



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ENERO 2017

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

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:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN		
	M CARMEN POZO MUÑOZ		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA 1/36


z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==



ÍNDICE

	Página
1. INTRODUCCIÓN	3
2. RESULTADOS DE AUDITORÍAS	4
2.1. Auditoría Externa.....	4
2.2. Auditorías Internas.....	6
3. RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS	9
3.1. Evaluación de la satisfacción de los usuarios	9
3.2. Quejas y Sugerencias.....	12
4. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE MEJORA	17
4.1. Cumplimiento de Objetivos del Plan Anual de Calidad	17
4.2. Ejecución de las Acciones de Mejora del Plan Anual de Calidad.....	18
5. DESEMPEÑO DE PROCESOS	20
5.1. Desempeño de Procesos del Plan Anual de Calidad	20
5.2. Cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios	21
6. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	23
7. INDICADORES GENERALES DEL SISTEMA	29
7.1. Indicadores Generales del Sistema.....	29
7.2. Cumplimiento del Plan de Administración.....	30
7.3. Cumplimiento del Plan de Agenda	31
8. PLANES DE MEJORA	33
9. REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	36
10. ACTAS DE REVISIÓN DE LAS ÁREAS	36

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	2/36



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento pretende la revisión del 2016 del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración y Servicios de la Universidad de Almería, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

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

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

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

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

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

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

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN		
	M CARMEN POZO MUÑOZ		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA 3/36
 z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==			

2. RESULTADOS DE AUDITORÍAS

2.1. Auditoría Externa

Del 12 al 14 del mes de abril de 2016 se realizó por parte de AENOR la auditoría de Seguimiento con el objeto, entre otros, de determinar la conformidad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad con la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, así como identificar posibles áreas de mejora. En el Informe de Auditoría se concluye que se dicho Sistema de Gestión de Calidad "...se encuentra adecuadamente desarrollado y mantenido, con la excepción de las No Conformidades detectadas..."

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

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

En dicha auditoría se detectaron 5 No Conformidades, 4 referentes al apartado 7.5.1 de la Norma, 1 al apartado 8.5.2, 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.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==			
FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN M CARMEN POZO MUÑOZ	FECHA	20/04/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA 4/36
 z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==			

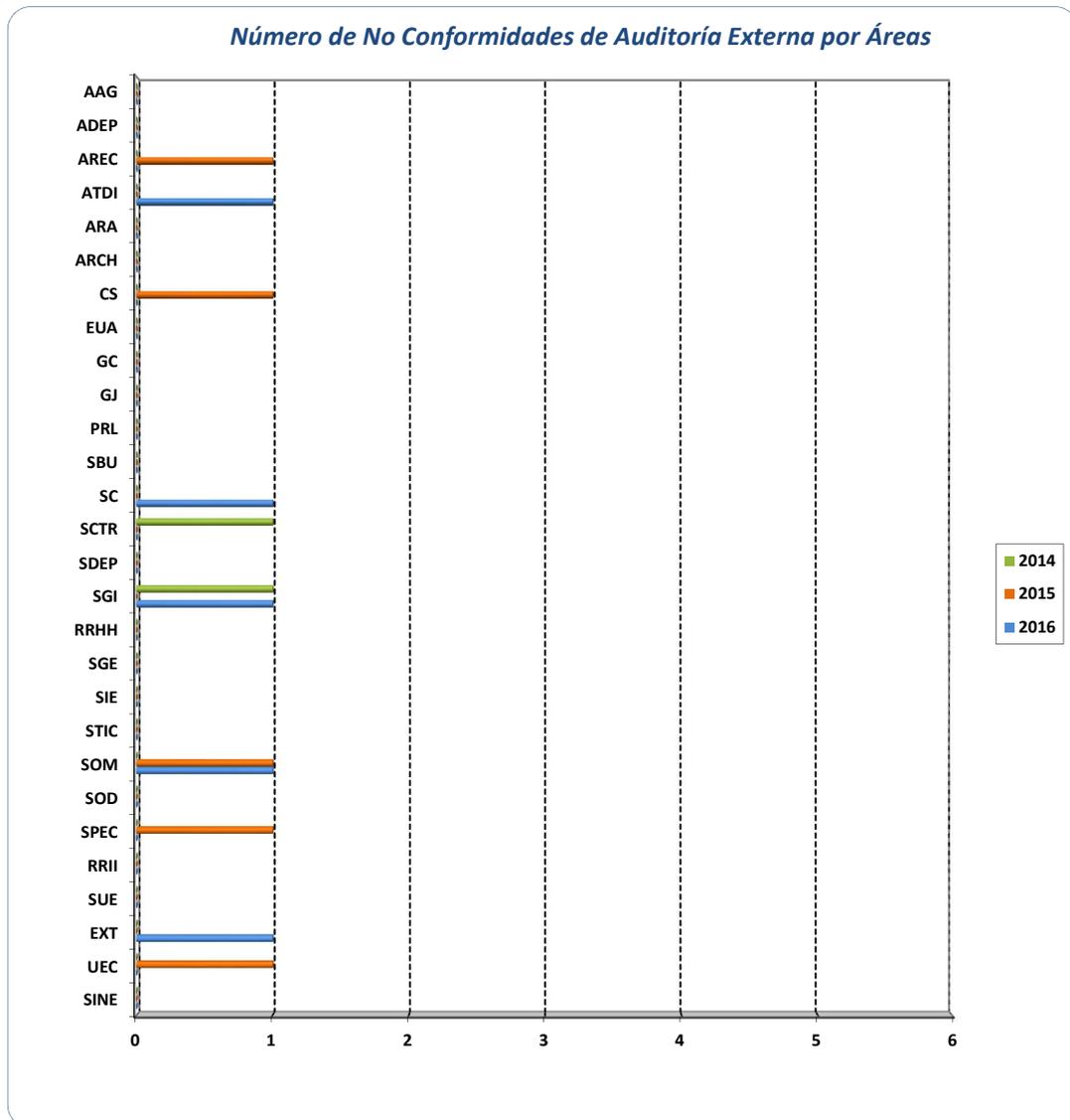


Gráfico 1. Número de No Conformidades de Auditoría Externa por Áreas

Área	2016	2015	2014
Total	5	5	2

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

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	5/36
 z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==				

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

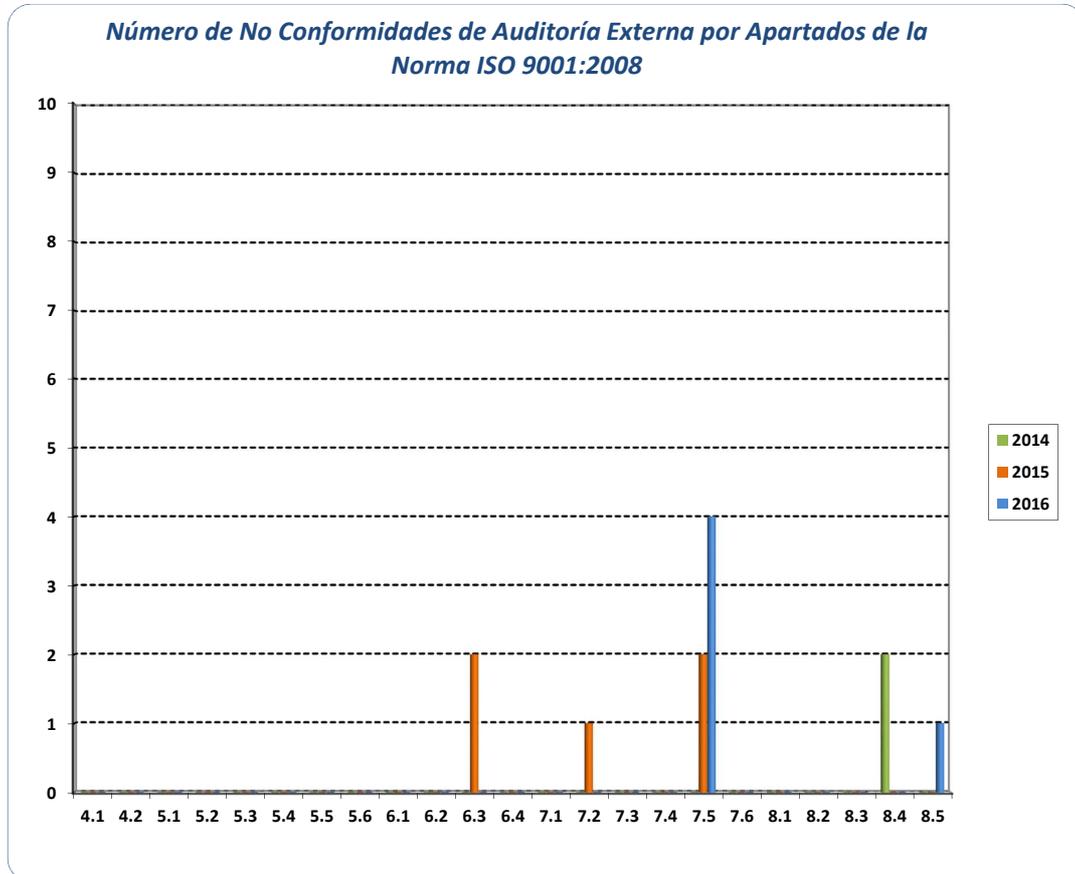


Gráfico 2. Número de No Conformidades de Auditoría Externa por Apartados de ISO 9001:2008

Con fecha 25 de abril de 2016 se ha recibido la comunicación por parte de AENOR del resultado de la auditoría externa, siendo el resultado “evaluación conforme”, por lo que la certificación seguirá vigente un año más.

2.2. Auditorías Internas

Respecto al proceso de Auditoría Interna para este año 2016, éste se ha realizado íntegramente en las fechas previstas, abarcando el periodo entre principio de mayo y mediados de diciembre.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	6/36



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==

Se han realizado 28 auditorías, una para cada una de las áreas incluidas en el alcance de la certificación según la norma ISO 9001:2008. Las auditorías internas este año se han desarrollado dentro del Proyecto del Mapa de Registros. Por este motivo solo se detectaron un total de 5 no conformidades, frente a las 23 del año anterior ya que se revisó la documentación de los Procedimientos Operativos y no su ejecución.

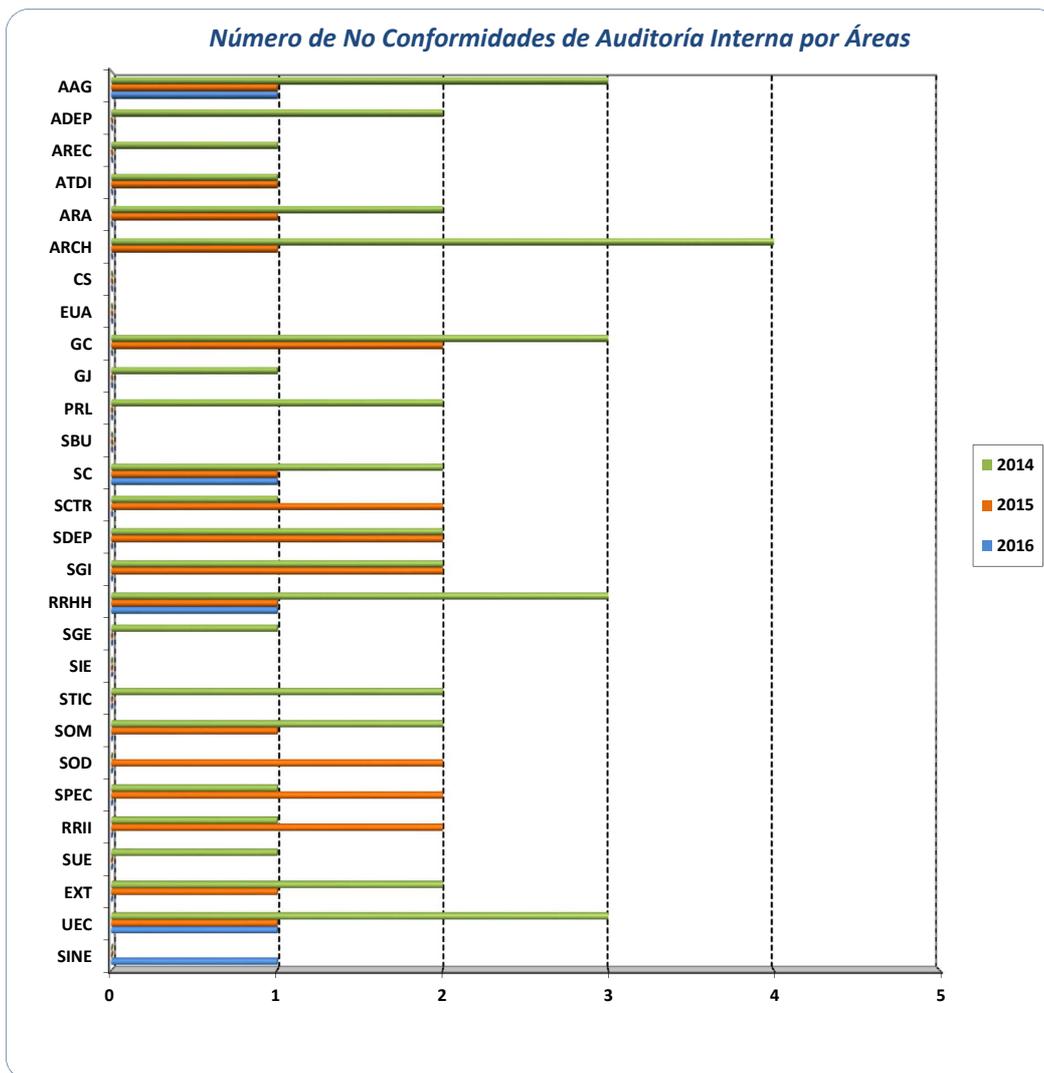


Gráfico 3. Número de No Conformidades de Auditoría Interna por Áreas del año 2014, 2015 y 2016

En la siguiente Tabla 2 se puede observar como el número de No Conformidades por Auditoría Interna ha disminuido motivado por el Proyecto de Mapa de Registros.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	7/36
 z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==				

Área	2016	2015	2014
Total	5	23	42

Tabla 2. Número Total de No Conformidades de Auditoría Interna

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

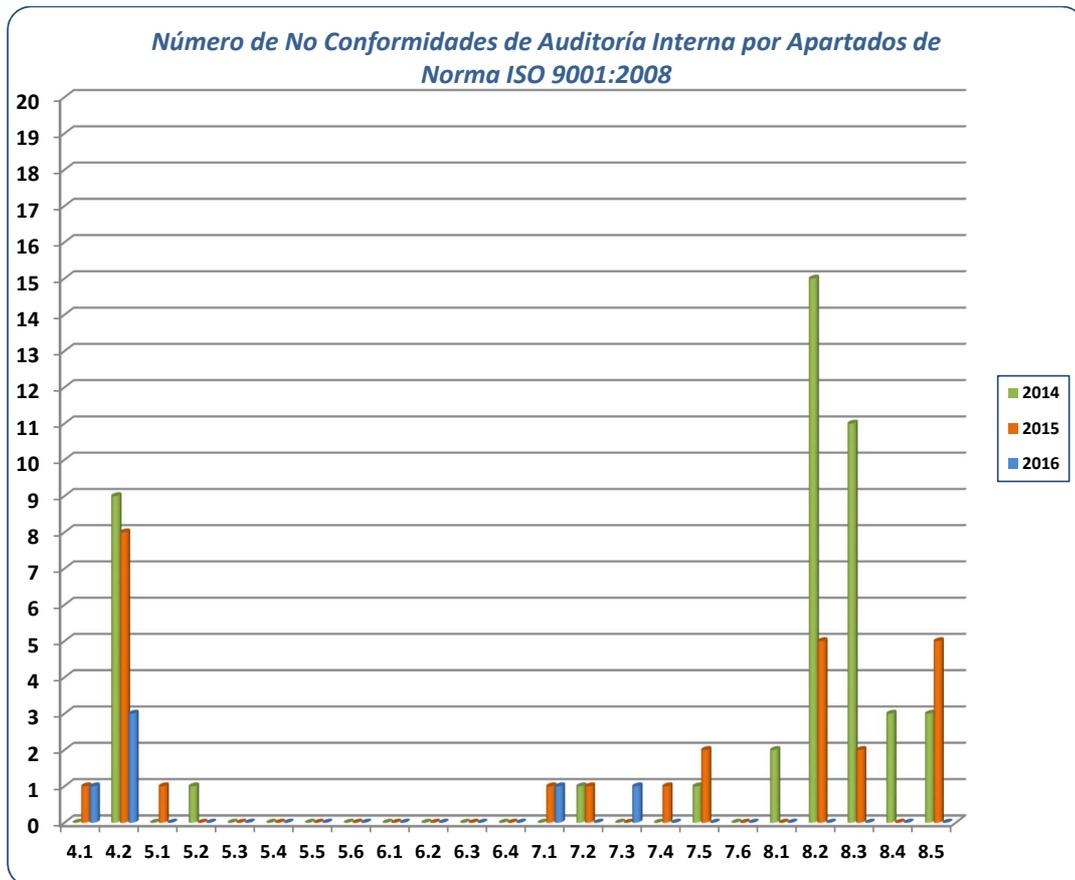


Gráfico 4. Número de No Conformidades de Auditoría Interna por Apartados de ISO 9001:2008

Apdo.	2016	2015	2014
Total	6	27	46

Tabla 3. Número Total de Incumplimientos de Auditoría Interna

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN M CARMEN POZO MUÑOZ	FECHA	20/04/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	8/36
 z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==			

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

3. RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS

3.1. Evaluación de la satisfacción de los usuarios

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

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

El cuestionario que se ha utilizado este año 2016 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	INSTALACIONES INNOVACIÓN
Aspectos físicos que el cliente percibe en la organización	INFRAESTRUCTURA	
		OBJETIVOS
CONFIABILIDAD	EFICIENCIA	EFICACIA
Habilidad de desarrollar el servicio como se pactó y con exactitud	EFICACIA	
	EFFECTIVIDAD	
	REPETICIÓN	
	PROBLEMAS	
VELOCIDAD DE RESPUESTA	ESPERA	EFICIENCIA DISPONIBILIDAD
Disponibilidad inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio	INICIO Y TÉRMINO	
	DURACIÓN	
	POST-SERVICIO	
ASEGURAMIENTO	CORTESÍA	IMPACTO PLANIFICACIÓN
Habilidad para comunicar las ideas e inspirar confianza	SERVICIALIDAD	
	COMPETENCIA	
	CREDIBILIDAD	

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN		
	M CARMEN POZO MUÑOZ		

ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	9/36
-----------	-------------------	--------------------------	--------	------



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==

EMPATÍA	PERSONALIZACIÓN	ATENCIÓN
Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes	CONOCIMIENTO DEL CLIENTE	

Modelo de la Universidad de Almería

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

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

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

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 2014, 2015 y 2016.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	20/04/2017	
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	10/36



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==

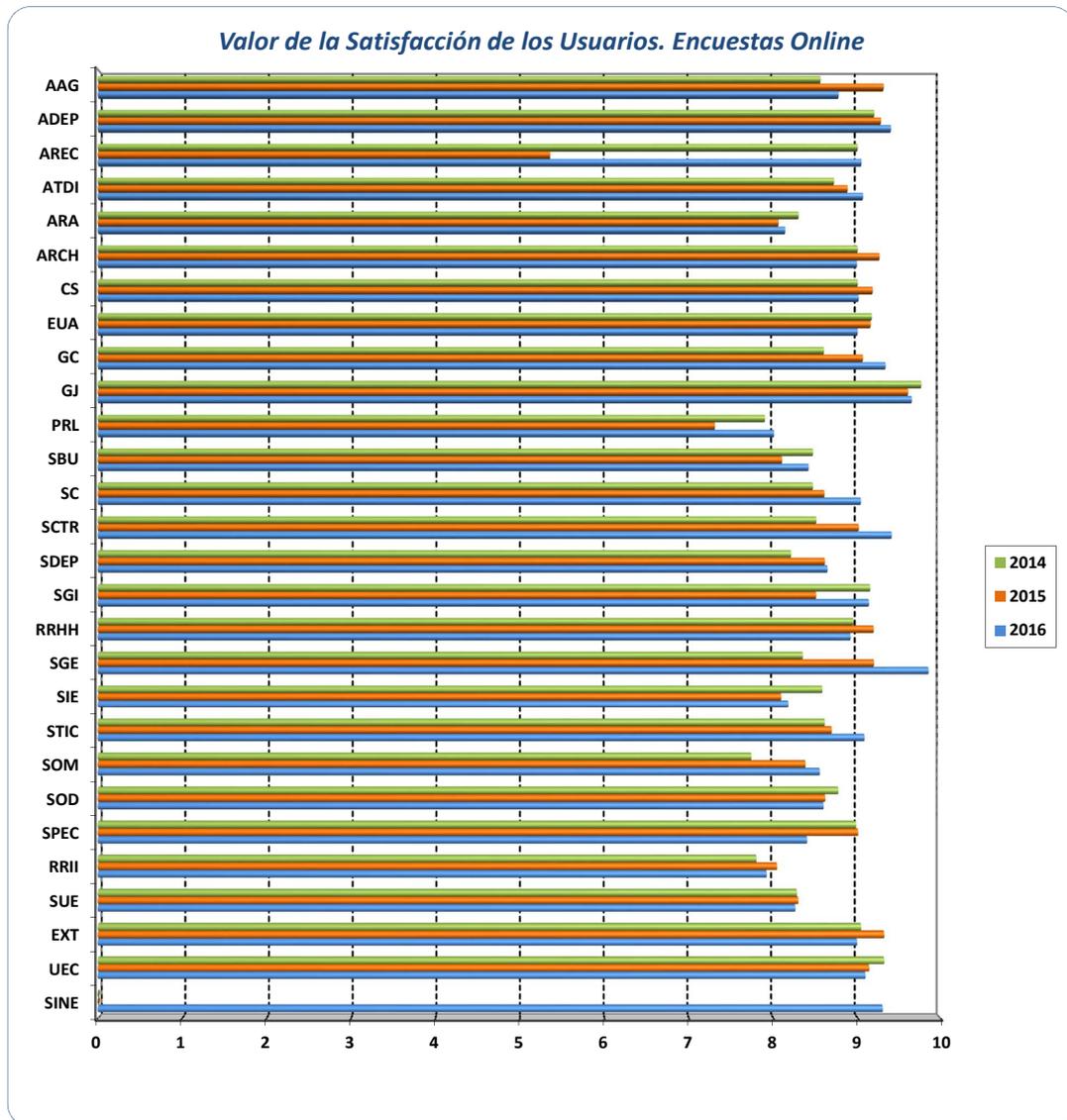


Gráfico 5. Valor de la Satisfacción de los Usuarios. Encuestas Online

Área	2016	2015	2014
Total	8,79	8,56	8,61

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

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN M CARMEN POZO MUÑOZ	FECHA	20/04/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	11/36



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==

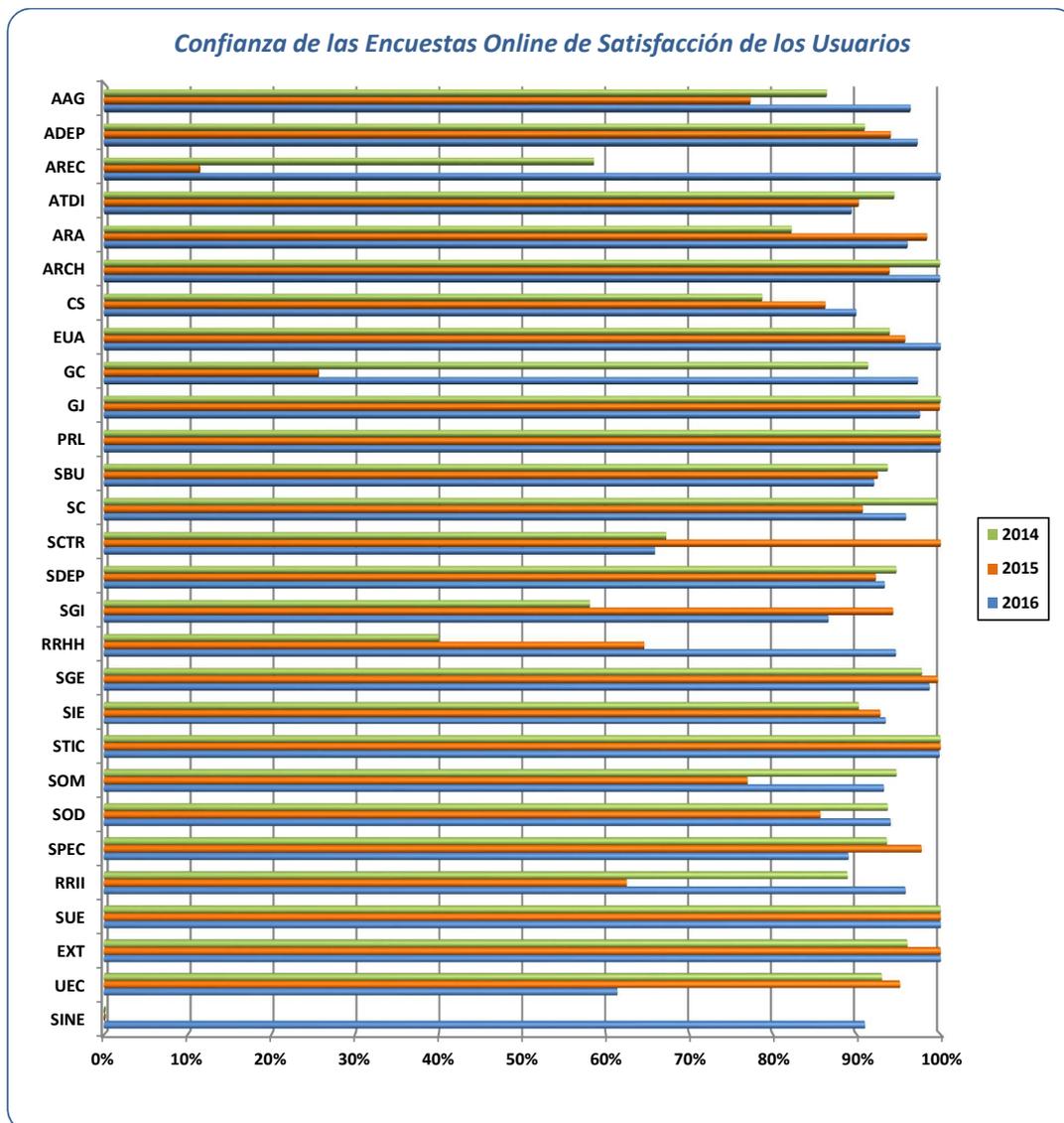


Gráfico 6. Confianza de las Encuestas Online de Satisfacción de los Usuarios

3.2. Quejas y Sugerencias

En los gráficos siguientes se muestran diferentes aspectos relacionados con este apartado, donde se pueden observar los datos de los años 2014, 2015 y 2016.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN M CARMEN POZO MUÑOZ	FECHA	20/04/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	12/36
<p>z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==</p>			

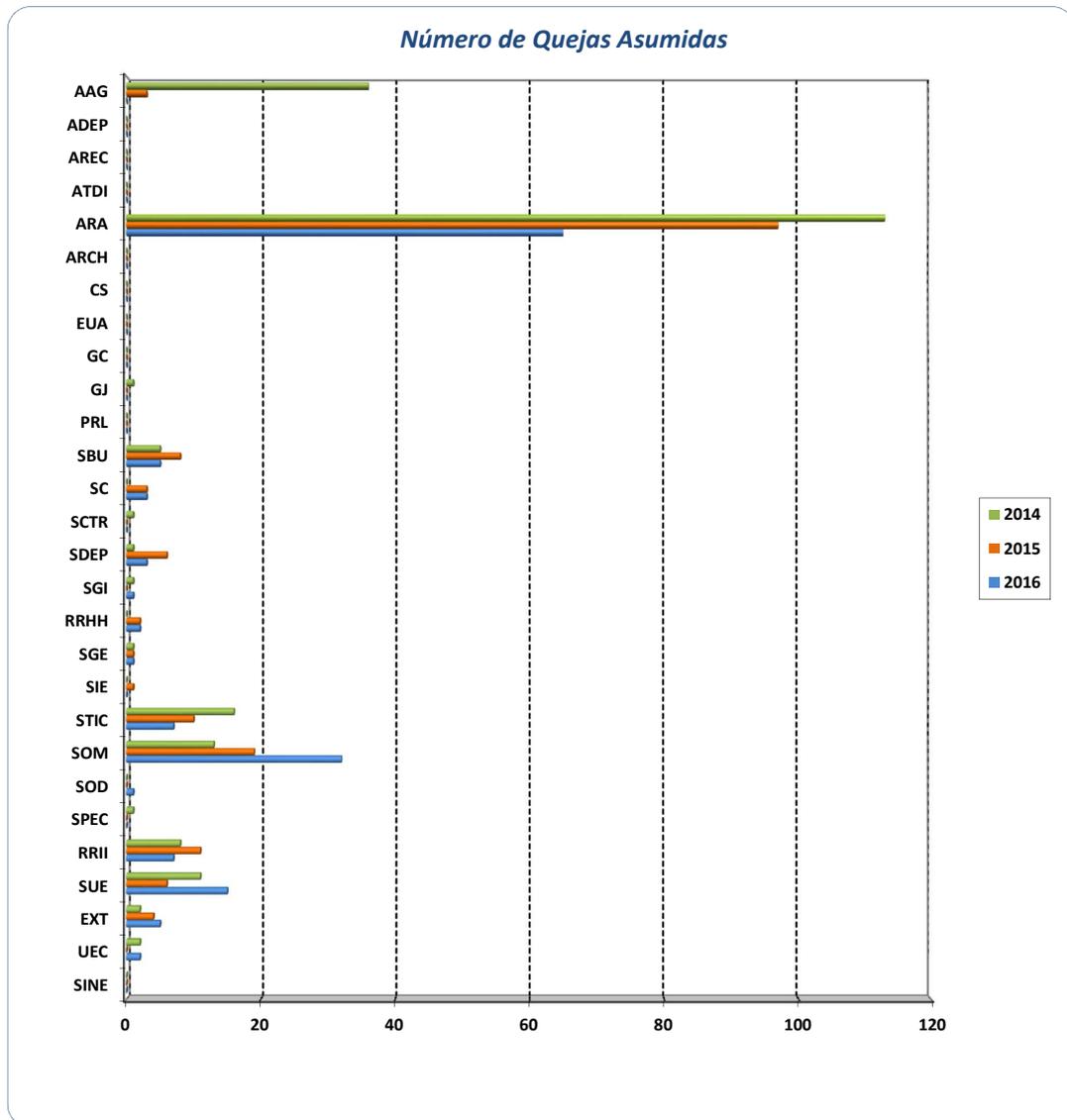


Gráfico 7. Número de Quejas Asumidas

Área	2016	2015	2014
SGC	149	171	212

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.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	13/36



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==

Por otro lado, como se puede observar en el gráfico 8, en 2016 se mantiene un valor bastante bajo de tiempo de respuesta a las Quejas y Sugerencias en casi todas las áreas.

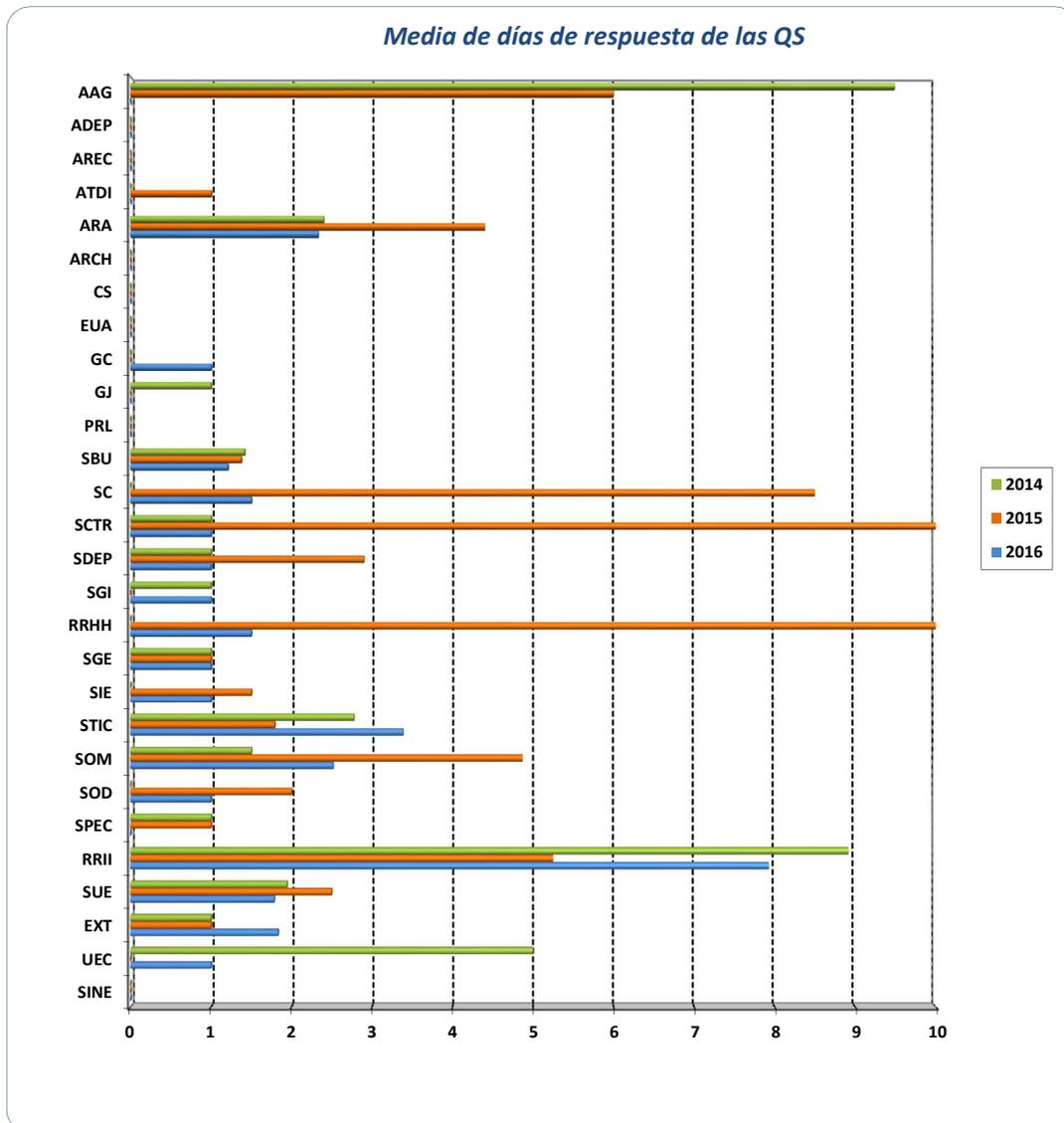


Gráfico 8. Media de días de respuesta de las Quejas y Sugerencias

Área	2016	2015	2014
SGC	2	4	3

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

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			

ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	14/36
-----------	-------------------	--------------------------	--------	-------



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==

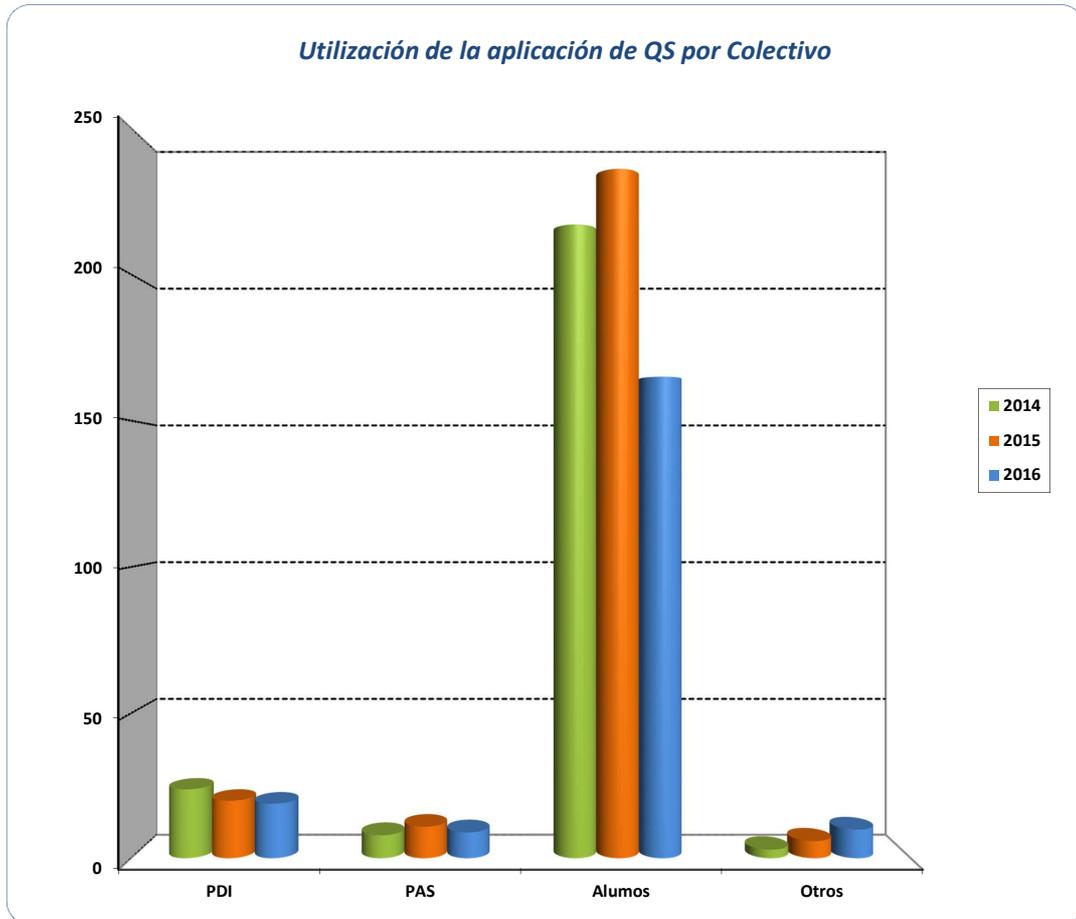


Gráfico 9. Utilización de la aplicación de Quejas y Sugerencias por Colectivo.

Se observa que ha disminuido el uso de la aplicación de Quejas y Sugerencias por parte de los usuarios con respecto a año 2015.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN		
	M CARMEN POZO MUÑOZ		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA 15/36
 z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==			

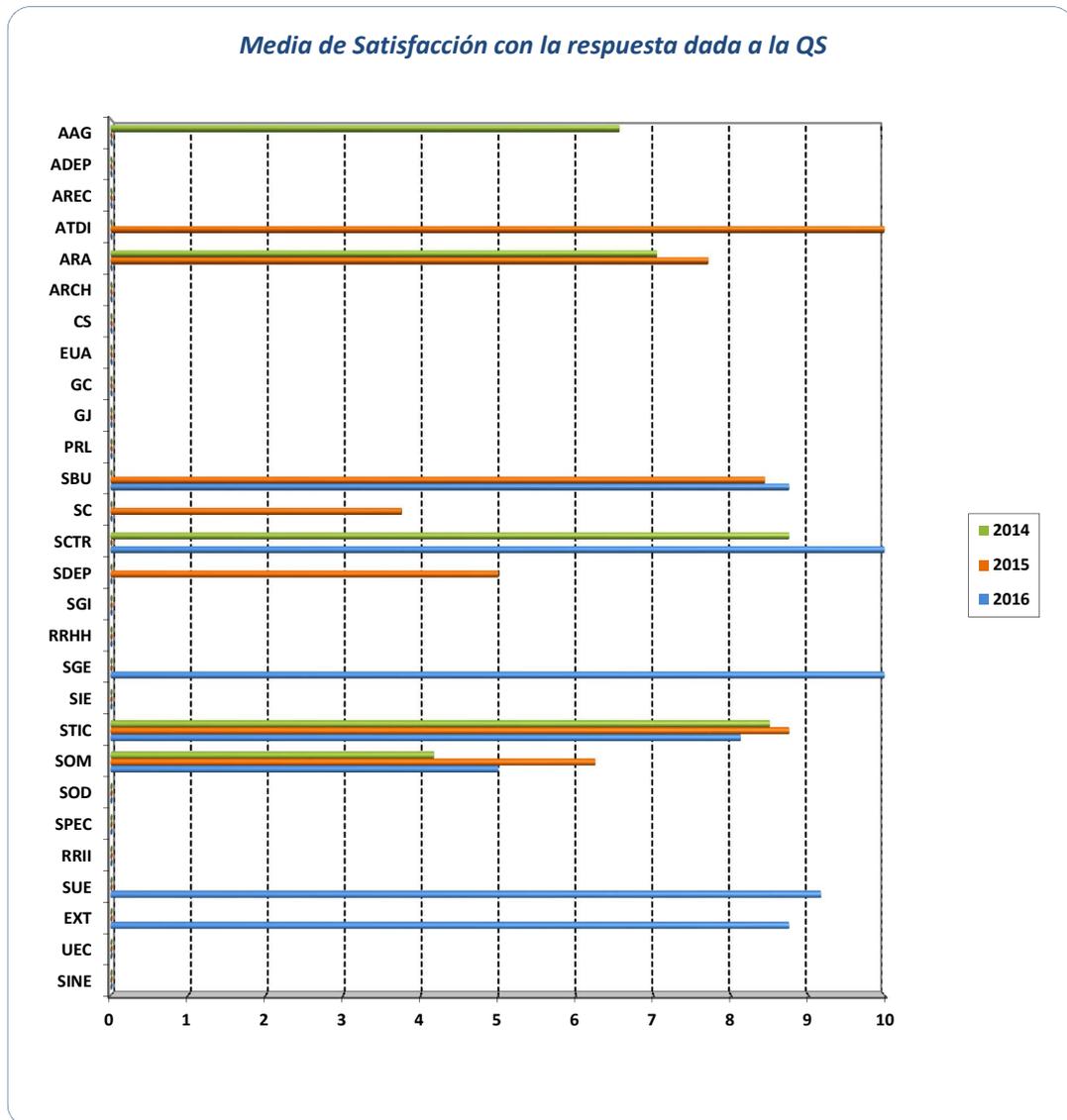


Gráfico 10. Satisfacción con la respuesta dada en las Quejas y Sugerencias

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

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN		
	M CARMEN POZO MUÑOZ		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA 16/36



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==

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 2014, 2015 y 2016. En total, se han propuesto 70 objetivos de mejora en 2016.

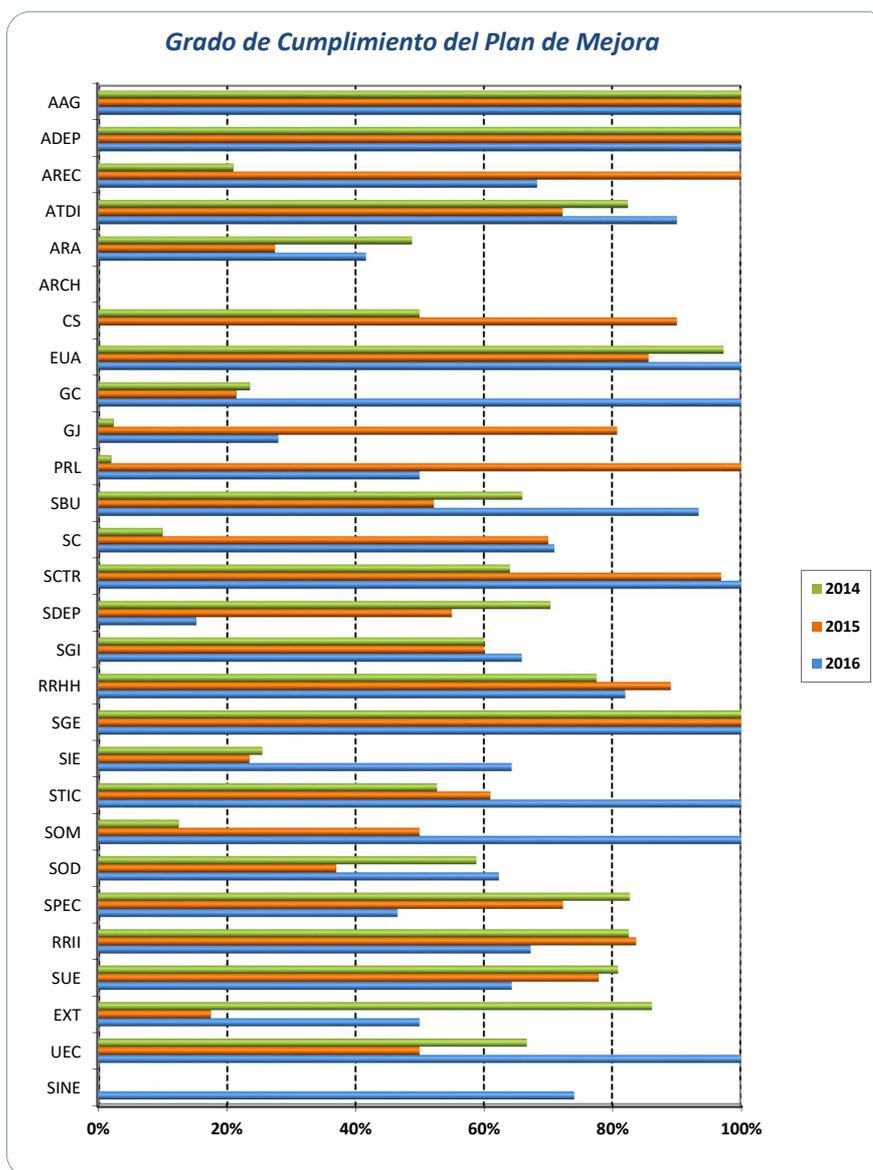


Gráfico 11. Grado de Cumplimiento del Plan de Mejora

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	17/36



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==

Área	2016	2015	2014
SGC	70,12%	64,63%	57,63%

Tabla 7. Grado Total de Cumplimiento del Plan de Mejora

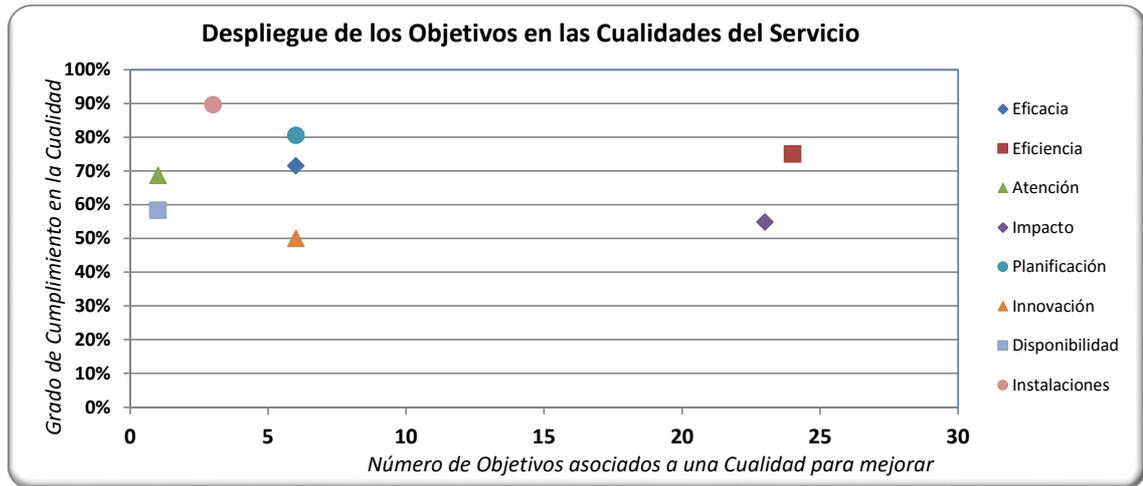


Gráfico 12. Objetivos del Plan de Mejora en las cualidades del servicio

Se observa que la mayoría de objetivos se corresponden con el Impacto y la Eficiencia, 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 2014, 2015 y 2016.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN		
	M CARMEN POZO MUÑOZ		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA 18/36
 z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==			

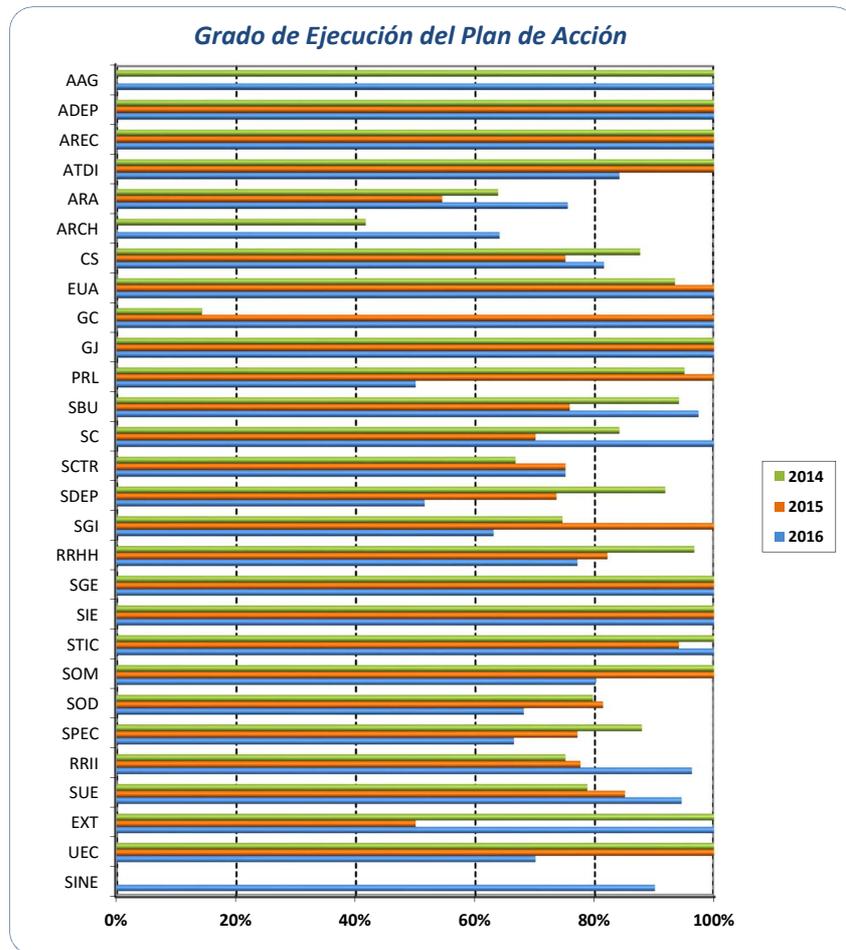


Gráfico 13. Grado de ejecución del Plan de Acción

Área	2016	2015	2014
SGC	84,57%	79,66%	85,85%

Tabla 8. Grado Total de Ejecución del Plan de Acción

La ejecución ha mejorado respecto a 2015, se observa que los valores de cumplimiento del Plan de Mejora han sido superiores al 70%, lo que parece indicar que las áreas plantean acciones de mejora de forma correcta, llevando las mismas a conseguir los objetivos.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN M CARMEN POZO MUÑOZ	FECHA	20/04/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	19/36



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==

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 2016, junto con los valores obtenidos en 2015 y 2014.

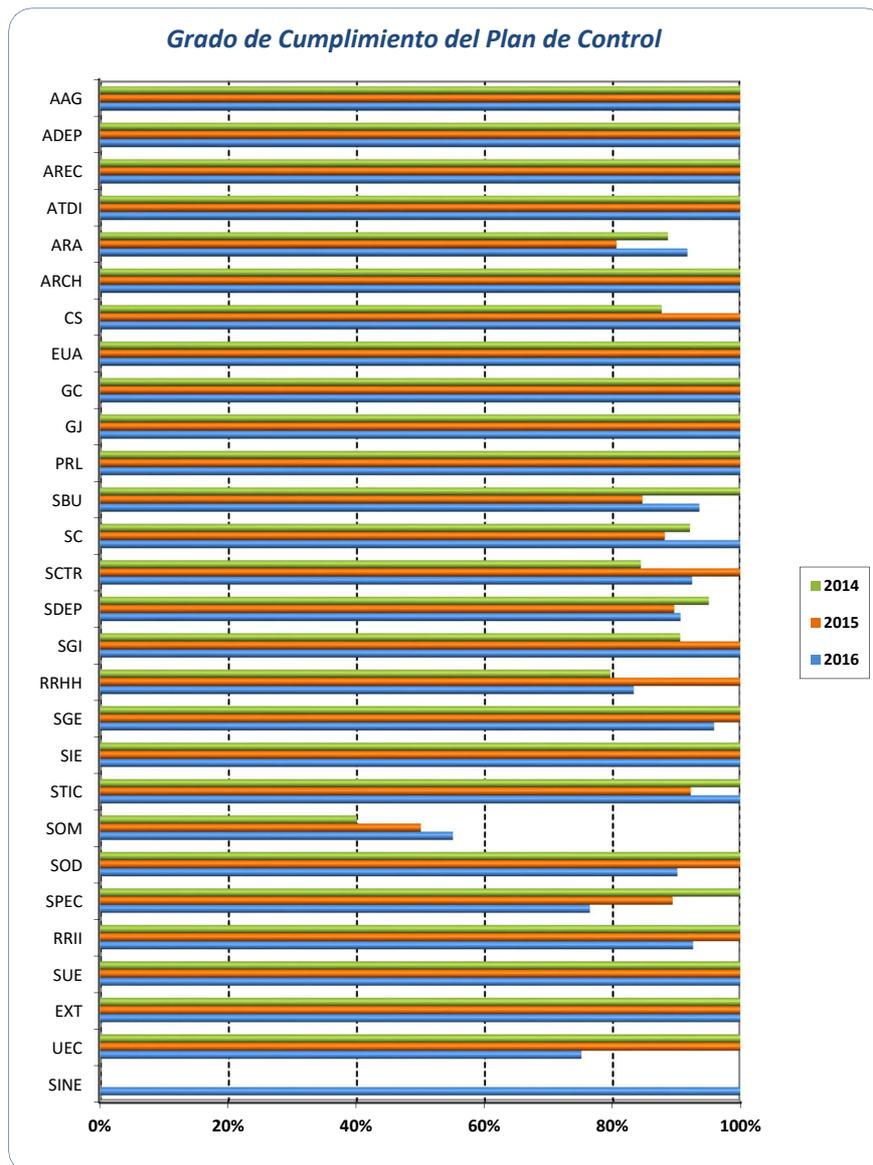


Gráfico 14. Grado de Cumplimiento del Plan de Control

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	20/36



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==

Área	2016	2015	2014
SGC	93,30%	93,74%	94,51%

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 27 incumplimientos de un total de 465 mediciones de indicadores.

5.2. Cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios

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

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

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==				
FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	21/36
 z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==				

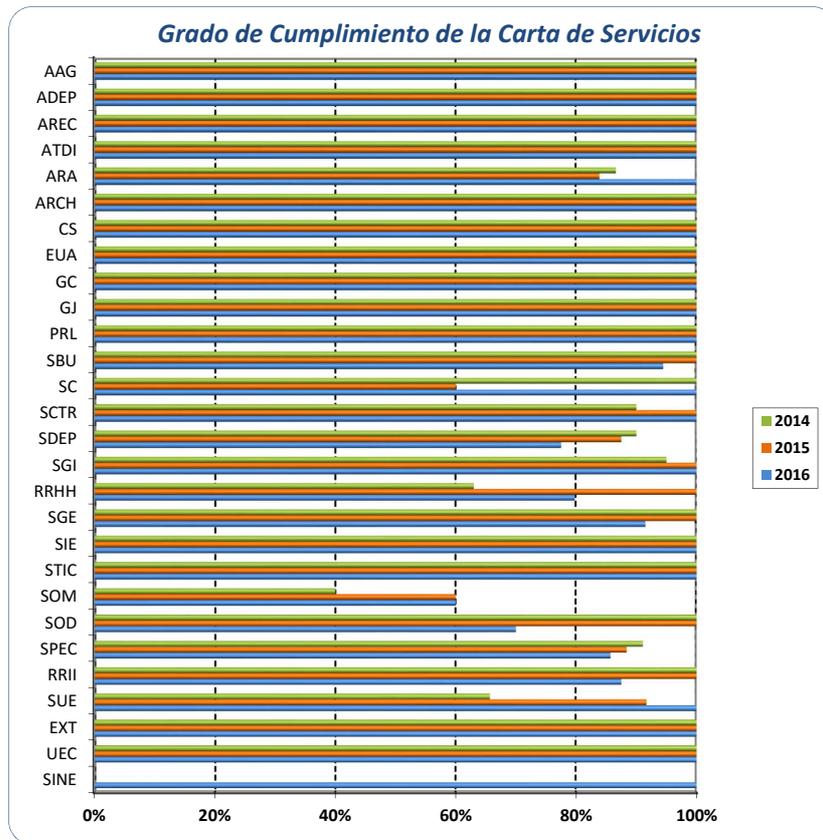


Gráfico 15. Grado de Cumplimiento de la Carta de Servicios

Área	2016	2015	2014
SGC	93,24%	94,16%	92,58%

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

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN M CARMEN POZO MUÑOZ	FECHA	20/04/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA 22/36
<p>z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==</p>			

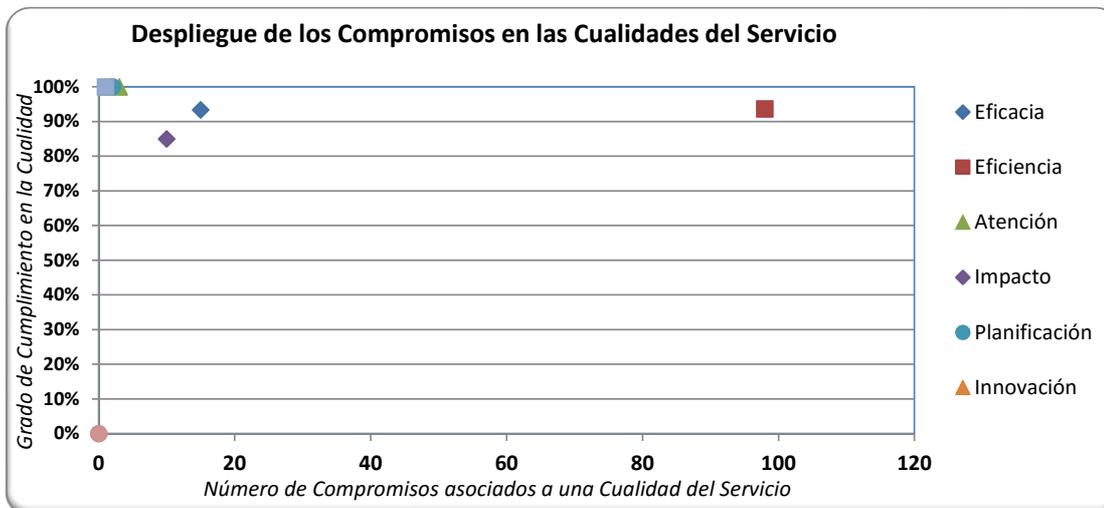


Gráfico 16. Compromisos en las cualidades del Servicio

Se observa que la gran mayoría de los compromisos se corresponden con la cualidad de la eficiencia seguida muy de lejos por la eficacia, 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 2016 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 2016, 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. Se observa que dos áreas superan la media del resto.

El gráfico 18 muestra los valores medios por área del tiempo en días en efectuar el Tratamiento de las NC. Se observa que en 2016 ha obtenido valores similares al año anterior.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN		
	M CARMEN POZO MUÑOZ		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA 23/36



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==

El gráfico 19 presenta el número de No Conformidades Potenciales, observando que se han obtenido valores similares al año anterior, destacando sobre todo el área de ARATIES, con un número de 6 No conformidades. Se sigue insistiendo que es necesario fomentar la proactividad de las áreas, a través de la apertura de No Conformidades Potenciales.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==				
FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	24/36
 z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==				

Resultados GLOBALES del Producto No Conforme		2016		Identificación			Tipo		Control			Fuente						Import			Eficaz		Días								
Nº	Peso	Det	NC	Tra	Cer	Pot	Real	Si	No	QS	OD	AntE	RS	AI	AE	Lev	Gra	Si	No	Tra	Cer	Si	No	Lev	Gra	Si	No	Tra	Cer		
Nombre del Área				Det	NC	Tra	Cer	Pot	Real	QS	OD	AntE	RS	AI	AE	Lev	Gra	Si	No	Tra	Cer	Si	No	Lev	Gra	Si	No	Tra	Cer		
1	3,77	2	2	2	3	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	2	0	3	0	5	1	0	0	2	0	3	0	5	1		
Apoyo a Áreas de Gobierno																															
2	1,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Apoyo a Departamentos																															
3	2,61	5	5	5	2	0	5	5	0	0	0	2	3	0	0	5	0	0	0	2	6	182	0	0	0	0	0	2	6	182	
Apoyo a Rectorado																															
4	2,54	2	2	2	2	1	1	2	0	0	1	0	0	0	1	2	0	2	0	3	0	0	2	0	2	0	2	0	3	0	
Apoyo Técnico a Docencia e Investigación																															
5	7,52	36	34	36	39	6	30	33	1	3	8	7	18	0	0	36	0	23	14	3	24	0	0	36	0	23	14	3	24		
ARATIES																															
6	1,72	2	3	3	1	0	3	3	0	0	0	0	2	0	0	3	0	1	0	13	0	0	0	3	0	1	0	13	0		
Archivo General de la UAL																															
7	2,94	2	2	2	3	0	2	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	
Consejo Social																															
8	2,81	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	
Editorial Universidad de Almería																															
9	1,89	2	2	2	5	0	2	2	0	0	0	1	1	0	0	2	0	4	1	2	22	0	0	2	0	4	1	2	22		
Gabinete de Comunicación																															
10	2,17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Gabinete Jurídico																															
11	2,64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Prevención de Riesgos Laborales																															
12	7,17	9	9	9	11	1	8	8	1	0	3	1	5	0	0	6	3	8	3	0	2	0	0	6	3	8	3	0	2		
Servicio de Biblioteca Universitaria																															
13	5,32	4	4	4	5	0	4	4	0	1	0	0	1	1	1	4	0	4	1	3	0	0	1	4	0	4	1	3	0		
Servicio de Conserjerías																															
14	2,66	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes																															
15	4,20	9	8	9	10	2	7	7	1	0	3	0	6	0	0	9	0	10	0	3	9	0	0	9	0	10	0	3	9		
Servicio de Deportes																															
16	4,08	1	1	1	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	1	1	0	0	1	0	2	0	1	1		
Servicio de Gestión de la Investigación																															
17	3,71	4	4	4	4	0	4	3	1	0	0	1	2	1	0	4	0	3	1	2	2	0	0	4	0	3	1	2	2		
Servicio de Gestión de Recursos Humanos																															
18	4,34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Servicio de Gestión Económica																															
19	2,45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Servicio de Infraestructuras y Equipamiento																															
20	5,60	1	1	1	3	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	3	0	0	2	0	0	1	0	3	0	0	2		
Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones																															
21	3,57	9	8	9	10	2	7	9	0	0	0	2	6	0	1	9	0	5	5	3	14	0	0	9	0	5	5	3	14		
Servicio de Obras y Mantenimiento																															
22	6,01	4	4	4	4	0	4	4	0	0	1	0	3	0	0	4	0	3	1	6	37	0	0	4	0	3	1	6	37		
Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua																															
23	3,82	2	2	2	7	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	6	1	4	20	0	0	2	0	6	1	4	20		
Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad																															
24	4,16	3	2	3	6	1	2	2	0	0	0	0	3	0	0	3	0	5	0	4	0	0	0	3	0	5	0	4	0		
Servicio de Relaciones Internacionales																															
25	3,64	4	4	4	4	0	4	4	0	1	1	0	2	0	0	3	1	4	0	4	0	0	0	3	1	4	0	4	0		
Servicio Universitario de Empleo																															
26	1,51	1	1	1	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	11	0	0	0	1	0	2	0	11	0		
Servicios Externalizados																															
27	3,06	4	5	5	7	1	4	5	0	1	1	1	0	1	0	5	0	3	4	8	167	0	0	5	0	3	4	8	167		
Unidad de Extensión Cultural																															
28	2,42	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0		
Servicio de Información Estratégica																															
29																															
El SGC está compuesto por un total de 28 Áreas/Servicios																															
30	100,00	109	106	111	135	17	94	103	4	6	23	15	55	5	5	107	4	95	36	4	21	0	0	107	4	95	36	4	21		

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:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN		
	M CARMEN POZO MUÑOZ		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	25/36



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==



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

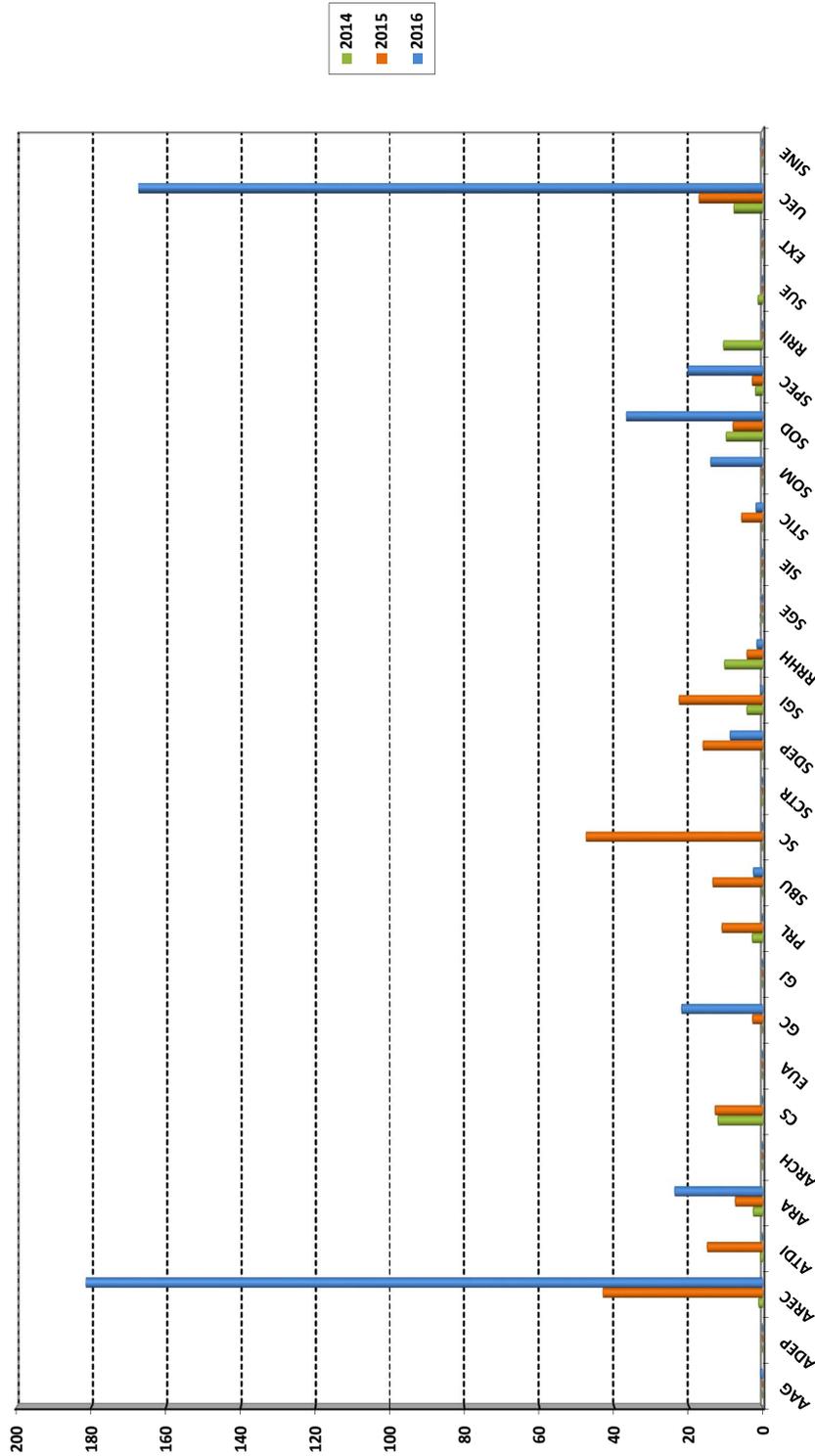


Gráfico 17. Media de días en efectuar el Cierre de las NC desde la fecha prevista

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	20/04/2017	
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	26/36



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==



Media de días en efectuar el Tratamiento de las NC

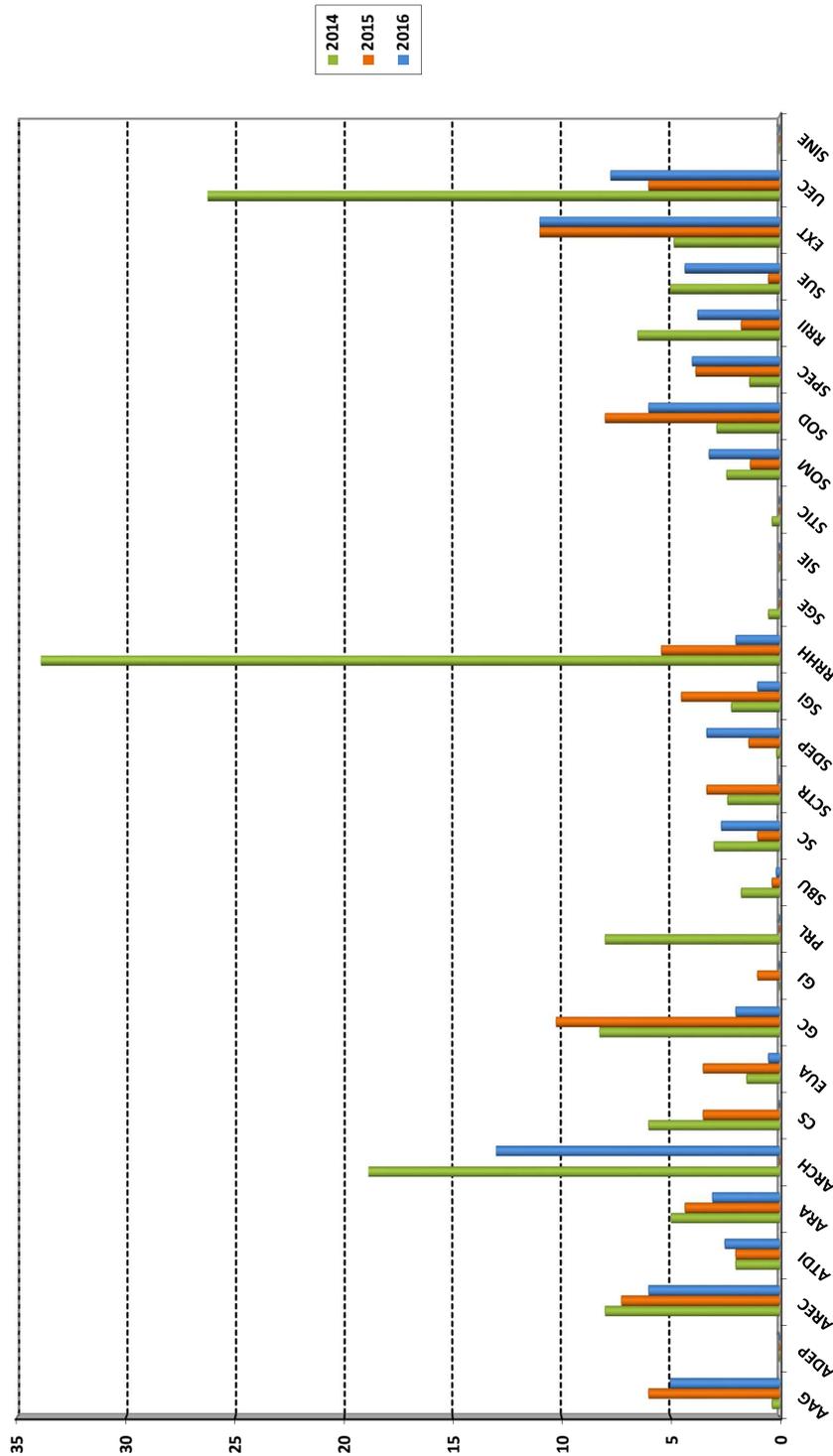


Gráfico 18. Media de días en efectuar el Tratamiento de las NC

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	27/36



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==



Número No Conformidades de Potenciales

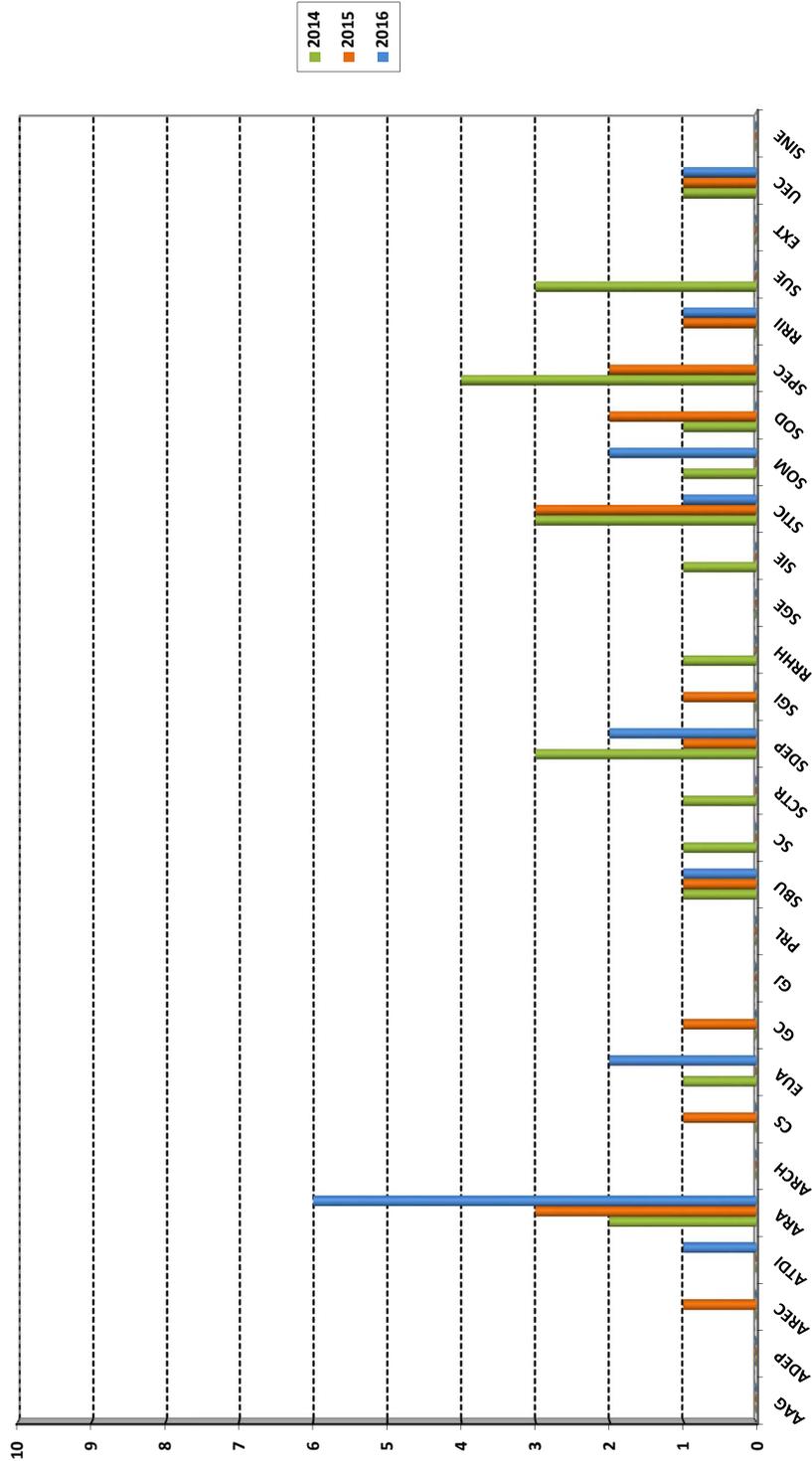


Gráfico 19. Número No Conformidades de Potenciales

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN		
	M CARMEN POZO MUÑOZ		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	28/36
	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==		



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==

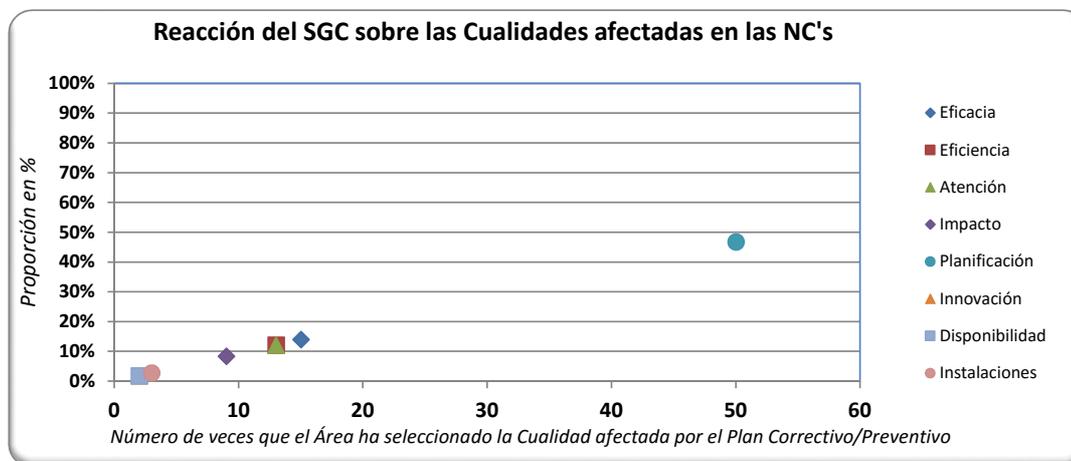


Gráfico 20. Cualidades afectadas en las No Conformidades

Se observa que la mayoría de las No Conformidades detectadas están relacionadas con la Planificación (en torno al 50%), seguida de la Eficacia (sobre el 15%).

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 2016.

Indicador	Cumplido
IQ(15) Cumplimiento Plan de Mejora	67,82%
IQ(17) Ejecución del Plan de Acción	70,28%
IQ(25) Ejecución de Agenda del SGC	100,00%
IQ(5) Producto No Conforme - Tratamiento	89,93%
IQ(4) Producto No Conforme - Proactividad	26,07%
IQ(24) Producto No Conforme - Cierre	82,45%
IQ(7) Quejas y Sugerencias - Tiempo por Área	98,58%
IQ(8) Quejas y Sugerencias - Número por Áreas	98,72%
IQ(11) Quejas y Sugerencias - Satisfacción	85,71%
IQ(6) Satisfacción - Encuestas Online	87,11%
IQ(21) Satisfacción - Confianza de Encuesta	79,19%

Tabla 12. Grado de Cumplimiento de Indicadores Generales

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR

EMILIO DEL CASTILLO ALARCON

FECHA

20/04/2017

RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN

M CARMEN POZO MUÑOZ

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==

PÁGINA

29/36

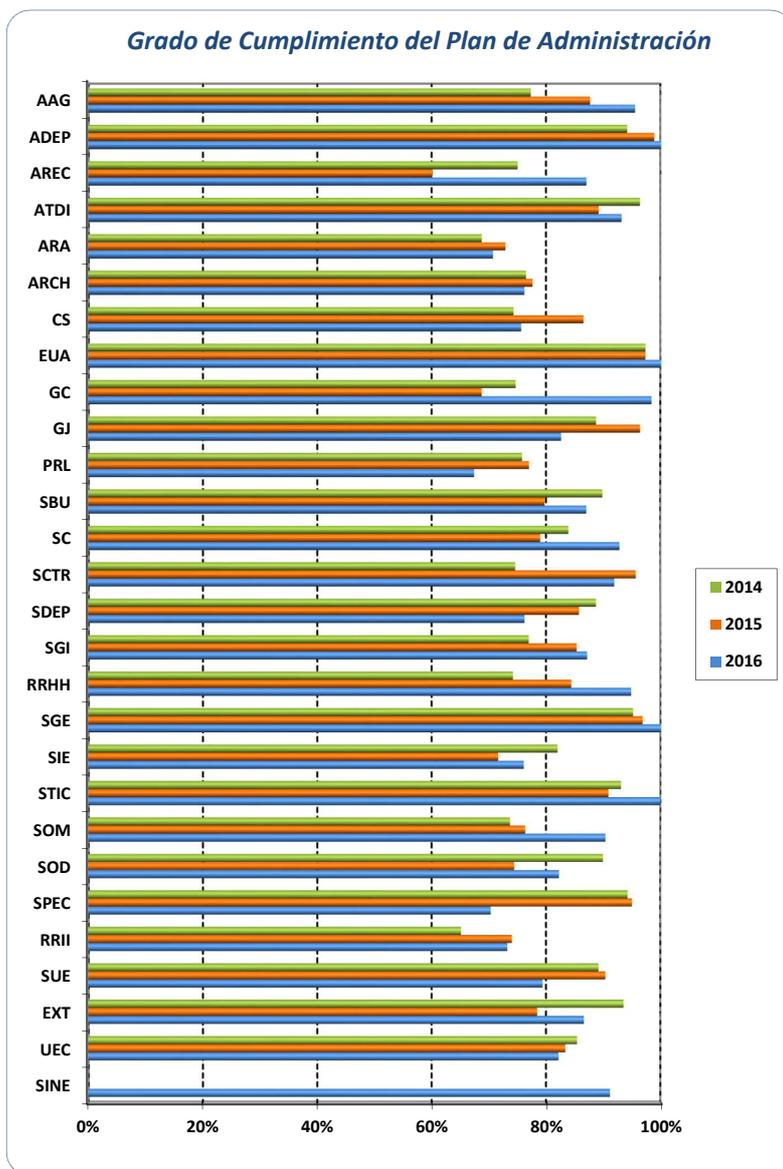


z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==

7.2. Cumplimiento del Plan de Administración

Tanto en el gráfico 21 como en la tabla 13, se muestra el grado de cumplimiento de las áreas con los 11 indicadores generales previstos en el Plan Anual de Calidad (lo que se denomina Plan de Administración) del Sistema de Gestión de Calidad para el año 2016, junto con los valores obtenidos en 2015 y 2014.

Destacar el nivel de cumplimiento de los indicadores generales de todas las áreas, habiendo tenido solo 7 incumplimientos de un total de 448 mediciones de indicadores.



Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN M CARMEN POZO MUÑOZ	FECHA	20/04/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	30/36
<p>z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==</p>			

Gráfico 21. Grado de Cumplimiento del Plan de Administración

Área	2016	2015	2014
SGC	85,45%	82,79%	82,85%

Tabla 13. Grado Total de Cumplimiento del Plan de Administración

7.3. Cumplimiento del Plan de Agenda

En la siguiente tabla se presentan los datos de cumplimiento de la agenda del Sistema de Gestión de Calidad por parte de las áreas para el año 2016 junto con los valores de 2015 y 2014, 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.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==				
FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	31/36
 z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==				

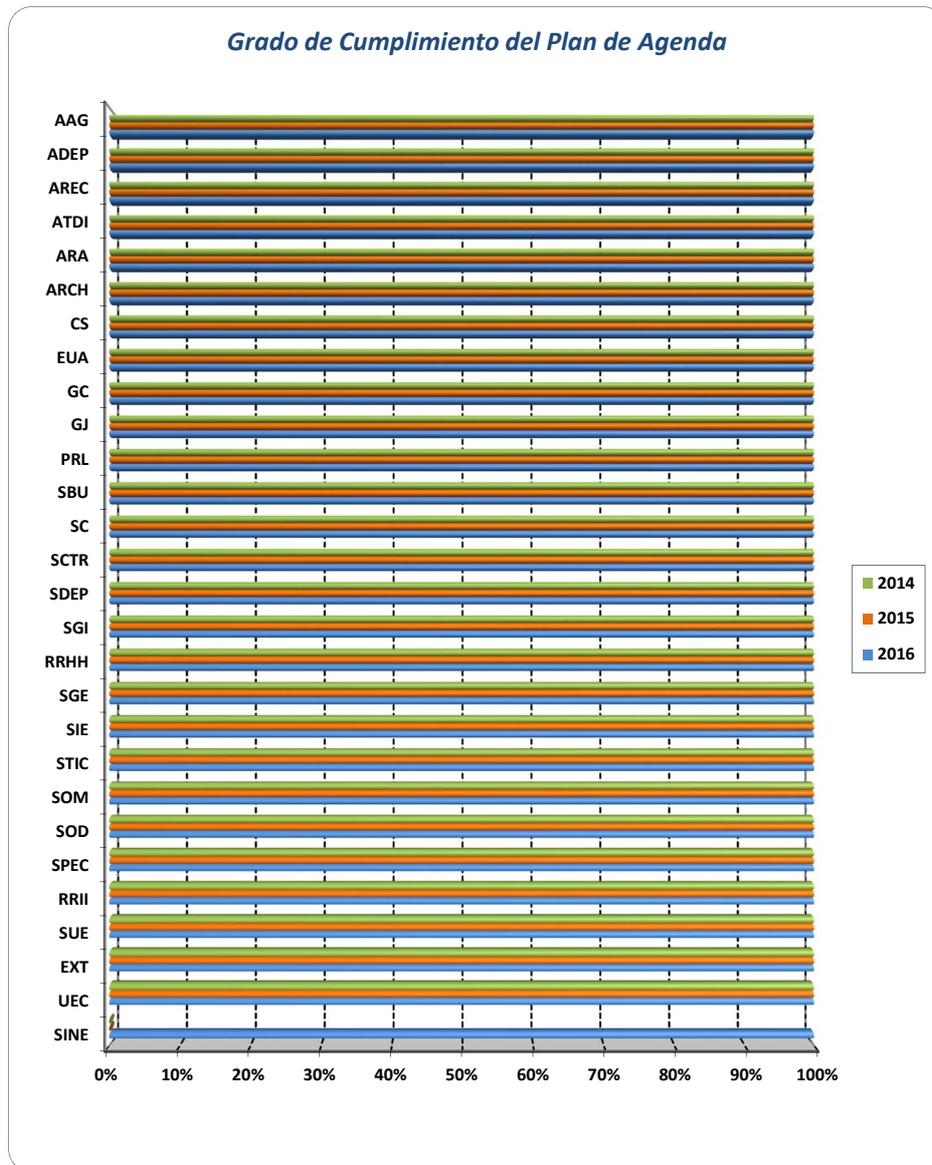


Gráfico 22. Grado de Cumplimiento del Plan de Agenda

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN M CARMEN POZO MUÑOZ	FECHA	20/04/2017
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	32/36
<p>z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==</p>			

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 **2017**, que se concretan en el Plan Anual de Calidad 2017.

Se han establecido un total de **75 objetivos y 257 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 2017. En el siguiente Gráfico 23 “Número de Objetivos por Calidad” se indica el total de objetivos establecidos por las áreas, agrupados según cada una de las cualidades.



Gráfico 23. Número de Objetivos por Calidad

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

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	33/36



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==



Área	Objetivo	Cualidad
AAG	Mejorar la percepción de los usuarios con web de Centros	Eficiencia
ADEP	Desplegar acciones del informe de mejora sobre incidencias en implantación de la e-factura	Innovación
AREC	Reducir el tiempo de confirmación a la asistencia a actos académicos	Eficiencia
ATDI	Mejorar el conocimiento de los Técnicos del estado de su prestación de servicio	Impacto
ATDI	Aumentar la detección de Necesidades y de programación de Servicios por parte de los Técnicos	Planificación
ARA	Mejorar la disponibilidad de la información, comunicación y coordinación interna del Área	Eficacia
ARA	Mejorar la información, comunicación y coordinación con los Centros/Servicios	Planificación
ARA	Mejorar la disponibilidad de las aplicaciones de gestión online	Innovación
ARA	Fomentar la información y atención al alumno on line	Impacto
ARA	Incrementar el grado de satisfacción de nuestros usuarios	Atención
ARA	Mejorar la eficiencia de la gestión administrativa	Eficiencia
ARCH	Gestionar la documentación en soporte electrónico	Innovación
CS	Mejorar la participación del Programa Intercambio	Impacto
CS	Implantar la firma digital en las actas del Consejo Social	Eficiencia
EUA	Realizar copia de seguridad de archivos de libros ya publicados	Eficiencia
EUA	Mejorar el tiempo de comercialización de obras	Eficiencia
EUA	Habilitar la venta de tesis doctorales ya publicadas en Google Play	Eficiencia
GC	Aumentar el número de noticias científicas enviadas a prensa	Impacto
GJ	Reducir los tiempos de respuesta a las Consultas Jurídicas vía e-mail	Eficiencia
PRL	Mejorar la información en materia de Prevención de Riesgos Laborales	Impacto
SBU	Establecer canales de información que respondan a la demanda del usuario y a la oferta de la BUAL	Impacto
SBU	Convertir la BUAL en un servicio de referencia y soporte en los procesos de investigación de la UAL	Impacto
SBU	Adecuar el edificio de la Biblioteca a las necesidades de los usuarios	Instalaciones
SBU	Conseguir que la BUAL sea considerado un servicio imprescindible en los procesos internos de la UAL	Impacto
SBU	Adecuar los recursos de información y las herramientas de Biblioteca a las necesidades actuales	Innovación
SBU	Conseguir un equipo humano adecuado a los servicios que se ofrecen	Planificación
SC	Conseguir universalizar un Sistema de Control de Calidad	Planificación
SC	Mejorar la percepción de la disponibilidad en conserjería	Disponibilidad
SC	Mejorar la percepción sobre la localización de las conserjerías	Instalaciones
SCTR	Mejorar la digitalización y archivo de las hojas de reparto de correspondencia con firma	Impacto
SCTR	Mejora de documentación: Anexo I del pliego de cláusulas y solicitud del expediente	Impacto
SDEP	Incrementar el número de Tarjetas Deportivas	Impacto
SDEP	Incrementar la participación global en las actividades deportivas	Impacto
SDEP	Incrementar la participación femenina en el Trofeo Rector UAL.	Innovación
SGI	Mejorar la difusión de las convocatorias de los incentivos I+D+I	Eficiencia
RRHH	Incrementar el grado de satisfacción de los usuarios del SGRHH	Atención
RRHH	Mejorar la eficiencia de nuestra gestión administrativa	Eficiencia
SGE	Publicar en WEB el impreso con instrucciones del nuevo modelo que tiene el Servicio	Impacto
SIE	REALIZAR EL BORRADOR DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD DE LA UAL	Planificación

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	34/36





STIC	Modernizar al menos en un 5% los ordenadores de las Aulas de Libre Acceso	Instalaciones
STIC	Modernizar en un 10% la red Wifi del Campus	Instalaciones
SOM	Aumentar el número de acciones preventivas	Eficiencia
SOD	SOD1: Emisión de Certificados de Ordenación Docente (OD)	Eficiencia
SOD	SOD2: Atención al Público. (SOD)	Atención
SOD	SOD3: Reforma de página web (SOD)	Impacto
SOD	SOD4: Uso de CAU para seguimiento de tareas. (SOD)	Eficacia
SOD	SOD5: Implantación de Alfresco en EE.PP. (EPPP)	Eficiencia
SPEC	Migrar a nueva norma ISO 9001:2015	Innovación
SPEC	Mejorar la imagen institucional de las Cartas de Servicio	Impacto
SPEC	Mejorar la información/documentación puesta a disposición de las áreas	Eficacia
SPEC	Determinar método adicional a encuesta On-Line	Eficiencia
SPEC	Aumentar la disposición de indicadores CAU para las Áreas	Eficacia
SPEC	Implementar nuevo SGC en los Centros de la UAL	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	Difundir la cultura emprendedora con el fin de que el mayor número de posible de personas universitarias tengan una iniciativa emprendedora.	Impacto
SUE	Facilitar la inserción laboral en las empresas del mayor número posible de usuarios de los programas.	Eficiencia
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	Mejorar la empleabilidad del colectivo universitario orientándolo profesionalmente	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	Planificar períodos de mayor afluencia de usuarios para una mejor prestación del servicio	Eficiencia
UEC	Realizar un plan de comunicación anual de Cultura	Eficiencia
SINE	Implantar gestor de datos institucionales DWH	Eficiencia

Tabla 14. Objetivos establecidos por las Áreas

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON		FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN			
	M CARMEN POZO MUÑOZ			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA	35/36



z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==

9. REVISIÓN DE LA POLÍTICA 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 v como referencia el modelo EFQM. con el

10. ACTAS DE REVISIÓN DE LAS ÁREAS

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

\\escullos\Hosting\SGC\COMUN\2016\Actas

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==>

FIRMADO POR	EMILIO DEL CASTILLO ALARCON	FECHA	20/04/2017
	RAMÓN IGLESIAS ARAGÓN		
	M CARMEN POZO MUÑOZ		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==	PÁGINA 36/36
 z3L6L5YJ7tYYsi7YqhN0Gw==			