

# Universidad de Almería

## Unidad de Quejas y Sugerencias

Área

**Universidad de Almería**

Ámbito

**UNIVERSIDAD**

Código

**UAL**

Informe de Resultados

**Resultados de QUEJAS Y SUGERENCIAS de los usuarios de Universidad  
de Almería**

Año

**2021**

Semestre

**2do Semestre**

<i>Elaborado</i>	<i>Revisión Técnica</i> <i>Administrador de Calidad</i>	<i>Aprobado</i>
Jefa Negociado Unidad de QS	<i>Revisión Funcional</i> Jefe del SPEC	Gerencia y VPEP

Fecha

viernes, 14 de enero de 2022

## 1. INTRODUCCIÓN

El sistema de **Quejas y Sugerencias** es un requisito necesario en el procedimiento de calidad de todas las áreas administrativas incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), así como un indicador preceptivo en el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos/Centros.

La **Unidad de Quejas y Sugerencias** (en adelante UQS), incluida en el **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** (SPEC) y dependiente de la **Gerencia y del Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Profesorado**, es la responsable de la administración, gestión y **asignación** de las quejas y sugerencias (en adelante **Q/S**) que formulan los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad en general sobre el funcionamiento de los servicios administrativos y actuaciones académicas (docente e investigadora), según se establece en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias aprobado en Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería.

Todos los registros y tareas asociadas a la tramitación de una Q/S se realizan a través de una aplicación informática en **Campus Virtual** (CV).

Para mejor comprensión del presente informe se va a detallar la serie de **segmentaciones** que describen los resultados obtenidos:

- **Tipo** Por su naturaleza se plantean dos posibilidades: **Quejas (Q)** y **Sugerencias (S)**.
- **Colectivo** Conjunto de usuarios receptores de servicios que pueden ser sujetos de una Q/S: **Estudiante, PDI, PAS y Otros**
- **Cualidades** Asociada a dimensiones de la satisfacción de los usuarios con respecto a la presentación del servicio. Este atributo de las Q/S infiere también a aspectos relacionados con la satisfacción, y que pueden servir de ayuda al planteamiento de posibles acciones correctivas/preventivas. Las **CUALIDADES** son:
  - **Eficacia** Trabajo sin errores
  - **Eficiencia** Tiempo, rapidez, recursos materiales y plazos
  - **Atención** Amabilidad, empatía, trato personal, cortesía
  - **Impacto** Difusión, comunicación, aumento de usuarios...
  - **Planificación** Organización, planificación, número de trámites
  - **Innovación** Herramientas de gestión, tecnologías, sistemas
  - **Disponibilidad** Horario, presencialidad
  - **Instalaciones** Espacios, limpieza, localización, ruido, climatización...
- **Categoría** Según su contenido, y dependiendo del ámbito del servicio afectado por la Q/S, se ofrecen dos posibilidades:
  - **Académicas** Relación con la actividad docente e investigadora
  - **Administrativas** Relación con los trámites administrativos y/o servicios
- **Materia** Atendiendo a la **materia** objeto de la Q/S podemos establecer una serie de conjuntos de segmentación:
  - **Atención**
  - **Ausencias**
  - **Calidad académica**
  - **Gestión de la asignatura**
  - **Idiomas**
  - **Convocatorias**
  - **Gestión de prácticas**
  - **Gestión del expediente**
  - **Horarios**
  - **Información pública**
  - **Infraestructura**
  - **Normativa**
  - **Materia ambiental**
  - **Derechos Humanos**
  - **Corrupción**
  - **Discriminación**

En el caso que nos ocupa, y en el **semestre de referencia**, el número de registros del informe es:

- **Quejas** 97
- **Sugerencias** 19

El presente informe se ceñirá a los registros de Quejas y Sugerencias, excluyendo las Consultas.

## 2. ALCANCE DEL INFORME

El **ALCANCE** describe el **ámbito funcional** de aplicación del presente informe según el nivel de agregación de los resultados.

- **Tabla del alcance**

CódARE	Denominación	Ámbito
SER-ARA	Atención Integral al Estudiante (ARATIES)	ADMINISTRACIÓN
SER-ARCH	Archivo General de la Universidad de Almería	ADMINISTRACIÓN
SER-AREC	Apoyo a Rectorado	ADMINISTRACIÓN

SER-EUA	Editorial Universidad de Almería	ADMINISTRACIÓN
SER-EVA	Unidad de Enseñanza Virtual (EVA)	ADMINISTRACIÓN
SER-EXT	Servicio Externalizados	ADMINISTRACIÓN
SER-GC	Gabinete de Comunicación	ADMINISTRACIÓN
SER-GJ	Gabinete Jurídico	ADMINISTRACIÓN
SER-PRL	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	ADMINISTRACIÓN
SER-RRHH	Servicio de Gestión de Recursos Humanos	ADMINISTRACIÓN
SER-RRII	Servicio de Relaciones Internacionales	ADMINISTRACIÓN
SER-SBU	Servicio de Biblioteca Universitaria	ADMINISTRACIÓN
SER-SC	Servicio de Conserjerías	ADMINISTRACIÓN
SER-SCTR	Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes	ADMINISTRACIÓN
SER-SDEP	Servicio de Deportes	ADMINISTRACIÓN
SER-SGE	Servicio de Gestión Económica	ADMINISTRACIÓN
SER-SGI	Servicio de Gestión de la Investigación	ADMINISTRACIÓN
SER-SIE	Servicio de Infraestructura y Equipamiento	ADMINISTRACIÓN
SER-SINE	Servicio de Información Estratégica	ADMINISTRACIÓN
SER-SOD	Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua	ADMINISTRACIÓN
SER-SOM	Servicio de Obras y Mantenimiento	ADMINISTRACIÓN
SER-SPEC	Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	ADMINISTRACIÓN
SER-STIC	Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	ADMINISTRACIÓN
SER-SUE	Servicio Universitario de Empleo	ADMINISTRACIÓN
SER-UEC	Unidad de Extensión Cultural	ADMINISTRACIÓN
SER-UQS	Unidad de Quejas y Sugerencias	ADMINISTRACIÓN
SER-CL	Centro de Lenguas	ADMINISTRACIÓN
CEN-EID	Escuela Internacional de Doctorado	CENTROS
CEN-ESI	Escuela Superior de Ingeniería	CENTROS
CEN-CCEX	Facultad de Ciencias Experimentales	CENTROS
CEN-CCEE	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CENTROS
CEN-DER	Facultad de Derecho	CENTROS
CEN-EDU	Facultad de Ciencias de la Educación	CENTROS
CEN-HUM	Facultad de Humanidades	CENTROS
CEN-PSIC	Facultad de Psicología	CENTROS
CEN-SALU	Facultad de Ciencias de la Salud	CENTROS
CEN-POST	Centro de Postgrado y Formación Continua	CENTROS
DPT-AGRO	Departamento de Agronomía	DEPARTAMENTOS
DPT-BIOG	Departamento de Biología y Geología	DEPARTAMENTOS
DPT-DER	Departamento de Derecho	DEPARTAMENTOS
DPT-ECEM	Departamento de Economía y Empresa	DEPARTAMENTOS
DPT-EDU	Departamento de Educación	DEPARTAMENTOS
DPT-ENF	Departamento de Enfermería, Fisioterapia y Medicina	DEPARTAMENTOS
DPT-FILO	Departamento de Filología	DEPARTAMENTOS
DPT-GHH	Departamento de Geografía, Historia y Humanidades	DEPARTAMENTOS
DPT-INF	Departamento de Informática	DEPARTAMENTOS
DPT-ING	Departamento de Ingeniería	DEPARTAMENTOS
DPT-MATE	Departamento de Matemáticas	DEPARTAMENTOS
DPT-PSIC	Departamento de Psicología	DEPARTAMENTOS
DPT-QyF	Departamento de Química y Física	DEPARTAMENTOS
DPT-INGQ	Departamento de Ingeniería Química	DEPARTAMENTOS
GOB-GERE	Gerencia	GOBIERNO
GOB-DEFE	Defensor Universitario	GOBIERNO
GOB-INFR	Dirección General de Infraestructuras	GOBIERNO
GOB-INSP	Inspección de Servicios	GOBIERNO
GOB-INTER	Vicerrectorado de Internacionalización	GOBIERNO
GOB-INVES	Vicerrectorado de Investigación e Innovación	GOBIERNO
GOB-JELEC	Junta Electoral	GOBIERNO
GOB-SG	Secretaría General	GOBIERNO
GOB-REC	Rectorado	GOBIERNO
GOB-PEP	Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Profesorado	GOBIERNO
GOB-POST	Vicerrectorado de Postgrado, Empleabilidad y Relac. con Empr. e Instituci	GOBIERNO
GOB-OA	Vicerrectorado de Ordenación Académica	GOBIERNO
GOB-ESTI	Vicerrectorado de Estudiante, Igualdad e Inclusión	GOBIERNO
GOB-COEX	Vicerrectorado de Comunicación y Extensión Universitaria	GOBIERNO
GOB-DEP	Vicerrectorado de Deportes, Sostenibilidad y Universidad Saludable	GOBIERNO
GOB-TD	Vicerrectorado de Transformación Digital	GOBIERNO
	27 Áreas	ADMINISTRACIÓN
	14 Áreas	DEPARTAMENTOS
	10 Áreas	CENTROS

16 Áreas	GOBIERNO
67 Áreas	UNIVERSIDAD

Otro aspecto del ALCANCE son los **Títulos Oficiales** de la UAL. En este caso, sin ser áreas funcionales de las Q/S, éstos están afectados en su Sistema de Garantía de Calidad por estos resultados y, por ende, los **CENTROS**.

• **Tabla de los Títulos asociados a CENTROS**

CódMEC	Título	CódCEN
7000650	Doble Grado en Derecho y en Administración y Dirección de Empresas	CEN-CCEE
7000796	Doble Grado en Estudios Ingleses y Filología Hispánica	CEN-HUM
7500118	Doble Máster en Profesorado de Educ. Secundaria y en Representación y Diseño en IyA	CEN-ESI
7500037	Doble Máster en Profesorado de Educación Secundaria y en Matemáticas	CEN-CCEX
5600370	Doctorado en Agricultura Protegida	CEN-EID
5600372	Doctorado en Análisis Funcional en Contextos Clínicos y Salud	CEN-EID
5600374	Doctorado en Biotecnología y Bioprocesos Industriales Aplicados a la Agroalimentación	CEN-EID
5600373	Doctorado en CC. Aplicadas al Medio Ambiente	CEN-EID
5600389	Doctorado en CC. Económicas, Empresariales y Jurídicas	CEN-EID
5600375	Doctorado en CC. Humanas y Sociales	CEN-EID
5601227	Doctorado en CC. Médicas	CEN-EID
5600377	Doctorado en Educación	CEN-EID
5600797	Doctorado en Filosofía	CEN-EID
5600371	Doctorado en Informática	CEN-EID
5600265	Doctorado en Matemáticas	CEN-EID
5600376	Doctorado en Química Avanzada	CEN-EID
5600207	Doctorado en Salud, Psicología y Psiquiatría	CEN-EID
5600378	Doctorado en Tecnología de Invernaderos e Ingeniería Industrial	CEN-EID
2504090	Grado en Enfermería (Plan 2020)	CEN-SALU
2501719	Grado en Admon. y Dirección de Empresas (Plan 2010)	CEN-CCEE
2503195	Grado en Biotecnología (Plan 2015)	CEN-CCEX
2501127	Grado en Ciencias Ambientales (Plan 2009)	CEN-CCEX
2502724	Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (Plan 2012)	CEN-EDU
2501720	Grado en Derecho (Plan 2010)	CEN-DER
2501721	Grado en Economía (Plan 2010)	CEN-CCEE
2502530	Grado en Educación Social (Plan 2011)	CEN-EDU
2501129	Grado en Enfermería (Plan 2009)	CEN-SALU
2501711	Grado en Estudios Ingleses (Plan 2010)	CEN-HUM
2501712	Grado en Filología Hispánica (Plan 2010)	CEN-HUM
2501722	Grado en Finanzas y Contabilidad (Plan 2010)	CEN-CCEE
2501333	Grado en Fisioterapia (Plan 2009)	CEN-SALU
2501130	Grado en Gestión y Admon. Pública (Plan 2009)	CEN-DER
2501713	Grado en Historia (Plan 2010)	CEN-HUM
2501714	Grado en Humanidades (Plan 2020)	CEN-HUM
2501726	Grado en Ingeniería Agrícola (Plan 2015)	CEN-ESI
2503039	Grado en Ingeniería Eléctrica (Plan 2014)	CEN-ESI
2501727	Grado en Ingeniería Electrónica Industrial (Plan 2010)	CEN-ESI
2501728	Grado en Ingeniería Informática (Plan 2015)	CEN-ESI
2501729	Grado en Ingeniería Mecánica (Plan 2010)	CEN-ESI
2501730	Grado en Ingeniería Química Industrial (Plan 2010)	CEN-ESI
2501723	Grado en Marketing e Investigación de Mercados (Plan 2010)	CEN-CCEE
2501716	Grado en Psicología (Plan 2010)	CEN-PSIC
2501128	Grado en Química (Plan 2009)	CEN-CCEX
2501724	Grado en Relaciones Laborales y RR.HH. (Plan 2010)	CEN-DER
2501503	Grado en Trabajo Social (Plan 2010)	CEN-TS
2501725	Grado en Turismo (Plan 2010)	CEN-CCEE
2503866	Grado en Química (Plan 2018)	CEN-CCEX
2503867	Grado en Ciencias Ambientales (Plan 2018)	CEN-CCEX
2503870	Grado en Trabajo Social (Plan 2018)	CEN-PSIC
7000979	Doble Grado en Educación Infantil y Educación Primaria	CEN-EDU
7000978	Doble Grado en Derecho y en Gestión y Administración Pública	CEN-DER
2501718	Grado en Educación Primaria (Plan 2015)	CEN-EDU
2501717	Grado en Educación Infantil (Plan 2015)	CEN-EDU
2504078	Grado en Matemáticas (Plan 2019)	CEN-CCEX
2504089	Grado en Historia (Plan 2019)	CEN-HUM
2504027	Grado en Economía (Plan 2019)	CEN-CCEE
4316212	Máster en Análisis Histórico del Mundo Actual	CEN-HUM
4315264	Máster en Auditoría de Cuentas	CEN-CCEE

4312319	Máster en Biotecnología Industrial y Agroalimentaria	CEN-CCEX
4313672	Máster en Abogacía	CEN-DER
4315450	Máster en CC. del Sistema Nervioso	CEN-POST
4314915	Máster en Ciencias de la Sexología	CEN-SALU
4312320	Máster en Comunicación Social	CEN-HUM
4312322	Máster en Contabilidad y Finanzas Corporativas	CEN-CCEE
4314556	Máster en Derecho y Administración Local	CEN-DER
4314551	Máster en Desarrollo y Codesarrollo Local Sostenible	CEN-CCEE
4315229	Máster en Dirección y Economía de la Empresa	CEN-CCEE
4315983	Máster en Educación Ambiental	CEN-EDU
4312457	Máster en Educación Especial	CEN-EDU
4316090	Máster en Energía Solar	CEN-ESI
4312321	Máster en Estudios Ingleses: Aplicaciones Profes. y Comunic. Intercultural	CEN-HUM
4315371	Máster en Fisioterapia y Discapacidad	CEN-SALU
4312364	Máster en Genética y Evolución	CEN-CCEX
4312627	Máster en Gestión Internacional de la Empresa e Idiomas	CEN-CCEE
4314908	Máster en Horticultura Mediterránea bajo Invernadero	CEN-POST
4314902	Máster en Ingeniería Agronómica	CEN-ESI
4315269	Máster en Ingeniería Industrial	CEN-ESI
4315083	Máster en Ingeniería Química	CEN-ESI
4312458	Máster en Intervención en Convivencia Escolar	CEN-EDU
4314549	Máster en Investigac. en CC. de la Actividad Física y del Deporte	CEN-EDU
4314293	Máster en Investigac. en CC. de la Enfermería	CEN-SALU
4315356	Máster en Investigac. en CC. del Comportamiento	CEN-PSIC
4314295	Máster en Investigac. en Medicina y Ciencias de la Salud	CEN-SALU
4312459	Máster en Investigac. y Evaluac. Didáct. en el Aula para el Desarr. Prof. D	CEN-EDU
4312246	Máster en Matemáticas	CEN-CCEX
4312297	Máster en Políticas y Prácticas de Innovación Educativa	CEN-EDU
4312324	Máster en Prevención de Riesgos Laborales	CEN-POST
4311694	Máster en Profesorado de Educación Secundaria	CEN-POST
4315203	Máster en Psicología General Sanitaria	CEN-PSIC
4312442	Máster en Representación y Diseño en Ingeniería y Arquitectura	CEN-ESI
4316092	Máster en Tecnologías y Aplicaciones en Ingeniería Informática	CEN-ESI
4316091	Máster en Uso Sostenible de Recursos Naturales y Servicios Ecosistémicos	CEN-CCEX
4316532	Máster en Laboratorio Avanzado de Química	CEN-CCEX
7500130	Doble Máster en Prof. Educ. Secundaria y Estudios Avanzados en Historia: el Mundo Me	CEN-HUM
7500129	Doble Máster en Prof. Educ. Secundaria y Uso Sostenible de Recursos Naturales	CEN-CCEX
4316533	Máster en Estudios Avanzados en Historia: el Mundo Mediterráneo Occidental	CEN-HUM
4316443	Máster en Migraciones, Mediación y Grupos Vulnerables	CEN-POST
4316817	Máster en Gestión de la Actividad Agroalimentaria	CEN-DER
4317311	Máster en Bioeconomía Circular y Sostenibilidad	CEN-POST
4317263	Máster en Investigación e Innovación en CC. De la Activ. Física y del Deporte	CEN-EDU
4317759	Máster en Transformación Digital de Empresas	CEN-POST
2504090	Grado en Enfermería (Plan 2020)	CEN-SALU
2501714	Grado en Humanidades (Plan 2020)	CEN-HUM
7500154	Doble Máster en Prof. Educ. Secun. y Activ. Física y Deportiva	CEN-POST
ERASMUS	ERASMUS	

### 3. RESULTADOS: número de Quejas y Sugerencias

Los resultados referidos al número de Q/S son unos de los principales indicadores de inferencia de la satisfacción de nuestros usuarios. No obstante, hay que distinguir entre los datos referidos a **Quejas** de los de **Sugerencias**.

Un alto número de **Quejas** nos puede inducir a pensar que nuestros usuarios están descontentos con nuestra prestación del servicio. En este caso puede ser muy interesante analizar las distintas segmentaciones de datos para, en su caso, incidir más certeramente con las posibles acciones correctivas/preventivas que se pudiesen plantear.

Por otro lado, un alto número de **Sugerencias** NO tiene porqué suponer un aumento del descontento. Habría que destacar que las Sugerencias son un input ideal para la elaboración del Plan de Mejora.

#### 3.1 Número de Quejas y Sugerencias según el TIPO

Resultados de los registros según sean **Quejas** o **Sugerencias**

- **Tabla de número de Q/S con tendencias**

	2021	2020	2019
--	------	------	------

CódARE	1er Sem		2do Sem		1er Sem		2do Sem		1er Sem		2do Sem		Ámbito
	Q	S	Q	S	Q	S	Q	S	Q	S	Q	S	
SER-ARA	17	5	16	0	27	16	61	18	13	13	27	13	ADMINISTRACIÓN
SER-ARCH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-AREC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-EUA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-EVA	3	4	1	0	16	2	4	7	0	1	3	1	ADMINISTRACIÓN
SER-EXT	1	0	0	2	2	0	0	0	4	2	3	2	ADMINISTRACIÓN
SER-GC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-GJ	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-PRL	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	ADMINISTRACIÓN
SER-RRHH	1	0	0	0	1	1	0	0	2	1	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-RRII	0	1	1	0	0	1	1	1	5	1	2	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SBU	7	6	1	1	6	2	31	5	5	1	1	1	ADMINISTRACIÓN
SER-SC	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SCTR	2	0	0	1	4	1	0	0	2	0	1	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SDEP	3	2	2	1	0	1	1	2	11	5	6	3	ADMINISTRACIÓN
SER-SGE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SGI	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SIE	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SINE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SOD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SOM	6	8	8	0	5	1	3	0	7	2	14	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SPEC	1	1	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-STIC	7	12	4	2	6	12	10	9	2	3	18	7	ADMINISTRACIÓN
SER-SUE	2	2	1	0	0	0	3	0	0	1	2	0	ADMINISTRACIÓN
SER-UEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	ADMINISTRACIÓN
SER-UQS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-CL	1	0	1	0	3	0	4	0	3	1	1	1	ADMINISTRACIÓN
CEN-EID	2	0	0	0	1	1	1	5	6	3	2	3	CENTROS
CEN-ESI	1	0	2	0	6	1	4	5	0	0	1	2	CENTROS
CEN-CCEX	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	1	CENTROS
CEN-CCEE	1	1	2	2	4	2	2	2	0	1	6	1	CENTROS
CEN-DER	0	2	0	1	0	2	3	0	2	0	1	0	CENTROS
CEN-EDU	10	2	20	0	6	4	24	3	0	0	6	4	CENTROS
CEN-HUM	0	0	0	0	33	1	0	0	0	1	2	0	CENTROS
CEN-PSIC	0	0	1	1	4	0	8	0	0	0	4	0	CENTROS
CEN-SALU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	CENTROS
CEN-POST	4	1	1	0	2	0	10	0	6	1	3	1	CENTROS
DPT-AGRO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	DEPARTAMENTOS
DPT-BIOG	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	DEPARTAMENTOS
DPT-DER	3	0	2	0	5	0	27	0	0	0	1	0	DEPARTAMENTOS
DPT-ECEM	1	0	6	0	15	0	3	0	4	0	7	0	DEPARTAMENTOS
DPT-EDU	8	0	1	0	4	0	11	0	3	0	1	1	DEPARTAMENTOS
DPT-ENF	2	0	0	0	10	0	0	0	1	0	0	1	DEPARTAMENTOS
DPT-FILO	3	0	2	0	14	0	0	0	0	0	0	0	DEPARTAMENTOS
DPT-GHH	3	0	2	0	0	0	1	1	0	0	1	0	DEPARTAMENTOS
DPT-INF	0	0	1	0	3	0	1	0	0	0	0	0	DEPARTAMENTOS
DPT-ING	1	0	1	0	3	0	3	0	0	0	1	0	DEPARTAMENTOS
DPT-MATE	1	0	0	0	8	0	1	0	0	0	0	0	DEPARTAMENTOS
DPT-PSIC	4	0	1	0	3	0	4	0	2	0	1	0	DEPARTAMENTOS
DPT-QyF	1	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	DEPARTAMENTOS
DPT-INGQ	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	DEPARTAMENTOS
GOB-GERE	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	GOBIERNO
GOB-DEFE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-INFR	1	6	7	2	2	1	6	2	6	1	3	1	GOBIERNO
GOB-INSP	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-INTER	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	2	0	GOBIERNO
GOB-INVES	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	GOBIERNO
GOB-JELEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	GOBIERNO
GOB-SG	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	GOBIERNO
GOB-REC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-PEP	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	GOBIERNO
GOB-POST	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-OA	11	2	1	0	4	0	0	5	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-ESTI	3	2	3	1	2	2	2	1	0	0	0	1	GOBIERNO
GOB-COEX	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO

GOB-DEP	0	0	5	2	0	0	7	2	0	0	0	0	1	GOBIERNO
GOB-TD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO

Ámbito	2021				2020				2019			
	1er Sem		2do Sem		1er Sem		2do Sem		1er Sem		2do Sem	
	Q	S	Q	S	Q	S	Q	S	Q	S	Q	S
Administración	52	41	37	9	70	41	119	42	57	32	81	29
Departamentos	28	0	16	0	70	0	59	1	10	0	12	2
Centros	18	6	26	4	57	11	54	15	14	6	26	12
Gobierno	16	11	18	6	9	3	21	12	12	6	10	4

Universidad	2021				2020				2019			
	1er Sem		2do Sem		1er Sem		2do Sem		1er Sem		2do Sem	
	Q	S	Q	S	Q	S	Q	S	Q	S	Q	S
UAL	114	58	97	19	206	55	253	70	93	44	129	47

Gráfico 3.1.1: Tendencias del número de Quejas y Sugerencias

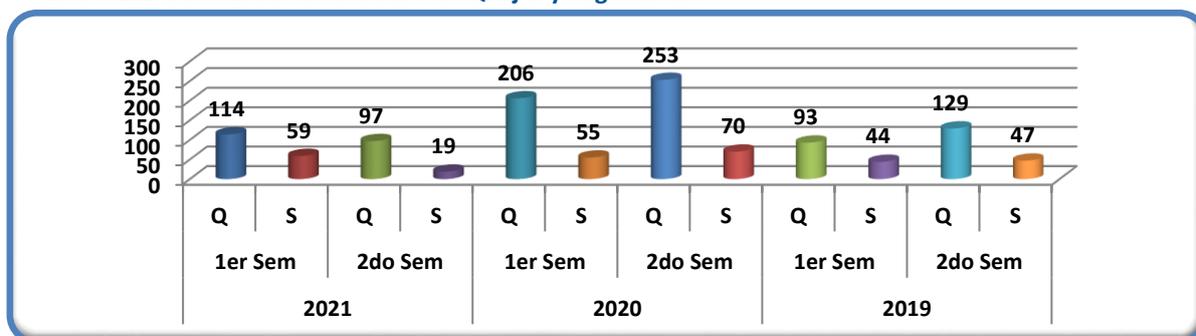
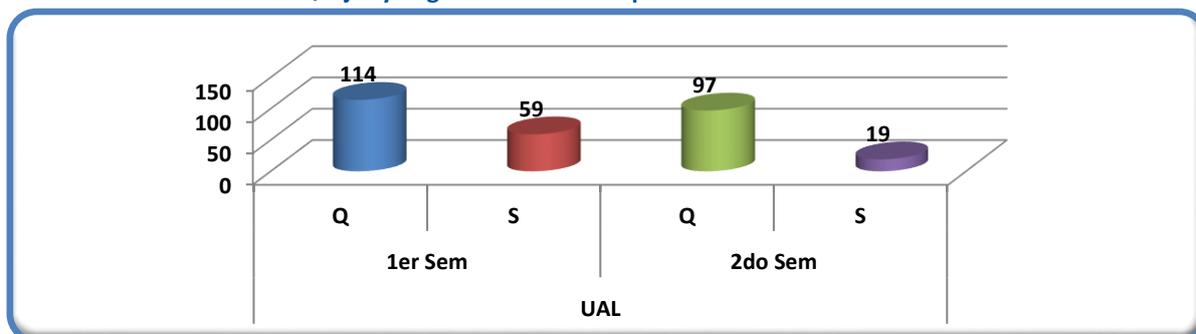


Gráfico 3.1.2: Número de Quejas y Sugerencias con comparativa



Una parte importante de los **Sistemas de Garantía de Calidad de los CENTROS** son los indicadores asociados a las Quejas y Sugerencias. Es por eso de suma importancia recoger en este Sistema, administrado por el SPEC, **TODAS las Quejas/Sugerencias que pudiesen recabarse por otros medios al estandar previsto (Campus Virtual)**. Es decir, por ejemplo: e-mail, carta, atención directa,...

En ese caso, el Área debería proceder a **comunicar dicha Queja/Sugerencia al SPEC** para que iniciase el circuito de asignación, control y análisis de resultados.

A continuación se muestran los datos necesarios para el control de **indicadores de CENTROS en su SGC. Los resultados recogen las Q/S de colectivo "Estudiante" asociado a un Título y, por consiguiente, a un Centro, independientemente de haber sido asignada la Q/S a dicho Centro**. El periodo de referencia es el acumulado **anual**.

Adicionalmente se incluyen otros sectores de población, aunque lo normal es que con estas condiciones de selección de Q/S el valor sea 0.

- **Tabla de número de Q/S asociadas a los Títulos de los Estudiantes**

Q: Número de **QUEJAS** del colectivo Estudiantes

Q/aca: Número de Quejas del colectivo Estudiantes de tipo **ACADÉMICO**

Q/ext: Número de Quejas del colectivo Estudiantes de tipo Académico por **EXTINCIÓN** de Título

S: Número de **SUGERENCIAS** del colectivo Estudiantes

CódMEC	Estudiante				CENTRO	Nombre del TÍTULO
	Q	Qaca	Qext	S		
7000650	0	0	0	1	CEN-CCEE	Doble Grado en Derecho y en Administración y Dirección de Er
7000796	0	0	0	0	CEN-HUM	Doble Grado en Estudios Ingleses y Filología Hispánica

7500118	0	0	0	0	CEN-ESI	Doble Máster en Profesorado de Educ. Secundaria y en Repres
7500037	0	0	0	0	CEN-CCEX	Doble Máster en Profesorado de Educación Secundaria y en M
5600370	0	0	0	1	CEN-EID	Doctorado en Agricultura Protegida
5600372	0	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en Análisis Funcional en Contextos Clínicos y Salud
5600374	0	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en Biotecnología y Bioprocesos Industriales Aplicad
5600373	0	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en CC. Aplicadas al Medio Ambiente
5600389	1	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en CC. Económicas, Empresariales y Jurídicas
5600375	2	0	0	1	CEN-EID	Doctorado en CC. Humanas y Sociales
5601227	0	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en CC. Médicas
5600377	0	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en Educación
5600797	1	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en Filosofía
5600371	0	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en Informática
5600265	0	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en Matemáticas
5600376	0	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en Química Avanzada
5600207	2	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en Salud, Psicología y Psiquiatría
5600378	0	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en Tecnología de Invernaderos e Ingeniería Industr
2504090	2	0	0	0	CEN-SALU	Grado en Enfermería (Plan 2020)
2501719	8	2	0	1	CEN-CCEE	Grado en Admon. y Dirección de Empresas (Plan 2010)
2503195	2	0	0	0	CEN-CCEX	Grado en Biotecnología (Plan 2015)
2501127	1	1	0	0	CEN-CCEX	Grado en Ciencias Ambientales (Plan 2009)
2502724	11	10	0	4	CEN-EDU	Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (Plan 20
2501720	10	4	0	2	CEN-DER	Grado en Derecho (Plan 2010)
2501721	1	0	0	0	CEN-CCEE	Grado en Economía (Plan 2010)
2502530	7	2	0	0	CEN-EDU	Grado en Educación Social (Plan 2011)
2501129	3	0	0	1	CEN-SALU	Grado en Enfermería (Plan 2009)
2501711	1	0	0	0	CEN-HUM	Grado en Estudios Ingleses (Plan 2010)
2501712	1	0	0	2	CEN-HUM	Grado en Filología Hispánica (Plan 2010)
2501722	7	2	0	3	CEN-CCEE	Grado en Finanzas y Contabilidad (Plan 2010)
2501333	5	1	0	0	CEN-SALU	Grado en Fisioterapia (Plan 2009)
2501130	1	1	0	0	CEN-DER	Grado en Gestión y Admon. Pública (Plan 2009)
2501713	6	3	0	0	CEN-HUM	Grado en Historia (Plan 2010)
2501714	0	0	0	0	CEN-HUM	Grado en Humanidades (Plan 2020)
2501726	4	3	0	0	CEN-ESI	Grado en Ingeniería Agrícola (Plan 2015)
2503039	0	0	0	0	CEN-ESI	Grado en Ingeniería Eléctrica (Plan 2014)
2501727	3	1	0	2	CEN-ESI	Grado en Ingeniería Electrónica Industrial (Plan 2010)
2501728	4	2	0	1	CEN-ESI	Grado en Ingeniería Informática (Plan 2015)
2501729	3	0	0	2	CEN-ESI	Grado en Ingeniería Mecánica (Plan 2010)
2501730	1	0	0	0	CEN-ESI	Grado en Ingeniería Química Industrial (Plan 2010)
2501723	4	4	0	2	CEN-CCEE	Grado en Marketing e Investigación de Mercados (Plan 2010)
2501716	14	10	0	4	CEN-PSIC	Grado en Psicología (Plan 2010)
2501128	2	0	0	2	CEN-CCEX	Grado en Química (Plan 2009)
2501724	1	0	0	0	CEN-DER	Grado en Relaciones Laborales y RR.HH. (Plan 2010)
2501503	2	0	0	4	CEN-TS	Grado en Trabajo Social (Plan 2010)
2501725	3	2	0	0	CEN-CCEE	Grado en Turismo (Plan 2010)
2503866	1	0	0	1	CEN-CCEX	Grado en Química (Plan 2018)
2503867	0	0	0	0	CEN-CCEX	Grado en Ciencias Ambientales (Plan 2018)
2503870	0	0	0	1	CEN-PSIC	Grado en Trabajo Social (Plan 2018)
7000979	3	1	0	0	CEN-EDU	Doble Grado en Educación Infantil y Educación Primaria
7000978	0	0	0	0	CEN-DER	Doble Grado en Derecho y en Gestión y Administración Pública
2501718	19	2	0	5	CEN-EDU	Grado en Educación Primaria (Plan 2015)
2501717	14	6	0	4	CEN-EDU	Grado en Educación Infantil (Plan 2015)
2504078	0	0	0	0	CEN-CCEX	Grado en Matemáticas (Plan 2019)
2504089	1	0	0	1	CEN-HUM	Grado en Historia (Plan 2019)
2504027	0	0	0	2	CEN-CCEE	Grado en Economía (Plan 2019)
4316212	0	0	0	0	CEN-HUM	Máster en Análisis Histórico del Mundo Actual
4315264	0	0	0	1	CEN-CCEE	Máster en Auditoría de Cuentas
4312319	1	0	0	0	CEN-CCEX	Máster en Biotecnología Industrial y Agroalimentaria
4313672	0	0	0	1	CEN-DER	Máster en Abogacía
4315450	2	1	0	0	CEN-POST	Máster en CC. del Sistema Nervioso
4314915	0	0	0	0	CEN-SALU	Máster en Ciencias de la Sexología
4312320	0	0	0	0	CEN-HUM	Máster en Comunicación Social
4312322	0	0	0	1	CEN-CCEE	Máster en Contabilidad y Finanzas Corporativas
4314556	0	0	0	0	CEN-DER	Máster en Derecho y Administración Local
4314551	0	0	0	0	CEN-CCEE	Máster en Desarrollo y Codesarrollo Local Sostenible
4315229	0	0	0	1	CEN-CCEE	Máster en Dirección y Economía de la Empresa
4315983	0	0	0	0	CEN-EDU	Máster en Educación Ambiental
4312457	0	0	0	0	CEN-EDU	Máster en Educación Especial

4316090	0	0	0	0	CEN-ESI	Máster en Energía Solar
4312321	1	1	0	0	CEN-HUM	Máster en Estudios Ingleses: Aplicaciones Profes. y Comunic. I
4315371	1	0	0	0	CEN-SALU	Máster en Fisioterapia y Discapacidad
4312364	0	0	0	0	CEN-CCEX	Máster en Genética y Evolución
4312627	1	1	0	0	CEN-CCEE	Máster en Gestión Internacional de la Empresa e Idiomas
4314908	0	0	0	0	CEN-POST	Máster en Horticultura Mediterránea bajo Invernadero
4314902	0	0	0	0	CEN-ESI	Máster en Ingeniería Agronómica
4315269	0	0	0	0	CEN-ESI	Máster en Ingeniería Industrial
4315083	0	0	0	0	CEN-ESI	Máster en Ingeniería Química
4312458	0	0	0	0	CEN-EDU	Máster en Intervención en Convivencia Escolar
4314549	0	0	0	0	CEN-EDU	Máster en Investigac. en CC. de la Actividad Física y del Deporte
4314293	0	0	0	0	CEN-SALU	Máster en Investigac. en CC. de la Enfermería
4315356	0	0	0	0	CEN-PSIC	Máster en Investigac. en CC. del Comportamiento
4314295	0	0	0	0	CEN-SALU	Máster en Investigac. en Medicina y Ciencias de la Salud
4312459	1	1	0	0	CEN-EDU	Máster en Investigac. y Evaluac. Didáct. en el Aula para el Des
4312246	0	0	0	0	CEN-CCEX	Máster en Matemáticas
4312297	1	1	0	0	CEN-EDU	Máster en Políticas y Prácticas de Innovación Educativa
4312324	0	0	0	0	CEN-POST	Máster en Prevención de Riesgos Laborales
4311694	4	1	0	2	CEN-POST	Máster en Profesorado de Educación Secundaria
4315203	1	0	0	1	CEN-PSIC	Máster en Psicología General Sanitaria
4312442	0	0	0	0	CEN-ESI	Máster en Representación y Diseño en Ingeniería y Arquitectu
4316092	1	1	0	1	CEN-ESI	Máster en Tecnologías y Aplicaciones en Ingeniería Informática
4316091	1	0	0	0	CEN-CCEX	Máster en Uso Sostenible de Recursos Naturales y Servicios Ec
4316532	0	0	0	0	CEN-CCEX	Máster en Laboratorio Avanzado de Química
7500130	0	0	0	0	CEN-HUM	Doble Máster en Prof. Educ. Secundaria y Estudios Avanzados
7500129	0	0	0	0	CEN-CCEX	Doble Máster en Prof. Educ. Secundaria y Uso Sostenible de R
4316533	0	0	0	0	CEN-HUM	Máster en Estudios Avanzados en Historia: el Mundo Mediterr
4316443	1	0	0	1	CEN-POST	Máster en Migraciones, Mediación y Grupos Vulnerables
4316817	1	0	0	2	CEN-DER	Máster en Gestión de la Actividad Agroalimentaria
4317311	0	0	0	0	CEN-POST	Máster en Bioeconomía Circular y Sostenibilidad
4317263	0	0	0	0	CEN-EDU	Máster en Investigación e Innovación en CC. De la Activ. Física
4317759	0	0	0	0	CEN-POST	Máster en Transformación Digital de Empresas
2504090	2	0	0	0	CEN-SALU	Grado en Enfermería (Plan 2020)
2501714	0	0	0	0	CEN-HUM	Grado en Humanidades (Plan 2020)
7500154	1	1	0	0	CEN-POST	Doble Máster en Prof. Educ. Secun. y Activ. Física y Deportiva
ERASMUS	0	0	0	0		ERASMUS
Centros	6	0	0	2	CEN-EID	
Centros	16	7	0	6	CEN-ESI	
Centros	8	1	0	3	CEN-CCEX	
Centros	24	11	0	12	CEN-CCEE	
Centros	13	5	0	5	CEN-DER	
Centros	56	23	0	13	CEN-EDU	
Centros	10	4	0	3	CEN-HUM	
Centros	15	10	0	6	CEN-PSIC	
Centros	13	1	0	1	CEN-SALU	
Centros	8	3	0	3	CEN-POST	
UAL	171	65	0	58	UAL	

### 3.2 Número de Quejas y Sugerencias según COLECTIVO

De todas las perspectivas de los datos ésta es la más interesante de analizar. Hay que poner especial atención a las **Quejas dentro del colectivo "Estudiante"**, ya que es el más crítico de los indicadores para evidenciar una adecuada prestación del servicio.

- Tabla de Q/S por COLECTIVO y con tendencias

Colectivo	2021		2020		2019		Tipo						
	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem							
Estudiante	100	50	72	8	182	47	219	57	74	35	104	38	Interno
PAS	2	1	4	3	2	1	11	3	4	1	2	1	Interno
PDI	3	1	14	7	19	5	3	7	6	2	12	4	Interno
Otros	9	7	6	1	3	2	20	3	9	6	11	4	Externo

Gráfico 3.2.1: Tendencias del número de Quejas y Sugerencias según COLECTIVO

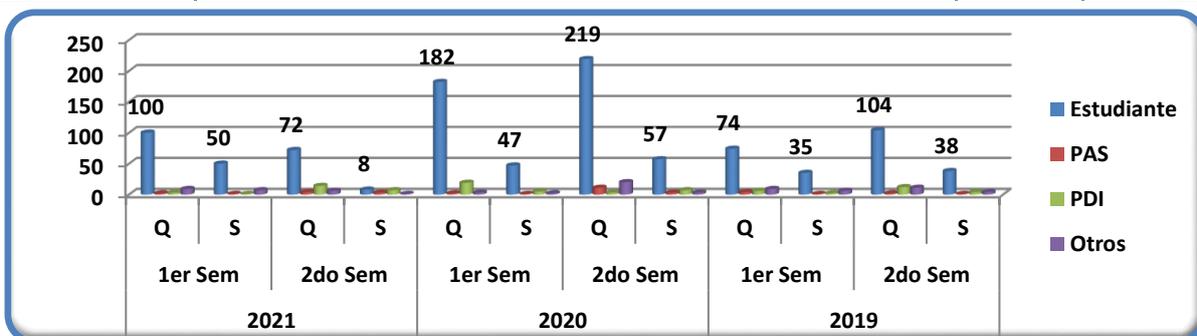
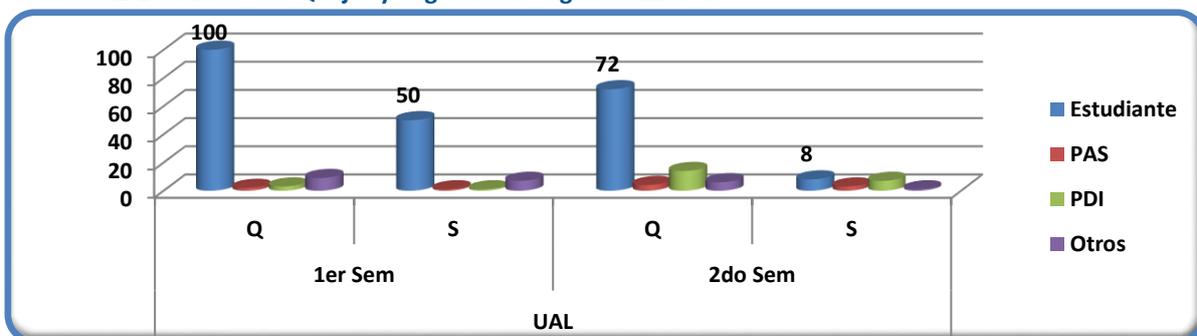


Gráfico 3.2.2: Número de Quejas y Sugerencias según COLECTIVO



### 3.3 Número de Quejas y Sugerencias según CATEGORÍA

La **categoría** es una segmentación que evidencia los niveles de Q/S en las dos actividades más cercanas al estudiante: **Administrativa o Académica**. Dado que el **Estudiante** es el usuario más crítico, y de la actividad Académica el principal receptor, habría que poner, en su caso, especial atención en cuanto al **número de Quejas imputadas a esta última (Académica)**, porque se entiende procedentes de los "Estudiantes".

- Tabla de Q/S por CATEGORÍA y con tendencias

Categoría	2021				2020				2019			
	1er Sem		2do Sem		1er Sem		2do Sem		1er Sem		2do Sem	
	Q	S	Q	S	Q	S	Q	S	Q	S	Q	S
Académica	45	2	24	2	82	2	81	3	12	2	23	0
Administrativa	69	57	73	17	124	53	172	67	81	42	106	47

Gráfico 3.3.1: Tendencias del número de Quejas y Sugerencias según CATEGORÍA

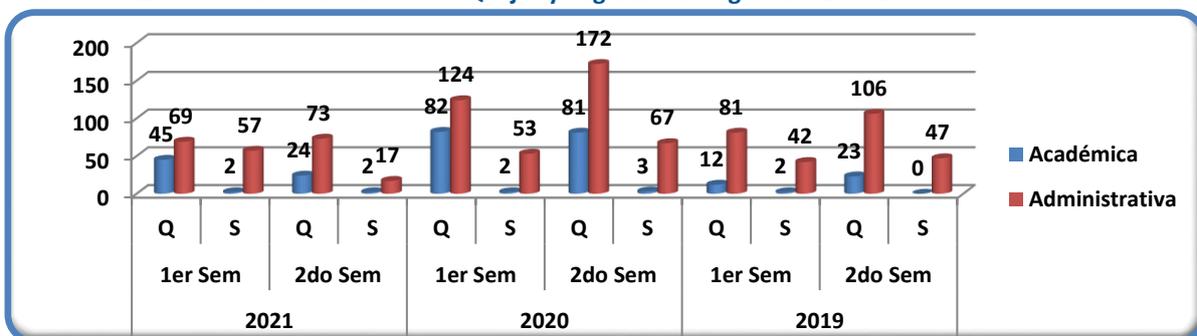
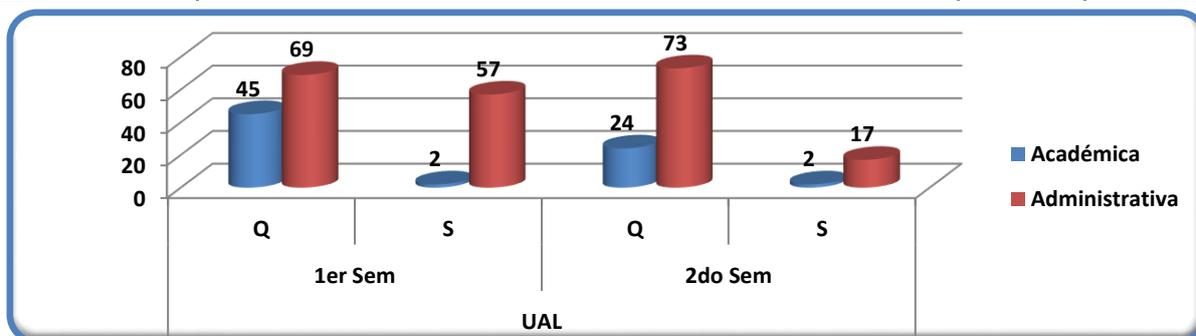


Gráfico 3.3.2: Número de Quejas y Sugerencias según CATEGORÍA



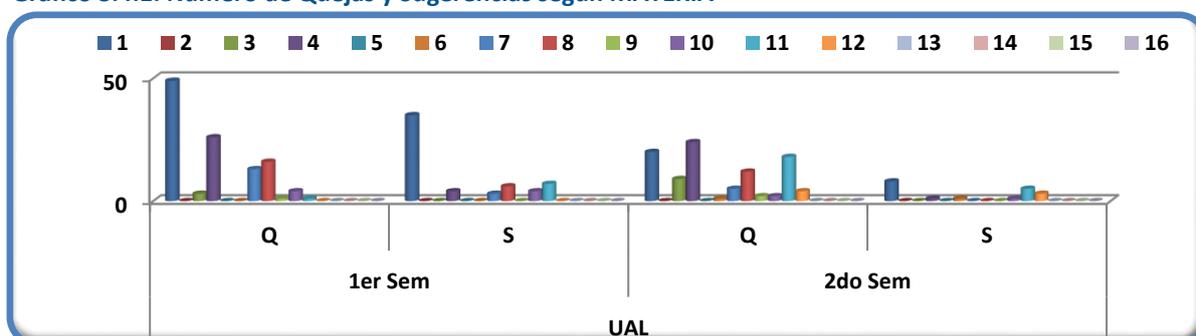
### 3.4 Número de Quejas y Sugerencias según MATERIAS

Por otro lado, las **MATERIAS** son agrupaciones de Q/S según el **objeto**. Esta es otra forma de ayuda a la construcción de posibles acciones correctivas/preventivas.

- Tablas de Q/S por MATERIAS

Nº	CódARE	UAL			
		1er Sem		2do Sem	
		Q	S	Q	S
1	Atención	49	35	20	8
2	Ausencias	0	0	0	0
3	Calidad académica	3	0	9	0
4	Gestión de la asignatura	26	4	24	1
5	Idiomas	0	0	0	0
6	Convocatorias	0	0	1	1
7	Gestión de prácticas	13	3	5	0
8	Gestión del expediente	16	6	12	0
9	Horarios	1	0	2	0
10	Información pública	4	4	2	1
11	Infraestructura	1	7	18	5
12	Normativa	0	0	4	3
13	Materia ambiental	0	0	0	0
14	Derechos Humanos	0	0	0	0
15	Corrupción	0	0	0	0
16	Discriminación	0	0	0	0

Gráfico 3.4.1: Número de Quejas y Sugerencias según MATERIA



### 3.5 Número de Quejas y Sugerencias según VÍA DE ENTRADA y COLECTIVO

El detalle de la **vía de entrada** puede ofrecernos un interesante análisis con implicaciones sobre aspectos relacionados sobre el conocimiento de la "**aplicación**" de Quejas y Sugerencias por parte del **usuario** según su condición de **externo o interno**. Como se ha detallado antes existen **dos vías oficiales** de entrada de Q/S:

- Interno** > • **Campus Virtual (CV)** destinado a la comunidad Universitaria
- Externo** > • **Formulario OnLine (FO)** destinado al resto de usuarios fuera de la Universidad

Altos niveles de Q/S referidos a **COLECTIVOS** universitarios (internos) en **Formulario OnLine** nos puede inducir a pensar que el "**instrumento**" es **poco conocido** por usuarios internos, y por lo tanto, precisaría de planes de comunicación.

- Tabla de **VÍA de ENTRADA** por **COLECTIVO** y con tendencias

2021		2020		2019	
1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem

Colectivo	CV	FO	CV	FO	CV	FO	CV	FO	CV	FO	CV	FO	Tipo
Estudiante	149	0	80	0	229	0	276	0	109	0	142	0	Interno
PAS	3	0	7	0	3	0	14	0	5	0	3	0	Interno
PDI	4	0	21	0	24	0	10	0	8	0	16	0	Interno
Otros	14	2	4	3	1	4	14	9	7	8	10	5	Externo

Gráfico 3.5.1: Tendencias del número de Quejas y Sugerencias según VÍA DE ENTRADA y COLECTIVO

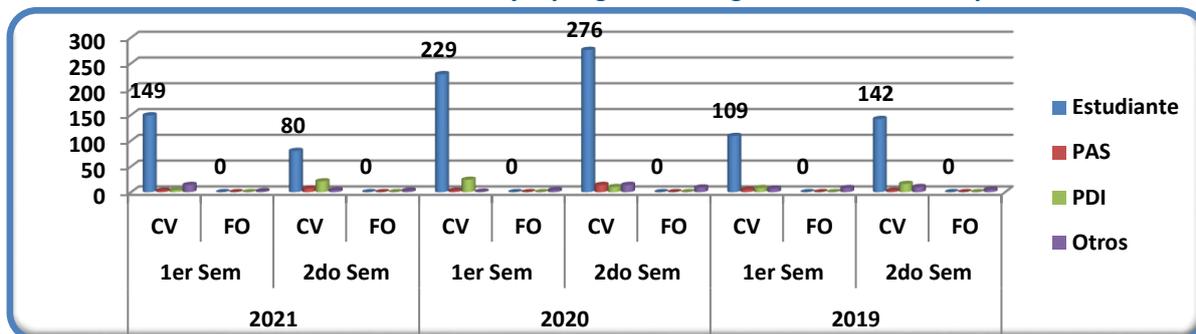
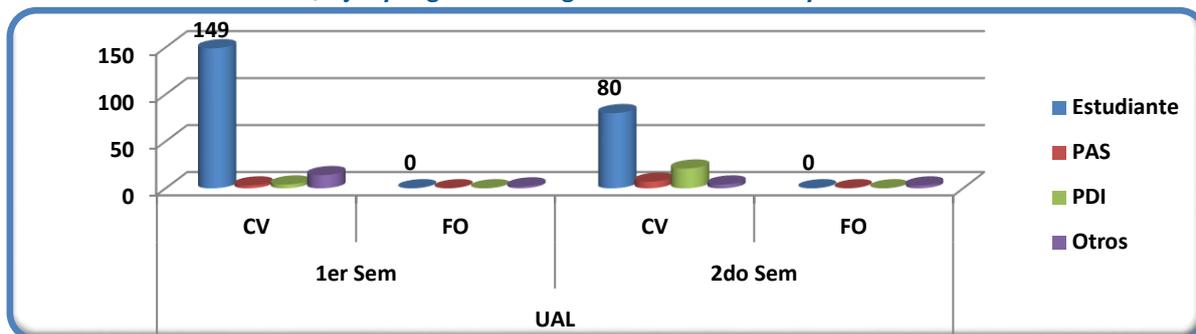


Gráfico 3.5.2: Número de Quejas y Sugerencias según VÍA DE ENTRADA y COLECTIVO



### 3.6 Número de Quejas y Sugerencias según CUALIDADES y COLECTIVO

Las **CUALIDADES** son atributos asociados a las Q/S que muestran de una manera más certera **qué aspecto de la prestación del servicio** se ha visto afectada. Es por este motivo por lo que se propone el siguiente análisis para que, en su caso, pueda **ayudar a plantear posibles acciones correctivas/preventivas** de mejora.

- Tablas de Q/S por CUALIDAD y COLECTIVO

Quejas	UAL							
	1er Sem				2do Sem			
	Estudiante	PDI	PAS	Otros	Estudiante	PDI	PAS	Otr
Eficacia	19	1	0	3	11	2	0	0
Eficiencia	8	0	0	0	8	4	1	0
Atención	38	0	0	2	11	0	0	0
Impacto	5	1	1	0	11	2	1	0
Planificación	21	0	0	2	18	1	0	0
Innovación	0	0	0	0	0	0	0	0
Disponibilidad	7	0	1	1	6	2	1	0
Instalaciones	2	1	0	1	7	3	1	0

Sugerencias	UAL							
	1er Sem				2do Sem			
	Estudiante	PDI	PAS	Otros	Estudiante	PDI	PAS	Otr
Eficacia	6	0	0	1	0	0	0	0
Eficiencia	3	0	0	0	0	0	0	0
Atención	19	0	0	2	0	0	0	0
Impacto	6	0	0	1	1	1	1	0
Planificación	1	0	0	0	2	0	0	0
Innovación	0	0	0	0	3	0	0	0
Disponibilidad	9	0	1	1	2	1	0	0
Instalaciones	6	1	0	2	0	5	2	0

Gráfico 3.6.1: Número de Quejas según CUALIDAD

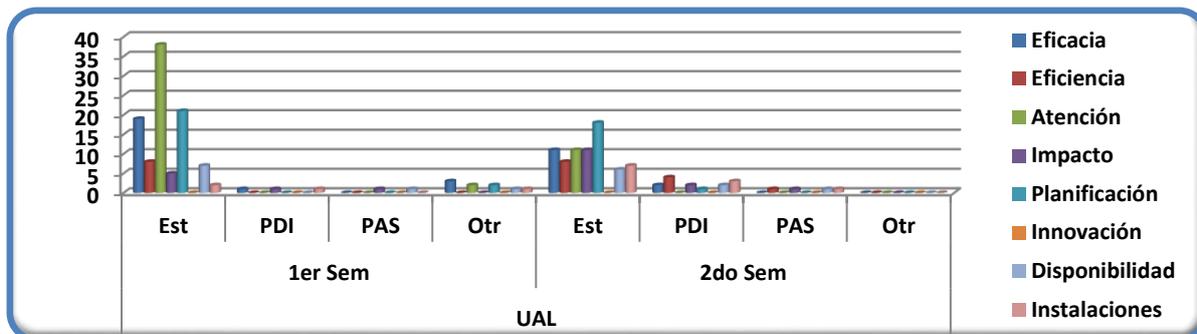
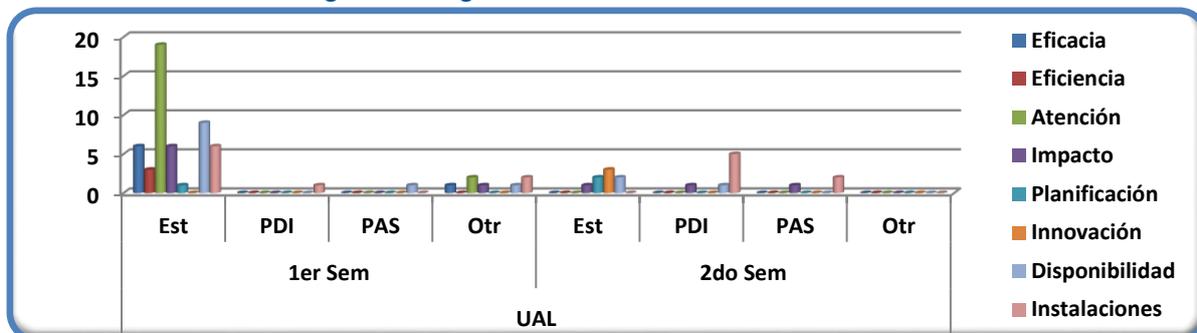


Gráfico 3.6.2: Número de Sugerencias según CUALIDAD



#### 4. RESULTADOS: asignación, rechazo y tiempos de respuesta de Quejas y Sugerencias

La **ASIGNACIÓN** de las Quejas y Sugerencias es un **punto crítico** en el proceso de respuesta al usuario.

Hay que destacar que **TODOS** los usuarios tienen **DERECHO** a recibir una respuesta por parte de la Universidad a cuantas Quejas/Sugerencias formulen y en un **tiempo adecuado**. Todos estos términos (tiempos, protocolo, ...) están recogidos en nuestro **Procedimiento General de Quejas y Sugerencias** aprobado por **Consejo de Gobierno** el 28/09/2016, y por lo tanto, de **obligado** cumplimiento por parte de las Áreas afectadas.

Dicho lo anterior, se mostrarán **tres perspectivas** de datos que pueden reflejar el **cumplimiento** con las exigencias del P.G. de Quejas y Sugerencias.

##### 4.1. Tiempo medio de respuesta de Quejas y Sugerencias

El tiempo máximo exigido para dar respuesta a una Queja o Sugerencia es **15 días hábiles**

La fórmula de cálculo es: el **tiempo medio** empleado en remitir respuesta al sujeto de la Q/S (desde que es asumida hasta su evacuación):

Detalle del significado de los "semáforos" asociados a los valores de "Tiempo de respuesta"

- El valor está entre **0 y 10** días
- El valor está entre **10 y 15** días
- El valor es **superior a 15** días

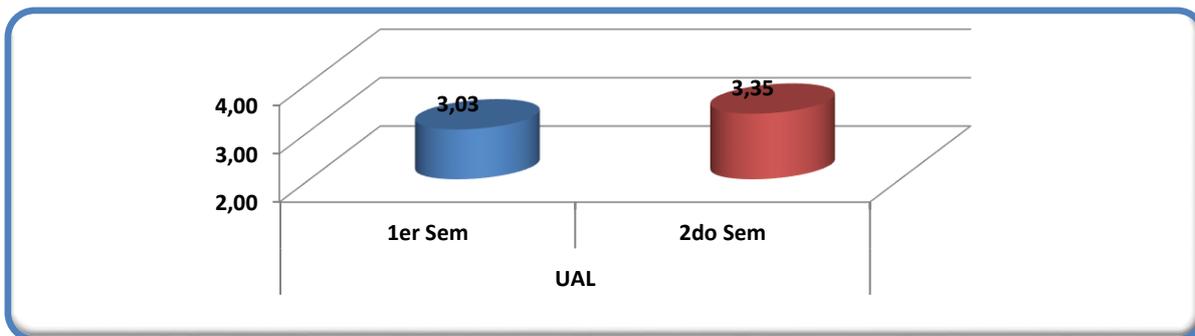
- Tabla de Q/S y TIEMPO MEDIO de respuesta expresado en días

CódARE	Denominación	Nº de Q/S		Tiempo Medio	
		1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
SER-ARA	Atención Integral al Estudiante (ARATIES)	22	16	2,55	2,44
SER-ARCH	Archivo General de la Universidad de Almería	0	0		
SER-AREC	Apoyo a Rectorado	0	0		
SER-EUA	Editorial Universidad de Almería	0	0		
SER-EVA	Unidad de Enseñanza Virtual (EVA)	7	1	1,00	1,00
SER-EXT	Servicio Externalizados	1	2	2,00	1,50
SER-GC	Gabinete de Comunicación	0	0		
SER-GJ	Gabinete Jurídico	0	0		
SER-PRL	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	1	0	10,00	
SER-RRHH	Servicio de Gestión de Recursos Humanos	1	0	2,00	
SER-RRII	Servicio de Relaciones Internacionales	1	1	1,00	6,00
SER-SBU	Servicio de Biblioteca Universitaria	13	2	2,38	1,00
SER-SC	Servicio de Conserjerías	0	1		9,00
SER-SCTR	Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Co	2	1	7,50	1,00
SER-SDEP	Servicio de Deportes	5	3	1,00	1,00

SER-SGE	Servicio de Gestión Económica	0	0		
SER-SGI	Servicio de Gestión de la Investigación	1	0	1,00	
SER-SIE	Servicio de Infraestructura y Equipamiento	0	2		1,00
SER-SINE	Servicio de Información Estratégica	0	0		
SER-SOD	Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio	0	0		
SER-SOM	Servicio de Obras y Mantenimiento	14	8	3,43	1,38
SER-SPEC	Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	2	1	1,50	1,00
SER-STIC	Servicio de Tecnologías de la Información y las Com	19	6	1,21	1,33
SER-SUE	Servicio Universitario de Empleo	4	1	1,25	1,00
SER-UEC	Unidad de Extensión Cultural	0	0		
SER-UQS	Unidad de Quejas y Sugerencias	0	0		
SER-CL	Centro de Lenguas	1	1	1,00	15,00
CEN-EID	Escuela Internacional de Doctorado	2	0	1,00	
CEN-ESI	Escuela Superior de Ingeniería	1	2	1,00	1,00
CEN-CCEX	Facultad de Ciencias Experimentales	0	0		
CEN-CCEE	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	2	4	1,00	1,75
CEN-DER	Facultad de Derecho	2	1	1,00	1,00
CEN-EDU	Facultad de Ciencias de la Educación	12	20	1,00	4,50
CEN-HUM	Facultad de Humanidades	0	0		
CEN-PSIC	Facultad de Psicología	0	2		3,50
CEN-SALU	Facultad de Ciencias de la Salud	0	0		
CEN-POST	Centro de Postgrado y Formación Continua	5	1	1,80	4,00
DPT-AGRO	Departamento de Agronomía	0	0		
DPT-BIOG	Departamento de Biología y Geología	1	0	1,00	
DPT-DER	Departamento de Derecho	3	2	10,33	10,50
DPT-ECEM	Departamento de Economía y Empresa	1	6	2,00	1,17
DPT-EDU	Departamento de Educación	8	1	3,13	1,00
DPT-ENF	Departamento de Enfermería, Fisioterapia y Medic	2	0	5,50	
DPT-FILO	Departamento de Filología	3	2	1,00	5,00
DPT-GHH	Departamento de Geografía, Historia y Humanidad	3	2	4,67	3,00
DPT-INF	Departamento de Informática	0	1		1,00
DPT-ING	Departamento de Ingeniería	1	1	1,00	1,00
DPT-MATE	Departamento de Matemáticas	1	0	2,00	
DPT-PSIC	Departamento de Psicología	4	1	2,75	2,00
DPT-QyF	Departamento de Química y Física	1	0	10,00	
DPT-INGQ	Departamento de Ingeniería Química	0	0		
GOB-GERE	Gerencia	0	2		1,50
GOB-DEFE	Defensor Universitario	0	0		
GOB-INFR	Dirección General de Infraestructuras	7	9	3,86	4,89
GOB-INSP	Inspección de Servicios	0	0		
GOB-INTER	Vicerrectorado de Internacionalización	0	0		
GOB-INVES	Vicerrectorado de Investigación e Innovación	0	0		
GOB-JELEC	Junta Electoral	0	0		
GOB-SG	Secretaría General	0	0		
GOB-REC	Rectorado	0	0		
GOB-PEP	Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Profe	0	0		
GOB-POST	Vicerrectorado de Postgrado, Empleabilidad y Rela	2	0	8,50	
GOB-OA	Vicerrectorado de Ordenación Académica	13	1	6,46	1,00
GOB-ESTI	Vicerrectorado de Estudiante, Igualdad e Inclusión	5	4	9,40	6,00
GOB-COEX	Vicerrectorado de Comunicación y Extensión Unive	0	1		1,00
GOB-DEP	Vicerrectorado de Deportes, Sostenibilidad y Unive	0	7		7,71
GOB-TD	Vicerrectorado de Transformación Digital	0	0		

Ámbito	1er Sem	2do Sem
ADMINISTRACIÓN	2,25	2,22
DEPARTAMENTOS	3,96	3,06
CENTROS	1,17	3,70
GOBIERNO	6,48	5,29
Universidad	1er Sem	2do Sem
UAL	3,03	3,35

Gráfico 4.1.1: Tiempo medio de respuesta a Quejas y Sugerencias



#### 4.2. Tiempo máximo de respuesta de Quejas y Sugerencias expresado en días

El empleo de **tiempos medios** para la elaboración de **estadísticas** es uno de los cálculos necesarios para el análisis de datos.

No obstante, a veces estas *medidas* no nos muestran la verdadera dimensión de la eficiencia en la prestación del servicio, y el tiempo que se tarda en dar respuesta a una Q/S es un parámetro de eficiencia.

Es decir, un "*tiempo medio*" puede **enmascarar picos máximos de tiempos en respuestas** que podrían ser inaceptables de cara a una eficiente prestación del servicio. Es en este sentido por lo que se propone el siguiente análisis para su toma en consideración.

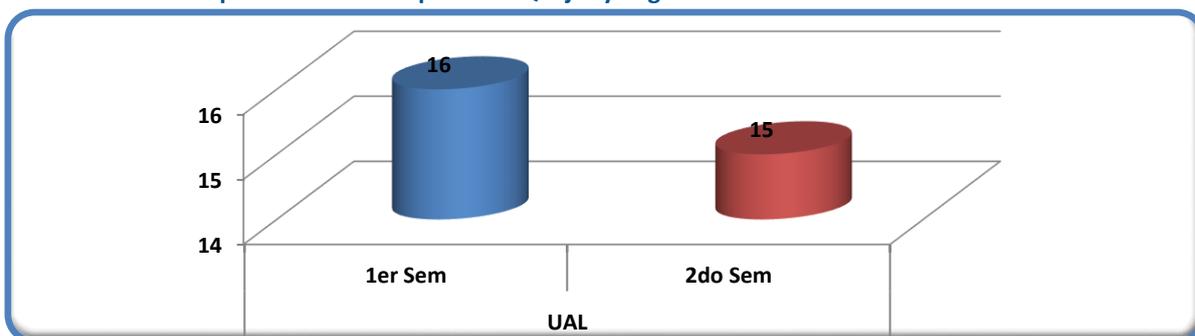
**Definición de tiempo máximo:** de todas las Q/S de un Área se muestra, en su caso, el valor de la Q/S que **más tiempo se ha tardado** en contestar al usuario.

Ámbito	1er Sem	2do Sem
ADMINISTRACIÓN	0	15
DEPARTAMENTOS	15	15
CENTROS	4	12
GOBIERNO	16	15

Universidad	1er Sem	2do Sem
UAL	16	15

Gráfico 4.2.1: Tiempo máximo de respuesta a Quejas y Sugerencias



#### 4.3. Rechazo a la asignación de Quejas y Sugerencias

Tal y como establece el actual Procedimiento General de Quejas y Sugerencias en sus "**Tablas de CONTINGENCIAS**" es de obligado cumplimiento asumir una Q/S previamente asignada. Estas tablas se encuentran en el Anexo del presente Informe.

La unidad responsable de hacer las asignaciones corresponde a la **Unidad de Quejas y Sugerencias** perteneciente al **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** dependiente de la **Gerencia y Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Profesorado**.

Esta Unidad aplica los criterios antes referidos, los cuales fueron aprobados en Consejo de Gobierno el 28/09/2016. En **caso de rechazo** por parte del Área afecta, éste tiene que ser **motivado**.

**Periódicamente** la Unidad analiza los motivos de rechazo por si son causa de **modificación** de las Tablas de CONTINGENCIAS. Con este trabajo se pretende que el número de rechazos sean **cada vez menor**. No obstante, se insiste en la obligación de motivar el rechazo de una Q/S.

Una vez realizadas las anteriores consideraciones, se va a proceder a mostrar en la tabla adjunta el **número de veces que el Área ha tenido que proceder a rechazar una Q/S:**

- **Tabla de RECHAZOS (suma)**

CódARE	Denominación	Rechazos	
		1er Sem	2do Sem
SER-ARA	Atención Integral al Estudiante (ARATIES)	0	1
SER-ARCH	Archivo General de la Universidad de Almería	0	0
SER-AREC	Apoyo a Rectorado	0	0
SER-EUA	Editorial Universidad de Almería	0	0
SER-EVA	Unidad de Enseñanza Virtual (EVA)	2	0
SER-EXT	Servicio Externalizados	1	0
SER-GC	Gabinete de Comunicación	0	0
SER-GJ	Gabinete Jurídico	0	1
SER-PRL	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	0	1
SER-RRHH	Servicio de Gestión de Recursos Humanos	1	0
SER-RRII	Servicio de Relaciones Internacionales	0	0
SER-SBU	Servicio de Biblioteca Universitaria	0	1
SER-SC	Servicio de Conserjerías	1	0
SER-SCTR	Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes	0	0
SER-SDEP	Servicio de Deportes	0	0
SER-SGE	Servicio de Gestión Económica	0	0
SER-SGI	Servicio de Gestión de la Investigación	0	0
SER-SIE	Servicio de Infraestructura y Equipamiento	0	0
SER-SINE	Servicio de Información Estratégica	0	0
SER-SOD	Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua	0	1
SER-SOM	Servicio de Obras y Mantenimiento	0	0
SER-SPEC	Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	0	0
SER-STIC	Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	0
SER-SUE	Servicio Universitario de Empleo	0	0
SER-UEC	Unidad de Extensión Cultural	0	0
SER-UQS	Unidad de Quejas y Sugerencias	0	0
SER-CL	Centro de Lenguas	0	0
CEN-EID	Escuela Internacional de Doctorado	0	0
CEN-ESI	Escuela Superior de Ingeniería	0	0
CEN-CCEX	Facultad de Ciencias Experimentales	0	0
CEN-CCEE	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	0	0
CEN-DER	Facultad de Derecho	0	0
CEN-EDU	Facultad de Ciencias de la Educación	0	0
CEN-HUM	Facultad de Humanidades	0	1
CEN-PSIC	Facultad de Psicología	3	0
CEN-SALU	Facultad de Ciencias de la Salud	0	0
CEN-POST	Centro de Postgrado y Formación Continua	0	0
DPT-AGRO	Departamento de Agronomía	0	0
DPT-BIOG	Departamento de Biología y Geología	0	0
DPT-DER	Departamento de Derecho	0	0
DPT-ECEM	Departamento de Economía y Empresa	0	0
DPT-EDU	Departamento de Educación	0	0
DPT-ENF	Departamento de Enfermería, Fisioterapia y Medicina	0	0
DPT-FILO	Departamento de Filología	0	0
DPT-GHH	Departamento de Geografía, Historia y Humanidades	0	0
DPT-INF	Departamento de Informática	0	0
DPT-ING	Departamento de Ingeniería	0	0
DPT-MATE	Departamento de Matemáticas	0	0
DPT-PSIC	Departamento de Psicología	1	0
DPT-QyF	Departamento de Química y Física	0	0
DPT-INGQ	Departamento de Ingeniería Química	0	0
GOB-GERE	Gerencia	0	0
GOB-DEFE	Defensor Universitario	0	0
GOB-INFR	Dirección General de Infraestructuras	0	1
GOB-INSP	Inspección de Servicios	0	0
GOB-INTER	Vicerrectorado de Internacionalización	0	0
GOB-INVES	Vicerrectorado de Investigación e Innovación	0	0
GOB-JELEC	Junta Electoral	0	0
GOB-SG	Secretaría General	0	0
GOB-REC	Rectorado	0	0
GOB-PEP	Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Profesorado	0	0
GOB-POST	Vicerrectorado de Postgrado, Empleabilidad y Relac. con Empr. e Instituci	0	0
GOB-OA	Vicerrectorado de Ordenación Académica	0	0
GOB-ESTI	Vicerrectorado de Estudiante, Igualdad e Inclusión	1	0
GOB-COEX	Vicerrectorado de Comunicación y Extensión Universitaria	0	0

GOB-DEP	Vicerrectorado de Deportes, Sostenibilidad y Universidad Saludable	1	1
GOB-TD	Vicerrectorado de Transformación Digital	0	0

Rechazos		
Ámbito	1er Sem	2do Sem
Administración	8	5
Departamentos	1	0
Centros	3	1
Gobierno	2	2

Rechazos		
Universidad	1er Sem	2do Sem
UAL	14	8

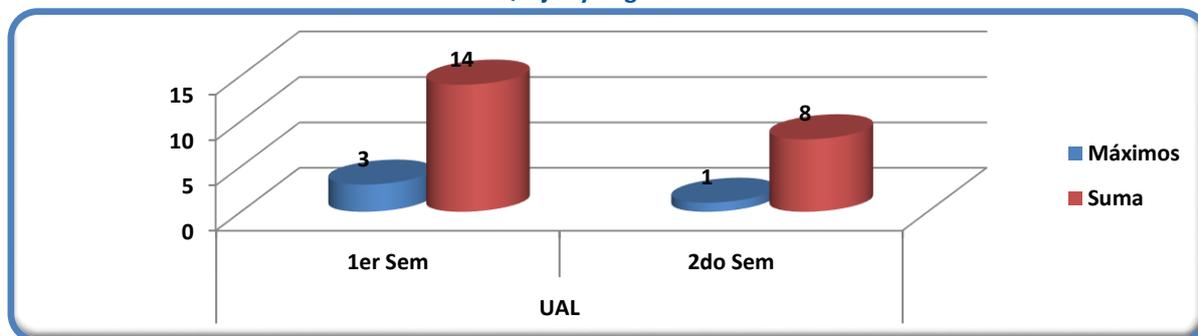
- **Tabla de RECHAZOS (máximos)**

Un detalle de los datos de **rechazo** son los valores individuales obtenidos por cada una de las Áreas. En este sentido, se muestra como **máximo** el valor del Área que más veces ha rechazado.

Máximos		
Ámbito	1er Sem	2do Sem
ADMINISTRACIÓN	3	1
DEPARTAMENTOS	1	0
CENTROS	3	1
GOBIERNO	1	1

Máximos		
Universidad	1er Sem	2do Sem
UAL	3	1

Gráfico 4.3.1: Rechazos a la hora de asumir Quejas y Sugerencias



## 5. RESULTADOS: satisfacción del USUARIO con la respuesta recibida a su Queja/Sugerencia

El proceso de respuesta a las Quejas y Sugencias **NO termina** con la evacuación del texto de la misma al usuario. Continúa con la **evaluación de la respuesta recibida** en base a dos ÍTEMS.

Este **proceso es automático** por parte de la **aplicación de Q/S una vez que el usuario ha recibido respuesta**, y que se repite, en su caso, si transcurridos 7 días éste no ha rellenado la encuesta. Los ÍTEM's son:

- Ítem1: Valore su nivel de satisfacción con el tiempo que se ha tardado en contestar su Q/S
- Ítem2: Valore su nivel de satisfacción con la respuesta recibida
- Campo abierto: para señalar aspectos a mejorar

### 5.1. Satisfacción del usuario con la respuesta recibida

De los resultados obtenidos en el Ítem1 e Ítem2 se muestra el siguiente análisis para, en su caso, planificar cuantas mejoras se estime oportuno (los resultados se basan en una escala de respuesta de 1 a 5):

- Tabla de NÚMERO de respuestas en encuestas Q/S

CódARE	Denominación	Número de respuestas			
		Item1		Item2	
		1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
SER-ARA	Atención Integral al Estudiante (ARATIES)	22	16	22	16
SER-ARCH	Archivo General de la Universidad de Almería				
SER-AREC	Apoyo a Rectorado				
SER-EUA	Editorial Universidad de Almería				
SER-EVA	Unidad de Enseñanza Virtual (EVA)	7	1	7	1
SER-EXT	Servicio Externalizados	1	2	1	2
SER-GC	Gabinete de Comunicación				

SER-GJ	Gabinete Jurídico				
SER-PRL	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	1		1	
SER-RRHH	Servicio de Gestión de Recursos Humanos	1		1	
SER-RRII	Servicio de Relaciones Internacionales	1	1	1	1
SER-SBU	Servicio de Biblioteca Universitaria	13	2	13	2
SER-SC	Servicio de Conserjerías		1		1
SER-SCTR	Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Co	2	1	2	1
SER-SDEP	Servicio de Deportes	5	3	5	3
SER-SGE	Servicio de Gestión Económica				
SER-SGI	Servicio de Gestión de la Investigación	1		1	
SER-SIE	Servicio de Infraestructura y Equipamiento		2		2
SER-SINE	Servicio de Información Estratégica				
SER-SOD	Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio				
SER-SOM	Servicio de Obras y Mantenimiento	14	8	14	8
SER-SPEC	Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	2	1	2	1
SER-STIC	Servicio de Tecnologías de la Información y las Com	19	6	19	6
SER-SUE	Servicio Universitario de Empleo	4	1	4	1
SER-UEC	Unidad de Extensión Cultural				
SER-UQS	Unidad de Quejas y Sugerencias				
SER-CL	Centro de Lenguas	1	1	1	1
CEN-EID	Escuela Internacional de Doctorado	2		2	
CEN-ESI	Escuela Superior de Ingeniería	1	2	1	2
CEN-CCEX	Facultad de Ciencias Experimentales				
CEN-CCEE	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	2	4	2	4
CEN-DER	Facultad de Derecho	2	1	2	1
CEN-EDU	Facultad de Ciencias de la Educación	12	20	12	20
CEN-HUM	Facultad de Humanidades				
CEN-PSIC	Facultad de Psicología		2		2
CEN-SALU	Facultad de Ciencias de la Salud				
CEN-POST	Centro de Postgrado y Formación Continua	5	1	5	1
DPT-AGRO	Departamento de Agronomía				
DPT-BIOG	Departamento de Biología y Geología	1		1	
DPT-DER	Departamento de Derecho	3	2	3	2
DPT-ECOM	Departamento de Economía y Empresa	1	6	1	6
DPT-EDU	Departamento de Educación	8	1	8	1
DPT-ENF	Departamento de Enfermería, Fisioterapia y Medic	2		2	
DPT-FILO	Departamento de Filología	3	2	3	2
DPT-GHH	Departamento de Geografía, Historia y Humanidad	3	2	3	2
DPT-INF	Departamento de Informática		1		1
DPT-ING	Departamento de Ingeniería	1	1	1	1
DPT-MATE	Departamento de Matemáticas	1		1	
DPT-PSIC	Departamento de Psicología	4	1	4	1
DPT-QyF	Departamento de Química y Física	1		1	
DPT-INGQ	Departamento de Ingeniería Química				
GOB-GERE	Gerencia		2		2
GOB-DEFE	Defensor Universitario				
GOB-INFR	Dirección General de Infraestructuras	7	9	7	9
GOB-INSP	Inspección de Servicios				
GOB-INTER	Vicerrectorado de Internacionalización				
GOB-INVES	Vicerrectorado de Investigación e Innovación				
GOB-JELEC	Junta Electoral				
GOB-SG	Secretaría General				
GOB-REC	Rectorado				
GOB-PEP	Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Profe				
GOB-POST	Vicerrectorado de Postgrado, Empleabilidad y Rela	2		2	
GOB-OA	Vicerrectorado de Ordenación Académica	13	1	13	1
GOB-ESTI	Vicerrectorado de Estudiante, Igualdad e Inclusión	5	4	5	4
GOB-COEX	Vicerrectorado de Comunicación y Extensión Unive		1		1
GOB-DEP	Vicerrectorado de Deportes, Sostenibilidad y Unive		7		7
GOB-TD	Vicerrectorado de Transformación Digital				

Ámbito	Item1		Item2	
	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
Administración	93	46	93	46
Departamentos	28	16	28	16
Centros	24	30	24	30
Gobierno	27	24	27	24

Universidad	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
UAL	172	116	172	116

- Tabla de SATISFACCIÓN con la respuesta recibida

CódARE	Denominación	Satisfacción			
		Item1		Item2	
		1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
SER-ARA	Atención Integral al Estudiante (ARATIES)	3,75	3,20	4,00	3,40
SER-ARCH	Archivo General de la Universidad de Almería				
SER-AREC	Apoyo a Rectorado				
SER-EUA	Editorial Universidad de Almería				
SER-EVA	Unidad de Enseñanza Virtual (EVA)				
SER-EXT	Servicio Externalizados		5,00		4,50
SER-GC	Gabinete de Comunicación				
SER-GJ	Gabinete Jurídico				
SER-PRL	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales				
SER-RRHH	Servicio de Gestión de Recursos Humanos	1,00		1,00	
SER-RRII	Servicio de Relaciones Internacionales	3,00	3,00	3,00	1,00
SER-SBU	Servicio de Biblioteca Universitaria	3,00	5,00	3,00	5,00
SER-SC	Servicio de Conserjerías				
SER-SCTR	Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Co	5,00		5,00	
SER-SDEP	Servicio de Deportes	4,67		4,33	
SER-SGE	Servicio de Gestión Económica				
SER-SGI	Servicio de Gestión de la Investigación				
SER-SIE	Servicio de Infraestructura y Equipamiento				
SER-SINE	Servicio de Información Estratégica				
SER-SOD	Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio				
SER-SOM	Servicio de Obras y Mantenimiento	1,50	4,50	1,50	2,50
SER-SPEC	Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	4,50		4,00	
SER-STIC	Servicio de Tecnologías de la Información y las Com	4,50	2,50	4,00	1,50
SER-SUE	Servicio Universitario de Empleo				
SER-UEC	Unidad de Extensión Cultural				
SER-UQS	Unidad de Quejas y Sugerencias				
SER-CL	Centro de Lenguas				
CEN-EID	Escuela Internacional de Doctorado				
CEN-ESI	Escuela Superior de Ingeniería		1,00		1,00
CEN-CCEX	Facultad de Ciencias Experimentales				
CEN-CCEE	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		4,00		2,50
CEN-DER	Facultad de Derecho	5,00		4,00	
CEN-EDU	Facultad de Ciencias de la Educación		2,86		1,14
CEN-HUM	Facultad de Humanidades				
CEN-PSIC	Facultad de Psicología				
CEN-SALU	Facultad de Ciencias de la Salud				
CEN-POST	Centro de Postgrado y Formación Continua	1,00		1,00	
DPT-AGRO	Departamento de Agronomía				
DPT-BIOG	Departamento de Biología y Geología	5,00		5,00	
DPT-DER	Departamento de Derecho	1,50		1,00	
DPT-ECEM	Departamento de Economía y Empresa	5,00	1,00	5,00	1,00
DPT-EDU	Departamento de Educación	3,00		3,00	
DPT-ENF	Departamento de Enfermería, Fisioterapia y Medic				
DPT-FILO	Departamento de Filología	5,00	2,50	5,00	2,50
DPT-GHH	Departamento de Geografía, Historia y Humanidad	5,00	1,00	5,00	1,00
DPT-INF	Departamento de Informática		4,00		2,00
DPT-ING	Departamento de Ingeniería	5,00	1,00	5,00	1,00
DPT-MATE	Departamento de Matemáticas				
DPT-PSIC	Departamento de Psicología	3,00		1,50	
DPT-QyF	Departamento de Química y Física				
DPT-INGQ	Departamento de Ingeniería Química				
GOB-GERE	Gerencia				
GOB-DEFE	Defensor Universitario				
GOB-INFR	Dirección General de Infraestructuras	2,00	3,40	1,00	3,40
GOB-INSP	Inspección de Servicios				
GOB-INTER	Vicerrectorado de Internacionalización				
GOB-INVES	Vicerrectorado de Investigación e Innovación				
GOB-JELEC	Junta Electoral				
GOB-SG	Secretaría General				
GOB-REC	Rectorado				

GOB-PEP	Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Profe				
GOB-POST	Vicerrectorado de Postgrado, Empleabilidad y Rela	3,50		2,50	
GOB-OA	Vicerrectorado de Ordenación Académica				
GOB-ESTI	Vicerrectorado de Estudiante, Igualdad e Inclusión	2,00	3,00	2,00	3,00
GOB-COEX	Vicerrectorado de Comunicación y Extensión Unive				
GOB-DEP	Vicerrectorado de Deportes, Sostenibilidad y Unive		4,33		4,33
GOB-TD	Vicerrectorado de Transformación Digital				

Ámbito	Item1		Item2	
	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
Administración	3,67	3,69	3,52	3,08
Departamentos	3,75	1,75	3,42	
Centros	2,33	2,73	2,00	
Gobierno	2,75	3,67	2,00	

Universidad	Item1		Item2	
	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
UAL	3,50	3,23	3,05	2,44

- Tablas de SATISFACCIÓN con la respuesta recibida por el USUARIO con tendencias

	2021				2020				2019			
	1er Sem		2do Sem		1er Sem		2do Sem		1er Sem		2do Sem	
	It1	It2										
UAL	3,50	3,23	3,05	2,44	3,62	3,09	3,16	2,74	3,63	2,96	3,80	3,39

Gráfico 5.1.1: Tendencias de satisfacción con la respuesta de Quejas y Sugerencias según USUARIO



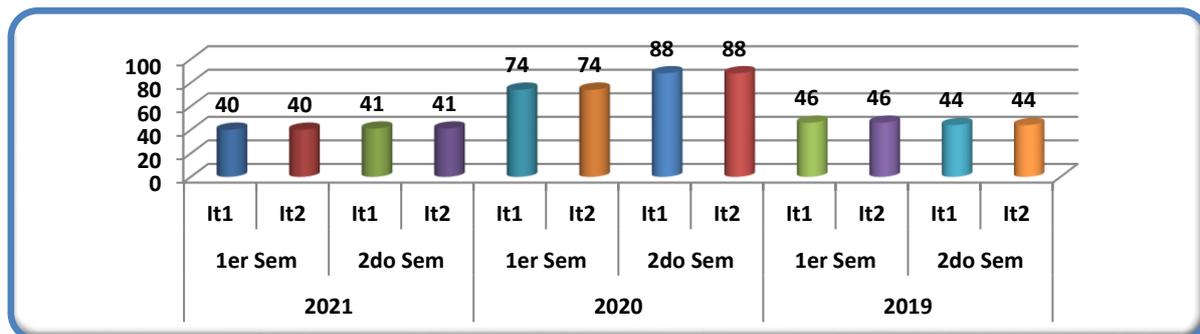
- Tablas de DESVIACIÓN ESTANDAR en ENCUESTA de SATISFACCIÓN con tendencias

	2021				2020				2019			
	1er Sem		2do Sem		1er Sem		2do Sem		1er Sem		2do Sem	
	It1	It2										
UAL	1,57	1,70	1,64	1,73	1,59	1,69	1,63	1,74	1,27	1,63	1,36	1,56

- Tablas de NÚMERO DE RESPUESTAS en ENCUESTA de SATISFACCIÓN con tendencias

Año	UAL				UNIVERSIDAD				UAL			
	1er Sem		2do Sem		1er Sem		2do Sem		1er Sem		2do Sem	
	It1	It2	It1	It2	It1	It2	It1	It2	It1	It2	It1	It2
UAL	40	40	41	41	74	74	88	88	46	46	44	44

Gráfico 5.1.2: NÚMERO DE RESPUESTAS obtenidas en ENCUESTA de SATISFACCIÓN con tendencias



## 5.2. Propuestas de mejora de los usuarios

Además de los dos ítems de valoración cuantitativa, el usuario dispone de un **campo abierto** para manifestar cuantas propuestas de mejora estime oportuno.

Del análisis de estos datos, en su caso, se podrán **deducir propuestas de mejoras** para su implementación. Hay que señalar como input fundamental las declaraciones que nuestros usuarios nos hacen directamente.

A continuación se detallan dichas observaciones para su consideración (**máx. 30**). **Se presentan de manera acumulada las de todo el año:**

### PROPUESTAS DE MEJORA

- **No hay propuestas de mejora realizadas por sus usuarios**

### ANEXO

Tal y como se ha manifestado anteriormente, y según lo establecido por el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias, **las Áreas tiene la obligación de asumir las Q/S que le sean asignadas** por la Unidad de Quejas y Sugerencias.

Es por este motivo, y para evitar arbitrariedad, por lo que se elaboró unas **TABLAS DE CONTINGENCIAS** que determinasen en base a unos criterios a qué Área se asigna.

Debido a la diversidad de casuísticas se separaron en dos:

- **Académica**
- **Administrativa**

### CONTINGENCIAS ACADÉMICAS EN LA ASIGNACIÓN

TIPOLOGÍA	1ª Asignación	2ª Asignación	3ª Asignación
<b>ATENCIÓN</b>			
Ausencia de respuesta del profesor/a vía e-mail al estudiante	Departamento Doctorado: EID	CENTRO/ Vic. Inves.e Innov	VOA VPOST
Respuesta irrespetuosa del profesor en revisión de exámenes	Departamento Doctorado: EID	CENTRO/ Vic. Inves.e Innov	VOA VPOST
Desconsideración del profesor a los estudiantes	Departamento Doctorado: EID	VOA/VPOST Vic. Inves.e Innov	
Desconsideración de un estudiante hacia el profesor	Inspección de Servicios		
Desconsideración de un estudiante hacia el PAS	Inspección de Servicios		
Desconsideración/acoso entre profesores	S. de Prev. RR. Laborales	Inspección de Servicios	
Arbitrariedad en la actuación de un órgano académico	Órgano relacionado	Inspección de Servicios	
Indicaciones al "Plan Anual de Inspección"	Inspección de Servicios		
Ausencia de respuesta al estudiante del Coordinador de movilidad: Erasmus, Sicue, Seneca...	Vic. Internacionalización		
Acoso laboral entre profesorado	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Órgano responsable de Salud Laboral	
<b>AUSENCIAS</b>			
Ausencia de respuesta de la Junta Electoral Central	Junta Electoral Central	Inspección de Servicios	
Ausencia o retrasos del profesor en clase, en tutorías o exámenes	Departamento	VPEP	
<b>CALIDAD ACADÉMICA</b>			
Deficiente calidad académica: títulos oficiales.	CENTRO	VOA/ VPOST/ Vic. Investi.e Innov	

Incongruencias entre la guía docente y la docencia real (identificada la asignatura)	Departamento	VOA/ VPOST/ Vic. Investi.e Innov	
Irregularidades del profesor en los exámenes y docencia de una asignatura	Departamento	VOA/ VPOST/ Vic. Investi.e Innov	
Irregularidades en evaluación de los exámenes en general	CENTRO	VPEP	
Disconformidad con el contenido docente de la asignatura/linea de investigación	Departamento/EI D	VOA/ VPOST/Vic Inves.	
Desacuerdo con los cursos del plan de formación del PDI	VOA		
Deficiente calidad académica en el Centro de Lenguas	Centro de Lenguas	VPOST	

#### GESTIÓN DE LA ASIGNATURA

Cursos de idiomas	Centro de Lenguas	VPOST	
Gestión administr.: Prácticum, TFG/TFM, horarios	CENTRO	VOA/VPOST	
Docencia académica: Prácticum/TFG/TFM	Departamento	VOA/VPOST	
Aplicación del Reglamento de exámenes y Normas de evaluación; normativa de reconocimiento y transferencia de créditos	CENTRO	VOA/VPOST	
Aplicación del Reglamento de Actas	CENTRO	VOA	
Asignaturas de Diplomaturas/Licenciaturas	CENTRO	VOA	
Actuaciones de la Comisión de Reconocimiento de Créditos	VOA		
Desacuerdo con la normativa de presencialidad en clase( COVID-19)	VOA		

#### IDIOMAS

Forma de Acreditación B1	VOA		
Cursos de Inglés para Erasmus	Vic. Internacionalización		

#### INFORMACIÓN PÚBLICA

Tutorías	Departamento	VPEP	
Uso de dispositivos electrónicos y red wifi en periodo de exámenes	Inspección de Servicios		
Horarios de las asignaturas, régimen de convocatorias. Exámenes.	CENTRO	VOA/ VPOST	
Desacuerdo con la información pública sobre convocatorias de contratación de PDI	VPEP		

#### INFRAESTRUCTURA

Material en laboratorios/docente	Departamento/ Centro	Gerencia	
Espacios de los laboratorios/Aulas	Direc. General Infraestructuras	Gerencia	

Ubicación del mobiliario en las aulas	Direc. General Infraestructuras	Gerencia	
---------------------------------------	---------------------------------	----------	--

#### OTROS

Desacuerdo con el Plan de Ordenación Docente	VPEP		
Títulos no oficiales y cursos propios	VPOST		
Desacuerdo con los criterios generales de contratación del PDI	VPEP		
Eventos. Feria de Ideas	Vic. Post. Empl y R. con Empr e		

### CONTINGENCIAS ADMINISTRATIVAS EN LA ASIGNACIÓN

TIPOLOGÍA	1ª Asignación	2ª Asignación
-----------	---------------	---------------

#### ATENCIÓN

Servicios propios de la UAL	Servicios/Áreas/ Unidades	Gerencia
Solicitud de remoción de un PAS	Gerencia	
Actividades de Extensión Cultural	UEC	Vic. Comunicación y Ext. Universitaria
Comedor Universitario	Serv. Contratación, Patri. y Serv. Comunes	Gerencia
Centro de Lenguas	Centro de Lenguas	VPOST
Residencia CIVITAS	Vic. Estudiantes, Igualdad e Inclusión	
Asuntos de representación estudiantil	Vic. Estudiantes, Igualdad e Inclusión	

#### CONVOCATORIAS

ERASMUS, SICUE,	Servicio de Relaciones Internacionales	Vic. Internacionalización
Becas de apoyo a programas estudiantiles	ARATIES	Vic. Estudiantes, Igualdad e Inclusión
Jornadas para la formación de empleo	SUE	VPOST

#### GESTIÓN DE PRÁCTICAS

Prácticas académicas externas curriculares	Servicio Universitario de Empleo	CENTRO
Prácticas académicas externas extracurriculares	Servicio Universitario de Empleo	VPOST
Prácticum gestionados por el Centro	Centro	

#### GESTIÓN DEL EXPEDIENTE

Procesos gestionados en Secretaría Única	ARATIES	Gerencia
Procesos de Relaciones Internacionales	Servicio de Relaciones Internacionales	Vic. Internacionalización
Protección de datos de carácter personal	Secretaría General	
Incidencias en Aula virtual	Enseñanza Virtual (EVA)	
Incidencias en Campus Virtual/claves	STIC	
Baja de correos informativos de la UAL	STIC	

#### HORARIOS

Apertura y cierre de edificios	Conserjería	Gerencia
Centro Deportivo de la UAL	Servicio de Deportes	Vic. Deportes, Sost. Y Univ. Saludable
Hoorarios de docencia y asignación de aula docente	Serv. Contratación, Patri. y Serv. Comunes	Gerencia

Salas de estudio: 24h y Calle Gerona	Direc. General de Infraestructuras	Gerencia
--------------------------------------	------------------------------------	----------

### INFORMACIÓN PÚBLICA

Convocatorias en web	Área convocante	Gerencia/Vicerrecto.
Convocatoria. Premio de doctorado	EID	Vic. Investig. e Innov
Información web/académica de los títulos universitarios	Servicio Orden. Doc., Planes de Estud. y F.C.	VOA/VPOST/EID
Exámenes de idiomas para ERASMUS	Servicio de Relaciones Internacionales	Vic. de Internacionalización
Órganos de la Universidad	El órgano indicado	
Congresos y Eventos	Órgano responsable del mismo	Vic.Post. Emp. Y Rela. Empres e Inst.
Portal de Transparencia. Petición de datos	Servicio de Información Estratégica	Gerencia

### INFRAESTRUCTURA

Capacidad de puestos de lectura/estudio (24h, calle Gerona)	Direc. General de Infraestructuras	Gerencia
Gestión de salas de trabajo/lectura en biblioteca	Biblioteca	Vic. Investig. e Innov.
Espacios en edificios: calefacción, aire acondicionado,...	Servicio de Obras y Mantenimiento	Direc. General de Infraestructuras
Espacios extraedificios: ruidos, iluminación, aparcamientos	Direc. General de Infraestructuras	Gerencia
Megafonía y audiovisuales de las aulas	STIC	Vic. Transformación Digital
Discrepancia en la reserva de espacios entre profesores	Serv. Contrata., Patri. y Serv. Comunes	VOA
Asignación y reserva de aulas de docencia	Serv. Contrata., Patri. y Serv. Comunes	VOA
Seguridad, vigilancia	Servicios externalizados	Direc. General de Infraestructuras
Reciclaje inadecuado de residuos	Servicios Externalizados	Vic. Deportes, Sost. Y Univ. Saludable
Ordenadores portátiles de biblioteca	Biblioteca	
Uso de dispositivos electrónicos en periodo de exámenes	Inspección de Servicios	
Capacidad de recursos informáticos	STIC	Vic. Transformación Digital

### NORMATIVA

Oferta de plazas de acceso a títulos oficiales	CENTRO	VOA
Aplicación de normativa Matrícula	ARATIES	Vic. Estud., Igu. e Inclu.
Procedimiento Profesor Sustituto Interino (PSI)	Ser. Ges. RRHH	VPEP
Incumplimiento de la ley antitabaco	Gerencia	
Incumplimiento de la normativa de protección sanitaria (Covid-19)	Centro	Gerencia/Órgano responsable