

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

ÁREA

Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

iCS Informe-Acta de Resultados de la Carta de Servicios

Año

2022

Periodo del INFORME

Anual

Elaborado y aprobado

Comité Interno de Calidad del Área

Fecha del Informe

martes, 24 de enero de 2023



1. Introducción

El **Plan Anual de Calidad** del Sistema de Gestión de Calidad (PAC del **SGC**) es un instrumento operativo donde la Universidad despliega sus estrategias en la segmentación de periodos que se establezcan.

En nuestro caso el periodo establecido es el **año natural**, y es dentro del mismo donde se planifican y determinan cuantas acciones y operaciones sean necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos de la UAL.

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

2. Alcance en los PROCESOS

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

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

3. Método de control y análisis de datos

Cualquier **estrategia** tiene que dotarse de mecanismos de despliegue para hacerla efectiva dentro de la organización, ya que su visión a varios años debe sustentarse en planes operativos de menor temporalidad y alcance (en nuestro caso **año natural** en cuanto temporalidad, y el **Servicio/Área** en lo referido al alcance).

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

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

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

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

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

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

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



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

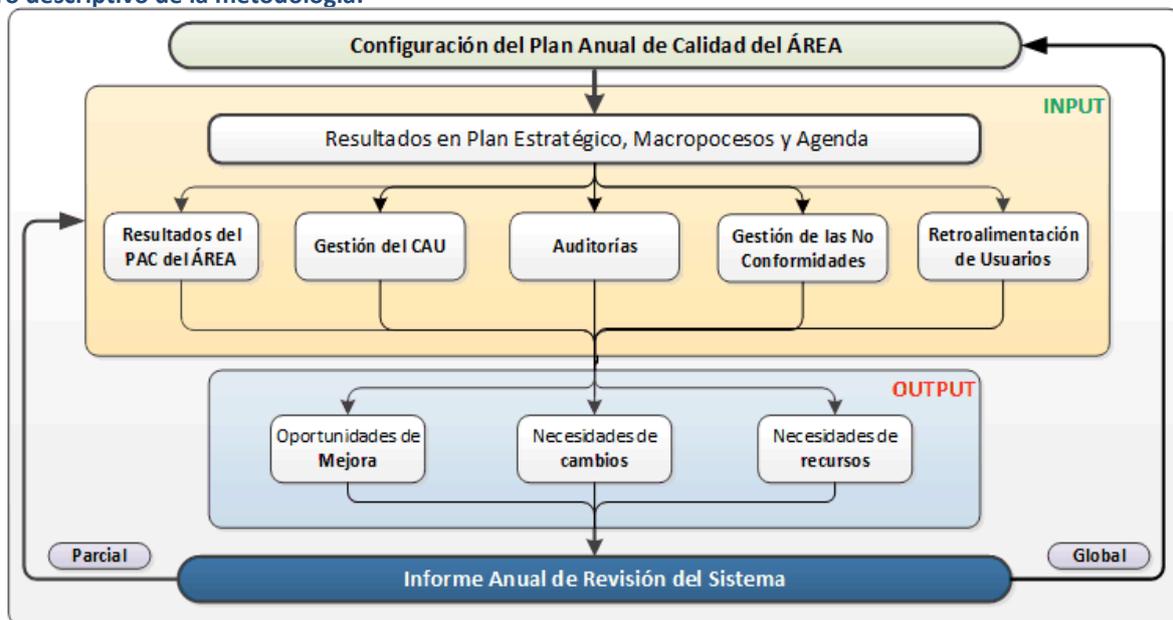
Cuestiones, entre otras, a tener en cuenta al proceder al análisis de cada uno de las ENTRADAS según el momento

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

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

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

Cuadro descriptivo de la metodología:



Puntos de control del Sistema de Gestión de Calidad

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

Como consecuencia de lo anterior, el ÁREA evidencia, en su caso, las **acciones preventivas/correctivas** según se deduzca de los resultados. Se procede de la siguiente forma a la hora de gestionar la **No Conformidad**:

- **Acción preventiva (potencial):** de manera **voluntaria** en caso de incumplimientos en mediciones **parciales** de indicadores ÁREA, así como desviaciones de **ejecución** de los Planes de Acción previstos en el PAC.
- **Acción correctiva (real):** de manera **obligatoria** en caso de incumplimientos en mediciones **anuales** de indicadores propios del Área en el **Plan de Control y Carta de Servicios**. Voluntariamente en el resto. En ambos casos, es la **propia ÁREA** quien **procede a la detección y tratamieneto** de la pertinente No Conformidad. La fuente de detección sería:



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

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

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

4. Comité Interno de Calidad del ÁREA

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

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

Ana López Mora, Diego Pérez Martínez,
 Andrés Jesús Martínez Suárez, José Aguilera, Julio López, David Callejón, Antonio García,
 Miguel Milla, Armando García, Jesús Rubén García, Juan Antonio Quintana, Encarni García, Miguel Ángel Amate,
 Emilia Quereda, Manuel Ángel Guzmán, José Vallecillos, Piedad Calderón, Fermín Giménez, Rafael Gómez,
 María José Miras, Encarnación Molina, Elena Rodríguez, José David Sabio, Dolores Vizcaíno,
 Miguel Ángel Rodríguez, Fermín Juan Soriano,
 Manuel Berenguel, Juan Antonio Camacho, María del Mar Casado, María Belén Giménez, María del Mar Labella,
 María de Gádor Manzano, Francisco José García, María Rosa Martínez, Gádor Matute, María del Mar Membrives,
 María del Mar Peralta, Juan Ramón Sánchez, Manuel Torres, Amparo Alvarez, Susana Martínez, Miguel Plaza,
 Raul Martín López, José Berenguel, Francisco Miguel Haro, Antonio Casado, José Ramón Castillo
 y Bernardo José Sansinforiano

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

Diego Pérez Martínez
 Emilia Quereda Escoriza
 Piedad Calderón Rodríguez
 Andrés J. Martínez Suárez

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

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

5.1 Ejecución de la planificación de la Agenda de Calidad

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

Operación de agenda	Desde	Hasta	!
Elaborar el Manual de Calidad	1/mar	18/mar	✓
Elaborar Plan Anual de Calidad	1/mar	18/mar	✓
Elaborar o revisar la Carta de Servicios	1/mar	18/mar	✓
Enterado con resultados de AUDITORÍA EXTERNA	1/abr	17/may	✓
1er Check Resultados Parciales	16/may	31/may	✓
Medición PARCIAL de Indicadores y Acciones	1/jul	18/jul	✓
Elaborar Informe SEMESTRAL de Resultados	1/jul	18/jul	✓
2do Check Resultados Parciales	1/nov	15/nov	✓
Medición ANUAL de Indicadores y Acciones	9/ene	31/ene	✓
Elaborar Informe ANUAL de Resultados	9/ene	31/ene	✗
Enterado de resultados de AUDITORÍA INTERNA	1/feb	20/feb	✓

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

Análisis de causas de posibles incidencias en ejecución de AGENDA

No se observan incidencias en la ejecución de la agenda y se espera que las acciones restantes se ejecuten de la manera prevista.

5.2 Plan Estratégico

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

Objetivos Estratégicos

Objetivos

% Ejecución

% Cumplimiento



OE1.1	Mejorar la satisfacción integral del estudiante			
OE1.2	Aumentar la empleabilidad de los estudiantes y fomentar su desar			
OE1.3	Incrementar el grado de internacionalización de la comunidad univ			
OE1.4	Incrementar el compromiso de la comunidad universitaria con la c			
OE1.5	Apoyar el desarrollo personal y profesional de los RRHH			
OE1.6	Atraer, reclutar y retener personas con talento			
OE1.7	Incrementar las prácticas saludables y deportivas en la comunidad			
OE1.8	Digitalizar los procesos administrativos y de gestión más importan			
OE1.9	Mejorar la comunicación interna			
OE2.1	Actualizar y mejorar el mapa de titulaciones en términos de atrac			
OE2.2	Promover la internacionalización del currículum y del proceso ens			
OE2.3	Integrar la cultura como elemento transversal de la formación			
OE2.4	Fomentar la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusió			
OE2.5	Mejorar la digitalización de la formación y transferencia de conoci			
OE3.1	Mejorar los procesos de gestión de la investigación			
OE3.2	Mejorar los resultados de investigación en los ámbitos estratégico			
OE3.3	Incrementar la oferta de actividades y la cultura científica en la co			
OE3.4	Incrementar la captación de recursos financieros externos, particu			
OE4.1	Mejorar el posicionamiento internacional en docencia, investigaci			
OE4.2	Mejorar la comunicación y aumentar la colaboración con el tejido			
OE4.3	Aumentar la implicación del colectivo ALUMNI con la universidad			
OE4.4	Mejorar la contribución de la Universidad de Almería a los objetiv			
OE4.5	Enriquecer la vida cultural de los ciudadanos de nuestro entorno			
OE4.6	Incrementar el número y la participación en alianzas y redes interr			
OE5.1	Aumentar la presencia de la sociedad y la comunidad universitaria			
OE5.2	Mejorar los espacios físicos y entornos virtuales para la vida unive			
OE5.3	Potenciar la conexión digital con la sociedad	2	 60%	 0%
OE5.4	Alcanzar un campus sostenible y mejorar el compromiso de la com			

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

Análisis de los motivos de despliegue en Objetivos Estratégicos así como su estado

El STIC queda incluido en el objetivo estratégico 5.3 Potenciar la conexión digital con la sociedad, dado que se trata de asegurar y difundir los servicios que se prestan a la sociedad.

*Objetivo 1 - Mejora de la seguridad: se han abordado las tres acciones planteadas, encontrándose en distintas situaciones: Realizada la implantación del MFA en dos servicios que, por su visibilidad externa, creemos importantes. Definida y en fase de pruebas una configuración de seguridad adecuada para los puestos de trabajo, basada en el ecosistema de productos de Microsoft que es el más extendido en nuestro entorno. Adquirido el hardware necesario y trabajando en la actualización software necesaria para la creación de repositorios inmutables que mejoren la seguridad de nuestras copias de seguridad.

*Objetivo 2 - Mejora del conocimiento de los Servicios TIC por parte de los usuarios: se han enviado cinco mensajes a lo largo del año publicitando los servicios colaborativos disponibles, Google Apps y Office365, el servicio ARAI y el software para equipo de usuario, así como recomendando el uso de MFA.

5.3 Política de Calidad

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

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

No se plantean propuestas de mejora para la Política de Calidad

5.4 MacroProcesos

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

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

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



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

MacroProcesos de ENTRADA (trazabilidad)										
MacPro	MP-01	MP-02	MP-03	MP-04	MP-05	MP-06	MP-07	MP-08	MP-09	Total
MP-01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MP-02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MP-03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MP-04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MP-05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MP-06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MP-07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MP-08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MP-09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

Nuestros procesos están directamente relacionados con la gestión de servicios TIC dedicados a la prestación de recursos documentales, gestión de la información y el conocimiento, etc.

5.5 Análisis del Contexto: DAFO

El análisis de organización realizado a inicio de año esta sujeto al devenir del Área, y como consecuencia puede quedar afectado en su contexto a lo largo del año. En este sentido, se refleja en síntesis posibles cuestiones que hayan afectado de manera sobrevenida al citado análisis y que deberán ser tenidas en cuenta para el siguiente año.

Análisis de cuestiones que afectan a la próxima revisión del Análisis del Contexto

No se han detectado situaciones que modifiquen el análisis del Servicio realizado al inicio de año.

5.6 Partes Interesadas

Igualmente, la declaración de las Partes Interesadas ha podido quedar desfasada a lo largo del año. En siguiente apartado se analizará causas de dicho desfase y posibles propuestas de modificación para el próximo año.

Análisis de cuestiones que afectan a la declaración de las Partes Interesadas

No se aprecia desfase en la declaración de partes interesadas

6. Resultados en el Plan Anual de Calidad

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

6.3 Carta de SERVICIOS

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

Carta de SERVICIOS	Valor	Umbral	Meta	%Cump
Cp-01 Atendemos el 95% de las solicitudes de servicio gestionadas por el CAU en el tiempo medio de respuesta				100%
2923 I010 - STICO - Escalado de tickets en el proceso de asignación CAU	1,69	5	0	100% ✓
Cp-02 Resolvemos los incidentes en un tiempo medio inferior a 10 horas laborables				100%
2926 I081 - STICO - Tiempo de resolución de incidencias	6,38	10	0	100% ✓
Cp-03 Alcanzamos una eficacia superior al 85% de solicitudes de reserva aulas de				100%
2921 I-AAD PO-03(5)- Capacidad de respuesta de las reservas de aulas de inform	97	85	100	100% ✓



Cp-04 Atendemos y resolvemos tu solicitud de reserva de aulas de informática en					100%
2920 I-AAD PO-03(4)- Tiempo de gestión de las reservas de aulas de informática	1,44	5	0		100% ✓
Cp-05 Garantizamos que un alumno pueda utilizar un ordenador de la UAL a lo lar					100%
2939 I920 -Disponibilidad de equipos de libre acceso para alumnos	85,8	45	100		100% ✓
Cp-06 Resolvemos los problemas de índole informático en un tiempo inferior a 5 (100%
2936 I081 – STIC1 - Tiempo de resolución de problemas	22,58	37,5	0		100% ✓
Cp-07 Comenzamos la resolución de tu problema en un tiempo inferior a 5 h. labo					100%
2957 I043 - STIC2 - Tiempo medio de actuación en tickets de problemas.	243	300	0		100% ✓
Cp-08 Ejecutamos con éxito, dentro del año correspondiente, el 70% de los proy					100%
2960 I950-STIC3 - Porcentaje de ejecución de la Cartera de Proyectos	70	70	100		100% ✓

Cód	Cumplimiento PARCIAL INDICADORES				Cumplimiento FINAL INDICADORES					
	Total	Mdos	%Cum	Incident	Total	Mbles	Mdos	%Cum	nc	
Cp-01	1	1	100%	0	1	0	1	100%	0	
Cp-02	1	1	100%	0	1	0	1	100%	0	
Cp-03	1	1	100%	0	1	0	1	100%	0	
Cp-04	1	1	100%	0	1	0	1	100%	0	
Cp-05	1	1	100%	0	1	0	1	100%	0	
Cp-06	1	1	100%	0	1	0	1	100%	0	
Cp-07	1	1	100%	0	1	0	1	100%	0	
Cp-08	1	1	0%	0	1	0	1	100%	0	
8	8	8	88%	0	8	0	8	100%	0	

Tendencias

	2022	2021	2020
Cumplimiento	100%	88%	92%

Análisis de resultados 1er SEMESTRE

No se han detectado incidencias en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios.

Si bien el ritmo de finalización de Proyectos de la Cartera es aparentemente bajo, el porcentaje de los mismos con retraso sobre su planificación prevista estaría en la actualidad por debajo del umbral previsto.

Análisis de resultados FINALES

No se han detectado incidencias en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios.

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

No se proponen mejoras

Fecha aprobación de los resultados SEMESTRALES (seguimiento)

viernes, 15 de julio de 2022

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

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

Fecha aprobación de los resultados FINALES

martes, 24 de enero de 2023

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

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