



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ENERO 2016

Elaborado: Aprobado: Jefe del Servicio de Planificación, Directora General de Calidad Evaluación y Calidad

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CALIDAD CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==				
FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA 06/04/2016				
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	1/33	
ID. FIRMA blade39adm.ual.es				





ÍNDICE

		Página
<u>1.</u>	INTRODUCCIÓN	3
<u>2.</u>	RESULTADOS DE AUDITORÍAS	4
2.1. 2.2.	Auditoría Externa	
<u>3.</u>	RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS	9
3.1. 3.2.	Evaluación de la satisfacción de los usuarios	
<u>4.</u>	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE MEJORA	17
4.1. 4.2.	Cumplimiento de Objetivos del Plan Anual de Calidad Ejecución de las Acciones de Mejora del Plan Anual de Calidad	
<u>5.</u>	DESEMPEÑO DE PROCESOS	20
5.1. 5.2.	Desempeño de Procesos del Plan Anual de Calidad	
<u>6.</u>	CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	22
<u>7.</u>	INDICADORES GENERALES DEL SISTEMA	27
7.1. 7.2. 7.3.	Indicadores Generales del Sistema Cumplimiento del Plan de Administración Cumplimiento del Plan de Agenda	28
<u>8.</u>	PLANES DE MEJORA	30
<u>9.</u>	REVISIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD	32
<u>10.</u>	ACTAS DE REVISIÓN DE LAS ÁREAS	33

Página 2 de 33

	Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==			
FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA 06/04/2016				06/04/2016
RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN				
ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA== PÁGINA 2/33				







1. INTRODUCCIÓN

El presente documento pretende la revisión del 2015 del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración y Servicios de la Universidad de Almería, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

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

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

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

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

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

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

Página 3 de 33

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==					
FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA 06/04/2016				06/04/2016	
RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN					
ID. FIRMA	ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA== PÁGINA 3/33				





2. RESULTADOS DE AUDITORÍAS

2.1. Auditoría Externa

Del 24 al 27 del mes de marzo de 2015 se realizó por parte de AENOR la auditoría de Renovación con el objeto, entre otros, de determinar la conformidad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad con la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, así como identificar posibles áreas de mejora. En el Informe de Auditoría se concluye que se dicho Sistema de Gestión de Calidad "...se encuentra adecuadamente desarrollado y mantenido, con la excepción de las No Conformidades detectadas..."

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

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

PC-01. Gestión económica, de la contratación, del patrimonio e inventario

PC-02. Gestión de las infraestructuras, espacios, instalaciones y equipamientos

PC-03. Gestión de los procesos selectivos, del desarrollo y seguimiento de la actividad profesional y de los derechos laborales

PC-04. Gestión de los recursos documentales, de la información y del conocimiento, y el asesoramiento técnico de naturaleza especializada

PC-05. Gestión del apoyo administrativo para el ejercicio de la actividad docente e investigadora y de transferencia de resultados

PC-06. Gestión del apoyo técnico para el ejercicio de la actividad docente e investigadora

PC-07. Gestión administrativa y de prestación de servicios de apoyo para el desarrollo de la actividad académica

PC-08. Gestión del apoyo administrativo a cargos académicos y órganos de gobierno, organización de eventos y de la comunicación

PC-09. Gestión administrativa de actividades universitarias extra-académicas y servicios complementarios a la comunidad universitaria

En dicha auditoría se detectaron 5 No Conformidades, 2 referentes al apartado 6.3 de la Norma, 1 al apartado 7.2, y 1 al apartado 7.5.1 y que afectan a 5 áreas, procediendo a enviar los Planes de Acciones Correctivas correspondientes.

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

Página 4 de 33

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==				
FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA 06/04/2016				06/04/2016
RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN				
ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA== PÁGINA 4/33				4/33





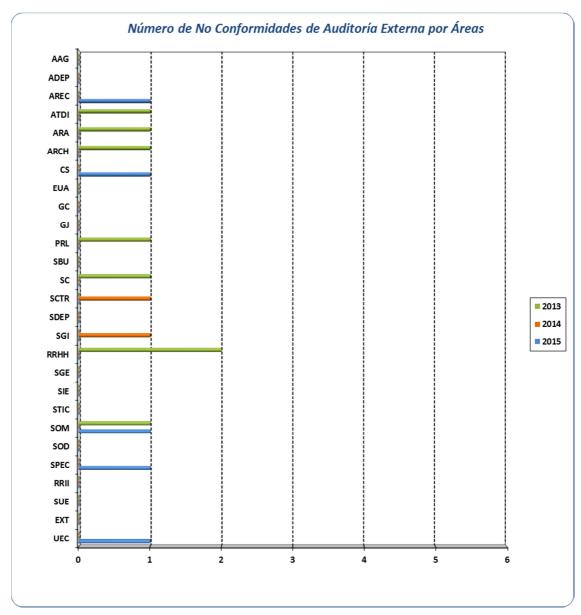


Gráfico 1. Número de No Conformidades de Auditoría Externa por Áreas

Area	2015	2014	2013
Total	5	2	8

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

Página 5 de 33

	Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==				
FIRMADO POR	FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA 06/04/2016				
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN				
ID. FIRMA	ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXsfr6v1yXpQt9TJBE7OA==		PÁGINA	5/33	





Como se puede observar en el gráfico 1 y la tabla 1, ha habido un aumento del número de No Conformidades respecto al año anterior. Ello se debe en gran medida a que la última auditoría externa ha sido de Renovación, donde han sido auditadas la totalidad de áreas que forman parte del alcance del certificado.

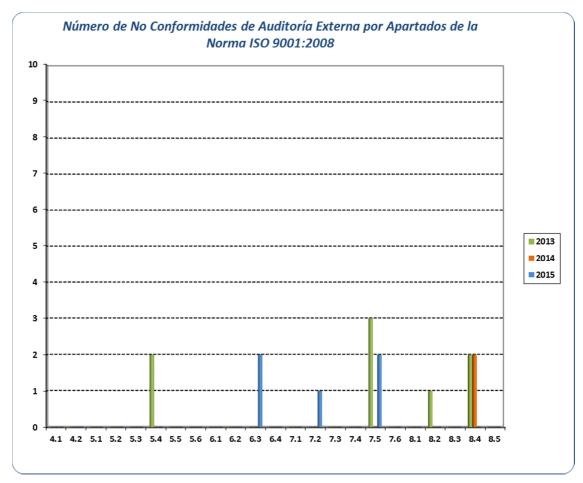


Gráfico 2. Número de No Conformidades de Auditoría Externa por Apartados de ISO 9001:2008

Con fecha 4 de mayo de 2015 se ha recibido la comunicación por parte de AENOR del resultado de la auditoría externa, siendo el resultado "Renovación de la Certificación", por lo que la certificación seguirá vigente **tres años más**.

Página 6 de 33

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==					
FIRMADO POR	FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA 06/04/2016				
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN				
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	6/33		
ID. FIRMA blade39adm.ual.es					





2.2. Auditorías Internas

Respecto al proceso de Auditoría Interna para este año 2015, éste se ha realizado íntegramente en las fechas previstas, abarcando el periodo entre principio de octubre y mediados de diciembre.

Se han realizado 27 auditorías, una para cada una de las áreas incluidas en el alcance de la certificación según la norma ISO 9001:2008. Se detectaron un total de 23 no conformidades, frente a las 42 del año anterior.

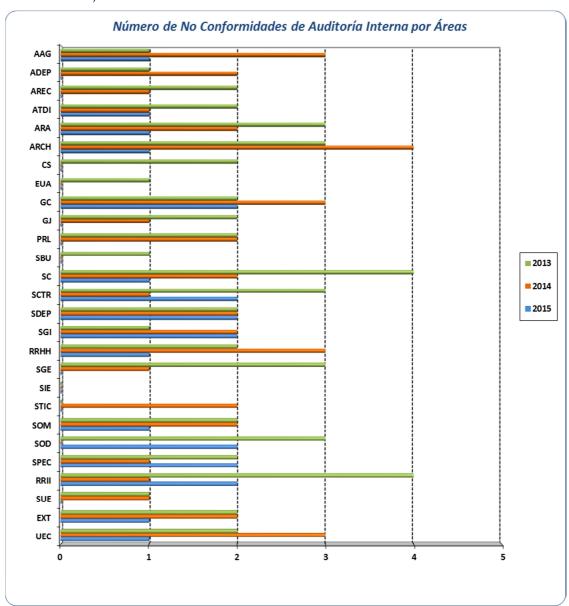


Gráfico 3. Número de No Conformidades de Auditoría Interna por Áreas del año 2013, 2014 y2015

Página 7 de 33

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==					
FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA 06/04/2016					
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN				
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE70A==		PÁGINA	7/33	





En la siguiente Tabla 2 se puede observar como el número de No Conformidades por Auditoría Interna va disminuyendo año a año, lo que parece indicar una consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Área	2015	2014	2013
Total	23	42	53

Tabla 2. Número Total de No Conformidades de Auditoría Interna

En el siguiente Gráfico 4 se indican los puntos de la norma en los que se han detectado alguna No Conformidad en las Auditorías Internas, así como en los últimos 3 años. El número de incumplimientos es mayor que el número de No Conformidades por afectar alguna de éstas a más de un punto de la norma.

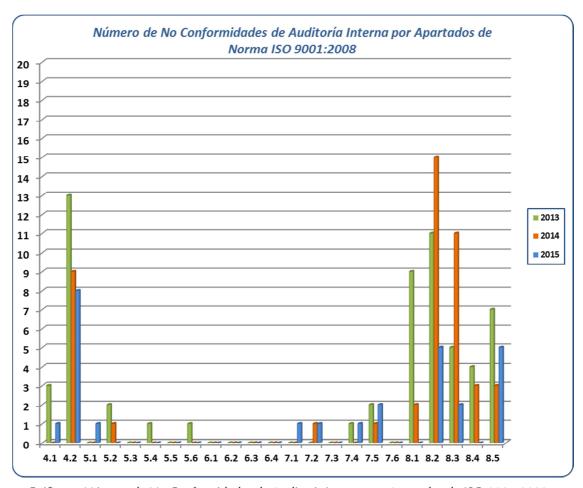


Gráfico 4. Número de No Conformidades de Auditoría Interna por Apartados de ISO 9001:2008

Página 8 de 33

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==					
FIRMADO POR	FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA 06/04/2016				
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN				
ID. FIRMA	ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==			8/33	
	ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE70A== PÁGINA 8/33				





Al igual que en la Tabla 2, el número de incumplimientos por Auditoría Interna va disminuyendo año a año, como se muestra en la siguiente Tabla 3.

Apdo	2015	2014	2013
Total	27	46	59

Tabla 3. Número Total de Incumplimientos de Auditoría Interna

Como se observa de los datos anteriores, a pesar de que el número de incumplimientos va disminuyendo, siguen concentrándose la mayoría de ellos en los apartados de la norma referentes a los Requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad (Apdo. 4) y, sobre todo, a los de Medición, Análisis y Mejora (Apdo. 8).

3. RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS

3.1. Evaluación de la satisfacción de los usuarios

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

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

El cuestionario que se ha utilizado este año 2015 se basa en una adaptación propia creada en la UAL derivada del modelo ServPerf sobre la percepción de la satisfacción, personalizando aspectos relacionados con sus dimensiones en lo que nosotros hemos denominado "CUALIDADES" de la prestación de servicio, y manteniendo la medición de las expectativas a través de un solo ítem. El cuadro siguiente señala las relaciones con el modelo ServQual/SerPerf y las "CUALIDADES":

Modelo ServQual

DIMENSIÓN	ASPECTOS	CUALIDADES	
TANGIBLES	PERSONAS	INCTALACIONEC	
Aspectos físicos que el cliente percibe en la	INFRAESTRUCTURA	INSTALACIONES INNOVACIÓN	
organización	OBJETIVOS	INNOVACION	
CONFIABILIDAD	EFICIENCIA	EFICACIA	
Habilidad de desarrollar el servicio como	EFICACIA	EFICACIA	

Página 9 de 33

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==					
FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA 06/04/2016					
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN				
ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA== PÁGINA 9/33					
1					





se pactó y con exactitud	EFECTIVIDAD	
	REPETICIÓN	
	PROBLEMAS	
VELOCIDAD DE RESPUESTA	ESPERA	
	INICIO Y TÉRMINO	EFICIENCIA
Disponibilidad inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio	DURACIÓN	DISPONIBILIDAD
ios cherites y dar un profito servicio	POST-SERVICIO	
ASEGURAMIENTO	CORTESÍA	
	SERVICIALIDAD	IMPACTO
Habilidad para comunicar las ideas e inspirar confianza	COMPETENCIA	PLANIFICACIÓN
maphrar comuniza	CREDIBILIDAD	
EMPATÍA	PERSONALIZACIÓN	
Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes	CONOCIMIENTO DEL CLIENTE	ATENCIÓN

Modelo de la Universidad de Almería

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

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

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

Página 10 de 33

	Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==					
FIRMADO POR	FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA 06/04/2016					
RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN						
ID. FIRMA	ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA== PÁGINA 10/33					





Este estudio se ha llevado a cabo con los datos obtenidos por las áreas que han realizado sus encuestas de satisfacción con los cuestionarios descritos anteriormente, puestos a disposición de las áreas por este Servicio a través de la herramienta online LimeSurvey, no pudiéndose incorporar los datos de aquellas áreas que no se han ajustado a esta metodología.

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

A continuación se presentan dos gráficos con los resultados de las encuestas de satisfacción por área y la confianza obtenida, donde se pueden observar los datos de los años 2013, 2014 y 2015.

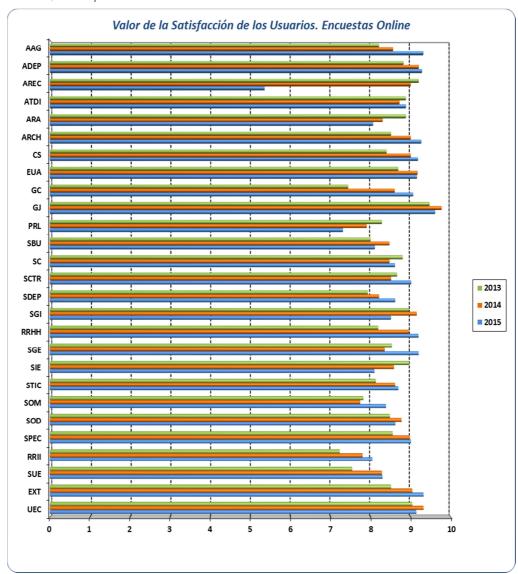


Gráfico 5. Valor de la Satisfacción de los Usuarios. Encuestas Online

Página 11 de 33

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==						
FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA 06/04/2016						
RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN						
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	11/33			
	ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE70A== PAGINA 11/33					





Área	2015	2014	2013
Total	8,56	8,61	8,34

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

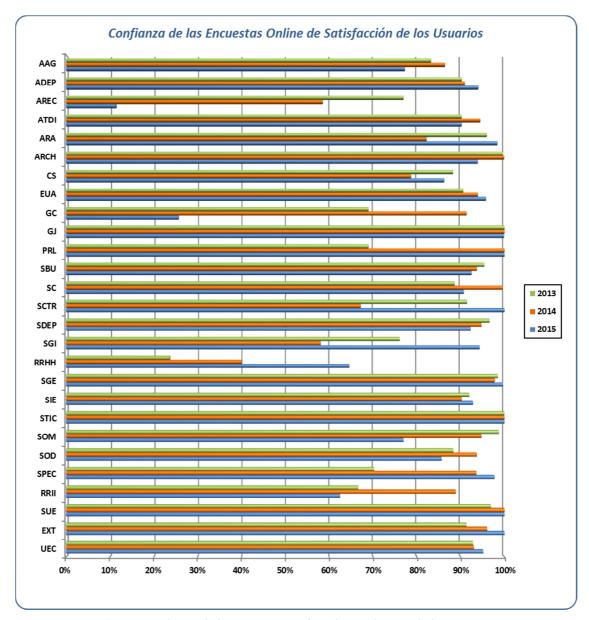


Gráfico 6. Confianza de las Encuestas Online de Satisfacción de los Usuarios

Página 12 de 33

	Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==					
FIRMADO POR	FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA 06/04/2016					
RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN						
ID. FIRMA	PÁGINA	12/33				
	ID. FIRMA blade39adm.ual.es Abxsfr6v1yxPQt9TJBE70A== PAGINA 12/33					





3.2. Quejas y Sugerencias

Este año 2015 la administración de las Quejas y Sugerencias ha pasado a ser responsabilidad del SPEC. Se ha procedido inicialmente a la restructuración de las áreas en dicho Sistema de Quejas para que coincida con el Sistema de Gestión de la Calidad. Asimismo se ha introducido la misma clasificación de 8 cualidades que en la satisfacción de los usuarios. Esta CUALIDAD será asociada por la persona del SPEC encargada de la administración de la quejas.

En el año 2015, se evalúa la satisfacción de los usuarios respecto a las respuestas a las quejas como indicador general del Sistema de Gestión de la Calidad, el indicador IQ (11).

En los gráficos siguientes se muestran diferentes aspectos relacionados con este apartado, donde se pueden observar los datos de los años 2013, 2014 y2015

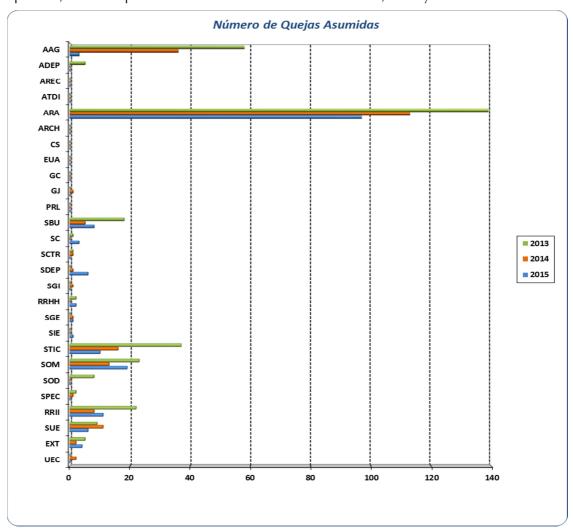


Gráfico 7. Número de Quejas Asumidas

Página 13 de 33

	Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==					
FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA 06/04/2016						
RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN						
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	13/33			
	ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE70A== PAGINA 13/33					



Área	2015	2014	2013
SGC	171	212	330

Tabla 5. Número Total de Quejas Asumidas

Como se puede observar, tanto en este gráfico 7 como en la tabla 5, el número de quejas está experimentando un continuo decrecimiento. Esto podría traducirse en una mayor satisfacción de los usuarios, o una menor motivación para las quejas.

Por otro lado, como se puede observar en el gráfico 8, en 2015 se mantiene un valor bastante bajo de tiempo de respuesta a las Quejas y Sugerencias en casi todas las áreas.

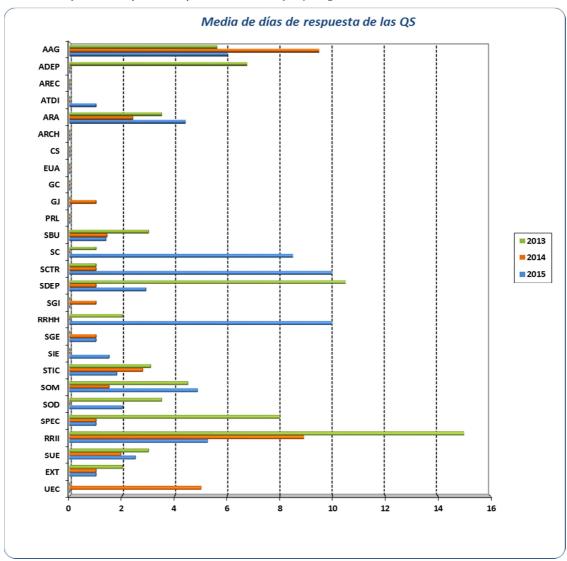


Gráfico 8. Media de días de respuesta de las Quejas y Sugerencias

Página 14 de 33

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==						
FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA 06/04/2016						
RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN						
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	14/33			
	ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE70A== PAGINA 14/33					



Área	2015	2014	2013
SGC	4	3	3

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

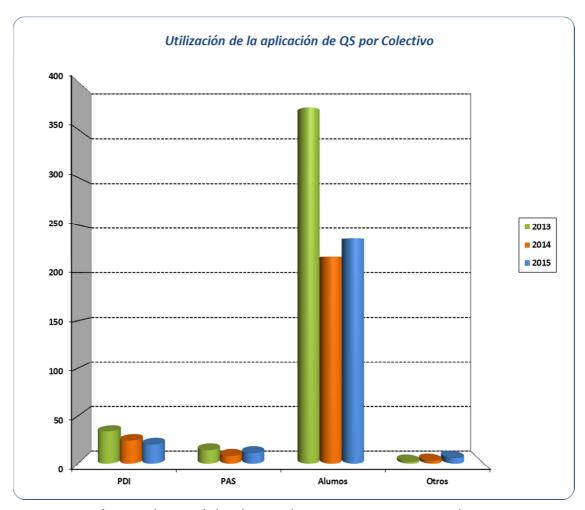


Gráfico 9. Utilización de la aplicación de Quejas y Sugerencias por Colectivo.

Aunque aumenta el uso de la aplicación de Quejas y Sugerencias por parte de los usuarios con respecto a año 2014, es debido al aumento de las "sugerencias" y no de las quejas.

Página 15 de 33

	Puede verificar la autenticida https://verificarfirma.ual.e	ad, validez e integridad de este documento en la direcció es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==	on:		
FIRMADO POR	FECHA	06/04/2016			
RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN					
ID. FIRMA	ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXsfr6v1yXPQt9TJBE7OA==				
ID. FIRMA blade39adm.ual.es Abxsfr6v1yxPQt9TJBE7OA== PÁGINA 15/33					





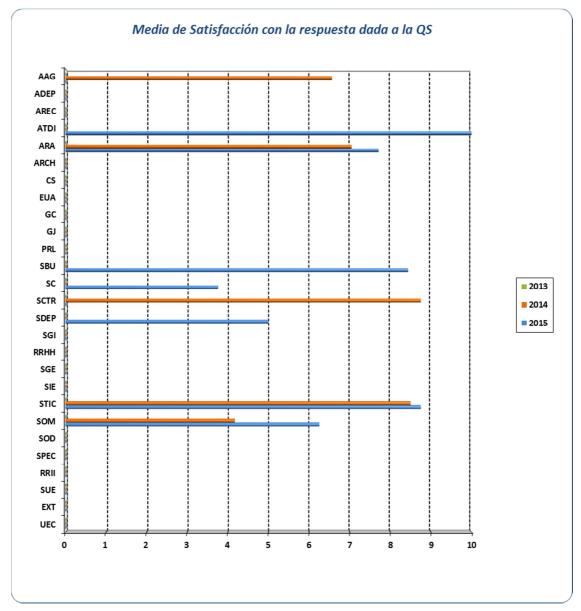


Gráfico 10. Satisfacción con la respuesta dada en las Quejas y Sugerencias

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

Página 16 de 33

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==						
FIRMADO POR	FECHA	06/04/2016				
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN					
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	16/33			
	ID. FIRMA blade39adm.ual.es abxsfr6v1yxPQt9TJBE70A== PAGINA 16/33					





4. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE MEJORA

4.1. Cumplimiento de Objetivos del Plan Anual de Calidad

En el gráfico siguiente se muestra el grado de cumplimiento de los objetivos del Plan de Mejora de cada una de las áreas en los años 2013, 2014 y 2015. En total, se han propuesto 69 objetivos de mejora en 2015.

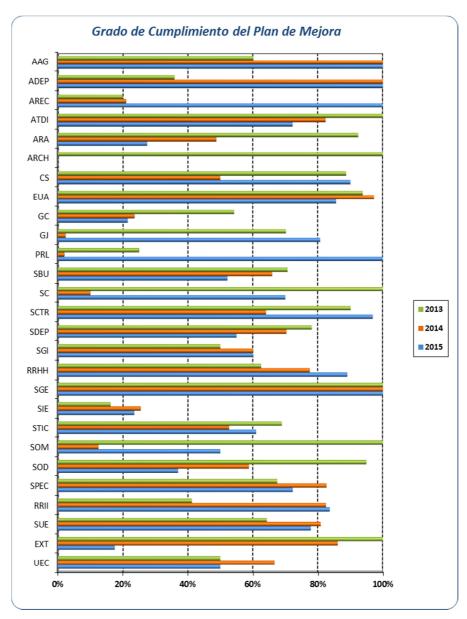


Gráfico 11. Grado de Cumplimiento del Plan de Mejora

Página 17 de 33

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==					
FIRMADO POR	FECHA	06/04/2016			
RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN					
ID. FIRMA	ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXsfr6v1yxPQt9TJBE7OA==				
ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA== PÁGINA 17/33					





Área	2015	2014	2013
SGC	64,63%	57,63%	71,35%

Tabla 7. Grado Total de Cumplimiento del Plan de Mejora



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

Se observa que la mayoría de objetivos se corresponden con el Impacto y la Eficiencia, ambos con cumplimientos superiores al 60%.

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

En el gráfico 13, así como en la tabla 8, en la página siguiente, se muestra el grado de ejecución de los Planes de Acción establecidos para conseguir los objetivos del Plan de Mejora de los años 2013, 2014 y 2015.

Página 18 de 33

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==						
FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA 06/04/20				06/04/2016		
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN					
ID. FIRMA	ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==			18/33		
	ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE70A== PÁGINA 18/33					





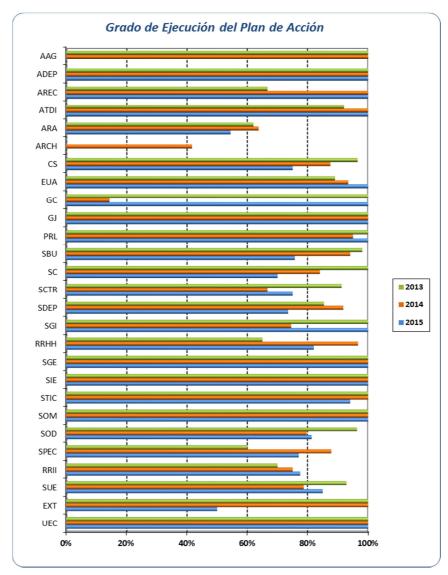


Gráfico 13. Grado de ejecución del Plan de Acción

79,66%	85,85%	87,65%
2015	2014	2013

Tabla 8. Grado Total de Ejecución del Plan de Acción

Aunque la ejecución baja levemente en 2015, se observa que los valores de cumplimiento del Plan de Mejora han sido superiores al 60%, lo que parece indicar que las áreas plantean acciones de mejora de forma correcta, llevando las mismas a conseguir los objetivos.

Página 19 de 33

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==					
FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ			FECHA	06/04/2016	
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN				
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	19/33		
ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE70A== PAGINA 19/33					





5. DESEMPEÑO DE PROCESOS

5.1. Desempeño de Procesos del Plan Anual de Calidad

En el gráfico siguiente se muestra el grado de desempeño de los 118 procesos del Plan Anual de Calidad (lo que se denomina Plan de Control de Procesos) del Sistema de Gestión de Calidad en 2015, junto con los valores obtenidos en 2014 y 2013.

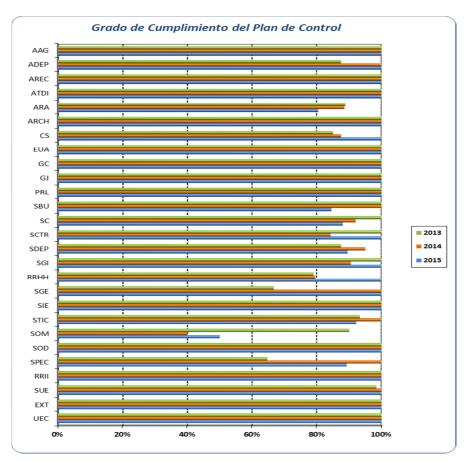


Gráfico 14. Grado de Cumplimiento del Plan de Control

SGC	02 749/	94,51%	02 629/
Área	2015	2014	2013

Tabla 9. Grado Total de Cumplimiento del Plan de Control

Destacar el elevado nivel de cumplimiento de la ejecución de los procesos de casi todas las áreas, habiendo tenido tan solo 23 incumplimientos de un total de 480 mediciones de indicadores.

Página 20 de 33

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==						
FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ			FECHA	06/04/2016		
RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN						
ID. FIRMA	ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXsfr6v1yXPQt9TJBE7OA==			20/33		
ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE70A== PÁGINA 20/33						





5.2. Cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios

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

Al igual que en el apartado anterior, destacar el elevado nivel de cumplimiento de los compromisos casi todas las áreas, manteniéndose de forma global en más del 90%.

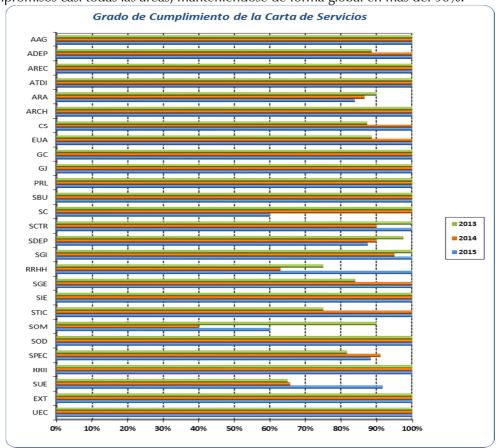


Gráfico 15. Grado de Cumplimiento de la Carta de Servicios

SGC	94.16%	92.58%	92.46%
Área	2015	2014	2013

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

Página 21 de 33

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==						
FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA				06/04/2016		
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN					
ID. FIRMA	ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE70A==			21/33		
	ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXSfr6v1yXPQt9TJBE70A== PÁGINA 21/33					







Gráfico 16. Compromisos en las cualidaddes del Servicio

Se observa que la gran mayoría de los compromisos se corresponden con la cualidad de la eficiencia seguida muy de lejos por la eficacia, todas con los cumplimientos cercanos al 100%.

6. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

En las páginas siguientes se presentan una serie de datos totales del año 2015 de las No Conformidades del Sistema de Gestión de Calidad.

En la tabla 11 en la página siguiente se muestran los datos pormenorizados del producto No Conforme de 2015, donde se detallan diferentes aspectos del estado de las mismas, su forma de detección, el estado en que se encuentran, el tipo, su importancia, su eficacia, el número medio de días de tratamiento, etc.

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

El gráfico 18 muestra los valores medios por área del tiempo en días en efectuar el Tratamiento de las NC. Se observa que en 2015 se está reduciendo considerablemente estos valores, por lo que se anima a las áreas a continuar por este camino.

El gráfico 19 presenta el número de No Conformidades Potenciales, observando una disminución en muchas áreas respecto a los años anteriores. Se recuerda que, aun no siendo ya motivo de No conformidad, es necesario fomentar la proactividad de las áreas, a través de la apertura de No Conformidades Potenciales.

Página 22 de 33

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==						
FIRMADO POR M CARMEN POZO MUÑOZ FECHA			06/04/2016			
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN					
ID. FIRMA	ID. FIRMA blade39adm.ual.es AbXsfr6v1yXPQt9TJBE7OA== PÁGINA 22/33					
	III III II III III III III III III III					

AbXsfr6v1yxpQt9TJBE7OA==



Resultados GLOBALES del Producto No Conforme	2015	_	Identificación	icació	u	Tipo		Control	70		Fu	Fuente			lml	Import	Efic	Eficaz	Días	S
Nº Nombre del Área	Peso	Det	NC	Tra	Cer	Pot	Real	Si	No Q	as ob	AnE	RS	A/	AE	rev	Gra	Si	No	Tra	Cer
1 Apoyo a Áreas de Gobierno	3,36	1	1	1	0	0	1	1 6	0 0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	9	
2 Apoyo a Departamentos	1,79	0	0	0	0	0	0	0	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
3 Apoyo a Rectorado	2,83	c	4	4	3	1	3	4 0	0 0	1	0	1	0	1	4	0	3	0	7	43
4 Apoyo Técnico a Docencia e Investigación	2,66	1	1	1	1	0	1	1 0	0 0	0 (0	0	1	0	1	0	1	0	2	15
5 ARATIES	7,86	43	43	45	31	3	42 ,	41 2	2 9	9 (9	21	1	0	45	0	15	11	4	7
6 Archivo General de la UAL	2,02	1	0	0	3	0	0	0	0 0	0 (0	0	1	0	0	0	3	0		0
7 Consejo Social	2,81	5	5	5	5	1	4	2 3	3 0	1	1	2	0	1	4	1	2	3	4	13
8 Editorial Universidad de Almería	2,43	2	2	2	2	0	2	2 6	0 0	2	0	0	0	0	2	0	2	0	4	0
9 Gabinete de Comunicación	2,00	5	5	5	9	1	4	5 6	0 0	1	1	1	2	0	5	0	3	2	10	3
10 Gabinete Jurídico	2,40	1	1	1	1	0	1	0 1	0 1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0
11 Prevención de Riesgos Laborales	3,30	0	0	0	2	0	0	0	0 0	0	0	0	0	0	0	0	2	0		11
12 Servicio de Biblioteca Universitaria	7,48	6	6	6	4	1	∞	8 1	0 1	9 (1	2	0	0	6	0	4	0	0	14
13 Servicio de Conserjerías	4,96	c	3	3	2	0	3	2 1	0 1	0	1	1	1	0	3	0	1	1	1	48
14 Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes	3,06	5	5	5	3	0	5	5 6	0 0	0 (0	3	2	0	4	1	3	0	3	0
15 Servicio de Deportes	3,81	∞	7	∞	6	1	7	6 1	0 1	1	0	5	2	0	∞	0	9	0	1	16
16 Servicio de Gestión de la Investigación	4,74	∞	7	∞	12	1	7	7 (0 0	2	1	3	2	0	∞	0	6	2	5	23
17 Servicio de Gestión de Recursos Humanos	4,16	7	7	7	10	0	7	7 (0 0	0 (0	9	1	0	7	0	6	1	5	4
18 Servicio de Gestión Económica	4,22	1	1	1	1	0	1	0 1	-	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
19 Servicio de Infraestructuras y Equipamiento	2,47	0	0	0	0	0	0	0	0 0	0 (0	0	0	0	0	0	0	0		
20 Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicacione	ione 5,92	5	5	5	9	3	2	5 0	0 1	2	2	0	0	0	5	0	4	2	0	9
21 Servicio de Obras y Mantenimiento	3,29	9	9	9	3	0	9	5 1	0 1	0 (1	3	1	1	9	0	2	1	1	0
22 Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Conti	Cont i 6,61	7	7	7	4	2	5	6 1	0 1	2	0	3	2	0	7	0	4	0	∞	00
23 Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	4,26	6	6	6	7	2	7	8 1	7	0 4	1	1	2	1	6	0	5	2	4	3
24 Servicio de Relaciones Internacionales	4,29	5	4	5	3	1	4	4 0	0 2	2 0	0	1	2	0	5	0	2	0	2	0
25 Servicio Universitario de Empleo	3,61	2	2	2	4	0	2	2 (0 0	0	0	2	0	0	7	0	4	0	1	0
26 Servicios Externalizados	1,53	1	1	1	0	0	1	1 (0 0	0 (0	0	1	0	1	0	0	0	11	
27 Unidad de Extensión Cultural	2,15	5	4	4	4	1	3	4 0	0 1	0	1	1	1	1	4	0	3	1	9	17
28																				
29																				
30																				
El SGC está compuesto por un total de 27 Áreas/Servicios	100,00	143	139	144	126	18	126 1	126 1.	13 1	14 29	16	26	23	5	142	2	92	92	4	10

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

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==

FIRMADO POR

M CARMEN POZO MUÑOZ

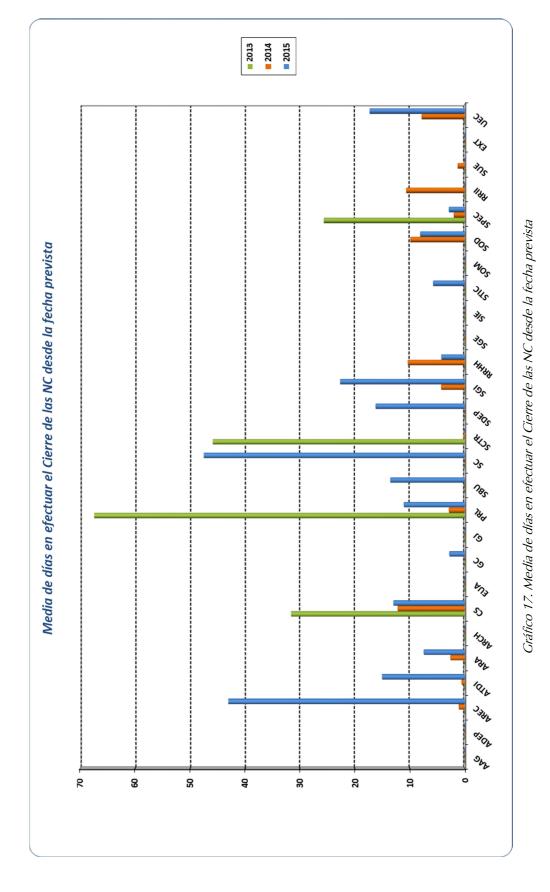
FECHA
06/04/2016

RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN

ID. FIRMA
blade39adm.ual.es
AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==
PÁGINA
23/33



AENOR Empresa Registrada En 1700-200



Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==

FIRMADO POR

M CARMEN POZO MUÑOZ

RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN

ID. FIRMA

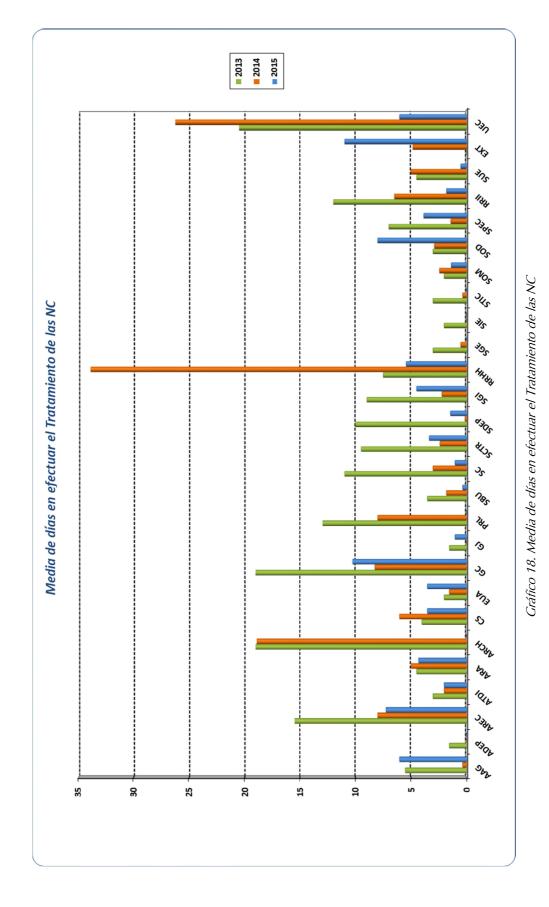
blade39adm.ual.es

AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==

PÁGINA

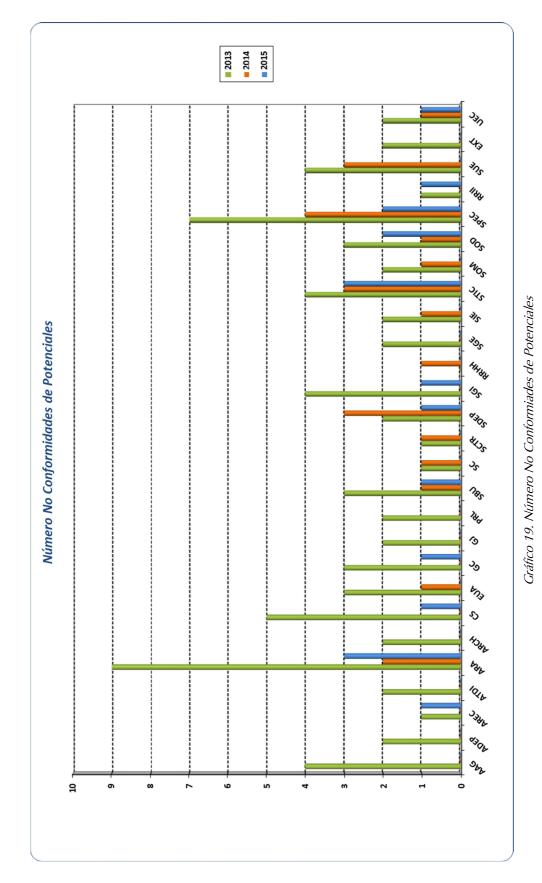
24/33

AENOR Empresa Registrada En 1700-200











		ad, validez e integridad de este documento en la direccio es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==	ón:	
FIRMADO POR	M CARMEN F	POZO MUÑOZ	FECHA	06/04/2016
	RAMÓN IGLES	SIAS ARAGÓN		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==	PÁGINA	26/33







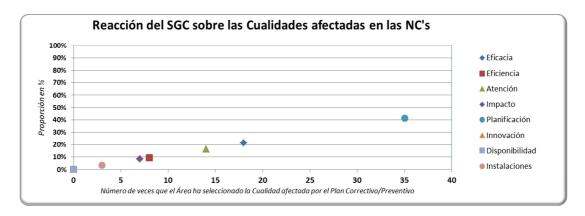


Gráfico 20. Cualidades afectadas en las No Conformidades

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

7. INDICADORES GENERALES DEL SISTEMA

7.1. Indicadores Generales del Sistema

En la siguiente tabla se detalla el nivel de cumplimiento de cada uno de ellos durante el año 2015.

Indicador	Cumplimiento
IQ(15) - Cumplimiento del Plan de Mejora	64,27%
IQ(25) - Ejecución de Agenda Institucional	100%
IQ(5)- Tratamiento de Producto No Conforme	100%
IQ(24) Cierre de No Conformidades	82,12%
IQ(7) - Tiempo Medio de Respuesta de Q/S	100%
IQ(8) - Número de Quejas por Área	73,07%
IQ(6) - Satisfacción de clientes	86,67%
IQ(21) Confianza en la muestra obtenida	23,70%
IQ(17) - Ejecución del Plan de Acción	59,32%
IQ(4) - Acciones Preventivas en No Conformidades	12,13%
IQ(11) - Satisfacción con respuesta de Q/S	71%

Tabla 12. Grado de Cumplimiento de Indicadores Generales

Página 27 de 33

	Puede verificar la autenticida https://verificarfirma.ual.e	id, validez e integridad de este documento en la direcció s/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==	on:	
FIRMADO POR	M CARMEN P	OZO MUÑOZ	FECHA	06/04/2016
	RAMÓN IGLES	SIAS ARAGÓN		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==	PÁGINA	27/33





7.2. Cumplimiento del Plan de Administración

Tanto en el gráfico 21 como en la tabla 13, se muestra el grado de cumplimiento de las áreas con los 11 indicadores generales previstos en el Plan Anual de Calidad (lo que se denomina Plan de Administración) del Sistema de Gestión de Calidad para este año 2015, junto con los valores obtenidos en 2014 y 2013.

Destacar el nivel de cumplimiento de los indicadores generales de todas las áreas, habiendo tenido solo 10 incumplimientos de un total de 432 mediciones de indicadores.

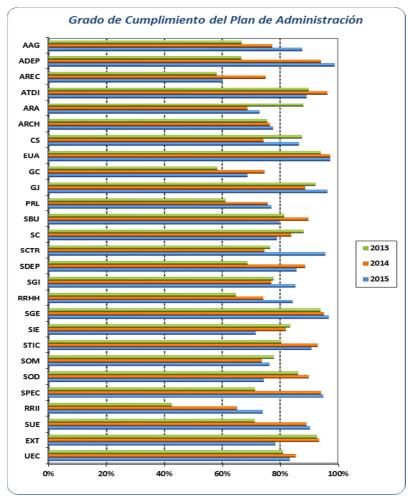


Gráfico 21. Grado de Cumplimiento del Plan de Administración

Area	2015	2014	ZU13
SGC	82,79%	82,85%	77,20%

Tabla 13. Grado Total de Cumplimiento del Plan de Administración

Página 28 de 33

	Puede verificar la autenticida https://verificarfirma.ual.e	ad, validez e integridad de este documento en la direcci es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==	ón:	
FIRMADO POR	M CARMEN F	POZO MUÑOZ	FECHA	06/04/2016
	RAMÓN IGLE:	SIAS ARAGÓN		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==	PÁGINA	28/33





7.3. Cumplimiento del Plan de Agenda

En la siguiente tabla se presentan los datos de cumplimiento de la agenda del Sistema de Gestión de Calidad por parte de las áreas para el año 2015 junto con los valores de 2014 y 2013, habiendo cumplido todas ellas. No obstante, advertir a algunas de ellas del riesgo de dejar la ejecución de las tareas relacionadas hasta el último día del plazo, pudiendo ocasionar el no cumplimiento en el plazo establecido en caso de encontrar algún imprevisto.

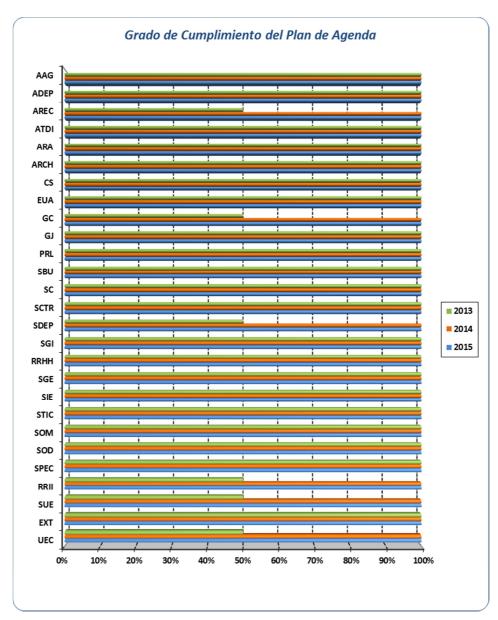


Gráfico 22. Grado de Cumplimiento del Plan de Agenda

Página 29 de 33

	Puede verificar la autenticida https://verificarfirma.ual.e	ad, validez e integridad de este documento en la direcció es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==	on:	
FIRMADO POR	M CARMEN F	POZO MUÑOZ	FECHA	06/04/2016
	RAMÓN IGLES	SIAS ARAGÓN		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==	PÁGINA	29/33





8. PLANES DE MEJORA

De la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, las áreas han planteado una serie de objetivos y planes de mejora para el año **2016**, que se concretan en el Plan Anual de Calidad 2016.

Se han establecido un total de 70 objetivos y 250 acciones de mejora para este año.

Se ha establecido una clasificación de objetivos de mejora, en función de las "cualidades" del Servicio que se pretenden mejorar. Estas cualidades son las mismas que se han establecido como dimensiones de la satisfacción de los usuarios que se evaluarán este año 2016. En el siguiente Gráfico 23 "Número de Objetivos por Cualidad" se indica el total de objetivos establecidos por las áreas, agrupados según cada una de las cualidades.

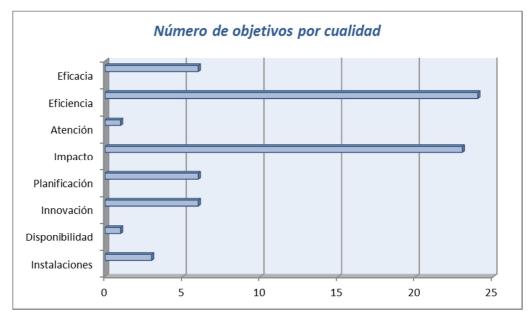


Gráfico 23. Número de Objetivos por Cualidad

Por último, en la Tabla 14 "Objetivos establecidos por las Áreas" se muestra detalladamente cada uno de dichos objetivos y su cualidad asociada.

Página 30 de 33

		ad, validez e integridad de este documento en la direccies/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==		
FIRMADO POR	M CARMEN F	POZO MUÑOZ	FECHA	06/04/2016
	RAMÓN IGLE:	SIAS ARAGÓN		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	AbXSfr6v1yXPQt9TJBE70A==	PÁGINA	30/33





AREC Reducir el tiempo de confirmación a la sistencia a actos académicos ATOI Mejorar el conocimiento de los Técnicos del estado de su prestación de servicio ATOI Aumentar la detección de Necesidades y de programación de Servicios por parte de los Técnicos ARA Mejorar al disponibilidad de la información, comunicación y coordinación interna y externa en el Area ARA Evitar colas, potenciando el uso de medios telemáticos ARA Mejorar la comunicación con el usuario ARA Disponer de canales, distintos a las encuestas, para recoger las expectativas y satisfacción de usuarios ARA Mejorar la organarización de los expedientes académicos de los estudiantes ARA Mejorar la organarización de los expedientes académicos de los estudiantes ARA Implementar la emisión de certificados en inglés ARCH Gestionar la documentación en soporte electrónico CS Mejorar la participación del Programa Intercambio CS Visualizar las reuniones de las Comisiones y el Plena del Consejo Social EUA Realizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados EUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras EUA Hobilitar la venta de tesis doctorales ya publicados en Google Play GC Aumentar el número de noticias científicas enviadas a prensa GJ Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Juridicas via e-mail PRL Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencio y soporte en los procesos de investigación de la UAL la SBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital BBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca In Mejorar a caceso a obras editados por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital BBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el servención de la disponibilidad en conserjeria SCC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserje	lisionsi-
ADEP Desplegar acciones de implementación de la e-factura AREC Reducir el tiempo de confirmación a la asistencia a actos académicos ATOI Mojorar el conocimiento de los Técnicos del estado de su prestación de servicio III ATOI Aumentar la detección de Necesidades y de programación de Servicios por parte de los Técnicos PARA Mejorar la disponibilidad de la información, comunicación y coordinación interna y externa en el Area II ARA Mejorar la comunicación con el usuario ARA Mejorar la comunicación con el usuario ARA Mejorar la comunicación con el usuario ARA Mejorar la organalización de los expedientes académicos de los estudiantes ARA Mejorar la organalización de los expedientes académicos de los estudiantes ARA Mejorar la organalización de los expedientes académicos de los estudiantes ARA Mejorar la apraticipación de los expedientes académicos de los estudiantes ARA Mejorar la apraticipación de Programa intercambio CS Mejorar la participación del Programa intercambio CS Visualizar los reuniones de las Comisiones y el Pleno del Consejo Social EUA Realizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados EUA Mejorar el tiempo de comercialización de abras EUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicados en Google Play ECA Aumentar el número de noticias científicas enviadas a prensa II Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Jurídicas via e-mail PRL Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL II Resultar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital BBU Ofertar formación de usuarios o través de aula virtual BBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticos de la Biblioteca III SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticos de la Biblioteca III SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL BBU Mejorar el stema de trabajo en el turno de tarde SC Mejorar la percepción de	ficiencia
AREC Reducir el tiempo de confirmación a la asistencia a actos académicos ATDI Mejorar el conocimiento de los Técnicos del estado de su prestación de servicio por parte de los Técnicos PARA Mejorar la disponibilidad de la información, comunicación y coordinación interna y externa en el Área II ARA Evitar colas, potenciando el uso de medios telemáticos EARA Mejorar la disponibilidad de la información, comunicación y coordinación interna y externa en el Área II ARA Evitar colas, potenciando el uso de medios telemáticos ARA Mejorar la comunicación con el usuario ARA Disponer de canales, distintos a las encuestas, para recoger las expectativas y satisfacción de usuarios II ARA Mejorar la orgnanización de los expedientes académicos de los estudiantes ARA Implemantar la emisión de certificados en inglés ARCH Gestionar la documentación en soporte electrónico II ARCH Gestionar la documentación en soporte electrónico II ARCH Gestionar la documentación en soporte electrónico II CS Visualizar las reuniones de las Comisiones y el Pleno del Consejo Social EUA Reolizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados EUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras EUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicadas en Google Play EG CA umentar el número de noticias científicas enviadas a prensa GI Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Juridicas via e-mail PRL Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Aprectir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL SBU Adecuar la colección de revistos a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL SBU Adecuar la colección de revistos a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL SBU Actualizar y mejorar las herramientas informácios de la Biblioteca SBU O	novación
ATDI Mejorar el conocimiento de los Técnicos del estado de su prestación de servicio ATDI Aumentar la detección de Necesidades y de programación de Servicios por parte de los Técnicos PARA Mejorar la disponibilidad de la información, comunicación y coordinación interna y externa en el Área Ik Evitar colas, potenciando el uso de medios telemáticos Extra colas, potenciando el uso de medios telemáticos ARA Mejorar la comunicación con el usuario BID Disponer de canales, distintos a las encuestas, para recoger las expectativas y satisfacción de usuarios ARA Mejorar la organanización de los expedientes académicos de los estudiantes ARA Implemantar la emisión de certificados en inglés ARCH Gestionar la documentación en soporte electrónico CS Mejorar la participación del Programa Intercambio II Gestionar la decumentación en soporte electrónico CS Visualizar las reuniones de las Comisiones y el Pleno del Consejo Social EUA Realizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados EUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras EUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicadas en Google Play GC Aumentar el número de noticias científicas enviadas a prensa GJ Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Jurídicas via e-mail PRL Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL IR SBU Adecuar la colección de revistas a las mecesidades de docencia, oprendizaje e investigación de la UAL SBU Adecuar la colección de revistas a las mecesidades de docencia, oprendizaje e investigación de la UAL SBU Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca SBU Potenciar el uso de la página web SBU Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejora	ficiencia
ARTDI Aumentar la detección de Necesidades y de programación de Servicios por parte de los Técnicos ARA Mejorar la disponibilidad de la información, comunicación y coordinación interna y externa en el Área Ir ARA Evitar colas, potenciando el uso de medios telemáticos ARA Mejorar la comunicación con el usuario ARA Mejorar la comunicación con el usuario ARA Mejorar la comunicación de la se encuestas, para recoger las expectativas y satisfacción de usuarios Ir ARA Mejorar la orignanización de los expedientes académicos de los estudiantes ARA Implemantar la emisión de certificados en inglés ARCH Gestionar la documentación en soporte electrónico III ARCH Gestionar la documentación en soporte electrónico S Mejorar la participación del Programa Intercambio CS Visualizar los reuniones de las Comisiones y el Pleno del Consejo Social EUA Realizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados EUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras EUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicados en Google Play GC Aumentar el número de noticias científicas enviadas a prensa GJ Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Juridicas via e-mail PRL Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, oprendizaje e investigación de la UAL SBU Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital SBU Mejorar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca SBU Potenciar el uso de la página web SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de	npacto
ARA Mejorar la disponibilidad de la información, comunicación y coordinación interna y externa en el Área III ARA Evitar colas, potenciando el uso de medios telemáticos E ARA Mejorar la comunicación con el usuario III ARA Disponer de canales, distintos a las encuestas, para recoger las expectativas y satisfacción de usuarios III ARA Mejorar la organización de los expedientes académicos de los estudiantes P ARA Implemantar la emisión de certificados en inglés III ARA Implemantar la emisión de certificados en inglés III ARA Implemantar la emisión de certificados en inglés III ARA Implemantar la emisión de los expedientes académicos de los estudiantes III ARA Implemantar la emisión de certificados en inglés ARA Implemantar la emisión de certificados en inglés ARA Implemantar la emisión de certificados en inglés ARA Implemantar la emisión de los Comisiones y el Pleno del Consejo Social ES Visualizar las reuniones de las Comisiones y el Pleno del Consejo Social ELUA Realizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados ELUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras ELUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicados en Google Play ELUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicados en Google Play ELUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicados en Google Play ELUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicados via e-mail ELUA Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales ELUA Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales ELUA Mejorar la información en eservicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL III ELUA ARCHITAR LA BIBIlioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL III ELUA ARCHITAR LA PROPINICIA DE LOS PROVEDAS EN LAS COMPARS de préstamo digital III ELUA ARCHITAR LA PROPINICIA DE LOS PROVEDAS EN LAS COMPAS MENORES REALIZADAS POR EL Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjeria ELUA Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjeria ELUA M	lanificación
ARA Mejorar la comunicación con el usuario ARA Mejorar la comunicación con el usuario ARA Disponer de canales, distintos a las encuestas, para recoger las expectativas y satisfacción de usuarios ARA Mejorar la organatización de los expedientes académicos de los estudiantes ARA Implemantar la emisión de certificados en inglés ARCH Gestionar la documentación en soporte electrónico Interporar la participación del Programa Intercambio CS Visualizar las reuniones de las Comisiones y el Pleno del Consejo Social EUA Realizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados EUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras EUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras EUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras EUA Mejorar el número de noticias científicas enviadas a prensa III BELLA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicadas en Google Play GC Aumentar el número de noticias científicas enviadas a prensa III Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL III SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL III SBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografia Recomendada en formato digital SBU Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca SBU Potenciar el uso de la página web SBU Mejorar el el sistema de trabajo en el turno de tarde SBU Mejorar el percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjería SC Mejorar la percepción se la fisención de las convertes se las COMPRAS MENORES REALIZADAS	npacto
ARA Mejorar la comunicación con el usuario ARA Disponer de canales, distintos a las encuestas, para recoger las expectativas y satisfacción de usuarios Ir. ARA Mejorar la orgnanización de los expedientes académicos de los estudiantes ARA Implemantar la emisión de certificados en inglés ARCH Gestionar la documentación en soporte electrónico CS Mejorar la participación del Programa Intercambio CS Visualizar las reuniones de las Comisiones y el Pleno del Consejo Social EUA Realizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados EUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras EUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicados GO GO Aumentar el número de noticios científicas enviadas a prensa GC Aumentar el número de noticios científicas enviadas a prensa GJ Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Juridicas via e-mail PRL Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL SBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca SBU Potenciar el uso de la página web SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías MEIORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMM INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA	ficiencia
ARA Disponer de canales, distintos a las encuestas, para recoger las expectativas y satisfacción de usuarios III ARA Mejorar la orgnanización de los expedientes académicos de los estudiantes III ARA IImplemantar la emisión de certificados en inglés III ARCH Gestionar la documentación en soporte electrónico III CS Mejorar la participación del Programa Intercambio III CS Visualizar las reuniones de las Comisiones y el Plena del Conseja Social EUA Realizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados EUA Realizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados EUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras EUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicadas en Google Play GC Aumentar el número de noticias científicas enviadas a prensa III Rejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL SBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital SBU Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca SBU Mejorar el uso de la página web SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar el apercepción sobre la localización de las conserjeria SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjeria SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjeria SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjeria SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjeria SCP Incrementar el uso de la página WEB	npacto
ARA Implemantar la emisión de los expedientes académicos de los estudiantes ARA Implemantar la emisión de certificados en inglés ARCH Gestionar la documentación en soporte electrónico Il Gestionar la participación del Programa Intercambio CS Visualizar las reuniones de las Comisiones y el Pleno del Consejo Social EUA Realizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados EUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras EUA Habilitar la venta de tesis doctoroles ya publicadas en Google Play GC Aumentar el número de noticias cientificas enviadas a prensa Il Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Jurídicas via e-mail ERUA Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL SBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital SBU Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca SBU Potenciar el uso de la página web Il Potenciar el uso de la página web Il Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjería Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA SCR Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REAL	npacto
ARA Implemantar la emisión de certificados en inglés ARCH Gestionar la documentación en soporte electrónico S Mejorar la participación del Programa Intercambio CS Visualizar las reuniones de las Comisiones y el Pleno del Consejo Social EUA Realizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados EUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras EUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicadas en Google Play GC Aumentar el número de noticias científicas enviadas a prensa Il Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Juridicas via e-mail PRL Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales BU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL BBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL BBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital SBU Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital BBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca BBU Potenciar el uso de la página web SBU Potenciar el uso de la página web SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el esistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad PASU Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA SCTR NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el aparticipación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector JI Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas JI Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas JI Incrementar la participación se el Trofeo Rector JI Incrementar la participación se el Trofeo Rector	lanificación
ARCH Gestionar la documentación en soporte electrónico CS Mejorar la participación del Programa Intercambio CS Visualizar las reuniones de las Comisiones y el Pleno del Consejo Social EUA Realizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados EUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras EUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicadas en Google Play GC Aumentar el número de noticias científicas enviadas a prensa Il Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Juridicas via e-mail PRL Mejorar la información en materio de Prevención de Riesgos Laborales SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL SBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca Il SBU Potenciar el uso de la página web SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL POSE Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar ale percepción de la disponibilidad en conserjería Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL IRCOCALDO DE COMPRAS Incrementar la participación en el Trofeo Rector Incrementar la participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	npacto
CS Mejorar la participación del Programa Intercambio CS Visualizar las reuniones de las Comisiones y el Pleno del Consejo Social EUA Realizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados EUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras EUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicadas en Google Play GC Aumentar el número de noticias científicas enviadas a prensa Il Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Jurídicas via e-mail PRL Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL SBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital SBU Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual ESBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca Il SBU Potenciar el uso de la página web SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías INEONTRIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL Incrementar el número de socios deportivos Il Incrementar el número de socios deportivos Il Incrementar la participación en el Trofeo Rector Il Incrementar la participación femenina en las activid	novación
CS Visualizar las reuniones de las Comisiones y el Pleno del Consejo Social EUA Realizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados EUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras EUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicadas en Google Play GC Aumentar el número de noticias científicas enviadas a prensa Il Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Jurídicas via e-mail PRL Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL SBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital PSBU Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca Il SBU Potenciar el uso de la página web SCO Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad PC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías INEONARA EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA SCTR INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTENCAT la participación en el Trofeo Rector SCEI Incrementar el número de socios deportivos In Incrementar el número de socios deportivos In Incrementar	npacto
EUA Realizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados EUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras EUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicadas en Google Play GC Aumentar el número de noticias cientificas enviadas a prensa Il Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Juridicas via e-mail PRL Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL II SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL SBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografia Recomendada en formato digital SBU Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca SBU Potenciar el uso de la página web SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas EXI Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA SCTR NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos SDEP Incrementar el número de socios deportivos SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar la participación femenia en las actividades deportivas SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	•
EUA Mejorar el tiempo de comercialización de obras EUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicadas en Google Play GC Aumentar el número de noticias científicas enviadas a prensa GI Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Jurídicas via e-mail PRL Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL III SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL ESU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital PAL SBU Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital PAL SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca III SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL PAL SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SBU Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad PAL SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías SCTR INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCEMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL Incrementar el número de socios deportivos III Concementar la participación en el Trofeo Rector III Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas III SCI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación ESGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	ficiencia ficiencia
EUA Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicadas en Google Play GC Aumentar el número de noticias científicas envíadas a prensa In Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Jurídicas via e-mail PRL Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL SBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital PR Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca SBU Potenciar el uso de la página web SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL PSBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad PC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías SCTR INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos SDEP Incrementar el número de socios deportivos Incrementar el número de socios deportivos Incrementar la participación en el Trofeo Rector Incrementar la participación en el Trofeo Rector Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas Incrementar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	ficiencia
GC Aumentar el número de noticias científicas enviadas a prensa GJ Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Jurídicas via e-mail PRL Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL SBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital SBU Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca SBU Potenciar el uso de la página web SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjería SCTR MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA SCTR INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVA LA participación en el Trofeo Rector	ficiencia
GJ Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Jurídicas via e-mail PRL Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL SBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital PSBU Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital In SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca SBU Potenciar el uso de la página web SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías SCTR MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA SCTR INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL Incrementar la participación en el Trofeo Rector Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas Incrementar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	ficiencia
PRL Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL III SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL ESBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital SBU Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca SBU Potenciar el uso de la página web SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías SCTR MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA SCTR INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos SDEP Incrementar el número de socios deportivos III SDEP Incrementar el número de socios deportivos III SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector III SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas III SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación E SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	npacto
SBU Convertir la Biblioteca en servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL SBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital PM Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca SBU Potenciar el uso de la página web SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías SCTR MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA SCTR INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos Incrementar el uso de la página WEB SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas Incrementar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	ficiencia
SBU Adecuar la colección de revistas a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de la UAL SBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital PBU Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca In SBU Potenciar el uso de la página web In Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías SCTR MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA SCTR INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL INCEMENTAR La participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar el número de socios deportivos Incrementar el número de la página WEB SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	npacto
SBU Ampliar la disponibilidad de la Bibliografía Recomendada en formato digital SBU Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca Il SBU Potenciar el uso de la página web Il Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías SCTR MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA SCTR INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos Incrementar el número de socios deportivos Incrementar el número de socios deportivos Incrementar el uso de la página WEB SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación EGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	npacto
SBU Mejorar acceso a obras editadas por U. españolas disponibles en plataformas de préstamo digital SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca III SBU Potenciar el uso de la página web SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías III SCTR MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA III SCTR INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos III SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	ficiencia
SBU Ofertar formación de usuarios a través de aula virtual SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca SBU Potenciar el uso de la página web SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar el uso de la página WEB SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación E GGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	lanificación
SBU Actualizar y mejorar las herramientas informáticas de la Biblioteca SBU Potenciar el uso de la página web SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías SCTR MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA SCTR INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación EGGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	npacto
SBU Potenciar el uso de la página web SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías INTERNA SCTR INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación EGGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	ficacia
SBU Conseguir que el préstamo sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL P SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas E, SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde P, SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad P, SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería D, SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjería III SCTR MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA SCTR INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar el uso de la página WEB SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	novación
SBU Mejorar el control y tratamiento de revistas SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar el uso de la página WEB SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación EGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	npacto
SBU Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías III SCTR MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar el uso de la página WEB SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación EGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	lanificación
SC Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías INTERPRETARIO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar el uso de la página WEB SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	ficiencia
SC Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías Interpretar la percepción sobre la localización de las conserjerías MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos Incrementar la participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar el uso de la página WEB SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	lanificación
SC Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías SCTR MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar el uso de la página WEB SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	lanificación
SCTR MEJORAR EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN EL REPARTO DE CORRESPONDENCIA CON FIRMA SCTR INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar el uso de la página WEB SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	isponibilidad
SCTR FIRMA INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS COMPRAS MENORES REALIZADAS POR EL NEGOCIADO DE COMPRAS SDEP Incrementar el número de socios deportivos SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector SDEP Incrementar el uso de la página WEB SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	stalaciones
SCTR NEGOCIADO DE COMPRAS Incrementar el número de socios deportivos In SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector Incrementar el uso de la página WEB Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas In SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I In SCE Incrementar la participación de las convocatorias de los incentivos I+D+I In SCE Incrementar la participación de las convocatorias de los incentivos I+D+I In SCE Incrementar la participación de las convocatorias de los incentivos I+D+I In SCE Incrementar la participación de las convocatorias de los incentivos I+D+I In SCE Incrementar la participación de las convocatorias de los incentivos I+D+I In SCE Incrementar la participación de las convocatorias de los incentivos I+D+I In SCE Incrementar la participación de las convocatorias de los incentivos I+D+I In SCE Incrementar la participación de las convocatorias de los incentivos I+D+I In SCE Incrementar la participación de las convocatorias de los incentivos I+D+I	npacto
SDEP Incrementar la participación en el Trofeo Rector In SDEP Incrementar el uso de la página WEB In SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas In SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación Eg SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I In	mpacto
SDEP Incrementar el uso de la página WEB SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I In	npacto
SDEP Incrementar la participación femenina en las actividades deportivas In SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación E, SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I In	npacto
SGI Reducir los tiempos en la gestión de los contratos de investigación E SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I In	novación
SGI Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I In	npacto
	ficiencia
	npacto
RRHH Incrementar el grado de satisfacción de los usuarios del SGRRHH	ficiencia
RRHH Mejorar la eficiencia de nuestra gestión administrativa E	ficiencia
SGE Publicar en WEB los 2 impresos con instrucciones de los 2 nuevos modelos que tiene el Servicio In	npacto
SIE MEJORAR EL TIEMPO DE RESPUESTA DE UNA PETICIÓN DE EQUIPAMIENTO E	ficiencia
STIC Modernizar en un 25% los ordenadores de las Aulas de Informática In	stalaciones
	stalaciones
	ficiencia
	ficiencia
	tención
	ficiencia
	ficacia
	ficacia
·	novación
	npacto

Página 31 de 33

		ad, validez e integridad de este documento en la direcci s/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==		
FIRMADO POR	M CARMEN P	OZO MUÑOZ	FECHA	06/04/2016
	RAMÓN IGLES	SIAS ARAGÓN		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==	PÁGINA	31/33





SPEC	Migrar la herramienta de gestión de la documentación del SGC	Eficacia
SPEC	Detectar de manera temprana incidencias en plataformas de e-Administración	Eficiencia
SPEC	Mejorar la eficacia en la asignación de Quejas y Sugerencias	Eficacia
SPEC	Implementar la utilización de CAU para la Renovación 2016	Innovación
RRII	Mantener los tiempos de cierre de incidencias recibidas a través del CAU.	Eficiencia
RRII	Mejorar el conocimiento de las comunicaciones externas	Impacto
SUE	Mejorar la empleabilidad del colectivo universitario orientándolo profesionalmente	Eficacia
SUE	Difundir la cultura emprendedora con el fin de que el mayor número de posible de emprendedores tengan una iniciativa emprendedora.	Impacto
SUE	Posibilitar que el mayor número de estudiantes y titulados complementen la formación teórica recibida en la Universidad a través de Prácticas en Empresas	Eficiencia
SUE	Facillitar la inserción laboral en las empresas del mayor número posible de usuarios de los programas.	Eficiencia
SUE	Mejorar las relaciones con el tejido productivo de la provincia y el conocimiento de los programas de empleo por parte de empresas y estudiantes	Impacto
EXT	Mejorar los estandares obtenidos de prestación de servicio	Eficiencia
UEC	Aumentar el tiempo transcurrido entre la publicidad de una actividad y la realización.	Eficiencia
UEC	Aumentar el número de actividades culturales realizadas fuera del Campus de la UAL.	Impacto
SINE	Mejorar la eficiencia de la carga de datos institucionales en el SIIU	Eficiencia

Tabla 14. Objetivos establecidos por las Áreas

9. REVISIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD

Según se establece en la propia norma ISO 9001:2008, por parte de la Dirección del Sistema se ha revisado la Política de Calidad existente para el área de Administración y Servicios, considerando que sigue siendo adecuada, a pesar de los cambios producidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

La política de calidad queda como sigue:

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

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

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

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

Página 32 de 33

	Puede verificar la autenticida https://verificarfirma.ual.e	ad, validez e integridad de este documento en la direccio es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==	ón:	
FIRMADO POR	M CARMEN F	POZO MUÑOZ	FECHA	06/04/2016
	RAMÓN IGLES	SIAS ARAGÓN		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==	PÁGINA	32/33





10. ACTAS DE REVISIÓN DE LAS ÁREAS

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

Página 33 de 33

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=AbXSfr6v1yXPQt9TJBE7OA==				
FIRMADO POR	M CARMEN POZO MUÑOZ		FECHA	06/04/2016
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	AbXSfr6v1yXPQt9TJBE70A==	PÁGINA	33/33

