

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

ÁREA

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

iCS Informe-Acta de Resultados de la Carta de Servicios

Año

2021

Periodo del INFORME

Año2021

Elaborado y aprobado

Comité Interno de Calidad del Área

Fecha del Informe

lunes, 21 de febrero de 2022

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 y Administración del Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios
Pr-02	Evaluación de la Actividad Docente (DOCENTIA)
Pr-03	Seguimiento y renovación de la Acreditación de los Títulos Oficiales
Pr-04	Gestión y Administración de los Sistemas de Garantía de Calidad Académica
Pr-05	Administración de las Quejas y Sugerencias
Pr-06	Gestión del Conocimiento

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

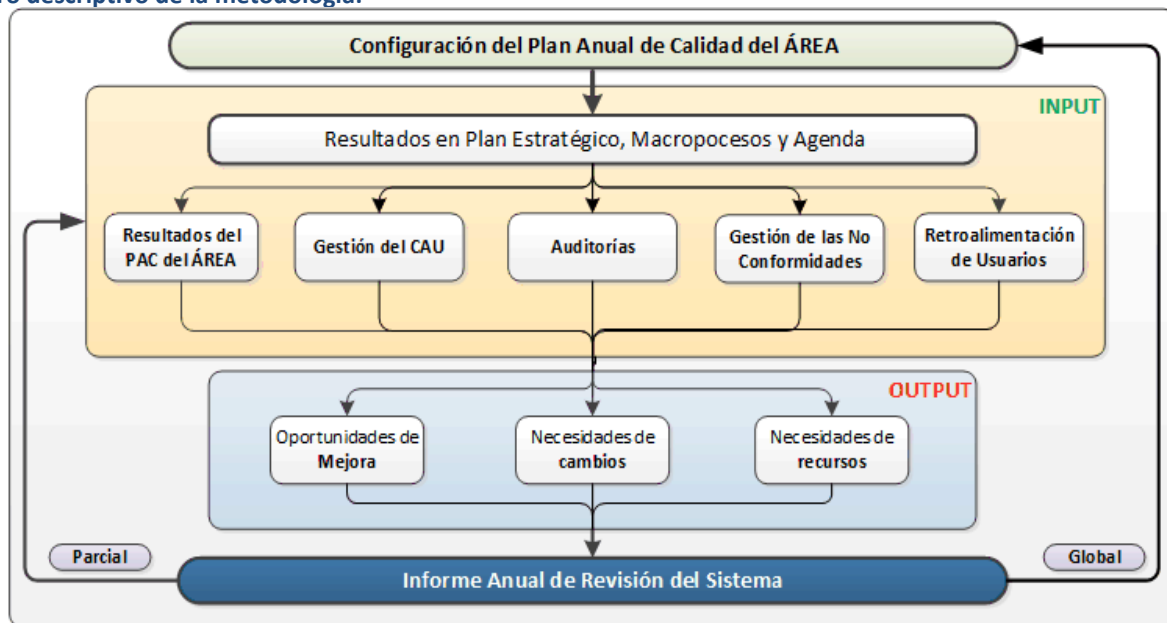
Cuestiones, entre otras, a tener en cuenta al proceder al análisis de cada uno de las ENTRADAS según el momento

- **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 a la hora de gestionar la **No Conformidad**:

- **Acción preventiva (potencial):** de manera **obligatoria** en caso de incumplimientos en mediciones **parciales** de indicadores ÁREA (Plan de Control), y **voluntaria** 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 (real):** 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 tratamineto** de la pertinente No Conformidad. La fuente de detección sería:

- **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

Emilio del Castillo
Manuel Linares
carmen Cruz
Miguel Angel García
Soledad Zamora
Eva Martínez
Isabel Calvo
Ramón Iglesias

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

Emilio del Castillo
Manuel Linares
carmen Cruz
Miguel Angel García
Soledad Zamora
Eva Martínez
Isabel Calvo
Ramón Iglesias

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	1/mar	19/mar	✓
Elaborar Plan Anual de Calidad	1/mar	19/mar	✓
Elaborar o revisar la Carta de Servicios	1/mar	19/mar	✓
Enterado con resultados de AUDITORÍA EXTERNA	1/abr	30/abr	✓
1er Check Resultados Parciales	15/may	31/may	✓
Medición PARCIAL de Indicadores y Acciones	1/jul	20/jul	✓
Elaborar Informe Semestral de Resultados	1/jul	20/jul	✓
2do Check Resultados Parciales	1/nov	15/nov	✓
Medición ANUAL de Indicadores y Acciones	10/ene	31/ene	✓
Elaborar Informe Provisional de Resultados	10/ene	31/ene	✓
Enterado con resultados de AUDITORÍA INTERNA	1/feb	20/feb	✓
Concluir Informe Anual de Resultados	20/feb	28/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

Según se ha venido actuando hasta ahora, se puede deducir que se ejecutarán todas las acciones previstas en la agenda de Calidad

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.	1	100%	100%
OE1.2 Mejorar los niveles de motivación, compromiso, desarrollo y satisfacción.			
OE1.3 Atraer talento.			
OE2.1 Buscar la excelencia en la calidad docente del profesorado.	2	0%	0%
OE2.2 Centrar los esfuerzos docentes e investigadores en la transferencia de conocimiento.			
OE2.3 Mejorar la investigación básica y aplicada.			
OE2.4 Adaptar las infraestructuras y campus de la UAL a las necesidades de la sociedad.			
OE2.5 Mejorar la organización y coordinación de los servicios generales.	2	100%	60%
OE2.6 Aumentar la presencia de la UAL en los Parques y Centros Tecnológicos.			
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 PAS.			
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 institucional.			
OE4.2 Mejorar la empleabilidad y favorecer el emprendimiento de los estudiantes.			
OE4.3 Adaptar la oferta formativa a las necesidades específicas de los sectores productivos.			
OE4.4 Mejorar el compromiso de la comunidad universitaria con la sostenibilidad.			
OE4.5 Potenciar el acercamiento y la interacción de la Universidad con la sociedad.			
OE5.1 Aplicar los principios de transparencia y participación en todas las acciones.			
OE5.2 Utilizar criterios técnicos como base para la toma de decisiones.			
OE5.3 Establecer la eficiencia como principio rector de la gestión económica.			
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 así como su estado

tal y como se refleja en el gráfico, el SPEC queda afectado por 3 Objetivos del Plan Estratégico. Sobre el resultado hay que señalar el 0% del Ob. OE2.1 que en nuestro caso estaba asociado a la elaboración de un nuevo Módulo de CENTROS. Esta mejora NO se ha podido implementar ya que se necesitaba de nuevo desarrollo en excel y el Jefe de Servicio ha estado implicado en otros proyectos. Para el próximo año se ejecutará dicha mejora.

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

Desde el SPEC se plantea revisar la Política de Calidad, ya que disponemos de nuevo Plan Estratégico.

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 y Administración del Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios	Clave	MP-04
Pr-02 Evaluación de la Actividad Docente (DOCENTIA)	Clave	MP-03
Pr-03 Seguimiento y renovación de la Acreditación de los Títulos Oficiales	Clave	MP-07
Pr-04 Gestión y Administración de los Sistemas de Garantía de Calidad Académica	Clave	MP-07
Pr-05 Administración de las Quejas y Sugerencias	Clave	MP-04
Pr-06 Gestión del Conocimiento	Apoyo	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 profesoral	1	8	0	10
MP-04	Gestión de los recursos documentales, de la información y del conocimiento, y el asesoramiento	1	13	18	21
MP-05	Gestión del apoyo administrativo para el ejercicio de la actividad docente e investigadora	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 actividad académica	6	20	5	30
MP-08	Gestión del apoyo administrativo a cargos académicos y órganos de gobierno, órganos de gobierno	0	0	0	0
MP-09	Gestión administrativa de actividades universitarias extra-académicas y servicios con carácter de	0	0	0	0
Totales (133 registros)		8	41	23	61

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	1	0	0	0	0	0	1
MP-04	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
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	2	0	0	0	3	0	5
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	3	0	0	0	4	0	7

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

Nuestros Procesos están bastante consolidados desde hace ya bastantes años. Por lo tanto, la declaración de registros Entrada-Salida y sus relaciones están también consolidadas.

Se revisará, en su caso, dichas relaciones en la medida que otras Áreas modifiquen sus Procesos por si el destino de nuestros registros de Salida cambia por dicho motivo.

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
Cp-01 Resolvemos el 85% de las consultas por CAU sobre SGC en menos de 3 días				100%
3200 Gestión del CAU en tiempo (Calidad de los Servicios)	96,23	85	100	100% ✓
Cp-02 Presentaremos los informes al Comité Calidad de los Servicios con 3 días de				0%
AC 3204 Disposición de documentación Comité de Calidad	1	3	15	0% ✓
Cp-03 Enviamos el Informe Anual de Satisfacción de Usuarios a las áreas antes del				100%
3209 Disposición de informe de resultados satisfacción	19	0	20	100% ✓
Cp-04 Enviamos los Autoinformes revisados de Seguimiento/Renovación antes de				100%
3229 Tiempo de envío de Autoinformes revisados de Acreditación/ Seguimiento	1,6	3	0	100% ✓
Cp-05 Enviamos los Informes Individuales de Satisfacción con la labor docente ant				0%
AC 3228 Tiempo de entrega de Informes Individuales PDI de Título Oficiales	21	20	0	0% ✓
Cp-06 Asignaremos las Quejas /Sugerencias a las áreas en un máximo de 3 días há				100%
3246 Tiempo máximo de asignación de Quejas/Sugerencias	2	3	0	100% ✓

Cód	Cumplimiento PARCIAL INDICADORES				Cumplimiento FINAL INDICADORES				
	Total	Mdos	%Cum	AP	Total	Mbles	Mdos	%Cum	AC
Cp-01	1	1	100%	0	1	0	1	100%	0
Cp-02	1	1	100%	0	1	0	1	0%	1
Cp-03	1	0	0%	0	1	0	1	100%	0
Cp-04	1	0	0%	0	1	0	1	100%	0
Cp-05	1	1	0%	1	1	0	1	0%	1
Cp-06	1	1	100%	0	1	0	1	100%	0
6	6	4	75%	1	6	0	6	68%	2

Tendencias

	2021	2020	2019
Cumplimiento	68%	83%	100%

Análisis de resultados 1er SEMESTRE

La Carta de Servicio esta alineada con los estándares de los procesos y, por lo tanto, las acciones desplegadas para el apartado anterior le es también de aplicación.

Hay que tener especial atención con los compromisos-indicadores seleccionados para que tengan mayor garantía de cumplimiento que el resto de indicadores. Por este motivo, el indicador 3229 (que ya sufre 2 incumplimientos en 2 años) hay que solucionarlo de una manera contundente. Si no fuese así tendremos que sacarlo de nuestro catálogo de Compromisos. Según evolucione el Plan Correctivo de la NC 144/2021 se procederá en el siguiente PAC.

Análisis de resultados FINALES

Como todos los indicadores utilizados en la Carta de Servicios son lo son también del Plan de Control, las medidas y mejoras propuestas pueden extenderse. Igualmente, las medidas correctivas que se han tomado para los incumplimientos de los Compromisos Cp-02 y Cp-05 se han mostrado efectivas.

No obstante, una vez revisados los estándares de la Carta de Servicio y sus tendencias no se hace posible mejorar a excepción de la inclusión de otros nuevos (tiempo máximo de asignación de QS)

Propuestas de mejora para el próximo Plan Anual de Calidad (Introducir solo 1 por línea)

Crear nuevo indicador en Proceso de QS (de tiempo máximo de asignación)

Fecha aprobación de los resultados SEMESTRALES (seguimiento)

viernes, 9 de julio de 2021

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

lunes, 21 de febrero de 2022

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

Informe de **Anual de Resultados del Sistema**