

Administración y Servicios Sistema de Gestión de Calidad

Area de

Administración y Servicios

Informe

Informe Anual de Revisión del Sistema

Año

2018

Elaborado	Aprobado
Administrador del SGC	Dirección General de Calidad
Seguimiento parcial 1er Comité lunes, 23 de julio de 2018	Análisis resultados 2do Comité

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==	PÁGINA	1/23



prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==

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\2018\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	3,77
ADEP	Apoyo a Departamentos	1,58
AREC	Apoyo a Rectorado	2,55
ATDI	Apoyo Técnico a Docencia e Investigación	2,62
ARA	ARATIES	6,99
ARCH	Archivo General de la UAL	2,11
CS	Consejo Social	2,73
EUA	Editorial Universidad de Almería	2,66
GC	Gabinete de Comunicación	1,72
GJ	Gabinete Jurídico	1,89
PRL	Prevención de Riesgos Laborales	2,53
SBU	Servicio de Biblioteca Universitaria	7,08
SC	Servicio de Conserjerías	5,48
SCTR	Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes	2,49
SDEP	Servicio de Deportes	3,96
SJI	Servicio de Gestión de la Investigación	4,01
RRHH	Servicio de Gestión de Recursos Humanos	3,63
SGE	Servicio de Gestión Económica	4,24
SIE	Servicio de Infraestructuras y Equipamiento	2,51
STIC	Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	5,17
SOM	Servicio de Obras y Mantenimiento	3,49
SOD	Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua	6,24
SPEC	Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	3,95
RRII	Servicio de Relaciones Internacionales	3,73
SUE	Servicio Universitario de Empleo	3,41
EXT	Servicios Externalizados	1,25
UEC	Unidad de Extensión Cultural	3,25
SINE	Servicio de Información Estratégica	2,09
CL	Centro de Lenguas de la UAL	2,87

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 sustanciarse 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**

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	16/01/2019
	POZO MUÑOZ M CARMEN		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==	PÁGINA 2/23



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 los 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.

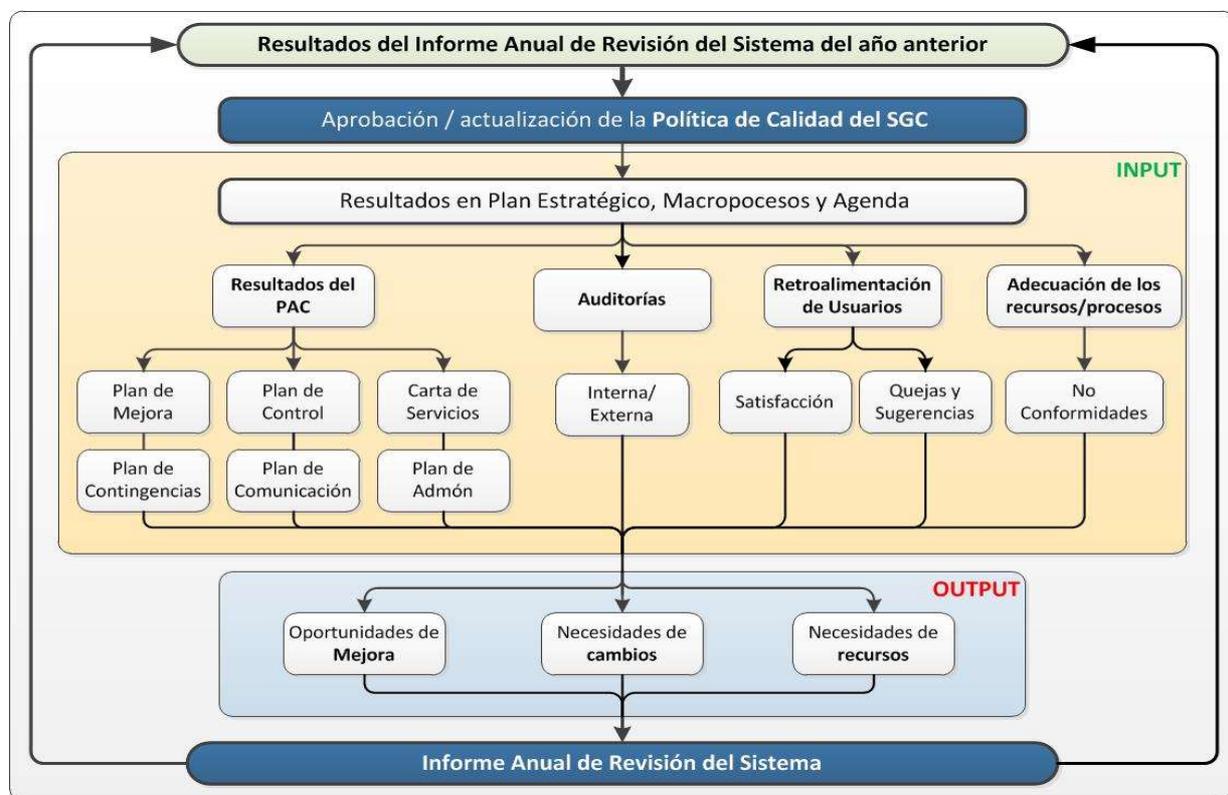
- **Texto libre** de observaciones (en el Informe de Satisfacción)

- **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 macropcesos, 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.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	16/01/2019
	POZO MUÑOZ M CARMEN		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==	PÁGINA 3/23



4. Análisis de los resultados de los inputs del IARS

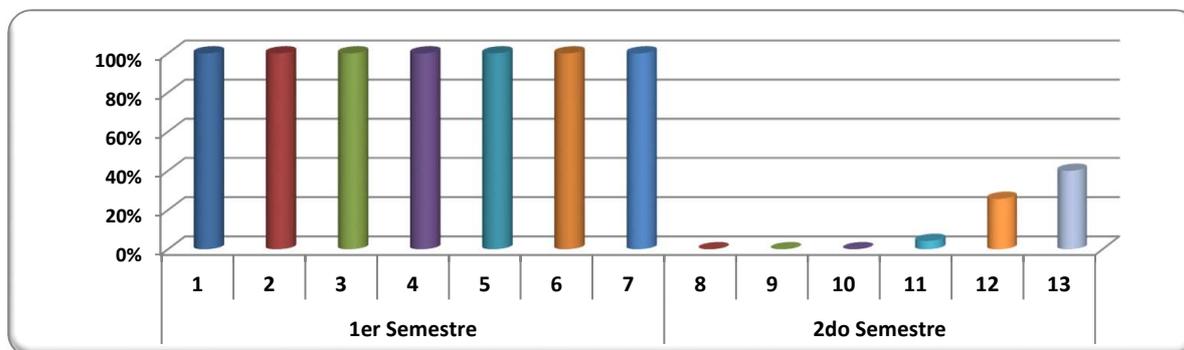
• En este apartado se va detallar la relación de **INPUTS** utilizados para la elaboración del presente **Informe Anual de Revisión del Sistema**:

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	●

Código	1er Semestre							2do Semestre					
	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	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
ADM	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Gráfico de CUMPLIMIENTO de las acciones de la Agenda Institucional:



Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==	PÁGINA	4/23



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

Con carácter general se han ejecutado todos los hitos establecidos en este semestre.

4.4. Resultados del Plan Anual de Calidad del SGC

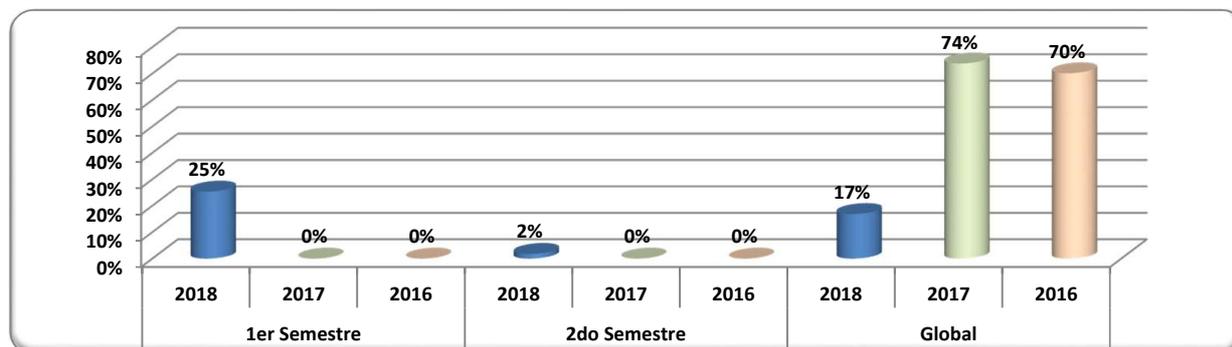
Conjunto de grado de cumplimiento y ejecución de cada uno de los Planes Operativos que segmentan el PAC.

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		
	Rea1	Inc1	Cumplimiento			Rea2	Inc2	Cumplimiento			Cumplimiento		
			2018	2017	2016			2018	2017	2016	2018	2017	2016
AAG	0	0				0	0	0%			0%	100%	100%
ADEP	0	0	0%			1	0	100%			100%	100%	100%
AREC	2	0	60%			0	0	0%			60%	57%	68%
ATDI	2	0	100%			0	0	0%			30%	95%	90%
ARA	2	0	10%			0	0	0%			4%	62%	42%
ARCH	0	0				0	0	0%			0%	0%	0%
CS	0	0				0	0	0%			0%	47%	0%
EUA	0	0				0	0	0%			0%	100%	100%
GC	0	0				0	0	0%			0%	100%	100%
GJ	1	0	93%			0	0	0%			93%	13%	28%
PRL	0	0				1	0	0%			0%	100%	50%
SBU	0	0				0	0	0%			0%	85%	93%
SC	2	0	36%			0	0	0%			36%	77%	71%
SCTR	0	0	0%			0	0	0%			0%	100%	100%
SDEP	3	0	100%			0	0	0%			100%	50%	15%
SGI	0	0	0%			0	0	0%			0%	100%	66%
RRHH	0	0				0	0	0%			0%	65%	82%
SGE	0	0	0%			0	0	0%			0%	100%	100%
SIE	2	1	12%			0	0	0%			12%	100%	64%
STIC	0	0	0%			0	0	0%			0%	80%	100%
SOM	1	0	100%			0	0	0%			20%	53%	100%
SOD	0	0	0%			0	0	0%			0%	61%	62%
SPEC	0	0	0%			1	0	5%			5%	81%	47%
RRII	1	0	100%			0	0	0%			20%	58%	67%
SUE	8	1	65%			0	0	0%			53%	64%	64%
EXT	0	0				0	0	0%			0%	100%	50%
UEC	0	0	0%			0	0	0%			0%	100%	100%
SINE	1	0	100%			0	0	0%			34%	0%	74%
CL	1	0	33%			0	0	0%			20%		
ADM	26	2	25%			3	0	2%			17%	74%	70%



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	El peor	El mejor	El peor	El mejor	El peor

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=prcsoJ/qmL8qJL6hqpMaA==>

FIRMADO POR

EMILIO DEL CASTILLO ALARCON

FECHA

16/01/2019

POZO MUÑOZ M CARMEN

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

prcsoJ/qmL8qJL6hqpMaA==

PÁGINA

5/23



prcsoJ/qmL8qJL6hqpMaA==

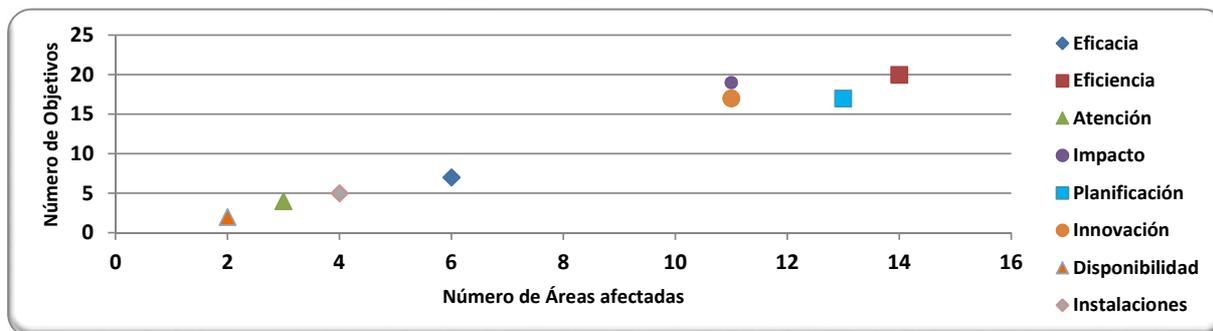
ATDI	ADEP	ADEP	AAG	ADEP	
------	------	------	-----	------	--

• 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
91	126	299

• 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	2	0	0	0	0	0	0
ADEP	0	0	0	0	1	0	0	0
AREC	0	2	0	0	0	0	0	0
ATDI	0	0	0	1	1	0	0	1
ARA	2	2	2	0	2	1	0	0
ARCH	0	0	0	0	0	1	0	0
CS	0	0	0	0	0	1	0	0
EUA	1	2	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	3	1	1	0	0
SC	0	1	0	0	0	0	1	1
SCTR	0	0	0	0	0	2	0	0
SDEP	0	0	0	2	1	0	0	0
SGL	0	0	0	1	0	1	0	0
RRHH	0	0	0	0	1	0	0	1
SGE	0	1	0	0	0	0	0	0
SIE	0	0	0	0	3	0	0	0
STIC	0	0	0	1	0	1	0	2
SOM	0	1	0	0	1	2	0	0
SOD	1	3	1	0	1	0	0	0
SPEC	1	1	0	2	1	5	0	0
RRII	0	1	0	3	0	0	1	0
SUE	0	0	1	3	0	1	0	0
EXT	0	1	0	0	0	0	0	0
UEC	0	1	0	1	1	0	0	0
SINE	0	1	0	0	2	0	0	0
CL	1	0	0	1	1	1	0	0
Áreas	6	14	3	11	13	11	2	4
Ojetivos	7	20	4	19	17	17	2	5



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.

En cuanto al detalle de "El mejor-peor", se detecta disfunciones en ciertos Módulos de Calidad al mostrar como 0% de cumplimiento cuando aún NO se han recibido ninguna medición al respecto.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	16/01/2019
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==	PÁGINA	6/23
prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==				

Será para el próximo año cuando se le dé solución a dicha incidencia. No obstante, dicho cálculo SI toma un valor efectivo en cuanto sean medidos sus indicadores (como máximo a final de año).

Por otro lado, recordar que en caso de incumplimientos en las mediciones de este semestre son las Áreas responsables de incoar una No Conformidad derivada de la Revisión del Sistema (p.e. SUE y SIE)

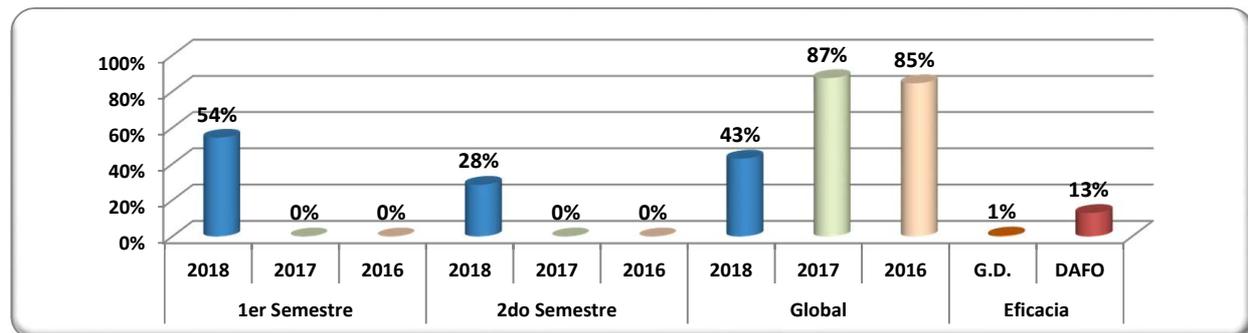
En cuanto al dato Global de Cumplimiento se deduce un valor bajo (25%) aunque, como ya se ha manifestado anteriormente, este dato esta afectado por la disfunción del Módulo.

Destacar que en cuanto a la distribución de los Objetivos según Cualidades del Servicio es la Eficiencia e Impacto los más utilizados. En este sentido, se vuelve a recordar del empleo de "tiempos máximos" como indicadores de eficiencia en correspondencia con los "Tiempos medios".

• 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 implementación de las propuestas de mejora derivadas de Grupos de Discusión.

CódARE	Contadores		1er Semestre			2do Semestre			Global			Eficacia	
			Ejecución			Ejecución			Ejecución			G.D.	DAFO
			Obj	Acc	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
AAG	2	4				0%			0%	50%	100%		0%
ADEP	1	3	100%			100%			100%	100%	100%		100%
AREC	2	5	25%			0%			17%	50%	100%		100%
ATDI	3	6	0%			0%			0%	100%	84%		0%
ARA	9	60	78%			46%			59%	80%	75%	8%	23%
ARCH	1	7				0%			0%	20%	64%		0%
CS	1	2				0%			0%	100%	81%		
EUA	3	6				85%			85%	100%	100%		0%
GC	1	1				0%			0%	100%	100%		
GJ	1	4	100%			100%			100%	75%	100%		
PRL	1	2				0%			0%	80%	50%		0%
SBU	5	9				43%			43%	96%	97%		0%
SC	3	8	100%			0%			50%	100%	100%		0%
SCTR	2	5	100%			33%			38%	88%	75%		0%
SDEP	3	6	40%			0%			8%	91%	52%		100%
SGI	2	5	100%			50%			56%	100%	63%		
RRHH	2	4				0%			0%	84%	77%		
SGE	1	3	100%			100%			100%	100%	100%		
SIE	3	8	100%			0%			78%	75%	100%		
STIC	4	10	100%			52%			58%	99%	100%		0%
SOM	4	9	100%			0%			20%	96%	80%		0%
SOD	6	21	77%			55%			64%	86%	68%	0%	0%
SPEC	10	44	83%			10%			72%	81%	66%	0%	0%
RRII	5	7	0%			0%			0%	100%	96%		0%
SUE	5	30	20%			0%			6%	96%	95%		52%
EXT	1	2				100%			100%	100%	100%		
UEC	3	6	90%			0%			90%	100%	70%		0%
SINE	3	8	100%			25%			51%	50%	90%		0%
CL	4	14	73%			40%			42%				50%
ADM	91	299	54%			28%			43%	87%	85%	1%	13%



• 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
--------------	--------------	--------

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==	PÁGINA	7/23
prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==				

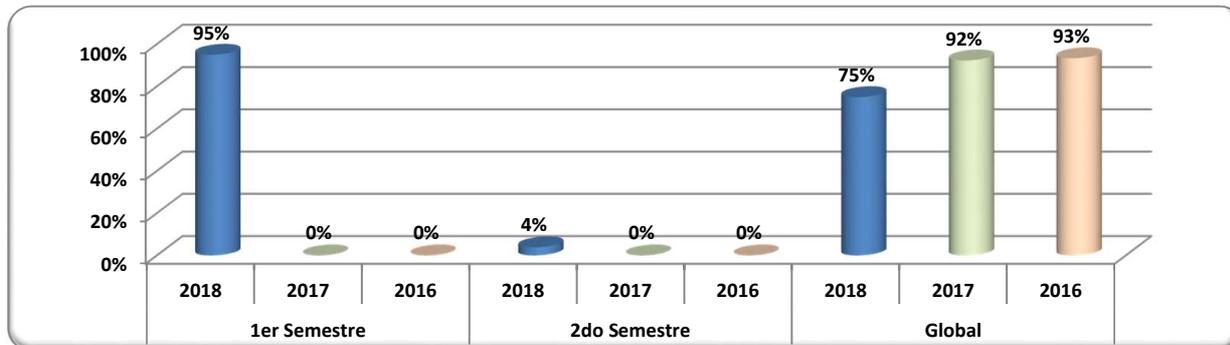
El mejor ADEP	El peor ATDI	El mejor ADEP	El peor AAG	El mejor ADEP	El peor AAG
------------------	-----------------	------------------	----------------	------------------	----------------

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

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				
			2018	2017	2016			2018	2017	2016	2018	2017	2016
AAG	6	0	100%			0	0	0%			83%	100%	100%
ADEP	6	0	100%			0	0	0%			86%	100%	100%
AREC	7	0	100%			0	0	0%			100%	100%	100%
ATDI	10	0	97%			0	0	0%			97%	100%	100%
ARA	16	2	83%			1	0	4%			55%	72%	92%
ARCH	4	0	100%			0	0	0%			50%	100%	100%
CS	2	0	100%			0	0	0%			100%	100%	100%
EUA	5	0	100%			0	0	0%			100%	100%	100%
GC	4	0	100%			0	0	0%			100%	100%	100%
GJ	2	0	100%			1	0	0%			50%	100%	100%
PRL	8	0	100%			0	0	0%			100%	100%	100%
SBU	22	1	96%			0	0	0%			46%	95%	94%
SC	4	0	100%			0	0	0%			84%	100%	100%
SCTR	5	0	99%			0	0	0%			99%	72%	92%
SDEP	17	1	95%			0	0	0%			93%	77%	91%
SGI	15	0	92%			0	0	0%			86%	100%	100%
RRHH	7	1	85%			1	0	0%			76%	92%	83%
SGE	4	0	100%			0	0	0%			33%	100%	96%
SIE	3	0	67%			1	0	25%			75%	67%	100%
STIC	16	0	100%			0	0	0%			100%	96%	100%
SOM	4	0	100%			0	0	0%			100%	70%	55%
SOD	17	0	100%			0	0	0%			90%	95%	90%
SPEC	13	0	82%			0	0	0%			52%	98%	76%
RRII	4	1	75%			0	0	0%			28%	95%	93%
SUE	4	0	100%			0	0	0%			57%	85%	100%
EXT	2	0	100%			0	0	0%			100%	100%	100%
UEC	3	0	100%			0	0	0%			56%	100%	75%
SINE	2	0	100%			0	0	0%			50%	100%	100%
CL	1	0	100%			2	0	100%			100%		
ADM	213	6	95%			6	0	4%			75%	92%	93%



- 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	
El mejor	El peor	El mejor	El peor	El mejor	El peor
AAG	SIE	CL	AAG	AREC	

- 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

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	8/23



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. Hay que decir que TODOS los años se actualizan, dentro de lo posible, los estándares requeridos para el control.

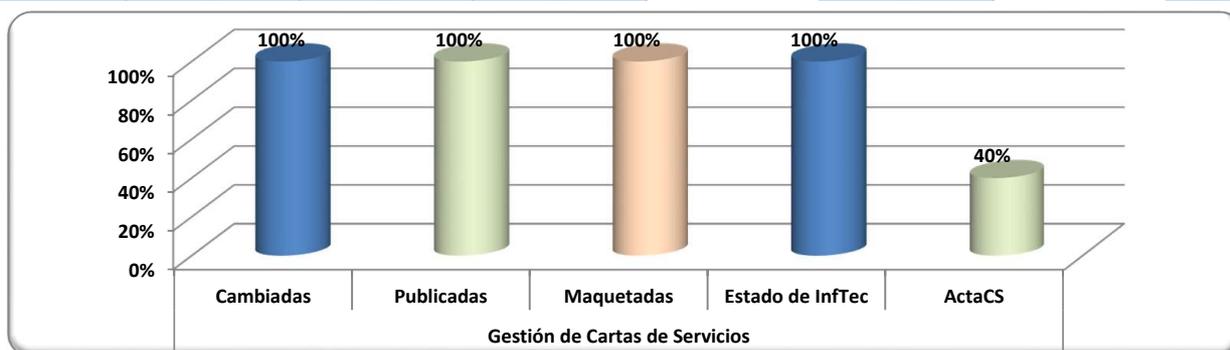
Por lo demás, al igual que en el resto de Planes, será en el 2do Comité donde se podrá analizar de manera efectiva.

No obstante, NO se detecta la necesidad de plantear ninguna acción correctiva/preventiva por parte de la Administración del SGC. Aun que, en su caso, SI deben hacerlo aquellas Áreas afectadas (p.e. ARA, SBU, ...)

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	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
ADEP	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
AREC	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
ATDI	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
ARA	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
ARCH	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
CS	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
EUA	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
GC	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
GJ	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
PRL	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SBU	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SC	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SCTR	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SDEP	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SGI	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
RRHH	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SGE	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SIE	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
STIC	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SOM	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SOD	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SPEC	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
RRII	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SUE	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
EXT	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
UEC	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SINE	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
CL	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
ADM	●	●	●		●		●



- En segun 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.

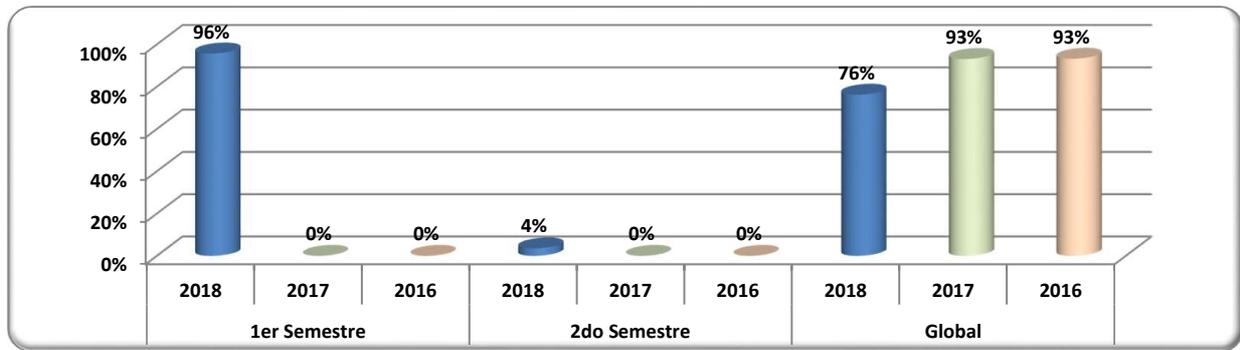
CódARE	1er Semestre				2do Semestre				Global		
	Rea1	Inc1	Cumplimiento		Rea2	Inc2	Cumplimiento		Cumplimiento		
			2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
AAG	4	0	● 100%			0	0	● 0%	● 80%	● 100%	● 100%

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==	PÁGINA	9/23



ADEP	4	0	100%			0	0	0%			100%	100%	100%
AREC	4	0	100%			0	0	0%			100%	100%	100%
ATDI	3	0	100%			0	0	0%			100%	100%	100%
ARA	6	1	90%			0	0	0%			62%	86%	100%
ARCH	4	0	100%			0	0	0%			100%	100%	100%
CS	1	0	100%			0	0	0%			50%	100%	100%
EUA	2	0	100%			0	0	0%			100%	100%	100%
GC	4	0	100%			0	0	0%			100%	100%	100%
GJ	1	0	100%			1	0	0%			50%	100%	100%
PRL	3	0	100%			0	0	0%			100%	100%	100%
SBU	7	0	100%			0	0	0%			78%	100%	94%
SC	3	0	100%			0	0	0%			60%	100%	100%
SCTR	4	0	100%			0	0	0%			100%	75%	100%
SDEP	9	1	85%			0	0	0%			85%	78%	78%
SGI	8	0	95%			0	0	0%			95%	100%	100%
RRHH	5	1	80%			1	0	0%			67%	90%	80%
SGE	4	0	100%			0	0	0%			68%	100%	92%
SIE	3	0	67%			1	0	25%			75%	67%	100%
STIC	8	0	100%			0	0	0%			100%	90%	100%
SOM	3	0	100%			0	0	0%			100%	70%	60%
SOD	4	0	100%			0	0	0%			60%	100%	70%
SPEC	6	0	100%			0	0	0%			65%	100%	86%
RRII	2	0	100%			0	0	0%			50%	90%	88%
SUE	3	1	64%			0	0	0%			35%	73%	100%
EXT	2	0	100%			0	0	0%			100%	100%	100%
UEC	2	0	100%			0	0	0%			60%	100%	100%
SINE	1	0	100%			0	0	0%			50%	100%	100%
CL	1	0	100%			1	0	100%			100%		
ADM	111	4	96%			4	0	4%			76%	93%	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	SUE	CL	AAG	ADEP	

• 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
131	137

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

En primer lugar se destaca que se han vuelto a publicar TODAS las Cartas de Servicio, previo Informe Técnico positivo de adecuación a norma. 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. 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.

4.4.4. Estado de Plan de Contingencias del SGC

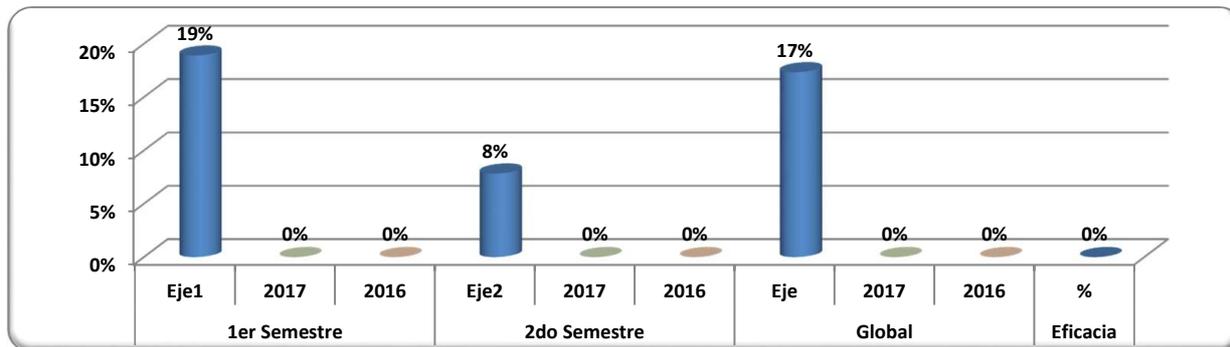
Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=prcsoJ/qmL8qJL6hqpdmA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	prcsoJ/qmL8qJL6hqpdmA==	PÁGINA	10/23
 prcsoJ/qmL8qJL6hqpdmA==				

• 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 N°:** Número de riesgos eliminados/reducidos por acciones eficaces.

CódARE	Contadores		1er Semestre			2do Semestre			Global			Riesgos Eficacia	
	Riesgos	Acción	Ejecución			Ejecución			Ejecución			%	Nº
			2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016		
AAG	1	1				0%			0%				
ADEP	1	7	100%			100%			100%				
AREC	1	3	70%			0%			46%				
ATDI	2	7	50%			0%			25%				
ARA	3	15	88%			26%			33%				
ARCH	1	6				0%			0%				
CS	1	2				0%			0%				
EUA	2	4				75%			75%				
GC	1	1				0%			0%				
GJ	2	2				100%			100%				
PRL	1	2				0%			0%				
SBU	4	10				1%			1%				
SC	2	7	75%			0%			63%				
SCTR	1	1				0%			0%				
SDEP	1	3				0%			0%				
SGI	2	3				0%			0%				
RRHH	1	3				0%			0%				
SGE	1	2				0%			0%				
SIE	1	1				0%			0%				
STIC	1	1				0%			0%				
SOM	1	1				0%			0%				
SOD	1	1				0%			0%				
SPEC	4	17	60%			0%			53%				
RRII	2	4				0%			0%				
SUE	1	1				0%			0%				
EXT	1	2				40%			40%				
UEC	1	2	50%						50%				
SINE	3	5				0%			0%				
CL	2	4				0%			0%				
ADM	46	118	19%			8%			17%			0%	0



• 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	El peor	El mejor	El peor	El mejor	El peor
ADEP	ATDI	ADEP	AAG	ADEP	AAG

• 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
46	118

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

EFICACIA de los Riesgos	
%	Riesgos eficaces
19%	

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==	PÁGINA	11/23



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

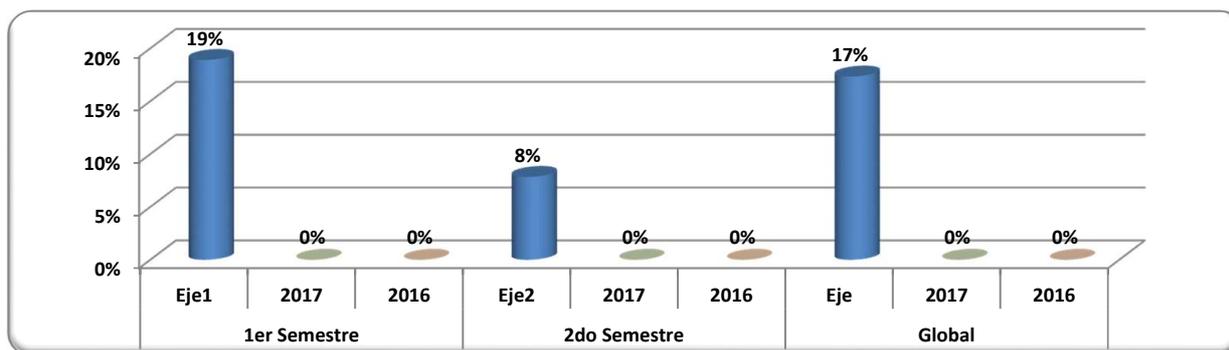
Este apartado, al tratarse de una de las novedades de la nueva versión de norma, ofrece pocos valores de análisis. Esperamos igualmente que para el siguiente Comité se analice la eficacia de los Planes de Contingencias. Hay que destacar que en este año se han detectado 48 Riesgos "controlables" y que serán minimizados por un total de 118 acciones asociadas.

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 la comunicaciones ejecutadas.

CódARE	Contadores Comunicaciones	1er Semestre Ejecución			2do Semestre Ejecución			Global Ejecución		
		2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
AAG	29				0%			0%		
ADEP	10	100%			100%			0%		
AREC	5	25%			0%			0%		
ATDI	7	0%			0%			0%		
ARA	113	78%			46%			51%		
ARCH	16				0%			0%		
CS	12				0%			0%		
EUA	26				85%			50%		
GC	12				0%			0%		
GJ	12	100%			100%			100%		
PRL	35				0%			0%		
SBU	49				43%			88%		
SC	6	100%			0%			0%		
SCTR	21	100%			33%			0%		
SDEP	40	40%			0%			45%		
SGI	45	100%			50%			0%		
RRHH	115				0%			0%		
SGE	44	100%			100%			0%		
SIE	19	100%			0%			0%		
STIC	15	100%			52%			0%		
SOM	15	100%			0%			0%		
SOD	66	77%			55%			32%		
SPEC	43	83%			10%			0%		
RRII	49	0%			0%			0%		
SUE	23	20%			0%			0%		
EXT	12				100%			100%		
UEC	9	90%			0%			0%		
SINE	8	100%			25%			0%		
CL	18	73%			40%			0%		
ADM	874	54%			28%			18%		



• 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	ATDI	ADEP	AAG	GJ	AAG

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==	PÁGINA	12/23



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

Igual que en el Plan de Contingencias como novedad de norma se señalan el establecimiento de 974 impactos de comunicación. Será también en el segundo semestre donde se procederá a analizar más profundamente los resultados obtenidos. No obstante, NO se detecta la necesidad de corrección de ninguna actuación.

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(15)	IQ(15) - Cumplimiento Plan de Mejora	10	100	18	
IQ(17)	IQ(17) - Ejecución del Plan de Acción	75	100	0	
IQ(25)	IQ(25) - Ejecución de Agenda del SGC	100	100	0	
IQ(05)	IQ(05) - Producto No Conforme - Tratamiento	15	5	6,42	
IQ(04)	IQ(04) - Producto No Conforme - Proactividad	0	40	0	
IQ(24)	IQ(24) - Producto No Conforme - Cierre	40	0	5,03	
IQ(07)	IQ(07) - Quejas y Sugerencias - Tiempo por Área	15	7	10,42	
IQ(08)	IQ(08) - Quejas y Sugerencias - Número por Áreas	Raiz(P)/10	0	20,09	
IQ(11)	IQ(11) - Quejas y Sugerencias - Satisfacción	6	8	0	
IQ(06)	IQ(06) - Satisfacción - Encuestas OnLine	7,5	9	32,37	
IQ(21)	IQ(21) - Satisfacción - Confianza de Encuesta	85	95	7,67	
IQ(26)	IQ(26) - Eficacia - Grupos de Discusión	50	100	0	

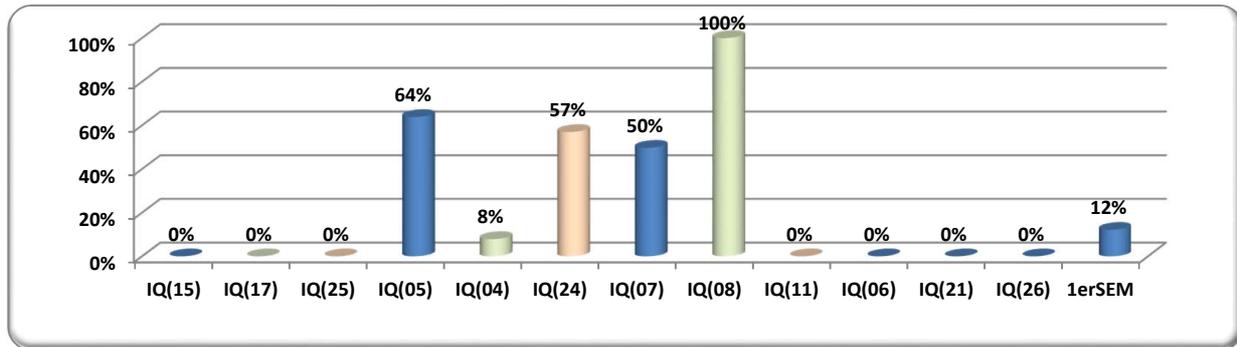
• Se va a detallar para su Análisis el CUMPLIMIENTO de los indicadores en el Plan de Administración 1er SEMESTRE:

CódARE	Grado de CUMPLIMIENTO del Plan de Administración del SGC 1er Semestre												1erSEM
	IQ(15)	IQ(17)	IQ(25)	IQ(05)	IQ(04)	IQ(24)	IQ(07)	IQ(08)	IQ(11)	IQ(06)	IQ(21)	IQ(26)	
AAG						100%		100%					8%
ADEP				100%	0%	100%		100%					5%
AREC				50%	0%			100%					4%
ATDI								100%					3%
ARA				70%	0%	0%	100%	100%					19%
ARCH				80%	0%	0%		100%					4%
CS				100%	0%	100%		100%					8%
EUA				90%	100%	100%		100%					10%
GC				30%	0%	90%	13%	100%					4%
GJ								100%					2%
PRL						20%	100%	100%					6%
SBU				100%	50%	100%	100%	100%					32%
SC				70%	0%	100%		100%					15%
SCTR				80%	0%	100%	13%	100%					7%
SDEP				100%	0%	0%	100%	100%					12%
SGI				100%	0%	100%		100%					12%
RRHH				100%	0%	95%	100%	100%					14%
SGE						0%	100%	100%					8%
SIE				100%	0%	53%		100%					6%
STIC				100%	0%	100%	63%	100%					19%
SOM							0%	100%					3%
SOD				70%	0%	98%	100%	100%					23%
SPEC				100%	0%	15%		100%					9%
RRII							100%	100%					7%
SUE				70%	50%	78%	100%	100%					14%
EXT				70%	0%	28%	100%	100%					4%
UEC						18%		100%					4%
SINE				100%	0%	100%		100%					6%
CL				100%	0%	100%	100%	100%					11%
ADM				64%	8%	57%	50%	100%					12%

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=prcsoJ/qmL8qJL6hqpdmA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	13/23





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

Se levantarán cuantas No Conformidades se han detectado (cumplimiento 0%) de aquellos Indicadores de peso >0. Esta acción será realizada por la Administración del SGC

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	2018	2017	2016	
AAG												0	0	
ADEP												0	0	
AREC	8.3										1	0	0	
ATDI												1	1	
ARA												0	0	
ARCH	8.5										1	0	0	
CS												0	0	
EUA												0	0	
GC												0	0	
GJ												1	0	
PRL												0	0	
SBU	8.5										1	0	0	
SC												1	1	
SCTR												0	0	
SDEP												0	0	
SGI												0	1	
RRHH												0	0	
SGE												0	0	
SIE	8.5										1	0	0	
STIC												0	0	
SOM												1	1	
SOD	8.4										1	0	0	
SPEC	9.3										1	0	0	
RRII												0	0	
SUE												0	0	
EXT												0	1	
UEC												2	0	
SINE												2	0	
CL	8.2	8.3	8.4								3			
ADM	Fecha Auditoría Externa										19 de marzo de 2018	9	6	5

Gráfico de distribución de las No Conformidades en las Áreas

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	16/01/2019
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==	PÁGINA	14/23



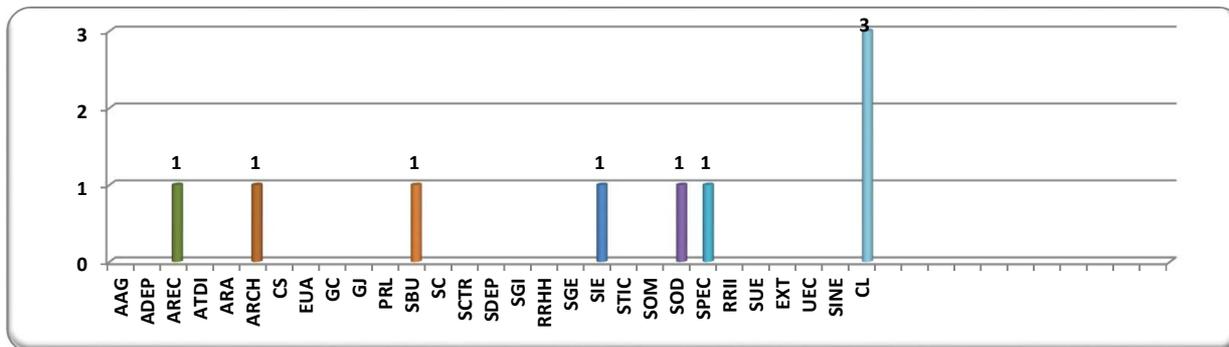


Gráfico de distribución de TENDENCIAS en ADM

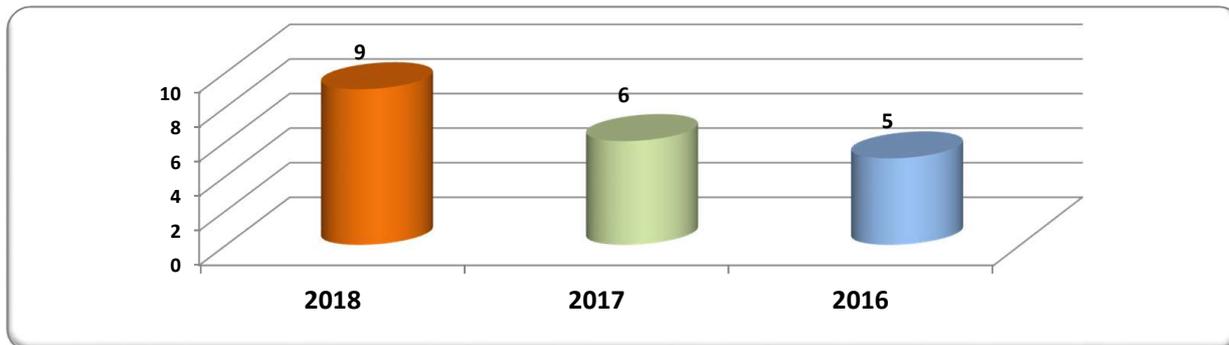
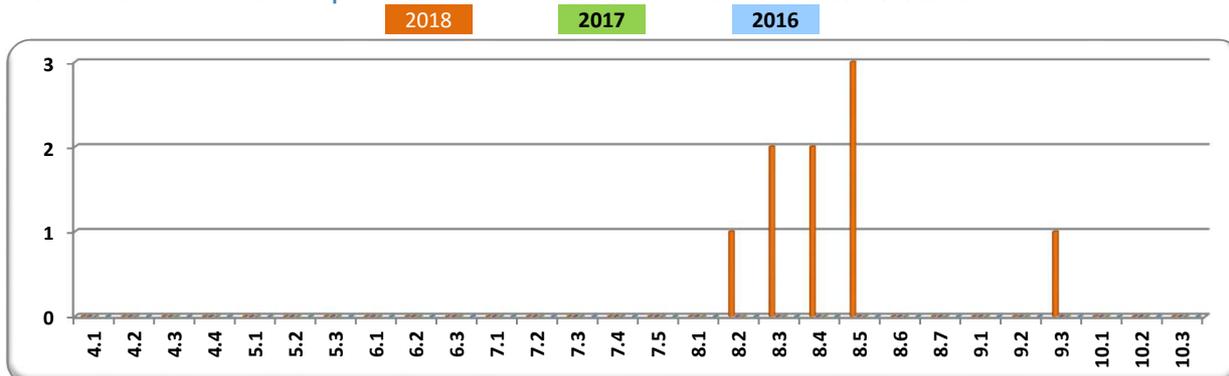


Gráfico de distribución de incumplimientos en APARTADOS de NORMA en ADM con tendencias de 3 años



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

Del 19 al 21 de marzo de 2018 se realizó por parte de AENOR la auditoría de renovación 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 adaptarse a la nueva versión de 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 un aumento con respecto a periodos anteriores debido a que la adaptación a norma ha supuesto cierta inseguridad sobre los nuevos requisitos. También hay que destacar la ampliación del alcance 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.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==	PÁGINA 15/23



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 Ultima	Confianza	1er	2do	2018	2017	2016
AAG	325	148	98	26-jun.-18	76,38%	●	●	8,5	8,4	8,8
ADEP	880	207	230	15-jun.-18	92,24%	●	●	9,1	9,2	9,4
AREC	55	46	0		0,00%	●	●		9,4	9,0
ATDI	420	165	90	5-jun.-18	71,55%	●	●	8,6	9,0	9,1
ARA	13950	266	294	28-jun.-18	91,69%	●	●	9,0	8,2	8,1
ARCH	26	24	13	27-jun.-18	38,99%	●	●	9,5	8,3	9,0
CS	92	69	40	17-may.-18	59,98%	●	●	9,1	9,5	9,0
EUA	121	84	68	21-jun.-18	78,72%	●	●	9,4	9,2	9,0
GC	75	59	31	23-jun.-18	53,27%	●	●	8,9	9,6	9,3
GJ	47	41	27	21-jun.-18	57,43%	●	●	9,6	9,4	9,7
PRL	245	129	123	29-jun.-18	88,40%	●	●	8,1	8,2	8,0
SBU	10274	264	355	27-jun.-18	94,48%	●	●	8,6	8,8	8,4
SC	2725	247	201	21-may.-18	85,93%	●	●	9,2	9,0	9,0
SCTR	130	88	8	27-jun.-18	22,97%	●	●	7,5	8,3	9,4
SDEP	3000	249	308	11-jun.-18	93,61%	●	●	8,6	8,7	8,6
SGI	284	139	5	11-may.-18	17,85%	●	●	8,2	9,2	9,1
RRHH	150	97	91	27-jun.-18	87,17%	●	●	9,1	9,2	8,9
SGE	190	112	89	26-jun.-18	80,43%	●	●	9,1	9,7	9,9
SIE	150	97	42	19-jun.-18	55,50%	●	●	8,6	8,6	8,2
STIC	13341	266	404	28-jun.-18	95,88%	●	●	9,3	8,7	9,1
SOM	350	153	117	23-jun.-18	81,51%	●	●	9,5	9,3	8,6
SOD	2845	248	128	28-jun.-18	75,30%	●	●	8,4	8,6	8,6
SPEC	350	153	80	28-jun.-18	69,15%	●	●	9,0	8,7	8,4
RRII	1060	216	205	29-jun.-18	88,91%	●	●	8,4	7,6	7,9
SUE	8800	263	856	29-jun.-18	99,79%	●	●	8,7	8,4	8,3
EXT	54	46	51	26-jun.-18	99,76%	●	●	9,1	9,2	9,0
UEC	965	212	89	18-jun.-18	67,79%	●	●	9,0	9,0	9,1
SINE	55	46	8	22-jun.-18	24,04%	●	●	10,0	9,3	9,3
CL	760	200	268	22-jun.-18	95,81%	●	●	7,9		
ADM	20081	267	4319	29-jun.-18	100,00%	●	●	8,8	8,8	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:

2018		2017		2016	
El mejor	El peor	El mejor	El peor	El mejor	El peor
SINE	SCTR	SGE	RRII	SGE	RRII

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

Mejoras Propuestas		
Cualidad afectada	Número de Propuestas	%
Eficacia	36	25,90%
Eficiencia	6	4,32%
Atención	60	43,17%
Impacto	9	6,47%
Planificación	2	1,44%
Innovación	1	0,72%
Disponibilidad	9	6,47%
Instalaciones	16	11,51%
139		

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/?CSV:=prcsoJ/qmL8qJL6hqpDMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	16/23





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

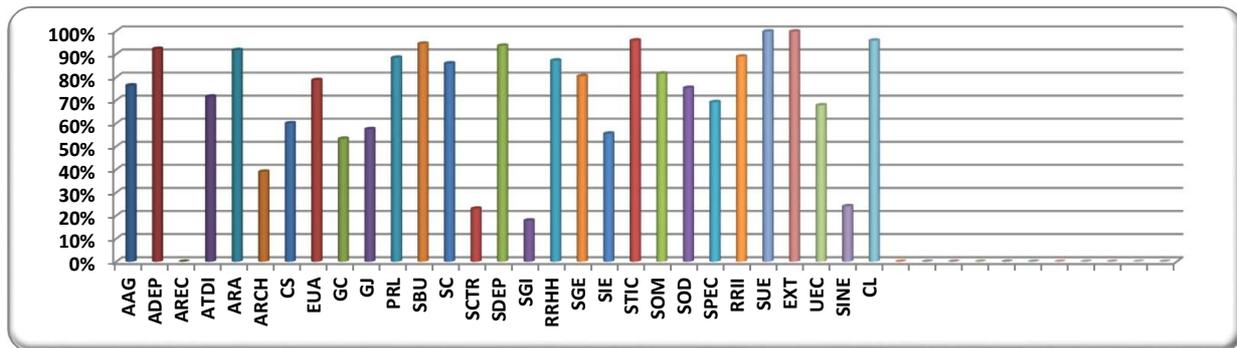
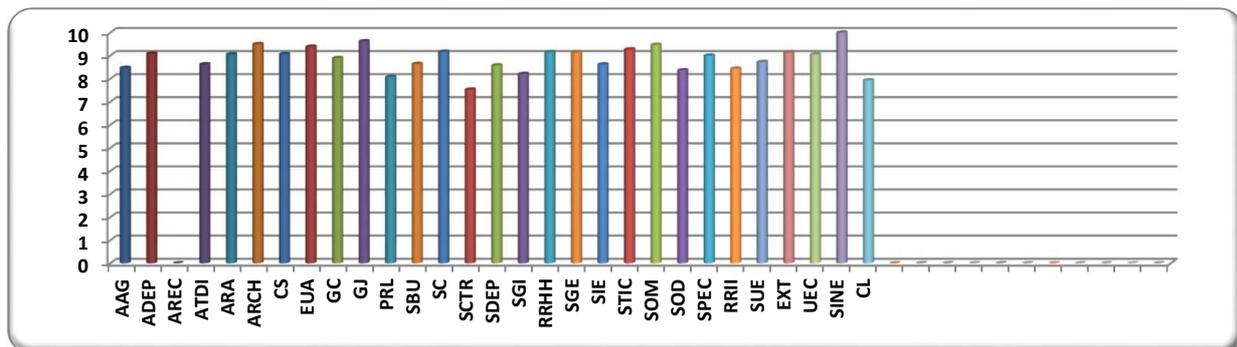


Gráfico de detalle de la variación del VALOR de SATISFACCIÓN de los Usuarios con el Área



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

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	17/23



prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==

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, el valor GLOBAL es bastante similar a periodos anteriores: 8,8

4.6.2. Quejas y Sugerencias

- Detalle de los resultados en el 1er SEMESTRE:

CódARE	1er Semestre									
	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	19	19	6	14	5	0	1	0	16	2
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	14	0	1	0	1	0	0	0
GJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRL	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0
SBU	2	2	1	2	0	0	0	0	2	0
SC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SCTR	1	2	14	1	0	0	1	1	0	0
SDEP	9	9	1	6	3	0	1	0	7	1
SGI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RRHH	3	3	2	3	0	0	1	1	0	1
SGE	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1
SIE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
STIC	7	7	10	7	0	0	0	1	6	0
SOM	12	12	15	10	2	0	1	6	3	2
SOD	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0
SPEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RRII	2	2	5	2	0	0	0	0	2	0
SUE	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0
EXT	2	2	6	2	0	0	1	0	1	0
UEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SINE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CL	78	78	1	77	1	0	0	1	73	4
ADM	140	141	15	128	12	0	8	10	112	11

- 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
SOM	AAG	CL	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	36	25,90%
Eficiencia	6	4,32%
Atención	60	43,17%
Impacto	9	6,47%
Planificación	2	1,44%
Innovación	1	0,72%
Disponibilidad	9	6,47%
Instalaciones	16	11,51%
Total	139	100,00%

Gráfico de **DSITRIBUCIÓN** 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/?CSV:=prcsoJ/qmL8qJL6hqpMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es prcsoJ/qmL8qJL6hqpMaA==	PÁGINA	18/23



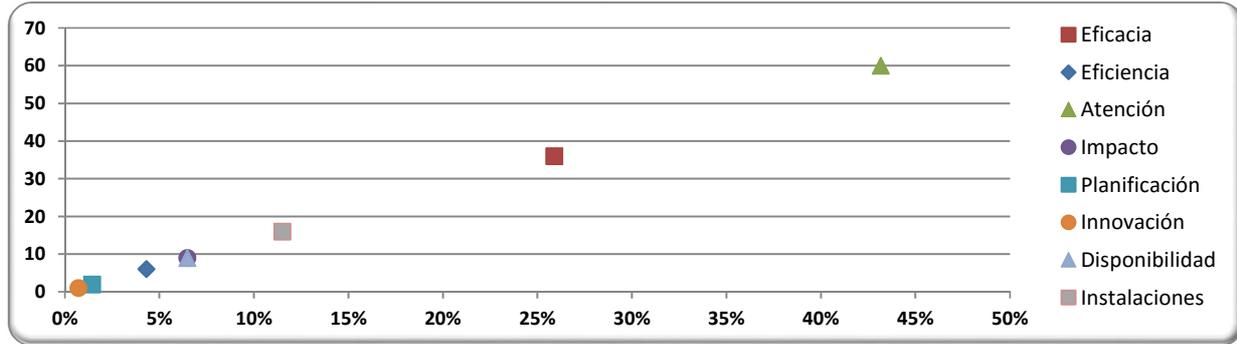


Gráfico de RESULTADOS según clasificaciones de las QS's de ADM en el 1er Semestre

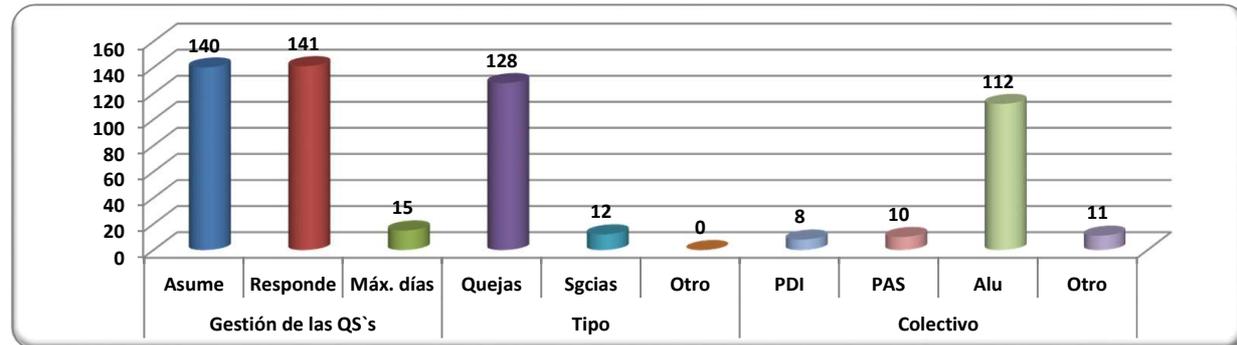


Gráfico comparativo según DÍAS MÁXIMOS en responder a las QS's asumidas en el 1er Semestre

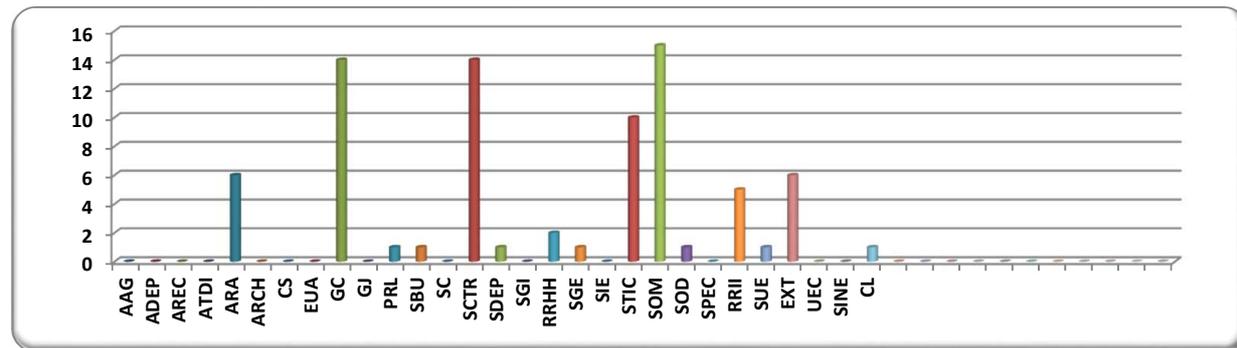


Gráfico descriptivo por el NÚMERO de QS's de las Áreas del 1er Semestre

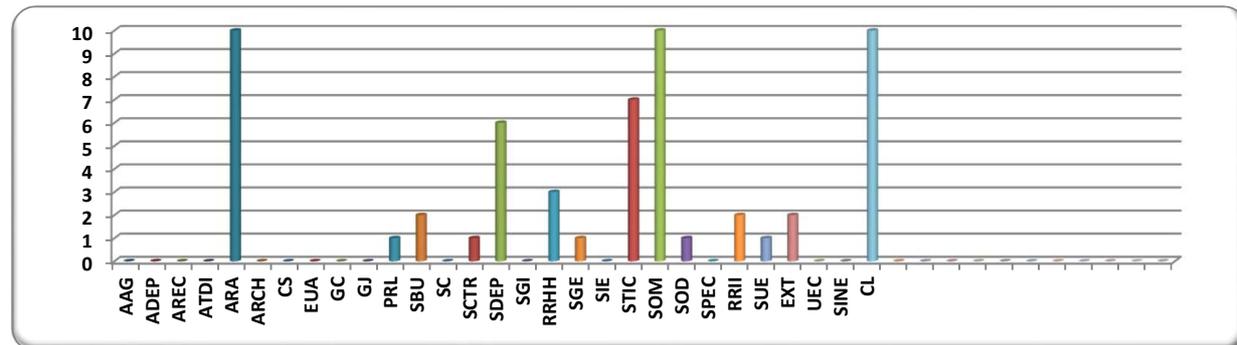


Gráfico de detalle del número de QS's por Colectivo del 1er Semestre

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==	PÁGINA	19/23



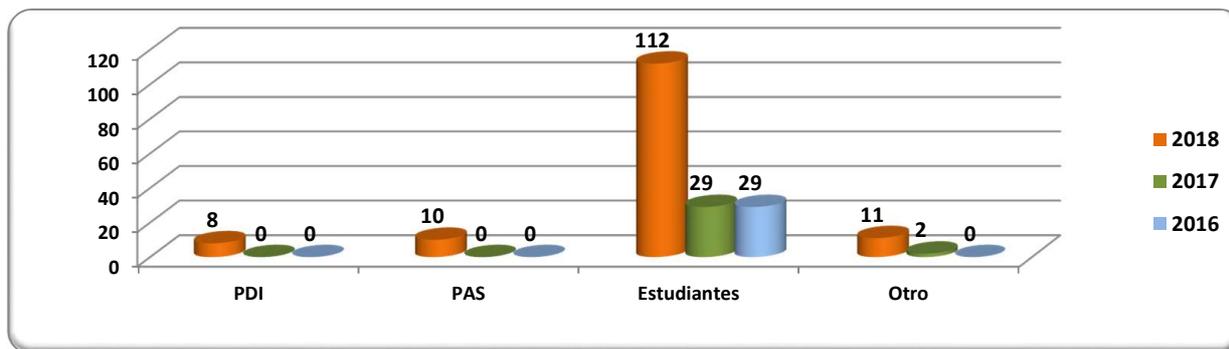
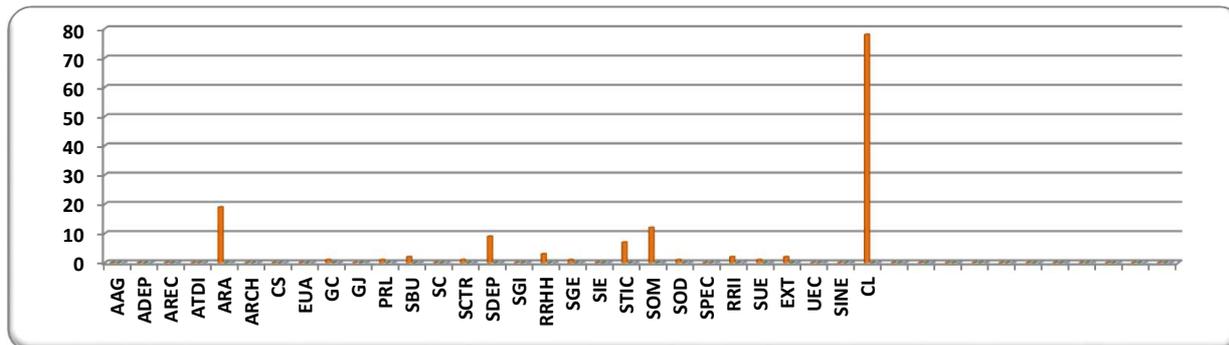


Gráfico de tendencias de los resultados de QS's en el 1er SEMESTRE en los últimos 3 años



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

Se ha experimentado un aumento respecto al año anterior aunque la mayoría de las quejas/sugerencias son del área del Centro de Lenguas, más de la mitad del total. Aunque no era precisamente una queja sino una reclamación de examen por parte del alumnado. Esto nos lleva a decir que el 80% de las quejas son del sector alumnado.

El tiempo medio de respuesta se encuentra dentro de los umbrales previstos.

Por último indicar que la cualidad que más ha sido afectada es la atención con un 43,17% 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

CódARE	1er Semestre													
	Identificación			Tipo			Control		Importancia		Eficaz		Días Máx.	
	Det	Tra	Cer	Pot	Real	Si	No	Lev	Gra	Si	No	Tra	Cer	
AAG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
ADEP	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	
AREC	2	2	2	0	2	2	0	2	0	0	0	10	0	
ATDI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ARA	11	12	12	0	12	12	0	12	0	4	8	8	143	
ARCH	3	3	3	0	3	1	2	2	1	1	2	7	47	
CS	3	3	3	0	3	3	0	3	0	4	0	0	0	
EUA	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	6	0	
GC	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	12	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	1	0	0	32	
SBU	5	5	5	1	4	5	0	5	0	4	0	3	0	
SC	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	8	0	
SCTR	2	2	2	0	2	2	0	2	0	3	0	7	0	
SDEP	2	2	2	0	2	1	1	2	0	1	2	1	245	
SGI	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	
RRHH	1	1	1	0	1	1	0	1	0	2	0	2	2	
SGE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	58	
SIE	2	2	2	0	2	2	0	2	0	2	0	1	19	
STIC	2	2	2	0	2	2	0	2	0	1	0	2	0	
SOM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	20/23



SOD	3	3	3	0	3	3	0	3	0	3	0	8	1
SPEC	3	3	3	0	3	3	0	3	0	3	1	4	34
RRII	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUE	5	5	5	1	4	1	4	5	0	1	2	8	9
EXT	2	2	2	0	2	2	0	2	0	1	1	8	29
UEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	33
SINE	1	1	1	0	1	1	0	1	0	2	0	0	0
CL	3	3	3	0	3	3	0	3	0	1	0	0	0
ADM	55	56	56	3	53	48	8	55	1	41	16	12	245

- 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
GC	AAG	SDEP	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	7	12,50%
Eficiencia	9	16,07%
Atención	7	12,50%
Impacto	6	10,71%
Planificación	22	39,29%
Innovación	2	3,57%
Disponibilidad	0	0,00%
Instalaciones	3	5,36%
Total	56	100,00%

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

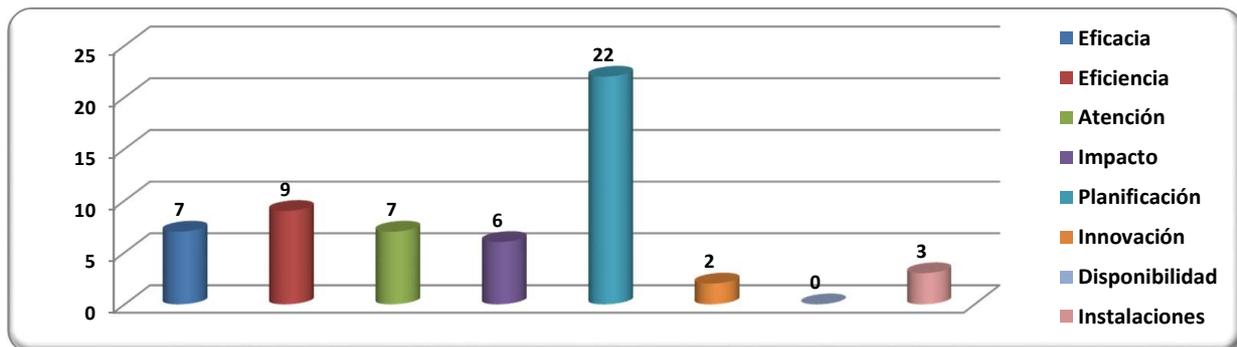


Gráfico de **RESULTADOS** según clasificaciones de las NC's de ADM

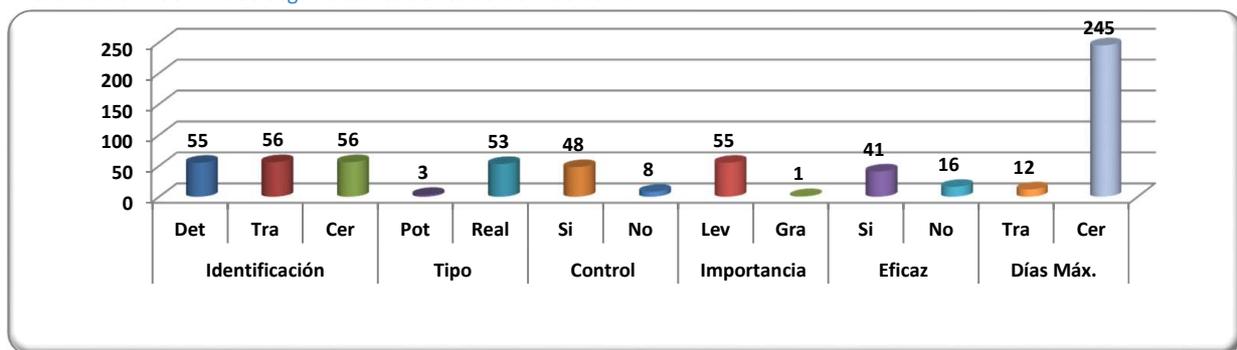


Gráfico comparativo según **DÍAS MÁXIMOS** en **TRATAR** a las NC's

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=:prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==	PÁGINA	21/23



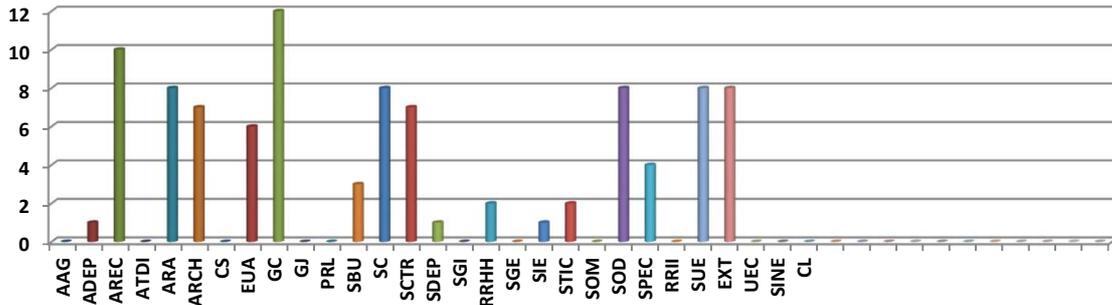


Gráfico comparativo según **DÍAS MÁXIMOS** en **CERRAR** a las **NC's**

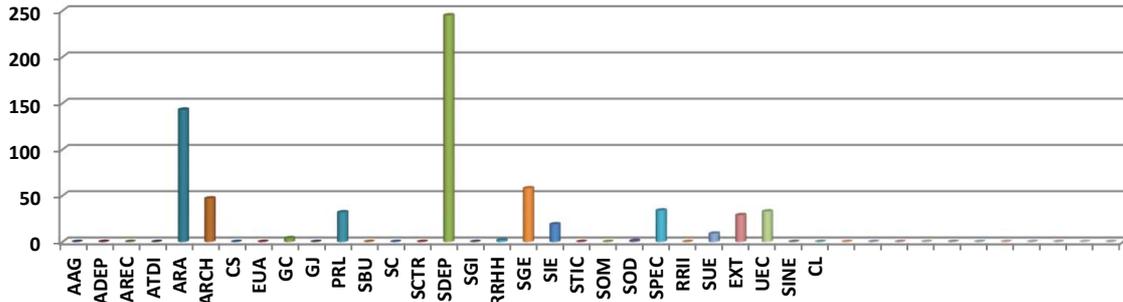


Gráfico de **tendencias del número de NC's TRATADAS** en el **1er SEMESTRE** en los **últimos 3 años**

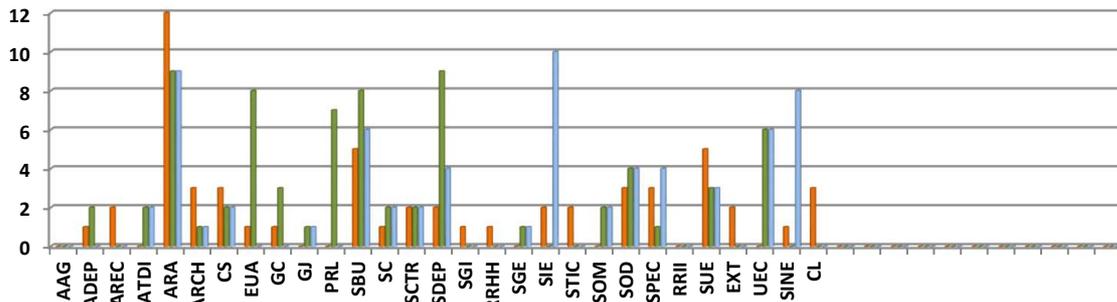


Gráfico comparativo según **% de Eficacia de los Planes Correctivos de las NC's**

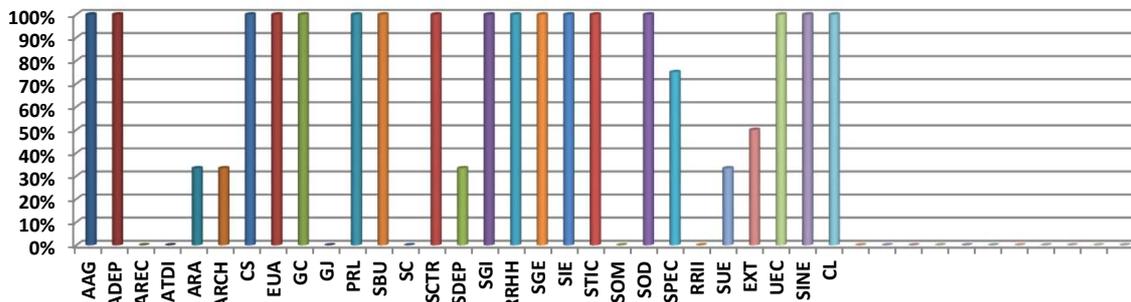
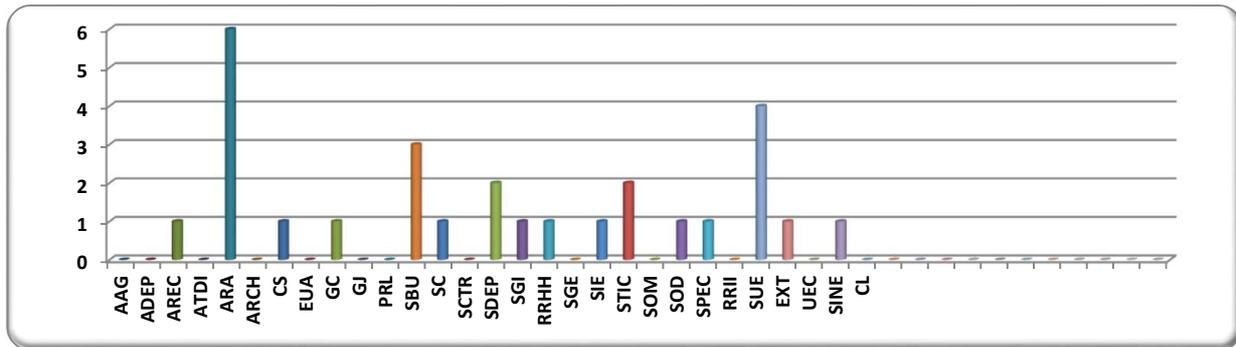


Gráfico comparativo según **NC's derivadas de Revisión del Sistema**

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV=-prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==	PÁGINA	22/23





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

En este primer semestre se han constatado más no conformidades que el año anterior debido a la adaptación a la nueva norma y la revisión por parte de la auditoría externa de todas las áreas del alcance.

El área de mayor número de no conformidades es el Área de ARATIES debido a su alto número de procesos, añadiendo además que es el área que ha detectado más no conformidades por su revisión de sistema.

En general el tiempo máximo de cierre ha estado por debajo del 40 días aunque algunas áreas lo han superado.

La cualidad mayormente afectada ha sido la Planificación en un 39,29%.

Del total de N/C han sido cerradas eficazmente en un 75% del total.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	16/01/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	prcsoJ/qmL8qJL6hqpdMaA==	PÁGINA 23/23

