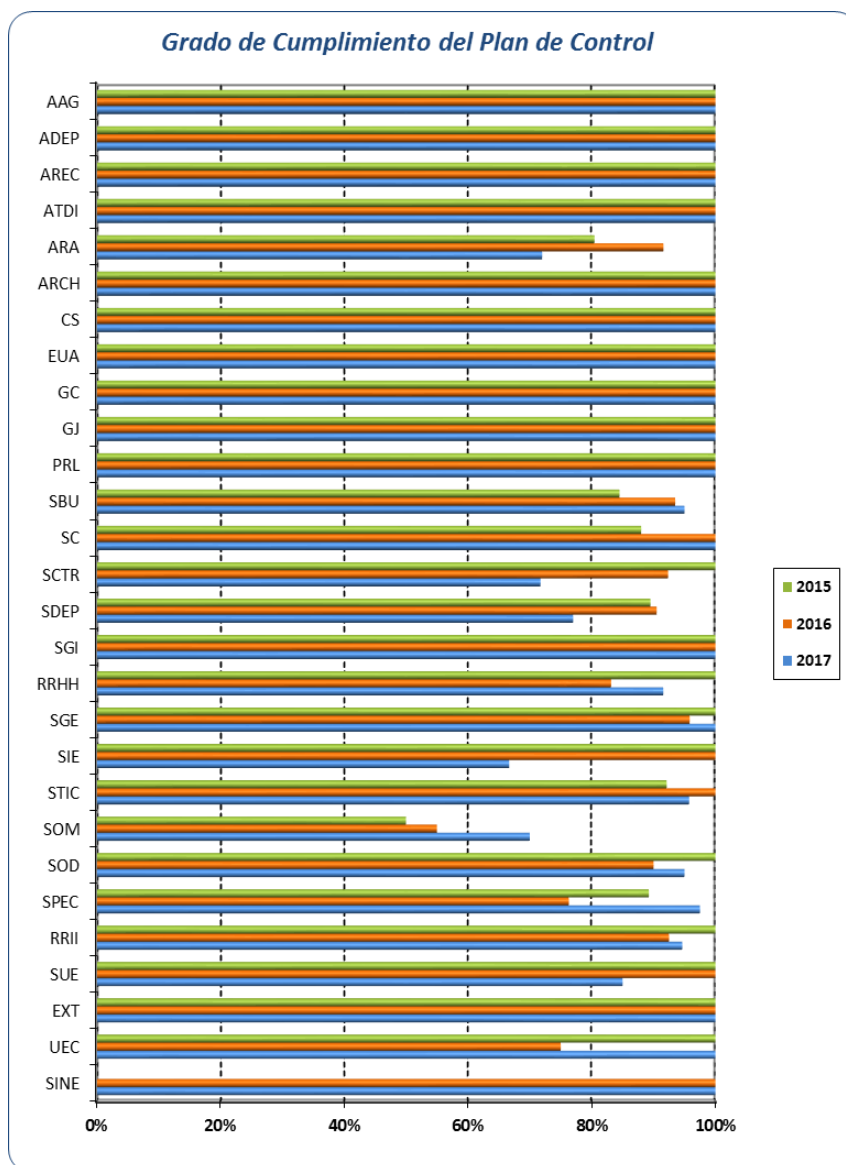


Gráfico 14. Grado de Cumplimiento del Plan de Control



Área	2017	2016	2015
SGC	92,24%	93,30%	93,74%

Tabla 9. Grado Total de Cumplimiento del Plan de Control

Destacar el elevado nivel de cumplimiento de la ejecución de los procesos de casi todas las áreas, habiendo tenido tan solo 31 incumplimientos de un total de 454 mediciones de indicadores.

5.2. Cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios

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

Al igual que en el apartado anterior, destacar el elevado nivel de cumplimiento de los compromisos casi todas las áreas, manteniéndose de forma global en más del 93%.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				
FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	21/33
 r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				

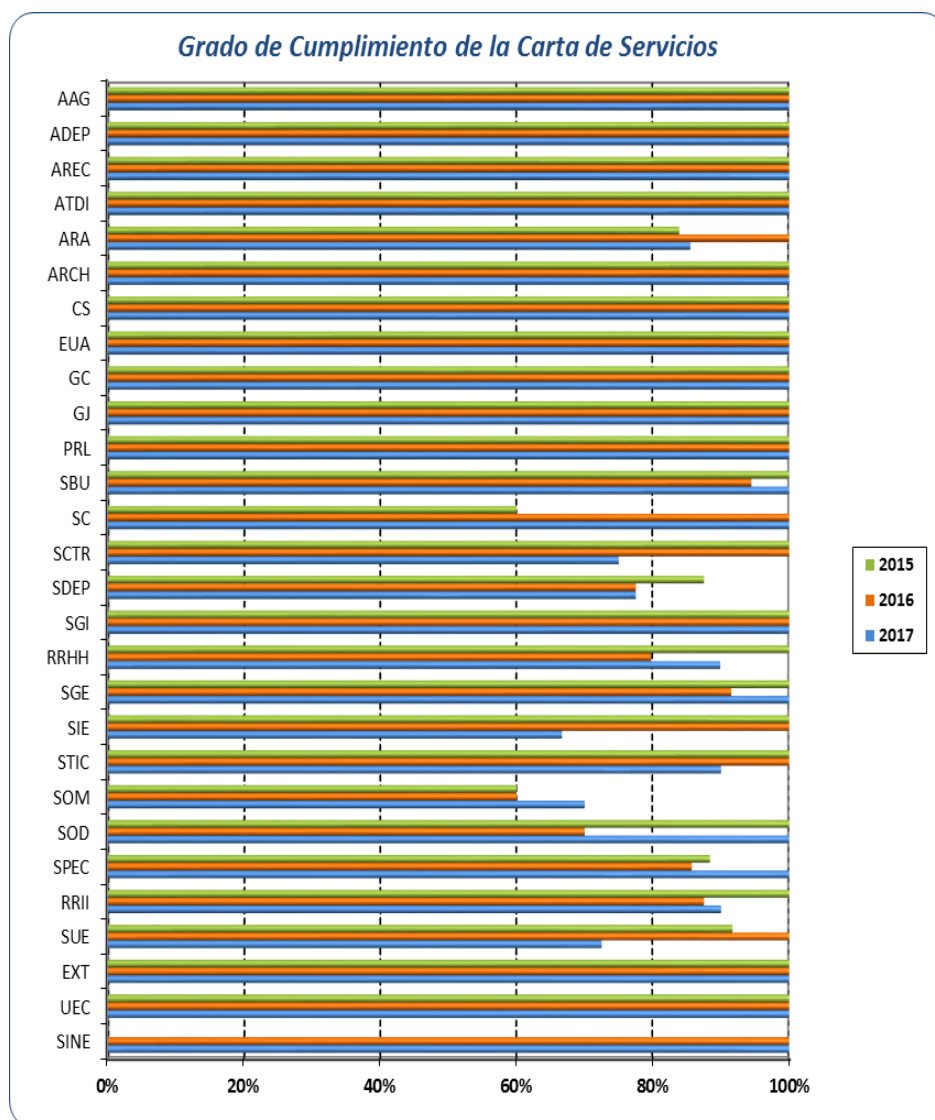


Gráfico 15. Grado de Cumplimiento de la Carta de Servicios

Área	2017	2016	2015
SGC	93,11%	93,24%	94,16%

Tabla 10. Grado Total de Cumplimiento de la Carta de Servicios

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	22/33
 r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				

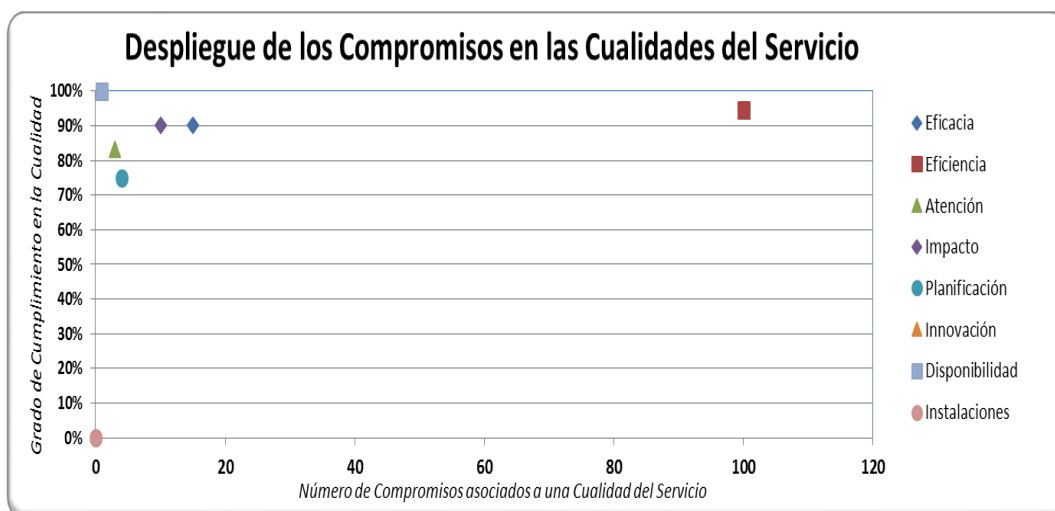


Gráfico 16. Compromisos en las cualidades del Servicio

Se observa que la gran mayoría de los compromisos se corresponden con la cualidad de la eficiencia seguida muy de lejos por la eficacia.

6. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

En las páginas siguientes se presentan una serie de datos totales del año 2017 de las No Conformidades del Sistema de Gestión de Calidad.

En la tabla 11 en la página siguiente se muestran los datos pormenorizados del producto No Conforme de 2017, donde se detallan diferentes aspectos del estado de las mismas, su forma de detección, el estado en que se encuentran, el tipo, su importancia, su eficacia, el número medio de días de tratamiento, etc.

En el gráfico 17 se presenta los valores medios por área del tiempo en días de retraso en el cierre de las No Conformidades desde la fecha prevista para ello. En caso de que la media sea un valor negativo, es decir, no haya retraso sino adelanto, el valor será 0.

El gráfico 18 muestra los valores medios por área del tiempo en días en efectuar el Tratamiento de las NC. Se observa que en 2017 ha obtenido valores similares al año anterior, aunque destaca un área con un retraso importante.

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	23/33



r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==



IRS 2017– S2

El gráfico 19 presenta el número de No Conformidades Potenciales, observando que se han obtenido valores similares al año anterior, destacando el área de ARATIES, con un número de 3 No conformidades. Se sigue insistiendo que es necesario fomentar la proactividad de las áreas, a través de la apertura de No Conformidades Potenciales.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==						
FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON			FECHA	19/04/2018	
	IGLESIAS ARAGON RAMON					
	POZO MUÑOZ M CARMEN					
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es		r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==		PÁGINA	24/33
 r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==						

Resultados GLOBALES del Producto No Conforme										2017		Identificación			Tipo		Control		Fuente					Import		Eficaz		Días					
Nº	Nombre del Área									Peso	Det	NC	Tra	Cer	Pot	Real	Si	No	QS	OD	AnE	RS	AI	AE	Lev	Gra	Si	No	Tra	Cer			
1	Apoyo a Áreas de Gobierno									3,79	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	8			
2	Apoyo a Departamentos									1,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
3	Apoyo a Rectorado									2,63	2	2	2	5	0	2	2	2	0	0	0	1	1	0	2	0	4	1	23	107			
4	Apoyo Técnico a Docencia e Investigación									2,71	2	2	2	3	1	1	2	0	0	1	0	0	1	2	0	2	0	2	1	2	2		
5	ARATIES									7,39	19	18	18	28	3	15	18	0	2	3	5	9	0	0	18	0	18	9	6	36			
6	Archivo General de la UAL									1,89	1	1	1	2	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	25		
7	Consejo Social									2,94	4	4	4	3	0	4	2	2	0	3	1	0	0	0	2	2	2	1	0	0			
8	Editorial Universidad de Almería									2,81	2	2	2	2	0	2	2	0	2	0	0	0	2	0	2	0	2	0	1	0			
9	Gabinete de Comunicación									1,90	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3			
10	Gabinete Jurídico									2,02	2	2	2	2	0	2	2	0	0	0	0	1	1	2	0	2	0	2	0	1	0		
11	Prevención de Riesgos Laborales									2,65	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0		
12	Servicio de Biblioteca Universitaria									7,20	8	8	8	9	1	7	6	2	0	3	3	2	0	7	1	7	2	0	0	0			
13	Servicio de Conserjerías									5,31	2	2	2	3	0	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	1	2	2	73		
14	Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes									2,51	4	4	4	3	0	4	3	1	0	0	0	3	1	0	4	0	3	0	4	38			
15	Servicio de Deportes									4,05	11	11	11	4	0	11	10	1	0	0	0	8	3	0	11	0	3	0	3	0	0		
16	Servicio de Gestión de la Investigación									4,11	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	10	51		
17	Servicio de Gestión de Recursos Humanos									3,74	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	0
18	Servicio de Gestión Económica									4,37	3	3	3	2	0	3	1	2	0	0	0	1	2	0	3	0	2	0	2	0	0		
19	Servicio de Infraestructuras y Equipamiento									2,63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
20	Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicacio									5,45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
21	Servicio de Obras y Mantenimiento									3,75	8	8	8	10	0	8	7	1	0	0	0	7	0	1	8	0	8	2	3	13			
22	Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Co									6,05	7	7	7	6	2	5	7	0	0	1	0	4	2	0	7	0	6	0	5	6			
23	Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad									3,85	4	4	4	2	0	4	2	2	0	2	2	0	4	0	2	0	2	0	0	1			
24	Servicio de Relaciones Internacionales									3,87	2	2	2	3	0	2	2	0	0	0	0	2	0	2	0	2	0	3	0	5	35		
25	Servicio Universitario de Empleo									3,52	8	8	8	7	0	8	8	0	0	0	7	1	0	8	0	6	1	4	0	0			
26	Servicios Externalizados									1,34	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	5			
27	Unidad de Extensión Cultural									3,40	8	8	8	8	0	8	8	0	0	0	5	1	2	8	0	8	0	6	1				
28	Servicio de Información Estratégica									2,44	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1			
29																																	
30																																	
El SGC está compuesto por un total de 28 Áreas/Servicios										100,00	104	103	103	103	7	96	91	12	2	13	12	51	20	6	100	3	81	20	4	20			

Tabla 11. Resultados del Producto No Conforme y Acciones Correctivas/Preventivas

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn40==	PÁGINA	25/33



r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==

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

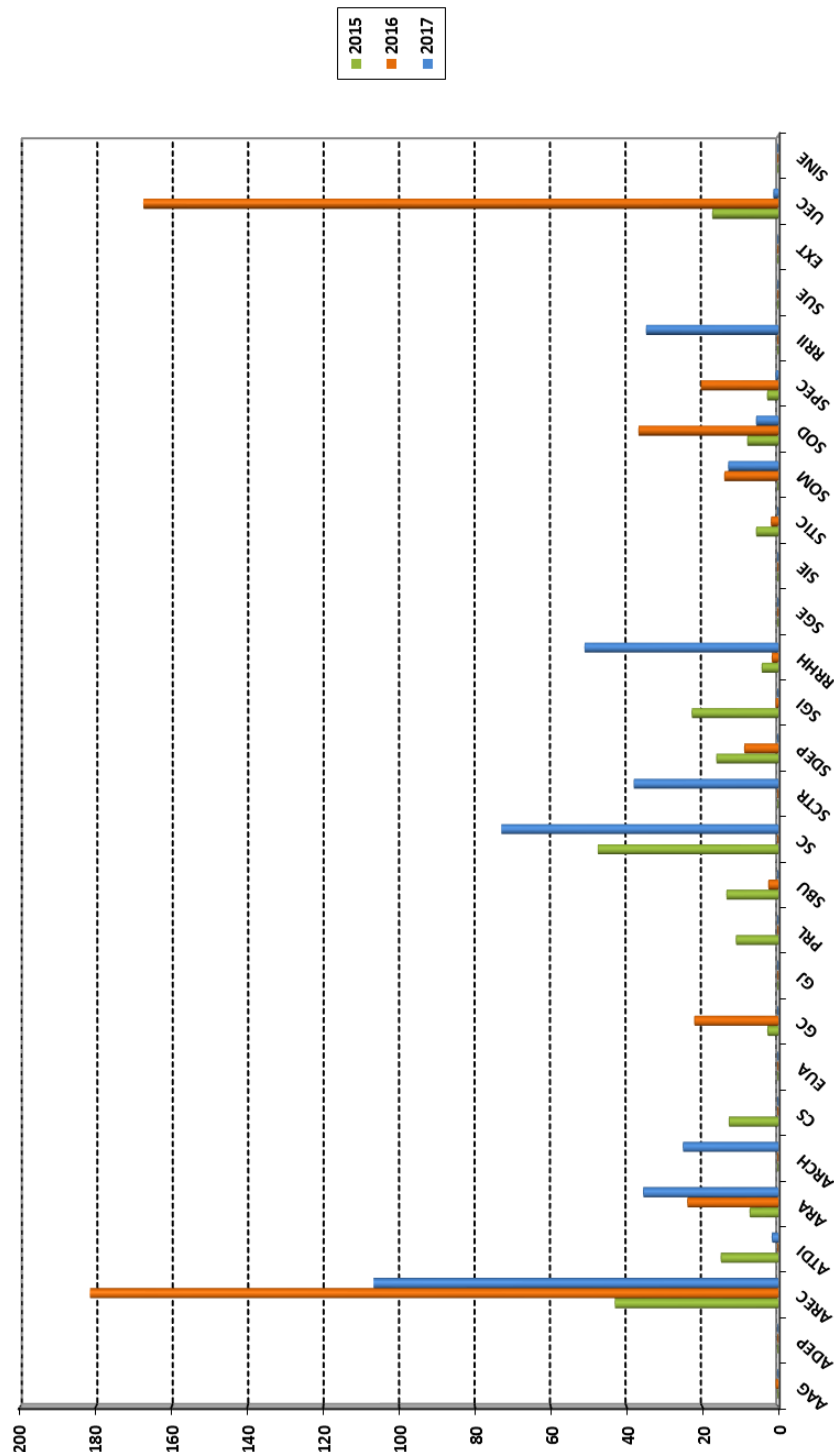


Gráfico 17. Media de días en efectuar el Cierre de las NC desde la fecha prevista

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn40==	PÁGINA	26/33
 r7hDug/f0wd5lyI+u8gn40==				

Media de días en efectuar el Tratamiento de las NC

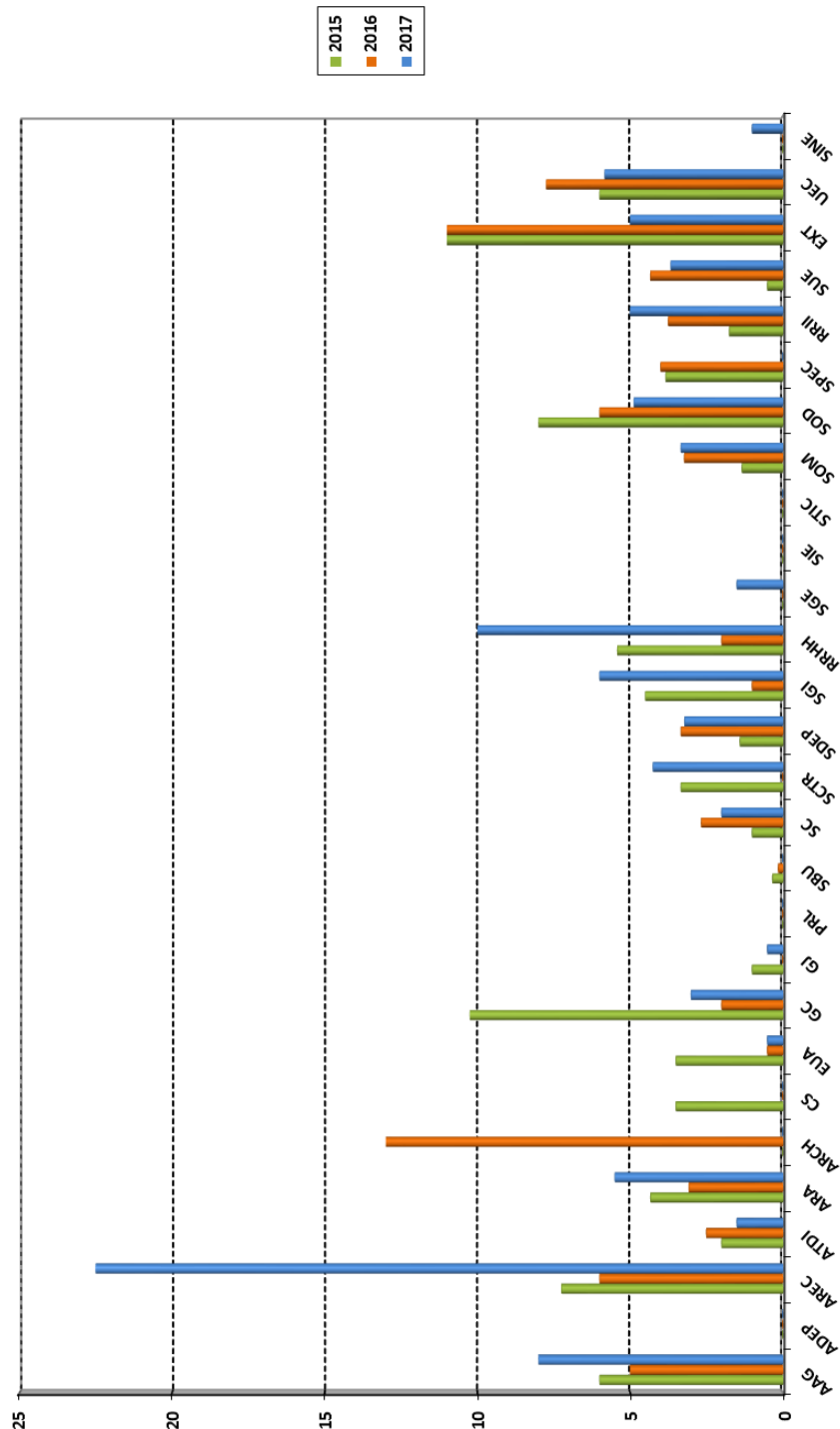


Gráfico 18. Media de días en efectuar el Tratamiento de las NC

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn40==	PÁGINA	27/33



r7hDug/f0wd5lyI+u8gn40==



r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==

Número No Conformidades Potenciales

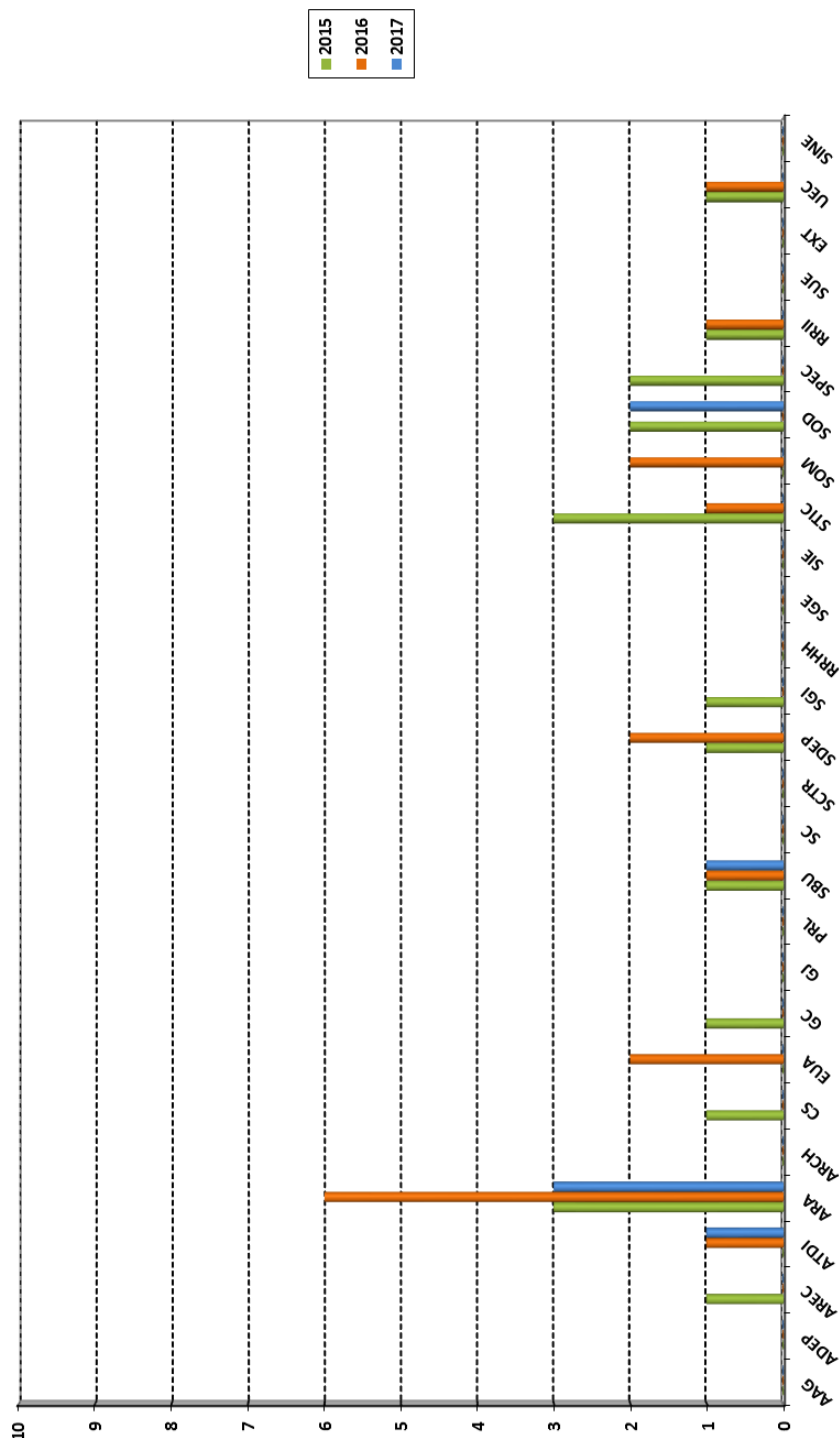


Gráfico 19. Número No Conformidades de Potenciales

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	28/33
 r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				

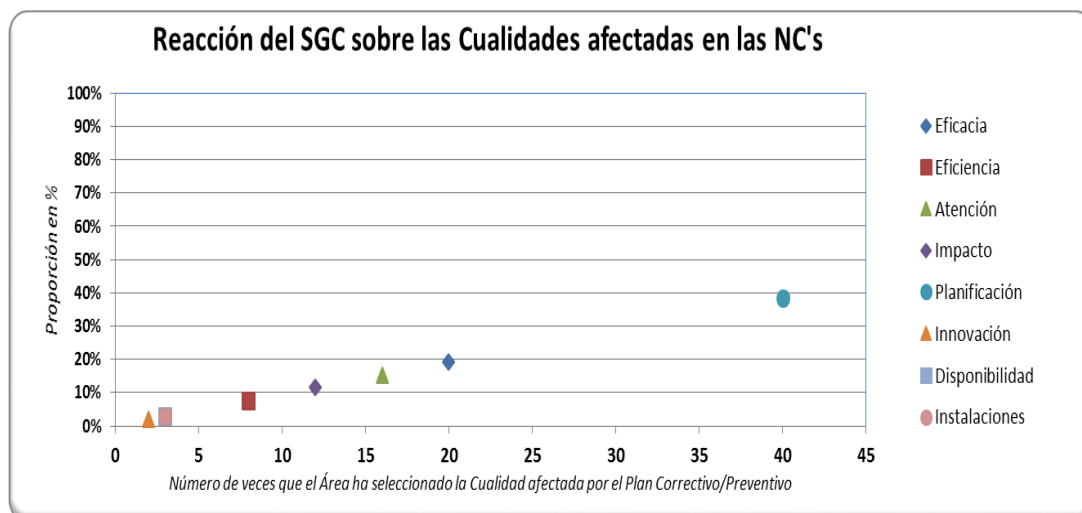


Gráfico 20. Cualidades afectadas en las No Conformidades

Se observa que la mayoría de las No Conformidades detectadas están relacionadas con la Planificación (en torno al 40%), seguida de la Eficacia (sobre el 20%).

7. INDICADORES GENERALES DEL SISTEMA

7.1. Indicadores Generales del Sistema

En la siguiente tabla se detalla el nivel de cumplimiento de cada uno de ellos durante el año 2017.

Indicador	Cumplido
IQ(15) Cumplimiento Plan de Mejora	72,1%
IQ(17) Ejecución del Plan de Acción	73,4%
IQ(25) Ejecución de Agenda del SGC	100%
IQ(5) Producto No Conforme - Tratamiento	90,2%
IQ(4) Producto No Conforme - Proactividad	8,9%
IQ(24) Producto No Conforme - Cierre	75,3%
IQ(7) Quejas y Sugerencias - Tiempo por Área	88,7%
IQ(8) Quejas y Sugerencias - Número por Áreas	99,7%
IQ(11) Quejas y Sugerencias - Satisfacción	47%
IQ(6) Satisfacción - Encuestas Online	86,6%
IQ(21) Satisfacción - Confianza de Encuesta	76,7%

Tabla 12. Grado de Cumplimiento de Indicadores Generales

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	29/33
				
r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				

7.2. Cumplimiento del Plan de Administración

Tanto en el gráfico 21 como en la tabla 13, se muestra el grado de cumplimiento de las áreas con los 11 indicadores generales previstos en el Plan Anual de Calidad (lo que se denomina Plan de Administración) del Sistema de Gestión de Calidad para el año 2017, junto con los valores obtenidos en 2016 y 2015.

Destacar el nivel de cumplimiento de los indicadores generales de todas las áreas, habiendo tenido solo 11 incumplimientos de un total de 448 mediciones de indicadores.

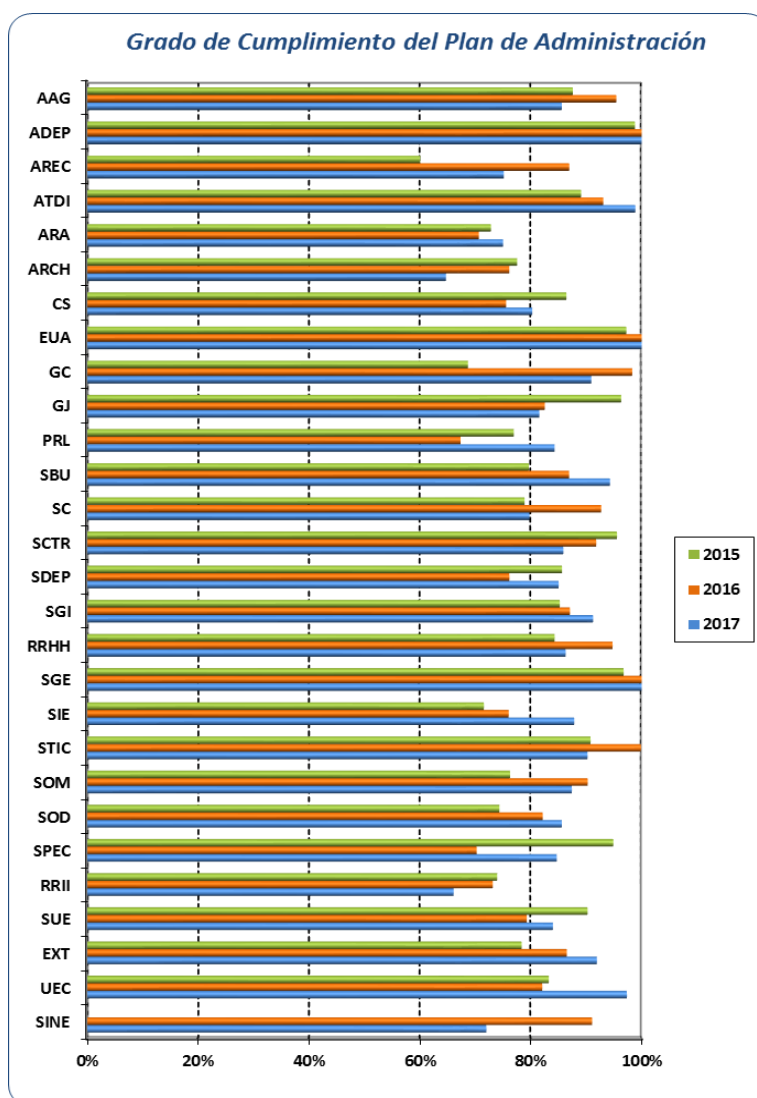


Gráfico 21. Grado de Cumplimiento del Plan de Administración



Área	2017	2016	2015
SGC	85,86%	85,45%	82,79%

Tabla 13. Grado Total de Cumplimiento del Plan de Administración

7.3. Cumplimiento del Plan de Agenda

En la siguiente tabla se presentan los datos de cumplimiento de la agenda del Sistema de Gestión de Calidad por parte de las áreas para el año 2017 junto con los valores de 2016 y 2015, habiendo cumplido todas ellas. No obstante, advertir a algunas de ellas del riesgo de dejar la ejecución de las tareas relacionadas hasta el último día del plazo, pudiendo ocasionar el no cumplimiento en el plazo establecido en caso de encontrar algún imprevisto.

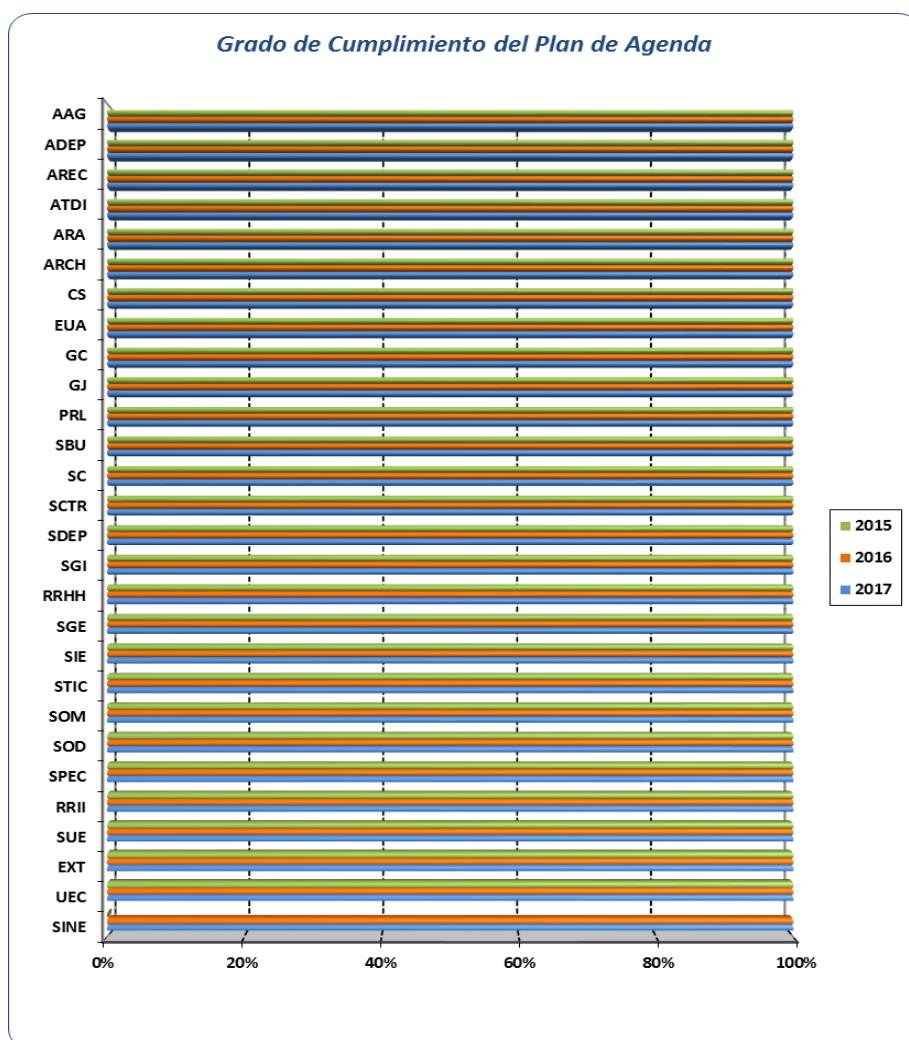


Gráfico 22. Grado de Cumplimiento del Plan de Agenda

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	31/33
 r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				

8. PLANES DE MEJORA

De la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, las áreas han planteado una serie de objetivos y planes de mejora para el año **2018**, que se concretan en el Plan Anual de Calidad 2018.

Se han establecido un total de **91 objetivos y 299 acciones** de mejora para este año.

9. REVISIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD

Según se establece en la propia norma ISO 9001, por parte de la Dirección del Sistema se ha revisado la Política de Calidad existente para el área de Administración y Servicios, considerando que sigue siendo adecuada, a pesar de los cambios producidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

La política de calidad queda como sigue:

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

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

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

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

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	32/33



10. ACTAS DE REVISIÓN DE LAS ÁREAS

La revisión del Sistema de Gestión de Calidad por parte de las áreas se encuentra publicada, a través de las actas realizadas en formato pdf, en la siguiente dirección en el servidor “escullos” de la Universidad de Almería:

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

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				
FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	19/04/2018
	IGLESIAS ARAGON RAMON			
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==	PÁGINA	33/33
 r7hDug/f0wd5lyI+u8gn4Q==				