

# UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios  
Sistema de Gestión de Calidad

## ÁREA

Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

iCS - Informe de Resultados de la Carta de Servicios

Año

**2020**

Periodo del INFORME

**Año 2020**

Elaborado y aprobado

Comité Interno de Calidad del Área

Fecha del Informe

martes, 19 de enero de 2021

## 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 operaciones sean necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos de la UAL.

El **ámbito**, en nuestro caso, queda circunscrito al **ÁREA**. En todo el documento el concepto **ÁREA** determina la **unidad en la que se segmenta el SGC** y que, con carácter general, puede ser un Servicio o Unidad.

## 2. Alcance en los PROCESOS

El alcance determinado por el conjunto de PROCESOS controlados del ÁREA.

### CódPro Procesos CONTROLADOS

Pr-01	Gestión de Incidentes
Pr-02	Gestión de problemas
Pr-03	Gestión de cambios y entregas

## 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 su visión a varios años debe sustanciarse en planes operativos de menor temporalidad y alcance (en nuestro caso **año natural** en cuanto temporalidad, y el **Servicio/Área** en lo referido al alcance).

En el Sistema de Gestión de Calidad, partiendo del Plan Estratégico de la UAL vigente, se despliega en cascada los distintos **Planes Operativos** de las áreas y que forman el Plan Anual de Calidad (PAC). Una vez elaborado es elevado por el SPEC al **Comité de Calidad del SGC de Administración y Servicios** para su definitiva aprobación.

Éste PAC será guía de todas las actuaciones planificadas. En un segundo referente para el despliegue lo encontramos en la declaración de la **Política de Calidad** que es, dentro del Sistema de Gestión de Calidad, base de legitimación de los distintos Planes operativos que se describen en el Servicio/Área (**ÁREA en adelante**).

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

A partir de aquí, teniendo como referentes al **Plan Estratégico y la Política de Calidad** del SGC, el Área reunirá el conjunto de entradas necesarias para el correcto análisis de los resultados y propuestas de mejora.

Estos **ENTRADAS**, con carácter general, son las siguientes:

- **Resultados de IARS del año anterior**  
Resultados en los distintos Planes Operativos en el año anterior (para analizar tendencias)
- **Informe de Quejas y Sugerencias de Servicio/Área**  
Detalle de las Q/S en distintas agrupaciones del Área
- **Resultados en el Plan Estratégico**  
Conjunto de resultados derivados del Plan de Mejora según los distintos Objetivos del Plan Estratégico.
- **Resultados en el Plan Anual de Calidad vigente**  
Grados de cumplimientos y ejecución de los distintos Planes Operativos del PAC
- **Auditoría**  
**Conjunto de hallazgos** encontrados en el proceso de Auditoría, tanto interna como externa, susceptibles de ser mejorados. Hay que poner en valor las **propuestas de mejora que hacen los Auditores**
- **Retroalimentación de los usuarios**  
Nuestro SGC dispone de vías de retroalimentación estandarizadas para nuestros usuarios. Los resultados que se ofrecen tienen que ser de manera obligatoria analizados y reflejados en los IARS del ÁREA:
  - **Encuestas de Satisfacción**
    - **Valoración** de los ítems de la encuesta (resultados de la encuesta)
    - **Texto libre** de observaciones (en Informe de Resultados)
  - **Quejas y Sugerencias**  
Vía de comunicación estandarizada donde nuestros usuarios expresan su disconformidad o sugerencia de mejora en algún aspecto de la prestación de servicio
  - Otra vía **opcional** de retroalimentación, y muy interesante, es mediante el establecimiento de **Grupos de Discusión** de entre los grupos de interés del ÁREA
- **Producto No Conforme**  
Conjunto de acciones preventivas/correctivas aplicadas a los procesos
- **CAU: Centro de Atención al Usuario**  
Conjunto de datos referidos a notas externas y tiempos de gestión de CAU.

Por otro lado se generan **OUTPUT's** fruto de análisis realizado sobre la información anterior:

- **Oportunidades de Mejora**  
Mejoras como consecuencia del análisis de datos para ser implementadas en el próximo PAC
- **Necesidad de cambios en el SGC**  
Propuestas de modificaciones en el SGC; por ejemplo, cambios en el repositorio documental, modificación de alcance, procesos, ...
- **Necesidad de recursos**  
Necesidad de recursos ya sean humanos, materiales o de infraestructura para el óptimo desempeño

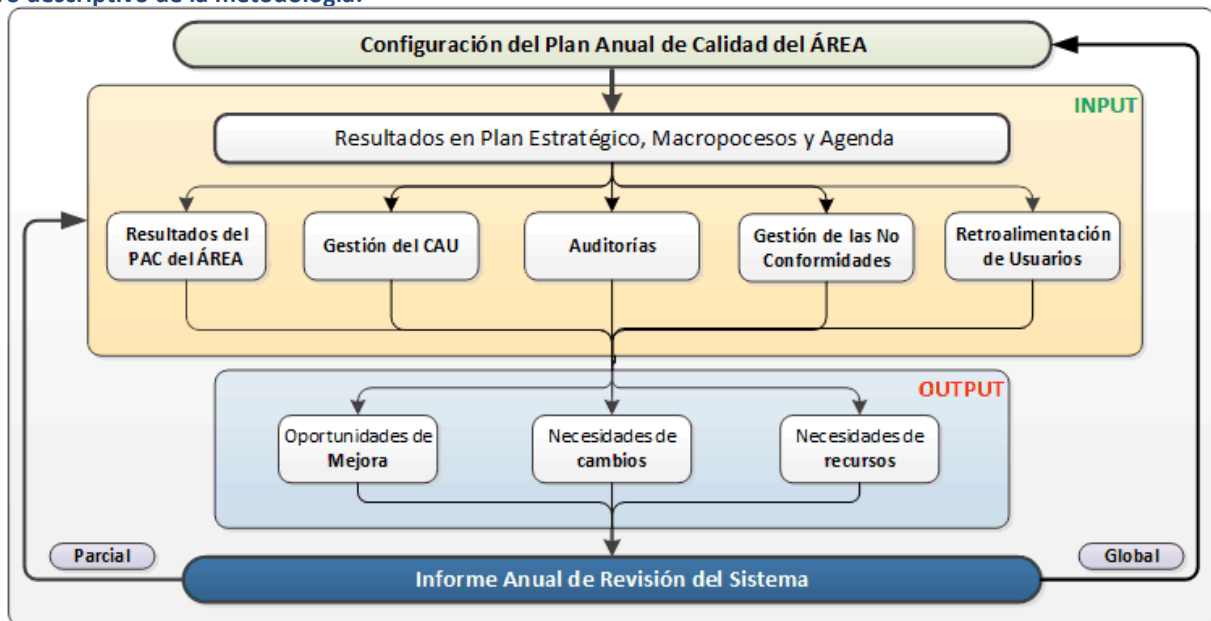
**Cuestiones, entre otras, a tener en cuenta al proceder al análisis de cada uno de las ENTRADAS según el momento**

- **Parcial**
  - **Capacidad de gestión del Riesgo:** según número de mediciones parciales (tanto de indicadores como, en su caso, de acciones) y, en su caso, acciones preventivas asociadas
  - **Motivos** de bajos niveles de cumplimiento y, en su caso, de ejecución (dentro del 1er semestre)
- **Final**
  - **Previamente** tienen que estar efectuadas **TODAS las mediciones** de acciones e indicadores
  - **Motivos** del hallazgo, en su caso, de acciones correctivas (No Conformidades)
  - **Motivos** de bajos niveles de cumplimiento y, en su caso, de ejecución
  - **Motivos** por posibles cambios de **tendencia** a nivel de cumplimiento y, en su caso, de ejecución
  - **Mejoras:** Una vez analizados los resultados **FINALES**, se procederá según bloque a **realizar propuestas de MEJORA** para que, en su caso, sean incluidas en el siguiente PAC

Como consecuencia de lo anterior, la propuesta de necesidades, tanto materiales como humanos, necesarios para la adecuada implementación de mejoras o mantenimiento de los estándares establecidos vienen descritas en cada uno de los apartados bloques de análisis.

- **Nota:** Los OUTPUT's estarán descritos en cada análisis de las entradas del IARS.

**Cuadro descriptivo de la metodología:**



**Puntos de control del Sistema de Gestión de Calidad**

- **1er Check:** toma de conciencia de resultados generales: NC, QS, CAU y Satisfacción (**mes de abr-may**)
- **Semestral:** análisis de resultados, tanto generales como particulares del ÁREA, en el primer semestre. Para este propósito, hay que haber realizado las mediciones según planificación (acciones/indicadores) previstas en este periodo, así como aquellas otras parciales (**mes de julio**)
- **2do Check:** toma de conciencia de resultados generales: NC, QS, CAU y Satisfacción (**mes de oct-nov**)
- **Final:** análisis de resultados, tanto generales como particulares del ÁREA, **de todo el año**. Para este propósito, hay que haber realizado **TODAS las mediciones** según planificación (acciones/indicadores) previstas en el año (**meses de enero-febrero del siguiente año**)

Como consecuencia de lo anterior, el ÁREA evidencia, en su caso, las **acciones preventivas/correctivas** según se deduzca de los resultados. Se procede de la siguiente forma:

- **Acción preventiva:** de manera **obligatoria** en caso de incumplimientos en mediciones **parciales** de indicadores ÁREA, y **potestativamente** como consecuencia de los resultados obtenidos en el **1er Check** y **2do Check**, así como desviaciones de **ejecución** de los Planes de Acción previstos en el PAC.
- **Acción correctiva:** de manera **obligatoria** en caso de incumplimientos en mediciones **anuales** de indicadores del ÁREA.

En ambos casos, es la **propia ÁREA** quien procede a la **detección y tratamieto** de la pertinente No Conformidad. La fuente de detección será:

- **Acción preventiva:** por **OBSERVACIÓN DIRECTA**
- **Acción correctiva:** por **REVISIÓN DEL SISTEMA**

Solamente cuando se trate de mediciones **anuales** de **INDICADORES GENERALES** del SGC será el **Administrador del SGC (SPEC)** quien levante la pertinente **NC (correctiva)**. Esta circunstancia, en su caso, será comunicada al **ÁREA** debidamente. Por otro lado, cuando se trate de **mediciones parciales** de estos mismos indicadores será el **ÁREA** quien interponga una **acción preventiva** (no es obligatorio).

\* **Nota:** esta metodología esta basada en el ciclo **PDCA** de mejora continua.

## 4. Comité Interno de Calidad del ÁREA

La participación de los Grupos de Interés en la toma de decisiones es elemento fundamental de un adecuado Sistema de Gestión de Calidad. Dentro de estos grupos, significamos a los **"trabajadores"** del **ÁREA**.

### Asistentes a CONVOCATORIA de SEGUIMIENTO del Comité Interno de Calidad del ÁREA

Ana López Mora, Diego Pérez Martínez, Andrés Jesús Martínez Suárez, José Aguilera Fernández, Julio López Lacalle, A

### Asistentes a CONVOCATORIA de CONTROL FINAL del Comité Interno de Calidad del ÁREA

Ana López Mora, Diego Pérez Martínez, Andrés Jesús Martínez Suárez, José Aguilera Fernández, Julio López Lacalle, Antonio Caballero Guzmán, David Callejo Emilia Quereda Escoriza, Manuel Ángel Guzmán Soria, José Vallecillos Román, María Piedad Calderón Rodríguez, Fer Manuel Berenguel Giménez, Juan Antonio Camacho Martínez, María del Mar Casado García, María Belén Giménez G Juan Raul Martín López, José Francisco Berenguel Giménez, Francisco Miguel Haro Cortés, Antonio Casado Rodríguez

## 5. Resultados en la Agenda de Calidad, Plan Estratégico, Política de Calidad y MacroProcesos

No es casualidad que comencemos el análisis de resultados con estos cuatro elementos. Entendemos que son los impulsores del despliegue de acciones y consecución de los resultados esperados en el Plan Anual de Calidad. A continuación se detalla resultados y análisis de cada uno de ellos.

### 5.1 Ejecución de la planificación de la Agenda de Calidad

La Agenda de Calidad refleja el conjunto de operaciones mínimas obligatorias a realizar que dan evidencia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el **ÁREA**. El resultado es el siguiente:

Operación de agenda	Desde	Hasta	✓
Elaborar el Manual de Calidad	20/feb	15/mar	✓
Elaborar Plan Anual de Calidad	20/feb	15/mar	✓
Elaborar o revisar la Carta de Servicios	20/feb	15/mar	✓
Maquetar, en su caso, la Carta de Servicios	15/mar	30/abr	✓
Conforme con resultados de AUDITORÍA EXTERNA	1/may	30/may	✓
1er Check Resultados Parciales en Indicadores Generales	1/may	30/may	✓
Elaborar Informe Semestral de Revisión del Sistema	1/jul	20/jul	✓
2do Check Resultados Parciales en Indicadores Generales	1/nov	24/nov	✓
Medición de Indicadores y Acciones del ÁREA	1/ene	20/ene	✓
Conforme con resultados de AUDITORÍA INTERNA	21/ene	20/feb	✓
Elaboración del Informe Anual de Resultados	15/ene	26/feb	✓
Elaboración de Informe Resultados de Carta de Servicios	21/feb	26/feb	✓

Las posibles causas que hayan generado incidencia en su ejecución es objeto de análisis en este apartado.

### Análisis de causas de posibles incidencias en ejecución de AGENDA

Se ha cumplido la Agenda de Calidad, quedando pendientes las acciones a realizar a partir de 21 de enero de 2021

### 5.2 Plan Estratégico

Según queda reflejado en el **apartado 3 del presente IARS**, el Plan Estratégico de la UAL es el **máximo** referente para el despliegue de la mejora en el PAC. Su despliegue, con carácter general, puede quedar evidenciado en cualquiera de los Planes que segmentan el PAC y, con carácter particular en el **Plan de Mejora (Objetivos)**.

Objetivos Estratégicos	Objetivos	% Ejecución	% Cumplimiento
OE1.1 Incrementar la satisfacción integral del estudiante.			
OE1.2 Mejorar los niveles de motivación, compromiso, desarrollo y satisf			
OE1.3 Atraer talento.			
OE2.1 Buscar la excelencia en la calidad docente del profesorado.			
OE2.2 Centrar los esfuerzos docentes e investigadores en la transferencia			

OE2.3	Mejorar la investigación básica y aplicada.				
OE2.4	Adaptar las infraestructuras y campus de la UAL a las necesidades				
OE2.5	Mejorar la organización y coordinación de los servicios generales.	2	<span style="color: green;">●</span>	75%	<span style="color: red;">●</span> 0%
OE2.6	Aumentar la presencia de la UAL en los Parques y Centros Tecnoló				
OE3.1	Mejorar el posicionamiento internacional de la UAL.				
OE3.2	Atraer estudiantes de otros países.				
OE3.3	Incrementar la movilidad internacional de los estudiantes, PDI y P/				
OE3.4	Aumentar el nivel de formación en inglés en la UAL.				
OE3.5	Mejorar la cooperación internacional al desarrollo (CUD).				
OE4.1	Intensificar la colaboración con el tejido empresarial, social e instit				
OE4.2	Mejorar la empleabilidad y favorecer el emprendimiento de los es				
OE4.3	Adaptar la oferta formativa a las necesidades específicas de los ser				
OE4.4	Mejorar el compromiso de la comunidad universitaria con la soste				
OE4.5	Potenciar el acercamiento y la interacción de la Universidad con lo				
OE5.1	Aplicar los principios de transparencia y participación en todas las				
OE5.2	Utilizar criterios técnicos como base para la toma de decisiones.				
OE5.3	Establecer la eficiencia como principio rector de la gestión econó				
OE5.4	Incrementar la captación de recursos.				

En la zona de análisis siguiente se describirá los motivos del despliegue de la mejora en los objetivos estratégicos seleccionados, ya que se analizarán en el apartado siguiente del Plan de Mejora.

### Análisis de los motivos de despliegue en Objetivos Estratégicos

**Objetivo 1 (Cartera de Proyectos):** Todas las tareas realizadas por parte del Servicio TIC (3 de las 4 fases previstas), quedando a expensas de la publicación de la Cartera Definitiva, que deberá ser aprobada por el Consejo de Dirección. El alto número de proyectos recibidos (93) ha provocado retraso en la fase de evaluación de las solicitudes.

**Objetivo 2 (Infraestructura wifi):** Se han finalizado tres de las cuatro acciones planificadas. El proyecto se ha retrasado debido a que la primera fase, mapa de cobertura, tuvo que ser postpuesta debido al confinamiento.

## 5.3 Política de Calidad

Aunque la Política de Calidad es definida por la **Dirección de SGC de Administración y Servicios**, es necesario que el **ÁREA**, en base a la declaración de la misma efectuada en el Manual de Calidad del SGC, **manifieste posibles mejoras** a tener en cuenta en la siguiente revisión.

### Propuesta de mejoras a incluir en la revisión de la POLÍTICA de CALIDAD

No se contemplan posibles mejoras.

## 5.4 MacroProcesos

Los Procesos son las unidades descriptivas de un conjunto de operaciones afines dentro del **ÁREA**. No obstante, el SGC dispone de agrupaciones de ámbito superior que describen el alcance del SGC. Aunque el análisis de los resultados en los Procesos se realiza en el Plan de Control, es interesante detallar **las causas que determinaron dicha agrupación** en el **ÁREA**.

Proceso		Tipo	MacPro
Pr-01	Gestión de Incidentes	Clave	MP-04
Pr-02	Gestión de problemas	Clave	MP-04
Pr-03	Gestión de cambios y entregas	Clave	MP-04

También, puede ser objeto de análisis la distribución de elementos del **Mapa de Registros** en MacroProcesos.

MacroProceso		Traza	Entrada	Interno	Salida
MP-01	Gestión económica, de la contratación, del patrimonio e inventario	0	0	0	0
MP-02	Gestión de las infraestructuras, espacios, instalaciones y equipamientos	0	0	0	0
MP-03	Gestión de los procesos selectivos, del desarrollo y seguimiento de la actividad profe	0	0	0	0
MP-04	Gestión de los recursos documentales, de la información y del conocimiento, y el ase	0	3	19	8
MP-05	Gestión del apoyo administrativo para el ejercicio de la actividad docente e investiga	0	0	0	0
MP-06	Gestión del apoyo técnico para el ejercicio de la actividad docente e investigadora	0	0	0	0
MP-07	Gestión administrativa y de prestación de servicios de apoyo para el desarrollo de la	0	0	0	0
MP-08	Gestión del apoyo administrativo a cargos académicos y órganos de gobierno, organi	0	0	0	0
MP-09	Gestión administrativa de actividades universitarias extra-académicas y servicios con	0	0	0	0
<b>Totales (30 registros)</b>		0	3	19	8

### MacroProcesos de ENTRADA (trazabilidad)

MacPro	MP-01	MP-02	MP-03	MP-04	MP-05	MP-06	MP-07	MP-08	MP-09	Total
MP-01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MP-02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MP-03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MP-04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

MP-05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MP-06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MP-07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MP-08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MP-09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### Análisis del despliegue de los MacroProcesos según los Procesos y Registros (trazabilidad)

La definición de procesos clave fue tomada de la guía de buenas prácticas en gestión TIC ITIL.

## 6. Resultados en el Plan Anual de Calidad

Es el objeto principal de nuestro análisis, que en nuestro caso está segmentado por 5 Planes. Uno a uno serán mostrados y analizados, deduciéndose, en su caso, cuantas propuestas de mejora sean necesarias.

### 6.3 Carta de SERVICIOS

El control de los COMPROMISOS es piedra angular de nuestra manifestación pública efectuada a través de la Carta de Servicios. El análisis que aquí se realice formará parte del **Informe de Resultados Finales de la Carta de Servicios** que también hay que **publicar**.

Carta de SERVICIOS	Valor	Umbral	Meta	%Cump
Atendemos el 95% de las solicitudes de servicio gestionadas por el CAU en un tien				100%
<b>I010 - STICO - Escalado de tickets en el proceso de asignación CAU</b>	<b>4,63</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	100% ✓
Resolvemos los incidentes en un tiempo medio inferior a 10 horas laborables.				100%
<b>I081 – STICO - Tiempo de resolución de incidencias</b>	<b>6,83</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	100% ✓
Alcanzamos una eficacia superior al 85% de solicitudes de reserva aulas de inform				100%
<b>I-AAD PO-03(5)- Capacidad de respuesta de las reservas de aulas de informática</b>	<b>91</b>	<b>85</b>	<b>100</b>	100% ✓
Atendemos y resolvemos tu solicitud de reserva de aulas de informática en meno				100%
<b>I-AAD PO-03(4)- Tiempo de gestión de las reservas de aulas de informática</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	100% ✓
Garantizamos que un alumno pueda utilizar un ordenador de la UAL a lo largo de				100%
<b>I920 -Disponibilidad de equipos de libre acceso para alumnos</b>	<b>92,24</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	100% ✓
Resolvemos los problemas de índole informático en un tiempo inferior a 7 días lal				100%
<b>I081 – STIC1 - Tiempo de resolución de problemas</b>	<b>27,38</b>	<b>52,5</b>	<b>0</b>	100% ✓
Comenzamos la resolución de tu problema en un tiempo inferior a 6 h. laborables				100%
<b>I043 - STIC2 - Tiempo medio de actuación en tickets de problemas.</b>	<b>230,4</b>	<b>360</b>	<b>0</b>	100% ✓
Respondemos al 70% de las solicitudes de puesta en marcha o modificación de sis				37%
<b>I939 - Porcentaje de cambios de usuario cuya respuesta supera los 6 días labora</b>	<b>18,9</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	37% ✓

Cód	Cumplimiento PARCIAL INDICADORES				Cumplimiento FINAL INDICADORES				
	Total	Mdos	%Cum	AP	Total	Mbles	Mdos	%Cum	AC
Cp-01	1	1	0%	1	1	0	1	100%	0
Cp-02	1	1	100%	0	1	0	1	100%	0
Cp-03	1	1	100%	0	1	0	1	100%	0
Cp-04	1	1	100%	0	1	0	1	100%	0
Cp-05	1	1	100%	0	1	0	1	100%	0
Cp-06	1	1	100%	0	1	0	1	100%	0
Cp-07	1	1	0%	1	1	0	1	100%	0
Cp-08	1	1	0%	1	1	0	1	37%	0
<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>63%</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>92%</b>	<b>0</b>

#### Tendencias

	2020	2019	2018
Cumplimiento	92%	76%	90%

#### Análisis de resultados 1er SEMESTRE

Se han detectado varias incidencias en el cumplimiento de los compromisos de adquiridos en la Carta de Servicios, abriendo las consiguientes No Conformidades.

El cálculo de los indicadores basados en horario, se ha realizado incorrectamente durante todo el período en el que el personal de administración y servicios lleva trabajando en horario reducido, tal y como se indica en las no conformidades.

#### Análisis de resultados FINALES

Tras la vuelta al trabajo presencial en el segundo semestre, sin necesidad de poner en marcha ningún plan de acción específico, los indicadores han vuelto a valores satisfactorios, no existiendo incidencias en el cumplimiento de indicadores de la Carta de Servicios.

#### Propuestas de mejora para el próximo Plan Anual de Calidad

Adaptar los compromisos de la Carta de Servicios por la existencia de la nueva Cartera Estratégica de Pro

#### Fecha aprobación de los resultados SEMESTRALES (seguimiento)

**viernes, 17 de julio de 2020**

Una vez terminados TODOS los informes semestrales se procede a elaborar el del SGC (enlace):

[Informe de Semestral de Resultados del Sistema](#)

#### Fecha aprobación de los resultados FINALES

**martes, 19 de enero de 2021**

Una vez terminados TODOS los informes anuales se procede a elaborar el del SGC (enlace):

[Informe de Anual de Resultados del Sistema](#)