

Administración y Servicios Sistema de Gestión de Calidad

Area de

Administración y Servicios

Informe

Informe Anual de Revisión del Sistema

Año

2018

Elaborado	Aprobado
Administrador del SGC	Dirección General de Calidad
Seguimiento parcial 1er Comité lunes, 23 de julio de 2018	Análisis resultados 2do Comité jueves, 14 de marzo de 2019

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==	PÁGINA 1/40



a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==

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 operativas sean necesarias para alcanzar los objetivos institucionales de mayor recorrido temporal.

El ámbito queda circunscrito a la **administración y servicios de la Universidad de Almería**, que es el alcance de la actual certificación ISO 9001.

Los **Informes de Revisión del Sistema** de Gestión de Calidad por parte de las **áreas** se encuentran publicados en la siguiente dirección en el servidor "escullos": \\escullos\Hostina\SGC\COMUN\2018\Actas

2. Alcance

El alcance detalla el ámbito de aplicación del presente **Informe Anual de Revisión del Sistema (IARS)**:

CódARE	Denominación	Peso
AAG	Apoyo a Áreas de Gobierno	3,77
ADEP	Apoyo a Departamentos	1,58
AREC	Apoyo a Rectorado	2,55
ATDI	Apoyo Técnico a Docencia e Investigación	2,62
ARA	ARATIES	6,99
ARCH	Archivo General de la UAL	2,11
CS	Consejo Social	2,73
EUA	Editorial Universidad de Almería	2,66
GC	Gabinete de Comunicación	1,72
GJ	Gabinete Jurídico	1,89
PRL	Prevención de Riesgos Laborales	2,53
SBU	Servicio de Biblioteca Universitaria	7,08
SC	Servicio de Conserjerías	5,48
SCTR	Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes	2,49
SDEP	Servicio de Deportes	3,96
SJI	Servicio de Gestión de la Investigación	4,01
RRHH	Servicio de Gestión de Recursos Humanos	3,63
SGE	Servicio de Gestión Económica	4,24
SIE	Servicio de Infraestructuras y Equipamiento	2,51
STIC	Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	5,17
SOM	Servicio de Obras y Mantenimiento	3,49
SOD	Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua	6,24
SPEC	Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	3,95
RRII	Servicio de Relaciones Internacionales	3,73
SUE	Servicio Universitario de Empleo	3,41
EXT	Servicios Externalizados	1,25
UEC	Unidad de Extensión Cultural	3,25
SINE	Servicio de Información Estratégica	2,09
CL	Centro de Lenguas de la UAL	2,87

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 la visión a varios años vista debe sustanciarse en planes operativos de menor temporalidad y concreción (en nuestro caso **año natural en cuanto temporalidad, y el Área en lo referido a la concreción**). Es por tanto en este apartado donde se describen dichos mecanismos para racionalizar el cómo se determina el presente **Plan Anual de Calidad SGC**.

En el SGC, partiendo del Plan Estratégico de la UAL vigente, se despliega en top-down la determinación de los distintos segmentos que el PAC tiene en el Área. Una vez aprobado por la misma se agrega en este presente PAC de SGC, que a su vez es elevado por la **Dirección del Sistema del SGC (DGC)** al **Comité de Calidad** para su definitiva aprobación.

Por lo tanto, partimos del referente **Plan Estratégico de la UAL**. Éste será guía de todas las actuaciones que a continuación se detallan. En un segundo nivel de despliegue tenemos a la **Política de Calidad** que es, dentro del Sistema de Gestión de Calidad, la guía de legitimación de los distintos Planes operativos que se describen en el Área:

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

A partir de aquí, teniendo como referentes al Plan Estratégico y la Política de Calidad del SGC, cada Área determinará el conjunto de inputs necesarios para la correcta elaboración de su particular Plan operativo (PAC del Área).

Estos otros **inputs**, con carácter general, son los siguientes:

- **Resultados del Plan Estratégico, Macroprocesos y Agenda**
Grado de cumplimiento agregado en los tres niveles anteriores.
- **Resultados del PAC**



Conjunto de resultados obtenidos del Plan de Mejora, del Plan de Control, de la Carta de Servicios, del Plan de Contingencias, del Plan de Comunicación y del Plan de Administración del periodo a analizar.

- **Auditorías**

Conjunto de resultados tanto de los informes de auditoría interna como de auditoría externa.

- **Retroalimentación de los usuarios**

Nuestro SGC dispone de vías de retroalimentación estandarizadas para nuestros usuarios. Los resultados que ofrecen tienen que ser de manera obligatoria analizados y reflejados en los Informes de Revisión de las Áreas:

- **Satisfacción**

Disponemos de tres zonas de valoración de los usuarios que hay que tener en cuenta.

- Valoración de los ítems de la encuesta.

- **Propuesta de mejora** según cualidades del servicio.

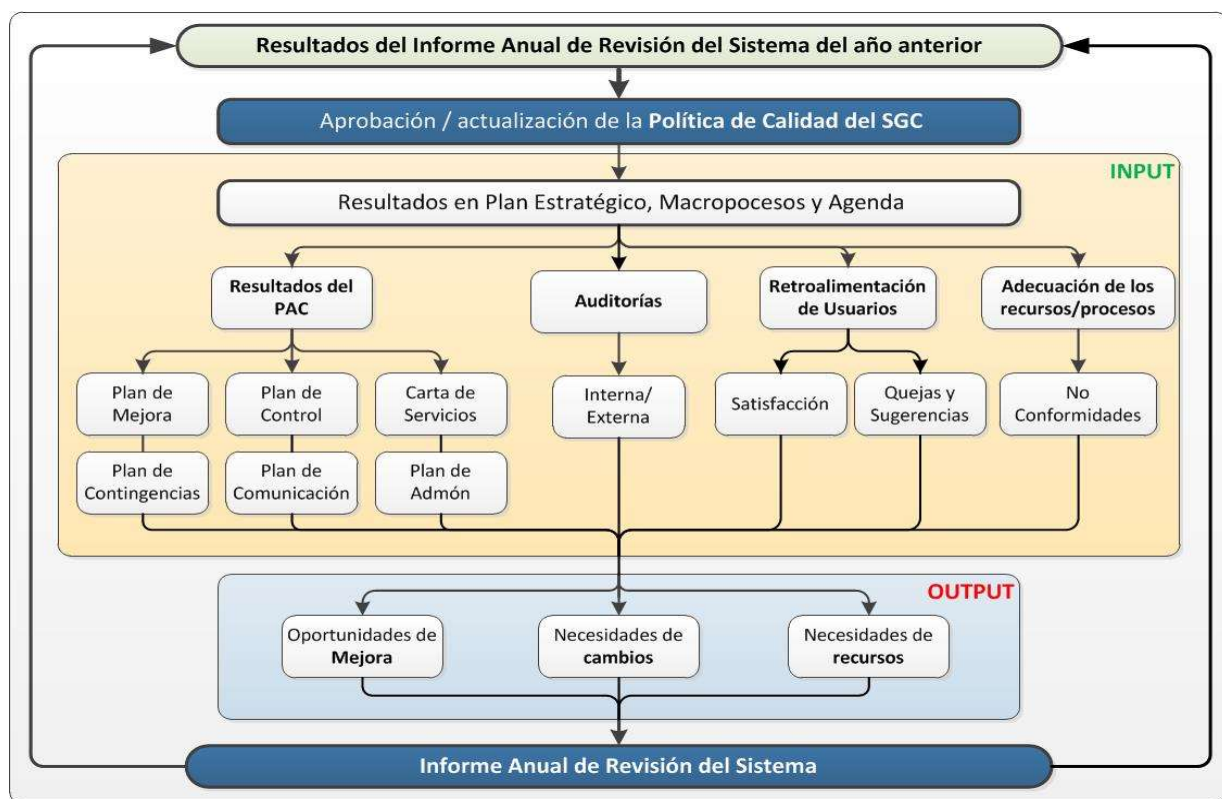
- **Texto libre** de observaciones (en el Informe de Satisfacción)

- **Grupos de Discusión:** Método en que algunas áreas de calidad voluntariamente se reúnen con grupos de sus usuarios para recoger en un informe las conclusiones sobre las mejoras propuestas. Éstas serán analizadas en el apartado 4.4.1. Estado de Plan de Mejora del SGC.

- **Quejas y Sugerencias**

Vía de comunicación estandarizada donde nuestros usuarios expresan su disconformidad o sugerencia de mejora en alguno de los aspectos de nuestra prestación de servicio.

Cuadro descriptivo de la metodología del análisis:



Desde todo este conjunto de inputs, y tras su pertinente análisis, se procederá a determinar los output's consecuencia de lo anterior. Estos quedan segmentados de la siguiente forma:

- **Oportunidades de Mejora**

Nos permitirá establecer una relación entre las mejoras establecidas en el PAC y las mejoras que nos demandan nuestros usuarios, así como las propuestas a implementar en el próximo PAC.

- **Necesidades de Cambios en el Sistema**

Conjunto de modificaciones a plantear en la estructura del SGC. Por ejemplo: modificación de alcance, de macropocesos, de importancia de Planes Operativos, ...

- **Necesidad de Recursos**

Evaluación de las necesidades materiales o de recursos humanos para la adecuada implementación de las mejoras o el mantenimiento de los estándares establecidos.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO	FECHA	01/04/2019
	POZO MUÑOZ M CARMEN		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==	PÁGINA 3/40



4. Análisis de los resultados de los inputs del IARS

• En este apartado se va detallar la relación de **INPUTS** utilizados para la elaboración del presente **Informe Anual de Revisión del Sistema**:

Como consecuencia de la ejecución efectiva de la **AGENDA INSTITUCIONAL** se deduce todos los resultados que aglutinan los inputs del presente IARS. Es por este motivo por lo que procede mostrar el control de dicha agenda y, en su caso, toma de decisiones. No hay que olvidar que este cumplimiento de ejecución es **obligado** por su inclusión como Objetivo del **Pacto del CPMCS**:

Agenda Institucional del Sistema de Gestión de Calidad			
Número	Acción	Semestre de ejecución	Cto
1	Publicar Manual de Calidad	1er Semestre	
2	Publicar parámetros de Satisfacción	1er Semestre	
3	Publicar Plan de Calidad	1er Semestre	
4	Actualizar Carta de Servicios	1er Semestre	
5	1er Check del estado de resultados en Encuestas	1er Semestre	
6	Medir Indicadores 1er Semestre	1er Semestre	
7	Publicar 1ra Acta del Area	1er Semestre	
8	Validar el Programa de Auditoria	2do Semestre	
9	Validar el Informe de Auditoria	2do Semestre	
10	2do Check del estado de resultados en Encuestas	2do Semestre	
11	Medir Indicadores 2do Semestre	2do Semestre	
12	Publicar 2da Acta del Area	2do Semestre	
13	Publicar Informe Seguimiento Carta de Servicios	2do Semestre	

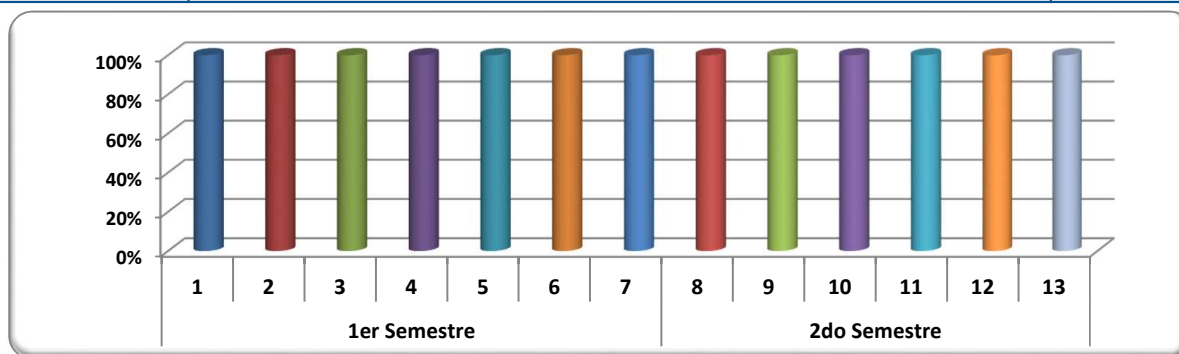
Código	Plan de Agenda del SGC												
	1er Semestre							2do Semestre					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
AAG													
ADEP													
AREC													
ATDI													
ARA													
ARCH													
CS													
EUA													
GC													
GJ													
PRL													
SBU													
SC													
SCTR													
SDEP													
SGI													
RRHH													
SGE													
SIE													
STIC													
SOM													
SOD													
SPEC													
RRII													
SUE													
EXT													
UEC													
SINE													
CL													
ADM													

Gráfico de CUMPLIMIENTO de las acciones de la Agenda Institucional:

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==	PÁGINA 4/40





Análisis del cumplimiento de la Agenda Institucional (1er Semestre)

Con carácter general se han ejecutado todos los hitos establecidos en este semestre.

Análisis del cumplimiento de la Agenda Institucional (2do Semestre)

Con carácter general se han cumplido con todos los compromisos que la agenda ha establecido.

4.1. Objetivos del Plan Estratégico de la UAL

Como detalle del referente del Plan Estratégico se ha seleccionado los **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS** como **mejor nivel de segmentación**:

Código	Objetivos Estratégicos
OE1.1	Incrementar la satisfacción integral del estudiante.
OE1.2	Mejorar los niveles de motivación, compromiso, desarrollo y satisfacción del personal
OE1.3	Atraer talento.
OE2.1	Buscar la excelencia en la calidad docente del profesorado.
OE2.2	Centrar los esfuerzos docentes e investigadores en la transferencia del conocimiento.
OE2.3	Mejorar la investigación básica y aplicada.
OE2.4	Adaptar las infraestructuras y campus de la UAL a las necesidades de la comunidad universitaria.
OE2.5	Mejorar la organización y coordinación de los servicios generales.
OE2.6	Aumentar la presencia de la UAL en los Parques y Centros Tecnológicos
OE3.1	Mejorar el posicionamiento internacional de la UAL.
OE3.2	Atraer estudiantes de otros países.
OE3.3	Incrementar la movilidad internacional de los estudiantes, PDI y PAS de la UAL.
OE3.4	Aumentar el nivel de formación en inglés en la UAL.
OE3.5	Mejorar la cooperación internacional al desarrollo (CUD).
OE4.1	Intensificar la colaboración con el tejido empresarial, social e institucional.
OE4.2	Mejorar la empleabilidad y favorecer el emprendimiento de los estudiantes.
OE4.3	Adaptar la oferta formativa a las necesidades específicas de los sectores clave de Almería (agricultura, turismo, mar)
OE4.4	Mejorar el compromiso de la comunidad universitaria con la sostenibilidad y la responsabilidad social.
OE4.5	Potenciar el acercamiento y la interacción de la Universidad con los ciudadanos.
OE5.1	Aplicar los principios de transparencia y participación en todas las decisiones y acciones de gobierno.
OE5.2	Utilizar criterios técnicos como base para la toma de decisiones.
OE5.3	Establecer la eficiencia como principio rector de la gestión económica.
OE5.4	Incrementar la captación de recursos.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==	PÁGINA 5/40



La siguiente tabla detalla en grado de **CUMPLIMIENTO** y **EJECUCIÓN** del Plan Estratégico en el ámbito de la **Administración y Servicios**. Hay que diferenciar dos partes:

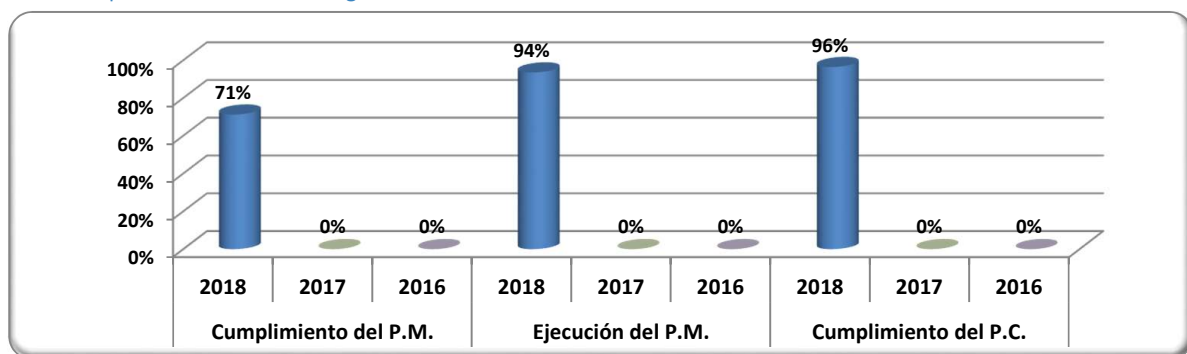
- **Plan de Mejora:**
 - **TODOS** sus **Objetivos** están asociados a un Objetivo Estratégico.
 - Se mide el **CUMPLIMIENTO** según los niveles obtenidos en sus **Indicadores**.
 - Se calcula la tasa de **EJECUCIÓN** asociada a las **Acciones** del Plan de Acción.
- **Plan de Control:**
 - **ALGUNOS** de sus **Indicadores** están asociados a un Objetivo Estratégico.
 - Se mide el **CUMPLIMIENTO** según los niveles obtenidos en esos **Indicadores** (los asociados a OE).

Código	Plan de Mejora						Plan de Control			Posición	
	Cumplimiento			Ejecución			Cumplimiento			P.M.	P.C.
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016		
OE1.1	65%			92%			100%			8º	1º
OE1.2											
OE1.3											
OE2.1	75%			96%						6º	
OE2.2											
OE2.3											
OE2.4	53%			91%						9º	
OE2.5	77%			90%			92%			5º	6º
OE2.6											
OE3.1	33%			100%			100%			12º	1º
OE3.2							100%				1º
OE3.3	75%			100%			83%			6º	7º
OE3.4	100%			73%						1º	
OE3.5							100%				1º
OE4.1	90%			98%						3º	
OE4.2	49%			93%						10º	
OE4.3											
OE4.4	48%			90%						11º	
OE4.5	89%			100%			100%			4º	1º
OE5.1											
OE5.2											
OE5.3											
OE5.4	100%			100%							
ADM	71%			94%			96%				

- Puede ser interesante evidenciar "El mejor" y "El peor" Objetivo estratégico en lo referido al **CUMPLIMIENTO** y **EJECUCIÓN** del Plan de Mejora y Control.

Cumplimiento en Plan de Mejora		Cumplimiento en Plan de Control		Ejecución del Plan de Mejora	
El mejor	El peor	El mejor	El peor	El mejor	El peor
OE3.4	OE3.1	OE1.1	OE3.3	OE3.1	OE3.4

Como gráfico comparativo se detalla adjunto resultados con **TENDENCIAS** de los **Planes de Mejora** y **Planes de Control** en lo referido a lo que afecta al **Plan Estratégico de la UAL**:



Como análisis adicional se detalla el despliegue a nivel **cuantitativo** del número de **Objetivos Estratégicos (ObjEst)** afectados por algún componente de los PAC's de las Áreas:

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==	PÁGINA 6/40



- **Plan de Mejora:** a través de sus Objetivos (con Indicadores y Acciones) relacionados a un ObjEst.
 - **ObjEstAfec:** número de Objetivos Estratégicos afectados en el Plan de Mejora del Área.
 - **ObjPlaMej:** número de Objetivos del Plan de Mejora.
 - **Acciones:** número de Acciones asociadas a los Objetivos del Plan de Mejora.
 - **Indicadores:** número de Indicadores asociados a los Objetivos del Plan de Mejora.
- **Plan de Control:** a través de sus Indicadores de control relacionados (es opcional) a un ObjEst.
 - **ObjEstAfec:** número de Objetivos Estratégicos afectados en el Plan de Control del Área.
 - **Indicadores:** número de Indicadores del Plan de Control asociados a algún ObjEst.

Código	Plan de Mejora				Plan de Control	
	ObjEstAfec	ObjPlaMej	Acciones	Indicadores	ObjEstAfec	Indicadores
AAG	1	2	4	2	0	0
ADEP	1	1	3	1	0	0
AREC	1	2	5	2	1	1
ATDI	1	3	6	4	0	0
ARA	3	9	60	27	1	1
ARCH	1	1	7	1	0	0
CS	1	1	2	1	0	0
EUA	1	3	6	3	0	0
GC	1	1	1	1	0	0
GJ	1	1	4	1	0	0
PRL	1	1	2	1	0	0
SBU	2	5	9	12	0	0
SC	1	3	8	3	0	0
SCTR	2	2	5	2	0	0
SDEP	1	3	6	3	0	0
SGI	2	2	5	2	0	0
RRHH	1	2	4	3	0	0
SGE	1	1	3	1	0	0
SIE	1	3	8	3	0	0
STIC	1	4	10	5	0	0
SOM	3	4	9	4	0	0
SOD	3	6	21	8	0	0
SPEC	3	10	44	10	1	4
RRII	3	5	7	5	4	6
SUE	2	5	30	10	0	0
EXT	1	1	2	1	0	0
UEC	3	3	6	3	1	2
SINE	1	3	8	3	0	0
CL	2	4	14	4	0	0
ADM	46	91	299	126	8	14

- En el cuadro siguiente se muestra la declaración del Área que más y que menos tiene Indicadores asociados:

Indicadores de Control en Plan de Mejora		Indicadores de Control en Plan de Control	
Área que más tiene	Área que menos tiene	Área que más tiene	Área que menos tiene
ARA	ADEP	RRII	AAG

Análisis del estado de los Objetivos Estratégicos (Anual)

Se observa que todas las áreas tienen asociado, al menos, un objetivo estratégico siendo ARATIES y el Servicio de Relaciones Internacionales que tiene mayor número de indicadores asociados a sus objetivos de mejora y control.

4.2. Política de Calidad del SGC

La Política de Calidad será recogida en el Manual de Calidad del Sistema (aptdo. 5.2), junto con el Plan Estratégico de la UAL. Es el documento donde la alta dirección expresa el marco de referencia del despliegue de la Mejora Continua y demás Planes Operativos.

Propuestas de modificaciones en Política de Calidad (Anual)

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR

DEL CASTILLO ALARCON EMILIO

FECHA

01/04/2019

POZO MUÑOZ M CARMEN

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==

PÁGINA

7/40



a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==

Una vez analizada la Política de Calidad, y en base a los resultados obtenidos, se da por revisada la POLÍTICA DE CALIDAD manteniéndose en los mismos términos que la actual.

4.3. MacroProcesos del ámbito de Administración y Servicios

Actualmente disponemos de una segmentación de **NUEVE MacroProcesos** en el ámbito de Administración y Servicios. Cada uno de estos agrupa una serie de **Procesos Clave** que han quedado declarados en los distintos **Manuales de Calidad de las Áreas**. A continuación se detalla la denominación de estos nueve MacroProcesos:

CódMP	MacroProcesos del ámbito de Administración y Servicios
MP-01	MP-01 Gestión económica, de la contratación, del patrimonio e inventario
MP-02	MP-02 Gestión de las infraestructuras, espacios, instalaciones y equipamientos
MP-03	MP-03 Gestión de los procesos selectivos, del desarrollo y seguimiento de la actividad profesional y de los derechos
MP-04	MP-04 Gestión de los recursos documentales, de la información y del conocimiento, y el asesoramiento técnico de r
MP-05	MP-05 Gestión del apoyo administrativo para el ejercicio de la actividad docente e investigadora y de transferencia
MP-06	MP-06 Gestión del apoyo técnico para el ejercicio de la actividad docente e investigadora
MP-07	MP-07 Gestión administrativa y de prestación de servicios de apoyo para el desarrollo de la actividad académica
MP-08	MP-08 Gestión del apoyo administrativo a cargos académicos y órganos de gobierno, organización de eventos y de l
MP-09	MP-09 Gestión administrativa de actividades universitarias extra-académicas y servicios complementarios a la comu

La siguiente tabla detalla en grado de **CUMPLIMIENTO** de cada uno de los **MacroProcesos** en el **Área**. Igualmente, se expone una **zona de contadores** y otra de declaración del "El mejor" y "El peor" en cuanto a dicho cumplimiento:

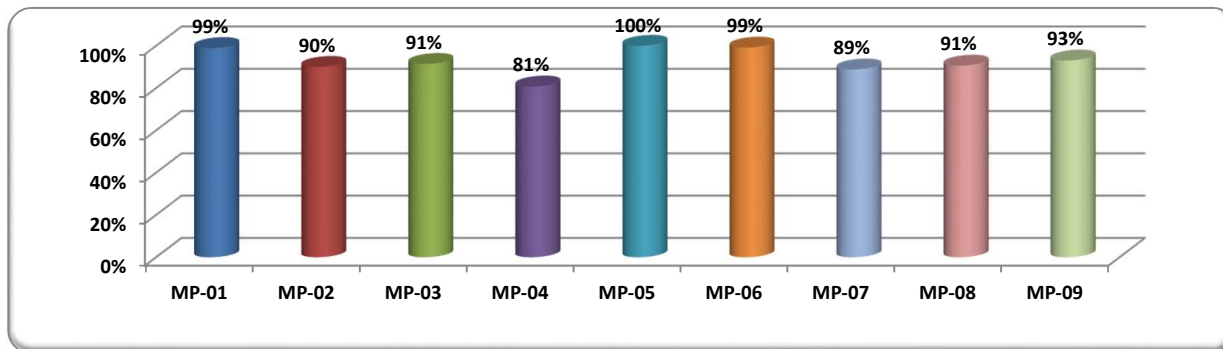
CódARE	Contadores		Orden		CUMPLIMIENTO en los MacroProcesos								
	Procesos	Ind	Mejor	Peor	MP-01	MP-02	MP-03	MP-04	MP-05	MP-06	MP-07	MP-08	MP-09
AAG	6	7	MP-03	MP-08			100%					67%	75%
ADEP	1	7	MP-05						100%				
AREC	4	7	MP-08									96%	
ATDI	2	10	MP-06							98%			
ARA	7	29	MP-04	MP-07			100%				93%		
ARCH	4	6	MP-06	MP-04			33%		100%				
CS	2	2	MP-08									100%	100%
EUA	2	5	MP-04				100%						
GC	1	4	MP-08									100%	
GJ	2	3	MP-04					100%					
PRL	6	8	MP-03				100%	100%					
SBU	10	34	MP-03	MP-04		88%	100%	77%					
SC	3	6	MP-02			100%		100%					
SCTR	3	5	MP-01	MP-02	100%	98%							
SDEP	5	18	MP-02	MP-09		100%							98%
SGI	8	16	MP-05	MP-06					100%	100%			
RRHH	7	8	MP-03				79%						
SGE	3	6	MP-01		96%								
SIE	4	4	MP-02			75%							
STIC	3	16	MP-04					93%					
SOM	1	4	MP-02			80%							
SOD	14	19	MP-01	MP-07	100%		100%				99%		100%
SPEC	10	18	MP-04	MP-03			70%	85%			75%		
RRII	2	10	MP-09										72%
SUE	7	7	MP-09	MP-04				0%					100%
EXT	1	2	MP-01		100%								
UEC	3	6	MP-09										100%
SINE	2	3	MP-04					100%					
CL	1	2	MP-09										100%
ADM	124	272	MP-04	MP-05	99%	90%	91%	81%	100%	99%	89%	91%	93%

Gráfico comparativo del grado de cumplimiento del control de Procesos en los MacroProcesos.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	8/40





Análisis del estado de cumplimiento de los MacroProcesos del SGC (Anual)

Se observa que hay un alto cumplimiento de los procesos asociados a macroprocesos, siendo el mayor el "MP-05 Gestión del apoyo administrativo para el ejercicio de la actividad docente e investigadora y de transferencia de resultados" con el 100% y el peor el "MP-04 Gestión de los recursos documentales, de la información y del conocimiento, y el asesoramiento técnico de naturaleza especializada" con el 81%.

4.4. Resultados del Plan Anual de Calidad del SGC

Conjunto de grado de cumplimiento y ejecución de cada uno de los Planes Operativos que segmentan el PAC.

4.4.1. Estado de Plan de Mejora del SGC

En primer lugar se va a detallar para su análisis el **CUMPLIMIENTO** de los Objetivos del Plan de Mejora:

- Rea: Mediciones realizadas en el semestre.
- Inc: Incidencias detectadas en el semestre.

CódARE	1er Semestre					2do Semestre					Global		
	Rea1	Inc1	Cumplimiento			Rea2	Inc2	Cumplimiento			Cumplimiento		
			2018	2017	2016			2018	2017	2016	2018	2017	2016
AAG	0	0				2	0	54%			54%	100%	100%
ADEP	0	0	0%			1	0	100%			100%	100%	100%
AREC	2	0	60%			2	0	57%			58%	57%	68%
ATDI	2	0	100%			4	0	90%			95%	95%	90%
ARA	2	0	10%			27	10	39%			39%	62%	42%
ARCH	0	0				1	0	46%			46%	0%	0%
CS	0	0				1	0	100%			100%	47%	0%
EUA	0	0				3	0	100%			100%	100%	100%
GC	0	0				1	0	68%			68%	100%	100%
GJ	1	0	93%			1	0	29%			61%	13%	28%
PRL	0	0				1	0	100%			100%	100%	50%
SBU	0	0				12	4	28%			28%	85%	93%
SC	2	0	36%			3	0	64%			65%	77%	71%
SCTR	0	0	0%			2	1	50%			50%	100%	100%
SDEP	3	0	100%			0	0	0%			100%	50%	15%
SGI	0	0	0%			2	0	100%			100%	100%	66%
RRHH	0	0				3	1	50%			50%	65%	82%
SGE	0	0	0%			1	0	100%			100%	100%	100%
SIE	2	1	12%			1	0	51%			46%	100%	64%
STIC	0	0	0%			5	0	46%			46%	80%	100%
SOM	1	0	100%			4	1	80%			90%	53%	100%
SOD	0	0	0%			8	0	98%			98%	61%	62%
SPEC	0	0	0%			10	3	59%			59%	81%	47%
RRII	1	0	100%			5	0	65%			65%	58%	67%
SUE	8	1	65%			10	0	58%			65%	64%	64%
EXT	0	0				1	0	100%			100%	100%	50%
UEC	0	0	0%			3	0	100%			100%	100%	100%
SINE	1	0	100%			2	0	100%			100%	0%	74%
CL	1	0	33%			3	0	73%			93%		
ADM	26	2	25%			119	20	66%			71%	74%	70%

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR

DEL CASTILLO ALARCON EMILIO

FECHA

01/04/2019

POZO MUÑOZ M CARMEN

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

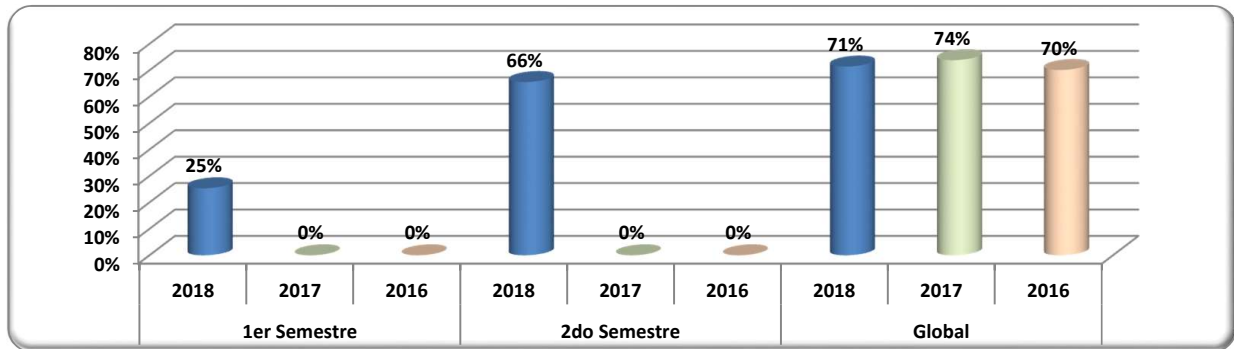
a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==

PÁGINA

9/40



a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==



• En este apartado se expresa el "El mejor" y "El peor" en lo referido al **CUMPLIMIENTO** de los **Objetivos** asociados al **Plan de Mejora**:

1er Semestre		2do Semestre		Global	
El mejor	El peor	El mejor	El peor	El mejor	El peor
ATDI	ADEP	ADEP	SDEP	ADEP	SBU

• La siguiente tabla describe los **contadores** de SGC referidos a los **Objetivos** y sus **Indicadores/ Acciones** asociados:

Contadores del Plan de Mejora		
Objetivos	Indicadores	Acciones
91	126	299

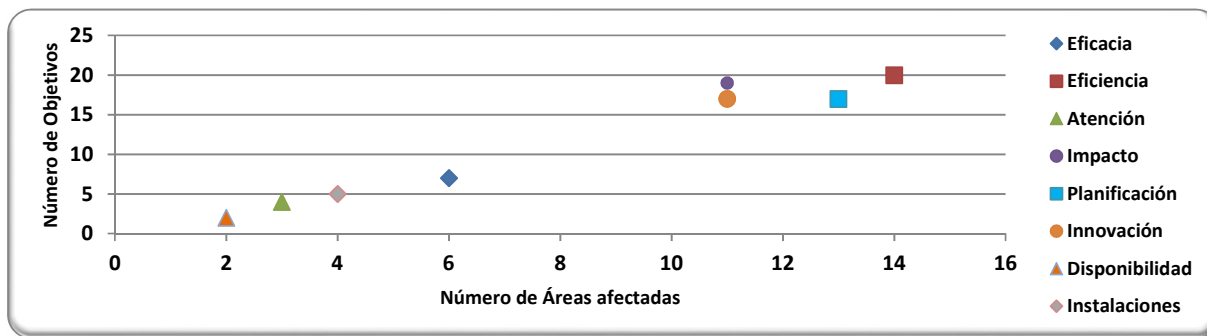
• También puede ser interesante evaluar la distribución del **NÚMERO** de los **Objetivos Operativos del Plan de Mejora** según **CUALIDAD** afectada:

CódARE	Eficacia	Eficien	Aten	Impac	Planifi	Innova	Disponi	Instal
AAG	0	2	0	0	0	0	0	0
ADEP	0	0	0	0	1	0	0	0
AREC	0	2	0	0	0	0	0	0
ATDI	0	0	0	1	1	0	0	1
ARA	2	2	2	0	2	1	0	0
ARCH	0	0	0	0	0	1	0	0
CS	0	0	0	0	0	1	0	0
EUA	1	2	0	0	0	0	0	0
GC	0	0	0	1	0	0	0	0
GJ	0	1	0	0	0	0	0	0
PRL	1	0	0	0	0	0	0	0
SBU	0	0	0	3	1	1	0	0
SC	0	1	0	0	0	0	1	1
SCTR	0	0	0	0	0	2	0	0
SDEP	0	0	0	2	1	0	0	0
SGI	0	0	0	1	0	1	0	0
RRHH	0	0	0	0	1	0	0	1
SGE	0	1	0	0	0	0	0	0
SIE	0	0	0	0	3	0	0	0
STIC	0	0	0	1	0	1	0	2
SOM	0	1	0	0	1	2	0	0
SOD	1	3	1	0	1	0	0	0
SPEC	1	1	0	2	1	5	0	0
RRII	0	1	0	3	0	0	1	0
SUE	0	0	1	3	0	1	0	0
EXT	0	1	0	0	0	0	0	0
UEC	0	1	0	1	1	0	0	0
SINE	0	1	0	0	2	0	0	0
CL	1	0	0	1	1	1	0	0
Áreas	6	14	3	11	13	11	2	4
Ojetivos	7	20	4	19	17	17	2	5

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	10/40





Análisis del estado de cumplimiento del Plan de Mejora (1er Semestre)

Se detecta demasiadas Áreas con planteamiento de Indicadores anuales asociados al Plan de Mejora. Aunque NO se exige mínimo de temporalidad semestral SI es recomendable mantener igualmente cierto porcentaje de semestrales, para poder reaccionar, dentro de lo posible, a ciertos incumplimientos.

En cuanto al detalle de "El mejor-peor", se detecta disfunciones en ciertos Módulos de Calidad al mostrar como 0% de cumplimiento cuando aún NO se han recibido ninguna medición al respecto.

Será para el próximo año cuando se le dé solución a dicha incidencia. No obstante, dicho cálculo SI toma un valor efectivo en cuanto sean medidos sus indicadores (como máximo a final de año).

Por otro lado, recordar que en caso de incumplimientos en las mediciones de este semestre son las Áreas responsables de incoar una No Conformidad derivada de la Revisión del Sistema (p.e. SUE y SIE)

En cuanto al dato Global de Cumplimiento se deduce un valor bajo (25%) aunque, como ya se ha manifestado anteriormente, este dato esta afectado por la disfunción del Módulo.

Destacar que en cuanto a la distribución de los Objetivos según Cualidades del Servicio es la Eficiencia e Impacto los más utilizados. En este sentido, se vuelve a recordar del empleo de "tiempos máximos" como indicadores de eficiencia en correspondencia con los "Tiempos medios".

Análisis estado de cumplimiento del Plan de Mejora del SGC (2do Semestre o Anual)

Respecto al cumplimiento de los objetivos del Plan de Mejora hay que destacar que se mantiene en un porcentaje muy similar a años anteriores con un 71%. Estando el primer semestre con muchas mediciones a cero debido a su aspecto anual.

Las áreas con mayor número de objetivos han sido las que tienen un porcentaje más bajo de cumplimiento debido a la no necesidad de cumplir con el 100%. Por otro lado, hay algunas áreas que no han llegado a cumplir con ningún objetivo, conllevando la correspondiente N/C. También se observa que se encuentran algunas áreas con un solo objetivo de mejora por lo que habrá que animarlas a realizar

un análisis más exhaustivo de su contexto.. En cuanto a la cualidad más utilizada es la eficiencia aunque muy similar al impacto, planificación e innovación que cada año se asocian más a los objetivos de sus mejoras. Se espera que para el próximo año con la entrada en funcionamiento del CAU en la mayoría de las áreas aumentara considerablemente la cualidad de la eficiencia.

• En segundo lugar se va a detallar para su análisis la **EJECUCIÓN** del Plan de Acción asociado a los Objetivos del Plan de Mejora y la EFICACIA de los Objetivos derivados de los Grupos de Discusión (en su caso):

- **Obj:** Objetivos del Plan de Mejora.
- **Acc:** Acciones asociadas a los Objetivos de Mejora.
- **G.D.:** Grado de implementación de las propuestas de mejora derivadas de Grupos de Discusión.

CódARE	Contadores		1er Semestre			2do Semestre			Global			Eficacia	
	Obj	Acc	Ejecución			Ejecución			Ejecución			G.D. %	DAFO %
			2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016		
AAG	2	4				100%			100%	50%	100%		100%
ADEP	1	3	100%			100%			100%	100%	100%		100%
AREC	2	5	28%			70%			72%	50%	100%		83%
ATDI	3	6	0%			88%			88%	100%	84%		100%
ARA	9	60	85%			70%			76%	80%	75%	62%	55%
ARCH	1	7				53%			53%	20%	64%		46%
CS	1	2				50%			100%	100%	81%		
EUA	3	6				100%			100%	100%	100%		100%
GC	1	1				100%			100%	100%	100%		
GJ	1	4	100%			100%			100%	75%	100%		
PRL	1	2				100%			100%	80%	50%		100%
SBU	5	9				63%			63%	96%	97%		34%

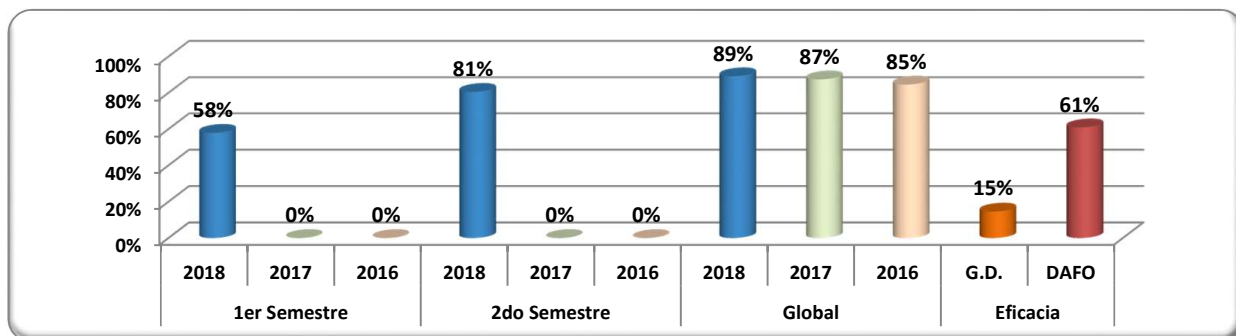
Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO	FECHA	01/04/2019
	POZO MUÑOZ M CARMEN		

ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==	PÁGINA	11/40
-----------	-------------------	--------------------------	--------	-------



SC	3	8	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SCTR	2	5	100%	83%	88%	88%	75%	100%			
SDEP	3	6	40%	95%	95%	91%	52%	100%			
SGI	2	5	100%	100%	100%	100%	63%				
RRHH	2	4		72%	72%	84%	77%				
SGE	1	3	100%	100%	100%	100%	100%				
SIE	3	8	100%	100%	100%	75%	100%				
STIC	4	10	100%	85%	85%	99%	100%				58%
SOM	4	9	100%	74%	94%	96%	80%				100%
SOD	6	21	100%	64%	80%	86%	68%	100%			98%
SPEC	10	44	92%	46%	90%	81%	66%	100%			33%
RRII	5	7	0%	100%	100%	100%	96%				61%
SUE	5	30	20%	99%	95%	96%	95%				71%
EXT	1	2		100%	100%	100%	100%				
UEC	3	6	100%	0%	100%	100%	70%				100%
SINE	3	8	100%	100%	100%	50%	90%				100%
CL	4	14	100%	89%	95%						87%
ADM	91	299	58%	81%	89%	87%	85%	15%	61%		



• En segundo lugar se va a detallar para su análisis la EJECUCIÓN del Plan de Acción asociado a los objetivos del Plan de Mejora:

1er Semestre		2do Semestre		Global	
El mejor	El peor	El mejor	El peor	El mejor	El peor
ADEP	ATDI	AAG	UEC	AAG	ARCH

Análisis del estado de ejecución del Plan de Mejora del SGC (1er Semestre)

Al igual de lo ocurrido con los falsos 0% de cumplimiento en la EJECUCIÓN también se detectan dichas disfunciones. No obstante se señala el buen ritmo de ejecución de las acciones en las Áreas según la planificación establecida.

Por lo demás, se esperará al análisis final que SI será real en todos los sentidos ya que para entonces se deben medir todas las Acciones e Indicadores que se tienen establecidos.

Análisis del estado de ejecución del Plan de Mejora del SGC (2do Semestre o Anual) y EFICACIA de Oportunidades (DAFO)

En cuanto a la ejecución del Plan de Mejora, la mayoría de las acciones han sido efectivas habiendo un ligero aumento con respecto a años anteriores con un 89%, considerándose un valor muy aceptable.

Así mismo comentar que la mayoría de los objetivos han surgido del estudio del contexto del área (DAFO) con un 61% y de los Grupos de Discusión solo con el 15%. El resto son propuestas de proyectos propuestos del área.

El número de objetivos ha aumentado de 75 en 2017 a 91 en 2018 debido a este análisis de contexto que propone la nueva versión de norma.

Para el año 2019 se propondrá a las áreas la realización de grupos de discusión para recoger la percepción de nuestros usuarios y aumentar su satisfacción.

4.4.2. Estado de Plan de Control del SGC

• En primer lugar se va a detallar para su análisis el CUMPLIMIENTO del control de Procesos en el Plan de Control:

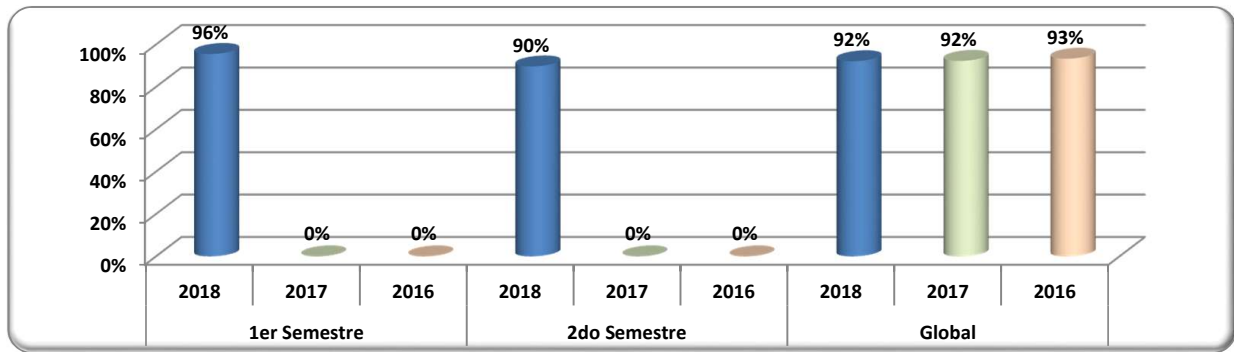
- **Rea:** Mediciones realizadas en el semestre.
- **Inc:** Incidencias detectadas en el semestre.

1er Semestre		2do Semestre		Global
Mediciones	Cumplimiento	Mediciones	Cumplimiento	Cumplimiento

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO		FECHA	01/04/2019
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==	PÁGINA	12/40



CódARE	Rea1	Inc1	2018	2017	2016	Rea2	Inc2	2018	2017	2016	2018	2017	2016
AAG	6	0	100%			7	1	58%			75%	100%	100%
ADEP	6	0	100%			7	0	100%			100%	100%	100%
AREC	7	0	100%			7	0	84%			96%	100%	100%
ATDI	10	0	97%			10	0	97%			97%	100%	100%
ARA	16	1	92%			28	1	99%			97%	72%	92%
ARCH	4	0	100%			6	0	50%			90%	100%	100%
CS	2	0	100%			2	0	100%			100%	100%	100%
EUA	5	0	100%			5	0	100%			100%	100%	100%
GC	4	0	100%			4	0	100%			100%	100%	100%
GJ	2	0	100%			3	0	100%			100%	100%	100%
PRL	8	0	100%			8	0	100%			100%	100%	100%
SBU	22	1	96%			34	6	79%			80%	95%	94%
SC	4	0	100%			6	0	100%			100%	100%	100%
SCTR	5	0	99%			5	0	81%			99%	72%	92%
SDEP	17	1	95%			10	0	90%			98%	77%	91%
SGI	15	0	92%			16	0	93%			100%	100%	100%
RRHH	7	1	85%			8	0	89%			82%	92%	83%
SGE	4	0	100%			6	1	92%			96%	100%	96%
SIE	3	0	67%			4	0	75%			75%	67%	100%
STIC	16	0	100%			16	3	86%			93%	96%	100%
SOM	4	0	100%			4	1	60%			80%	70%	55%
SOD	17	0	100%			14	0	99%			99%	95%	90%
SPEC	13	0	82%			15	1	89%			92%	98%	76%
RRII	4	1	75%			9	0	100%			83%	95%	93%
SUE	4	0	100%			7	1	86%			86%	85%	100%
EXT	2	0	100%			2	0	100%			100%	100%	100%
UEC	3	0	100%			6	0	100%			100%	100%	75%
SINE	2	0	100%			3	0	100%			100%	100%	100%
CL	1	0	100%			2	0	100%			100%		
ADM	213	5	96%			254	15	90%			92%	92%	93%



• En este apartado se expresa el "El mejor" y "El peor" en lo referido al CUMPLIMIENTO de los Procesos asociados al Plan de Control:

1er Semestre		2do Semestre		Global	
El mejor	El peor	El mejor	El peor	El mejor	El peor
AAG	SIE	ADEP	ARCH	ADEP	ARCH

• En segundo lugar se va a detallar para su análisis los contadores del SGC referidos a Procesos e Indicadores asociados a los mismos:

Contadores del Plan de Control	
Procesos	Indicadores
124	272

Análisis del estado de cumplimiento del Plan de Control del SGC (1er Semestre)

Como viene ocurriendo en todo lo referente al Plan de Control se muestra un alto grado de cumplimiento. Hay que decir que TODOS los años se actualizan, dentro de lo posible, los estándares requeridos para el control.

Por lo demás, al igual que en el resto de Planes, será en el 2do Comité donde se podrá analizar de manera efectiva.

No obstante, NO se detecta la necesidad de plantear ninguna acción correctiva/preventiva por parte de la Administración del SGC. Aun que, en su caso, SI deben hacerlo aquellas Áreas afectadas (p.e. ARA, SBU, ...)

Análisis del estado de cumplimiento del Plan de Control del SGC (2do Semestre o Anual)

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

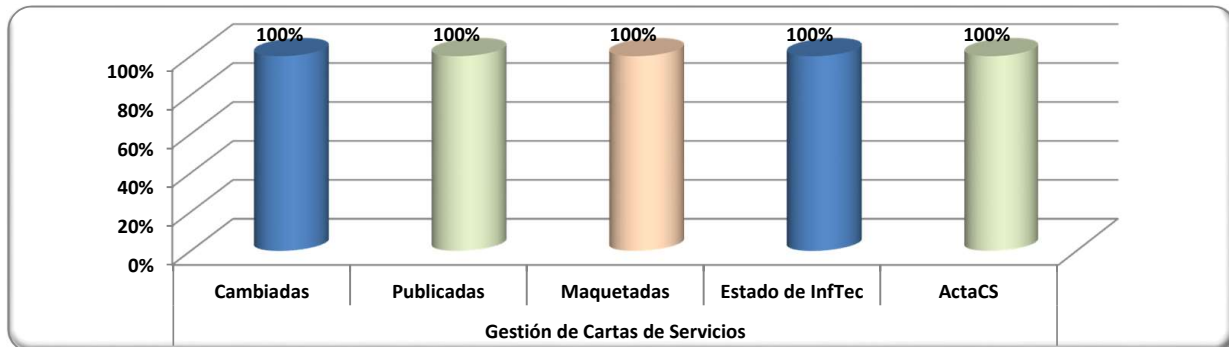
FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==	PÁGINA	13/40
a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==				

El cumplimiento es similar en su porcentaje y en el número de procesos del año anterior 92%. En cuanto a las incidencias detectadas han sido de menos del 6% del total de mediciones realizadas, habiendo tenido tan solo 20 incumplimientos de un total de 468 mediciones de indicadores.

4.4.3. Estado de las Cartas de Servicios de las Áreas

- En primer lugar se va a detallar el control sobre la **EDICIÓN** de las **Cartas de Servicios** para su **PUBLICACIÓN**:
 - InfTec**: Informe Técnico de la Carta de Servicios.

Estado de la GESTIÓN de las Cartas de Servicios (1er Semestre)							
CódARE	Cambiadas	Publicadas	Maquetadas	Fecha InfTec	Estado de InfTec	Fecha Aprob.	ActaCS
AAG	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
ADEP	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
AREC	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
ATDI	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
ARA	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
ARCH	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
CS	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
EUA	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
GC	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
GJ	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
PRL	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SBU	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SC	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SCTR	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SDEP	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SGI	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
RRHH	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SGE	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SIE	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
STIC	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SOM	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SOD	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SPEC	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
RRII	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SUE	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
EXT	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
UEC	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SINE	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
CL	Si	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
ADM	●	●	●		●		●



- En segundo lugar se va a detallar para su análisis el **CUMPLIMIENTO** del control de Compromisos en las Cartas de Servicios:
 - Rea: Mediciones realizadas en el semestre.
 - Inc: Incidencias detectadas en el semestre.

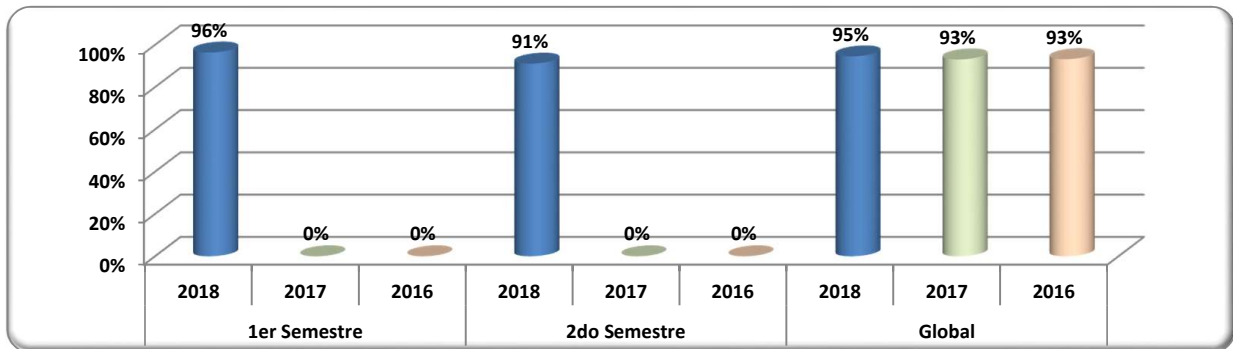
CódARE	1er Semestre				2do Semestre				Global				
	Rea1	Inc1	Cumplimiento		Rea2	Inc2	Cumplimiento		Cumplimiento				
			2018	2017	2016			2018	2017	2016	2018	2017	2016
AAG	4	0	● 100%			5	1	● 40%			● 70%	● 100%	● 100%
ADEP	4	0	● 100%			4	0	● 100%			● 100%	● 100%	● 100%
AREC	4	0	● 100%			4	0	● 92%			● 96%	● 100%	● 100%
ATDI	3	0	● 100%			3	0	● 100%			● 100%	● 100%	● 100%

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO		FECHA	01/04/2019
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==	PÁGINA	14/40



ARA	6	0	100%			10	1	93%			93%	86%	100%
ARCH	4	0	100%			4	0	100%			100%	100%	100%
CS	2	0	100%			2	0	100%			100%	100%	100%
EUA	2	0	100%			2	0	100%			100%	100%	100%
GC	4	0	100%			4	0	100%			100%	100%	100%
GJ	1	0	100%			2	0	100%			100%	100%	100%
PRL	3	0	100%			3	0	100%			100%	100%	100%
SBU	7	0	100%			9	0	100%			100%	100%	94%
SC	3	0	100%			4	0	100%			100%	100%	100%
SCTR	4	0	100%			4	0	75%			100%	75%	100%
SDEP	9	1	85%			8	0	82%			93%	78%	78%
SJI	8	0	95%			8	0	100%			100%	100%	100%
RRHH	5	1	80%			6	0	84%			76%	90%	80%
SGE	4	0	100%			6	1	83%			92%	100%	92%
SIE	3	0	67%			4	0	75%			75%	67%	100%
STIC	8	0	100%			8	1	80%			90%	90%	100%
SOM	3	0	100%			3	1	60%			80%	70%	60%
SOD	4	0	100%			5	0	100%			100%	100%	70%
SPEC	6	0	100%			6	0	94%			100%	100%	86%
RRII	2	0	100%			4	0	100%			100%	90%	88%
SUE	3	1	64%			6	0	100%			90%	73%	100%
EXT	2	0	100%			2	0	100%			100%	100%	100%
UEC	2	0	100%			4	0	100%			100%	100%	100%
SINE	1	0	100%			2	0	100%			100%	100%	100%
CL	1	0	100%			1	0	100%			100%		
ADM	112	3	96%			133	5	91%			95%	93%	93%



• En este apartado se expresa el "El mejor" y "El peor" en lo referido al **CUMPLIMIENTO** de los Compromisos asociados a la Carta de Servicios:

1er Semestre		2do Semestre		Global	
El mejor	El peor	El mejor	El peor	El mejor	El peor
AAG	SUE	ADEP	AAG	SJI	AAG

• En esta tabla se detalla para su análisis los contadores del SGC referidos a Compromisos e Indicadores asociados a los mismos:

Contadores de Cartas de Servicios	
Compromisos	Indicadores
131	137

Análisis del estado de cumplimiento de la Carta de Servicios (1er Semestre) y de su EDICIÓN (1er Semestre)

En primer lugar se destaca que se han vuelto a publicar TODAS las Cartas de Servicio, previo Informe Técnico positivo de adecuación a norma. Hay que recordar la necesidad de sustituir la anterior Carta de Servicios publicada en web por la nueva tras haberla aprobado el Consejo de Gobierno. Como es usual, los altos grados de cumplimiento de los Planes de Control inciden directamente en los cumplimientos de los Compromisos de las Cartas de Servicios.

Análisis del estado de cumplimiento de la Carta de Servicios (2do Semestre o Anual)

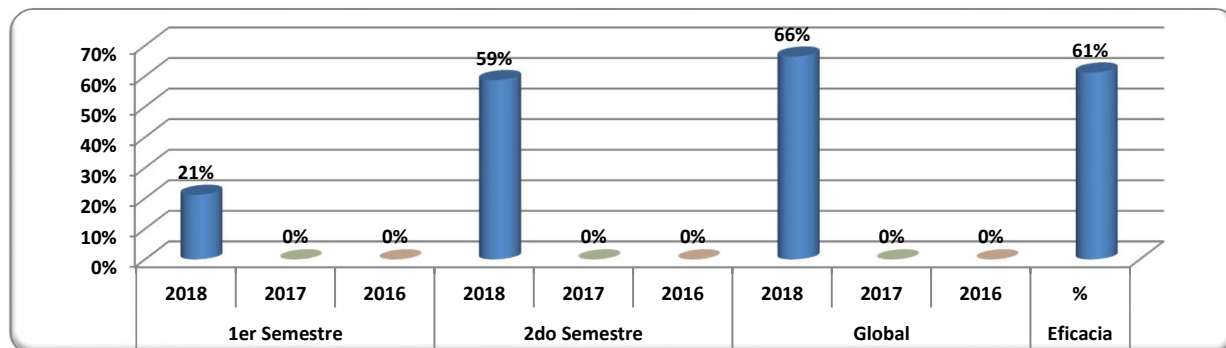
Dado que los compromisos establecidos por las áreas en sus Cartas de Servicios derivan de los indicadores de control de procesos de sus Planes de Control, los valores de cumplimiento con dichos compromisos también son indicativos del cumplimiento de los procesos de las mismas. Al igual que en el apartado anterior, destacar el elevado nivel de cumplimiento de los compromisos casi todas las áreas, manteniéndose de forma global en más del 95%.



4.4.4. Estado de Plan de Contingencias del SGC

- En primer lugar se va a detallar para su análisis la EJECUCIÓN de las acciones en el Plan de Contingencias:
 - Riesgos Eficacia %: Media sobre la eficacia de las acciones para tratar los riesgos.
 - Riesgos Nº: Número de riesgos eliminados/reducidos por acciones eficaces.

CódARE	Contadores		1er Semestre			2do Semestre			Global			Riesgos Eficacia	
	Riesgos	Acción	Ejecución			Ejecución			Ejecución			%	Nº
			2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016		
AAG	1	1				100%			100%			100%	1
ADEP	1	7	100%			100%			100%			100%	1
AREC	1	3	70%			0%			46%			70%	1
ATDI	2	7	50%			100%			50%			45%	1
ARA	3	15	88%			52%			55%			15%	0
ARCH	1	6				10%			10%			10%	0
CS	1	2				100%			100%			100%	1
EUA	2	4				100%			100%			75%	2
GC	1	1				100%			100%			100%	1
GJ	2	2				100%			100%			100%	2
PRL	1	2				100%			100%			100%	1
SBU	4	10				11%			11%			20%	1
SC	2	7	75%			0%			63%			63%	1
SCTR	1	1				100%			100%			100%	1
SDEP	1	3				39%			39%			100%	1
SGI	2	3				100%			100%			100%	2
RRHH	1	3				92%			92%			50%	1
SGE	1	2				100%			100%			100%	1
SIE	1	1				0%			0%			0%	0
STIC	1	1				0%			0%			0%	0
SOM	1	1				15%			15%			15%	0
SOD	1	1				50%			50%			75%	1
SPEC	4	17	75%			50%			74%			81%	3
RRII	2	4				100%			100%			55%	1
SUE	1	1				100%			100%			50%	1
EXT	1	2				100%			100%			100%	1
UEC	1	2	100%						100%			30%	0
SINE	3	5				100%			100%			100%	3
CL	2	4				100%			100%			100%	2
ADM	46	118	21%			59%			66%			61%	31



- En este apartado se expresa el "El mejor" y "El peor" en lo referido a la EJECUCIÓN de las acciones asociadas al Plan de Contingencias:

1er Semestre		2do Semestre		Global	
El mejor	El peor	El mejor	El peor	El mejor	El peor
ADEP	ATDI	AAG	AREC	ADEP	SIE


- En segundo lugar se va a detallar para su análisis los contadores del SGC referidos a Riesgos y acciones asociadas a los mismos:

Contadores del Plan de Contingencias	
Riesgos	Acciones
46	118

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN		FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==	PÁGINA	16/40
a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==				

- En tercer lugar se declara los niveles de **efectividad** de los **Planes de Contingencias** acumulados por las Áreas:

EFICACIA de los Riesgos	
%	Riesgos eficaces
 61%	31

Análisis del estado de cumplimiento del Plan de Contingencias del SGC (1er Semestre)

Este apartado, al tratarse de una de las novedades de la nueva versión de norma, ofrece pocos valores de análisis. Esperamos igualmente que para el siguiente Comité se analice la eficacia de los Planes de Contingencias.

Hay que destacar que en este año se han detectado 48 Riesgos "controlables" y que serán minimizados por un total de 118 acciones asociadas.


















































































Análisis del estado de cumplimiento del Plan de Contingencias del SGC (2do Semestre o Anual) y la EFICACIA del mismo

Siendo el primer año que disponemos de datos, no podemos ver una evolución y solo indicar que el sistema ha cumplido con 66% de la ejecución de los riesgos controlables y un 61% de acciones que han sido eficaces para minimizar o eliminar el riesgo. Posiblemente para el próximo año se incluirá un indicador a cada objetivo del Plan de Contingencias.

4.4.5. Estado de Plan de Comunicación del SGC

- En primer lugar se va a detallar para su análisis la **EJECUCIÓN** de las acciones en el **Plan de Comunicación**:

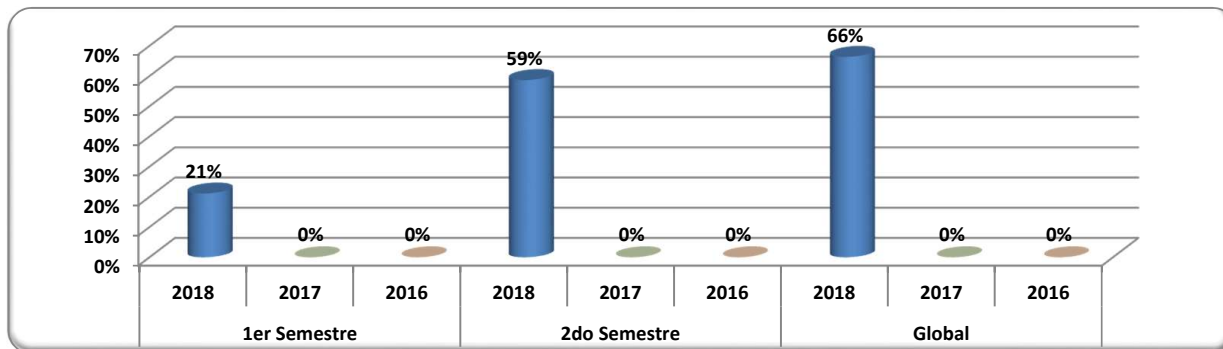
- **Comunicaciones:** Incluye tanto la comunicación interna como la externa.
- **Ejecución:** % de la comunicaciones ejecutadas.

CódARE	Contadores Comunicaciones	1er Semestre			2do Semestre			Global		
		Ejecución			Ejecución			Ejecución		
		2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
AAG	29				 100%			 100%		
ADEP	10	 100%			 100%			 100%		
AREC	5	 28%			 70%			 100%		
ATDI	7	 0%			 88%			 100%		
ARA	113	 85%			 70%			 97%		
ARCH	16				 53%			 68%		
CS	12				 50%			 100%		
EUA	26				 100%			 50%		
GC	12				 100%			 100%		
GJ	12	 100%			 100%			 100%		
PRL	35				 100%			 100%		
SBU	49				 63%			 91%		
SC	6	 100%			 100%			 100%		
SCTR	21	 100%			 83%			 100%		
SDEP	40	 40%			 95%			 96%		
SGI	45	 100%			 100%			 100%		
RRHH	115				 72%			 100%		
SGE	44	 100%			 100%			 100%		
SIE	19	 100%			 100%			 78%		
STIC	15	 100%			 85%			 100%		
SOM	15	 100%			 74%			 100%		
SOD	66	 100%			 64%			 100%		
SPEC	43	 92%			 46%			 79%		
RRII	49	 0%			 100%			 100%		
SUE	23	 20%			 99%			 100%		
EXT	12				 100%			 100%		
UEC	9	 100%			 0%			 100%		
SINE	8	 100%			 100%			 100%		
CL	18	 100%			 89%			 100%		
ADM	874	 58%			 81%			 96%		

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	17/40





• En este apartado se expresa el "El mejor" y "El peor" en lo referido a la EJECUCIÓN de las acciones asociadas al Plan de Comunicación:

1er Semestre		2do Semestre		Global	
El mejor	El peor	El mejor	El peor	El mejor	El peor
ADEP	ATDI	AAG	UEC	GC	EUA

Análisis del estado de cumplimiento del Plan de Comunicación del SGC (1er Semestre)

Igual que en el Plan de Contingencias como novedad de norma se señalan el establecimiento de 974 impactos de comunicación. Será también en el segundo semestre donde se procederá a analizar más profundamente los resultados obtenidos. No obstante, NO se detecta la necesidad de corrección de ninguna actuación.

Análisis del estado de cumplimiento del Plan de Comunicación del SGC (2do Semestre o Anual)

Las comunicaciones internas y externas de todo el SGC tienen un cumplimiento cercano al 96% con un total de 874 movimientos. En esta anualidad ha alcanzado un alto grado de cumplimiento aunque no podemos compararlo con años anteriores.

4.4.6. Estado de Plan de Administración del SGC

En primer lugar vamos a detallar los **indicadores generales** de aplicación a **todas las Áreas** de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad.

Indicadores generales					
CódIND	Denominación	Umbral	Meta	Peso	
IQ(15)	IQ(15) - Cumplimiento Plan de Mejora	10	100	18	
IQ(17)	IQ(17) - Ejecución del Plan de Acción	75	100	0	
IQ(25)	IQ(25) - Ejecución de Agenda del SGC	100	100	0	
IQ(05)	IQ(05) - Producto No Conforme - Tratamiento	15	5	6,42	
IQ(04)	IQ(04) - Producto No Conforme - Proactividad	0	40	0	
IQ(24)	IQ(24) - Producto No Conforme - Cierre	40	0	5,03	
IQ(07)	IQ(07) - Quejas y Sugerencias - Tiempo por Área	15	7	10,42	
IQ(08)	IQ(08) - Quejas y Sugerencias - Número por Áreas	Raiz(P)/10	0	20,09	
IQ(11)	IQ(11) - Quejas y Sugerencias - Satisfacción	6	8	0	
IQ(06)	IQ(06) - Satisfacción - Encuestas OnLine	7,5	9	32,37	
IQ(21)	IQ(21) - Satisfacción - Confianza de Encuesta	85	95	7,67	
IQ(26)	IQ(26) - Eficacia - Grupos de Discusión	50	100	0	

• Se va a detallar para su Análisis el CUMPLIMIENTO de los indicadores en el Plan de Administración 1er SEMESTRE:

Grado de CUMPLIMIENTO del Plan de Administración del SGC 1er Semestre													
CódARE	IQ(15)	IQ(17)	IQ(25)	IQ(05)	IQ(04)	IQ(24)	IQ(07)	IQ(08)	IQ(11)	IQ(06)	IQ(21)	IQ(26)	1erSEM
AAG						100%		100%					8%
ADEP				100%	0%	100%		100%					5%
AREC				50%	0%			100%					4%
ATDI								100%					3%
ARA				70%	0%	0%	100%	100%					19%
ARCH				80%	0%	0%		100%					4%
CS				100%	0%	100%		100%					8%
EUA				90%	100%	100%		100%					10%
GC				30%	0%	90%	13%	100%					4%
GJ								100%					2%

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR

DEL CASTILLO ALARCON EMILIO

FECHA

01/04/2019

POZO MUÑOZ M CARMEN

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==

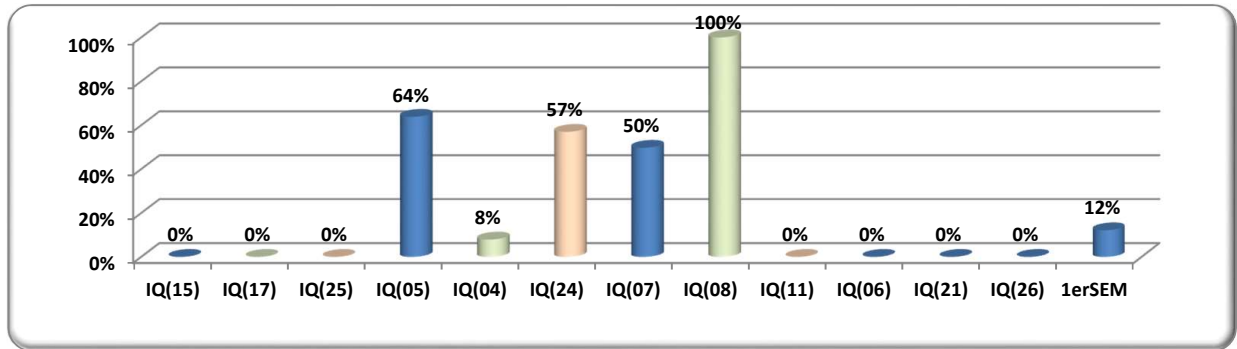
PÁGINA

18/40



a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==

PRL							20%	100%	100%						6%
SBU			100%	50%	100%	100%	100%	100%	100%						32%
SC			70%	0%	100%	100%	100%	100%	100%						15%
SCTR			80%	0%	100%	100%	13%	100%	100%						7%
SDEP			100%	0%	0%	0%	100%	100%	100%						12%
SGI			100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%						12%
RRHH			100%	0%	95%	100%	100%	100%	100%						14%
SGE					0%	100%	100%	100%	100%						8%
SIE			100%	0%	53%	100%	100%	100%	100%						6%
STIC			100%	0%	100%	63%	100%	100%	100%						19%
SOM							0%	100%	100%						3%
SOD			70%	0%	98%	100%	100%	100%	100%						23%
SPEC			100%	0%	15%	100%	100%	100%	100%						9%
RRII							100%	100%	100%						7%
SUE			70%	50%	78%	100%	100%	100%	100%						14%
EXT			70%	0%	28%	100%	100%	100%	100%						4%
UEC					18%	100%	100%	100%	100%						4%
SINE			100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%						6%
CL			100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%						11%
ADM			64%	8%	57%	50%	100%	100%	100%						12%



Análisis del estado de cumplimiento del Plan de Administración del SGC (1er Semestre)

Se levantarán cuantas No Conformidades se han detectado (cumplimiento 0%) de aquellos Indicadores de peso >0. Esta acción será realizada por la Administración del SGC

- Se va a detallar para su Análisis el CUMPLIMIENTO de los indicadores en el Plan de Administración GLOBAL:

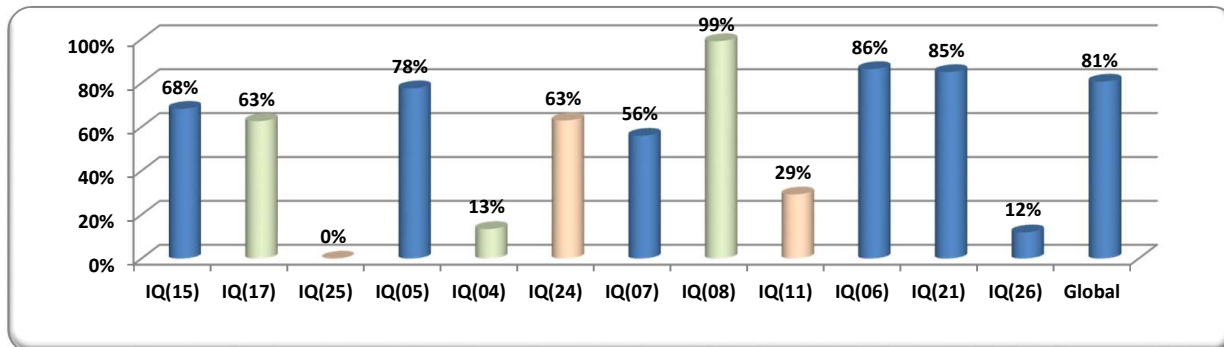
CódARE	Grado de CUMPLIMIENTO del Plan de Administración del SGC Global												Global
	IQ(15)	IQ(17)	IQ(25)	IQ(05)	IQ(04)	IQ(24)	IQ(07)	IQ(08)	IQ(11)	IQ(06)	IQ(21)	IQ(26)	
AAG	48%	100%		100%	0%	100%		100%		68%	100%		70%
ADEP	100%	100%		100%	0%	100%		100%		100%	77%		88%
AREC	54%	0%		50%	0%		63%	100%		100%	100%		80%
ATDI	94%	52%					100%	100%		97%	94%		76%
ARA	32%	2%		65%	0%	50%	75%	100%	52%	70%	100%	25%	71%
ARCH	40%	0%		90%	0%	50%		100%		100%	100%		76%
CS	100%	100%		80%	0%	100%		100%		100%	90%		88%
EUA	100%	100%		90%	100%	100%		100%		100%	100%		89%
GC	65%	100%		65%	0%	90%	13%	100%		100%	40%		77%
GJ	57%	100%						100%		100%	100%		70%
PRL	100%	100%				20%	100%	100%		73%	100%		81%
SBU	20%	0%		100%	75%	83%	100%	100%	100%	75%	100%		77%
SC	61%	100%		70%	0%	100%	100%	100%	13%	100%	54%		88%
SCTR	44%	50%		90%	0%	100%	44%	100%	13%	97%	0%		75%
SDEP	100%	80%		100%	31%	0%	100%	100%	0%	74%	100%		87%
SGI	100%	100%		95%	0%	50%		100%		100%	100%		87%
RRHH	44%	0%		80%	0%	98%	100%	75%	75%	100%	100%		84%
SGE	100%	100%		100%	0%	50%	100%	100%	100%	100%	100%		97%
SIE	40%	100%		90%	0%	53%	63%	100%		83%	100%		77%
STIC	40%	40%		100%	0%	100%	38%	100%	75%	100%	100%		83%
SOM	89%	76%					0%	100%	2%	100%	100%		76%
SOD	98%	18%		75%	0%	99%	100%	100%		81%	14%	100%	85%
SPEC	54%	62%		75%	50%	58%		100%		99%	45%	100%	73%
RRII	61%	100%		100%	0%		75%	100%	75%	56%	100%		71%

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO		FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==	PÁGINA	19/40



SUE	62%	81%	85%	67%	85%	100%	100%	100%	63%	100%	79%
EXT	100%	100%	70%	0%	64%	100%	100%	34%	99%	100%	96%
UEC	100%	100%	100%	0%	18%	25%	100%		100%	83%	87%
SINE	100%	100%	100%	0%	100%		100%		100%	100%	90%
CL	93%	78%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	26%	100%	75%
ADM	68%	63%	78%	13%	63%	56%	99%	29%	86%	85%	81%

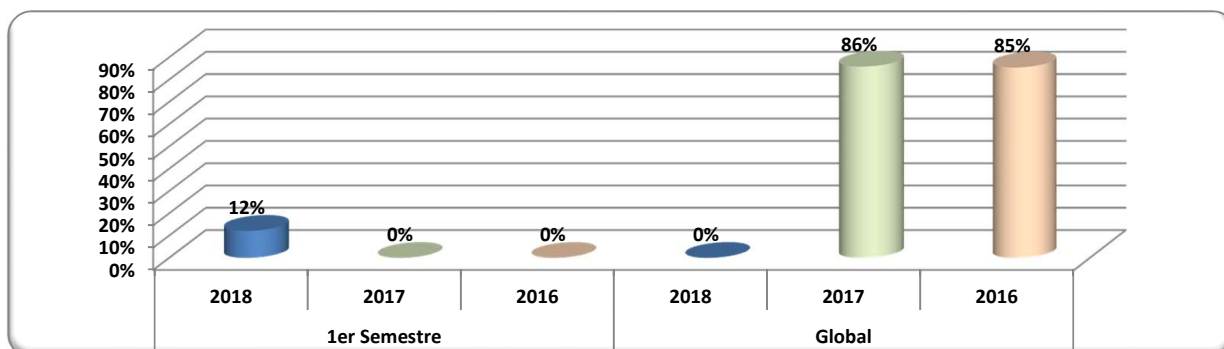


• En este apartado se expresa el "El mejor" y "El peor" en lo referido al CUMPLIMIENTO de los indicadores asociados al Plan de Administración:

1er Semestre		GLOBAL	
El mejor	El peor	El mejor	El peor

• Se va a detallar para su análisis las Tendencias en el CUMPLIMIENTO de los indicadores en el Plan de Administración Global:

1er Semestre			Global		
2018	2017	2016	2018	2017	2016
12%			0%	86%	85%



Análisis del estado de cumplimiento del Plan de Administración del SGC (GLOBAL)

Se observa un alto nivel de cumplimiento de un 81% aunque por debajo de los años anteriores 2016 y 2017. Siendo menos valorado la ejecución de grupos de discusión de las áreas con formación recibida este año con un 12% y el producto no conforme(proactividad) con un 13%. El mejor valorado es el cumplimiento de la Agenda de tareas del SGC con un 99%.

4.4.7. Análisis GLOBAL de los resultados del Plan Anual de Calidad del SGC

• Hay que diferenciar dos tipos de cálculos para el GLOBAL según las ponderaciones de los distintos Planes Operativos que segmentan el Plan Anual de Calidad:

- **Cumplimiento:** Mejora, Control, Carta de Servicios (C.S.), y Administración.
- **Ejecución:** Mejora, Contingencias (Riesgos) y Comunicación (Cmcción).

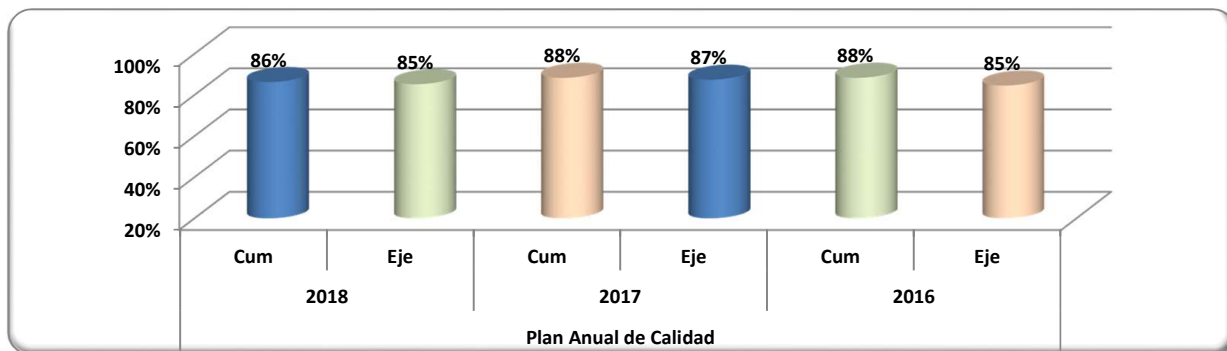
Detalle de Planes Operativos						Plan Anual de Calidad		
Mejora	Control	C.S.	Riesgos	Cmcción	Admón	2018	2017	2016
90%						10%		
20%	70%	75%	5%	20%	100%	100%	100%	100%

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO		FECHA	01/04/2019
	POZO MUÑOZ M CARMEN			
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==	PÁGINA	20/40



CódARE	Cum	Eje	Cum	Cum	Eje	Eje	Cum	Cum	Eje	Cum	Eje	Cum	Eje
AAG	54%	100%	75%	70%	100%	100%	70%	70%	100%	99%	50%	100%	100%
ADEP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	97%	100%	100%	100%	100%	100%
AREC	58%	72%	96%	96%	46%	100%	80%	86%	69%	90%	50%	93%	100%
ATDI	95%	88%	97%	100%	50%	100%	76%	94%	82%	99%	100%	98%	84%
ARA	39%	76%	97%	93%	55%	97%	71%	83%	74%	71%	80%	81%	75%
ARCH	46%	53%	50%	100%	10%	68%	76%	54%	46%	78%	20%	80%	64%
CS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	97%	100%	89%	100%	80%	81%
EUA	100%	100%	100%	100%	100%	50%	89%	97%	95%	100%	100%	100%	100%
GC	68%	100%	100%	100%	100%	100%	77%	91%	100%	99%	100%	100%	100%
GJ	61%	100%	100%	100%	100%	100%	70%	90%	100%	82%	75%	85%	100%
PRL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	81%	97%	100%	98%	80%	88%	50%
SBU	28%	63%	80%	100%	11%	91%	77%	71%	55%	93%	96%	93%	97%
SC	65%	100%	100%	100%	63%	100%	88%	91%	93%	94%	100%	94%	100%
SCTR	50%	88%	99%	100%	100%	100%	75%	87%	91%	78%	88%	94%	75%
SDEP	100%	95%	98%	93%	39%	96%	87%	95%	84%	73%	91%	75%	52%
SGI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	87%	97%	100%	99%	100%	93%	63%
RRHH	50%	72%	82%	76%	92%	100%	84%	75%	79%	86%	84%	84%	77%
SGE	100%	100%	96%	92%	100%	100%	97%	94%	100%	100%	100%	97%	100%
SIE	46%	100%	75%	75%	0%	78%	77%	69%	78%	75%	75%	91%	100%
STIC	46%	85%	93%	90%	0%	100%	83%	82%	70%	92%	99%	100%	100%
SOM	90%	94%	80%	80%	15%	100%	76%	81%	79%	69%	96%	67%	80%
SOD	98%	80%	99%	100%	50%	100%	85%	96%	76%	88%	86%	83%	68%
SPEC	59%	90%	92%	100%	74%	79%	73%	84%	86%	93%	81%	71%	66%
RRII	65%	100%	83%	100%	100%	100%	71%	79%	100%	85%	100%	86%	96%
SUE	65%	95%	86%	90%	100%	100%	79%	81%	97%	81%	96%	92%	95%
EXT	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	97%	100%	99%	100%	90%	100%
UEC	100%	100%	100%	100%	100%	100%	87%	97%	100%	100%	100%	81%	70%
SINE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	97%	100%	79%	50%	94%	90%
CL	93%	95%	100%	100%	100%	100%	75%	96%	96%				
ADM		86%	85%	88%	87%	88%	85%						



• En este apartado se expresa el "El mejor" y "El peor" en lo referido a la EJECUCIÓN de las acciones asociadas al Plan de Comunicación:

Cumplimiento		Ejecución	
El mejor	El peor	El mejor	El peor
ADEP	ARCH	GC	ARCH

Análisis del estado de cumplimiento del Plan Anual de Calidad (2do Comité)

Este año se mantiene el nivel de cumplimiento y ejecución de años anteriores del 86% y 85% respectivamente.

4.5. Resultados de las AUDITORÍAS

En este apartado se van a diferenciar los resultados de la Auditoría Interna y Auditoría Externa.

• Auditoría EXTERNA:

CódARE	Resultados de la AUDITORÍA EXTERNA (en apartados de Norma)										Tendencias		
	RQ1	RQ2	RQ3	RQ4	RQ5	RQ6	RQ7	RQ8	RQ9	RQ10	2018	2017	2016
AAG												0	0
ADEP												0	0
AREC	8.3										1	0	0



ATDI																						1	1		
ARA																							0	0	
ARCH	8.5																						1	0	
CS																							0	0	
EUA																							0	0	
GC																							0	0	
GJ																							1	0	
PRL																							0	0	
SBU	8.5																						1	0	
SC																							1	1	
SCTR																							0	0	
SDEP																							0	0	
SGI																							0	1	
RRHH																							0	0	
SGE																							0	0	
SIE	8.5																						1	0	
STIC																							0	0	
SOM																							1	1	
SOD	8.4																						1	0	
SPEC	9.3																						1	0	
RRII																							0	0	
SUE																							0	0	
EXT																							0	1	
UEC																							2	0	
SINE																							2	0	
CL	8.2	8.3	8.4																				3		
ADM			Fecha Auditoría Externa																				9	6	5

Gráfico de distribución de las **No Conformidades** en las **Áreas**

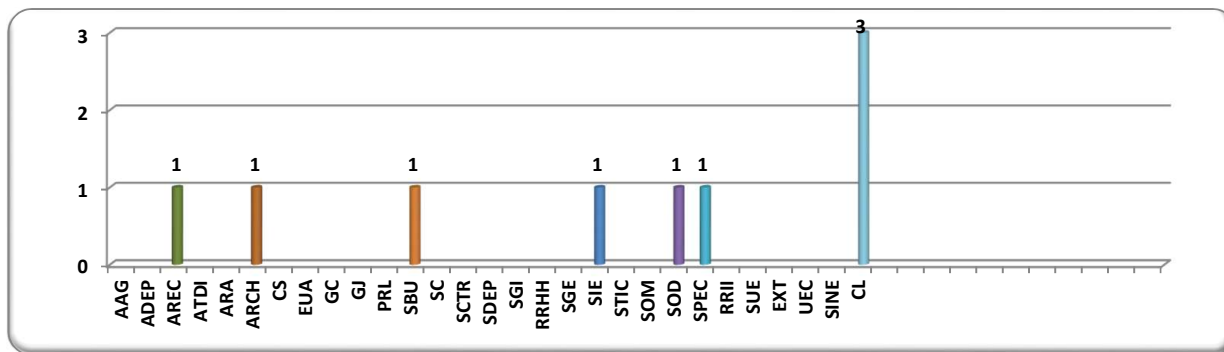


Gráfico de distribución de **TENDENCIAS** en **ADM**

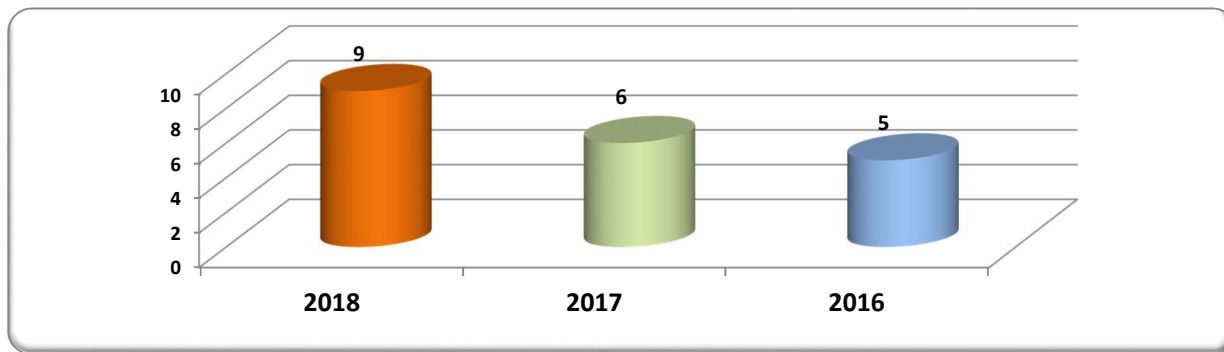
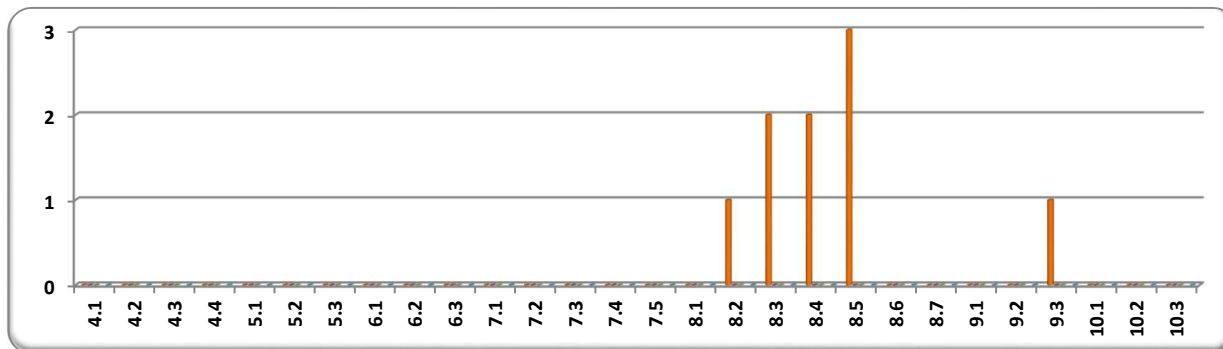


Gráfico de distribución de **incumplimientos en APARTADOS de NORMA** en **ADM** con **tendencias** de 3 años





Análisis del estado de resultados de la AUDITORÍA EXTERNA del SGC (realizado en 1er Semestre)

Del 19 al 21 de marzo de 2018 se realizó por parte de AENOR la auditoría de renovación con objeto de determinar la conformidad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad con la norma UNE-EN ISO 9001:2015. Destacar el enorme esfuerzo realizado por todas las áreas por adaptarse a la nueva versión de la norma. El resultado de la auditoría fue que el Área de Administración y Servicios de la Universidad de Almería dispone de un sistema de gestión de calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015.

Como detalle de los incumplimientos se detecta un aumento con respecto a periodos anteriores debido a que la adaptación a norma ha supuesto cierta inseguridad sobre los nuevos requisitos. También hay que destacar la ampliación del alcance y esto supone tener que hacer ciertos ajustes de inicio.

• Auditoría INTERNA:

CódARE	Control sobre PROGRAMA de AUDITORÍA				Informe AUDITORÍA		No Conformidades		
	Fecha	Horario	Auditor Jefe	VºBº	VºBº	Fecha	2018	2017	2016
AAG	13-nov.-18	9 h	Eva Alborch Marti	●	●	6-nov.-18	1	1	1
ADEP	7-nov.-18	9 h	Miguel Angel Garc	●	●	14-dic.-18	0	1	0
AREC	19-oct.-18	9 h	Miguel Angel Garc	●	●	19-oct.-18	0	1	0
ATDI	12-dic.-18	9 h	Ramón Iglesias Ar	●	●	12-dic.-18	0	0	0
ARA	20-nov.-18	9:15 h	Ramón Iglesias Ar	●	●	13-dic.-18	0	0	0
ARCH	27-nov.-18	9 h	Eva Alborch Marti	●	●	27-nov.-18	0	1	0
CS	23-oct.-18	9 h	Diego Pérez Marti	●	●	23-oct.-18	1	0	0
EUA	10-oct.-18	9 h	Miguel Angel Garc	●	●	10-oct.-18	0	0	0
GC	13-nov.-18	9 h	Miguel Angel Garc	●	●	22-nov.-18	1	1	0
GJ	16-oct.-18	9 h	Miguel Angel Garc	●	●	16-oct.-18	0	1	0
PRL	22-nov.-18	9 h	Eva Alborch Marti	●	●	30-nov.-18	0	0	0
SBU	13-nov.-18	9 h	Ramón Iglesias Ar	●	●	20-nov.-18	0	0	0
SC	13-nov.-18	9 h	Emilio del Castillo	●	●	11-dic.-18	0	0	1
SCTR	27-nov.-18	9 h	Miguel Angel Garc	●	●	27-nov.-18	2	1	0
SDEP	30-oct.-18	9 h	Emilio del Castillo	●	●	30-oct.-18	2	3	0
SGI	30-oct.-18	9 h	Miguel Angel Garc	●	●	30-oct.-18	2	1	0
RRHH	23-oct.-18	9 h	Eva Alborch Marti	●	●	24-oct.-18	1	1	1
SGE	25-oct.-18	9 h	Miguel Angel Garc	●	●	26-oct.-18	0	2	0
SIE	20-nov.-18	9 h	Emilio del Castillo	●	●	28-nov.-18	0	0	0
STIC	16-oct.-18	9 h	Ramón Iglesias Ar	●	●	18-oct.-18	0	0	0
SOM	28-nov.-18	9 h	Emilia Quereda Es	●	●	28-nov.-18	0	0	0
SOD	30-oct.-18	9 h	María Jesus Simór	●	●	30-oct.-18	2	2	0
SPEC	8-nov.-18	9 h	María Isabel Marc	●	●	8-nov.-18	2	2	0
RRII	22-nov.-18	9 h	María Jesus Simór	●	●	28-nov.-18	0	0	0
SUE	17-oct.-18	9 h	Eva Alborch Marti	●	●	17-oct.-18	0	1	0
EXT	30-oct.-18	9 h	Miguel Angel Garc	●	●	30-oct.-18	0	1	0
UEC	13-dic.-18	9 h	Miguel Angel Garc	●	●	13-dic.-18	2	1	1
SINE	6-nov.-18	9 h	Andrés Jesús Mar	●	●	6-oct.-18	0	1	1
CL	12-dic.-18	9 h	María Isabel Marc	●	●	4-dic.-18	1		

ADM



	2018	2017	2016
ADM	17	22	5

Gráfico de distribución de las No Conformidades en las Áreas

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	23/40



a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==

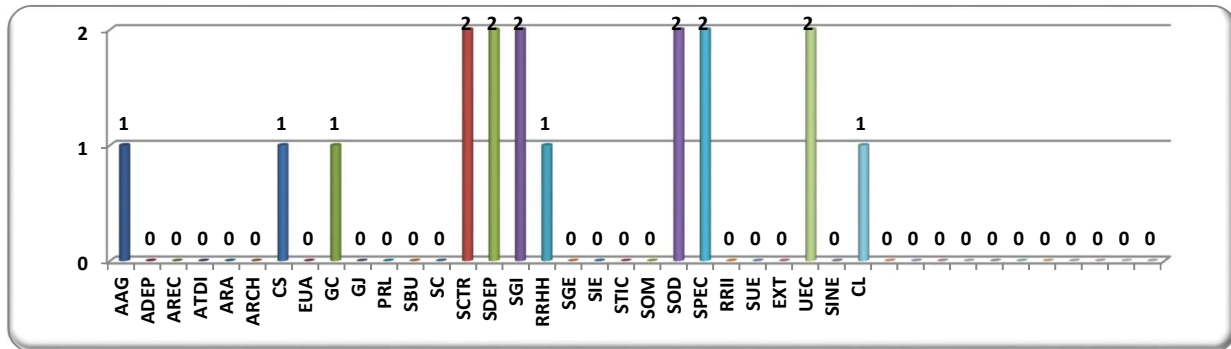


Gráfico de distribución de **TENDENCIAS** en ADM

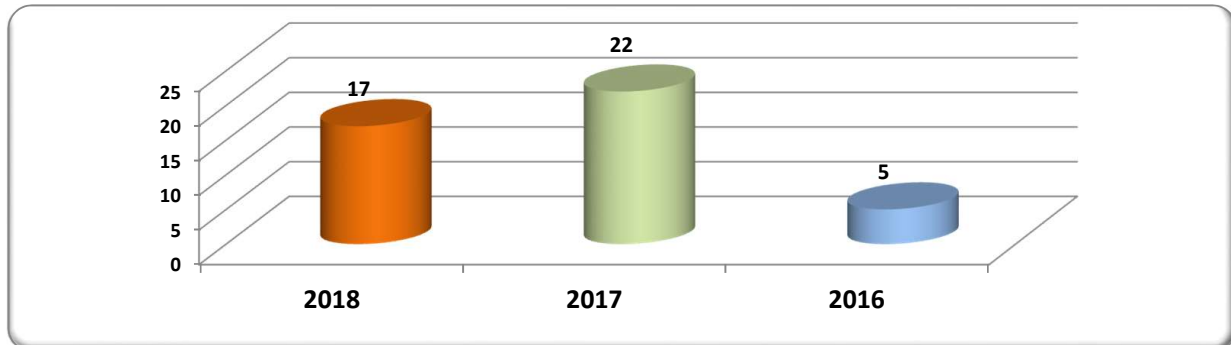
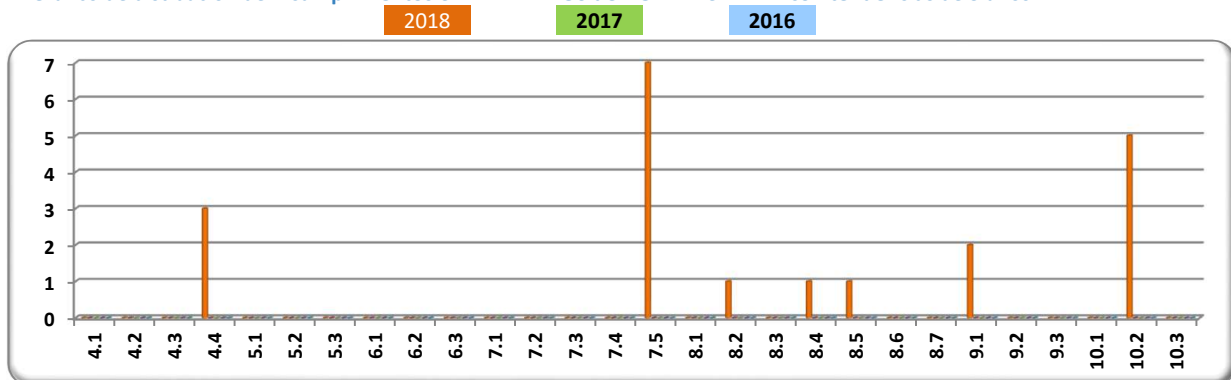


Gráfico de distribución de **incumplimientos** en **APARTADOS de NORMA** en ADM con tendencias de 3 años



Análisis del estado resultados de la AUDITORÍA INTERNA del SGC (realizado en 2do Semestre)

Este año se ha realizado la auditoría interna desde octubre a diciembre de 2018 participando un grupo de auditores formados en la nueva norma 9001:2015 y que pertenecen a diferentes áreas de la universidad. El grupo esta compuesto de 15 personas que han conseguido que el proceso haya sido más ágil con aportaciones al proceso muy enriquecedoras.

Analizando los datos ha habido menos no conformidades que el año anterior de 22 ha bajado a 17, seguramente debido a la revisión exhaustiva de la auditoría externa.

El indicador con mayor número de N/C es el apartado 7.5 Información documentada.

4.6. Resultados de la RETROALIMENTACIÓN de los Usuarios

En este apartado vamos a analizar la satisfacción de los usuarios y las quejas y sugerencias. Como ya dijimos al comienzo de este informe el análisis de los Grupos de Discusión (G.D.) se hace en el apartado 4.4.1. Estado de Plan de Mejora del SGC, debido a la estrecha relación entre las conclusiones de los G.D. y los Planes de Mejora.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==	PÁGINA 24/40



a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==

4.6.1. Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios

- En primer lugar se va a detallar para su análisis el estado de la confianza y satisfacción de las encuestas de cada área:
 - Pob:** Usuarios reales.
 - Mues:** Muestra requerida.

CódARE	Propuesta		Encuestas RECIBIDAS			Chequeo		Resultados		
	Pob	Mues	Obtenidas	Fecha Ultima	Confianza	1er	2do	2018	2017	2016
AAG	325	148	200	4-dic.-18	97,74%	●	●	8,5	8,4	8,8
ADEP	880	207	235	16-dic.-18	92,66%	●	●	9,1	9,2	9,4
AREC	55	46	52	21-dic.-18	99,80%	●	●	9,6	9,4	9,0
ATDI	420	165	195	21-dic.-18	94,36%	●	●	8,9	9,0	9,1
ARA	13950	266	660	25-dic.-18	99,15%	●	●	8,5	8,2	8,1
ARCH	26	24	25	12-dic.-18	98,92%	●	●	9,4	8,3	9,0
CS	92	69	73	21-dic.-18	93,99%	●	●	9,3	9,5	9,0
EUA	121	84	99	17-dic.-18	98,04%	●	●	9,4	9,2	9,0
GC	75	59	58	8-ene.-19	89,03%	●	●	9,3	9,6	9,3
GJ	47	41	43	29-oct.-18	97,54%	●	●	9,6	9,4	9,7
PRL	245	129	244	18-dic.-18	100,00%	●	●	8,6	8,2	8,0
SBU	10274	264	666	25-dic.-18	99,24%	●	●	8,6	8,8	8,4
SC	2725	247	251	12-dic.-18	90,36%	●	●	9,1	9,0	9,0
SCTR	130	88	35	20-dic.-18	51,11%	●	●	8,9	8,3	9,4
SDEP	3000	249	353	15-dic.-18	95,45%	●	●	8,6	8,7	8,6
SGI	284	139	163	31-dic.-18	94,95%	●	●	9,0	9,2	9,1
RRHH	150	97	149	21-dic.-18	100,00%	●	●	9,2	9,2	8,9
SGE	190	112	128	30-nov.-18	95,24%	●	●	9,2	9,7	9,9
SIE	150	97	108	20-dic.-18	95,05%	●	●	8,8	8,6	8,2
STIC	13341	266	822	23-dic.-18	99,69%	●	●	9,3	8,7	9,1
SOM	350	153	204	19-dic.-18	97,30%	●	●	9,3	9,3	8,6
SOD	2845	248	206	26-dic.-18	86,38%	●	●	8,7	8,6	8,6
SPEC	350	153	150	21-dic.-18	89,48%	●	●	9,0	8,7	8,4
RRII	1060	216	335	20-dic.-18	97,31%	●	●	8,3	7,6	7,9
SUE	8800	263	2531	4-ene.-19	100,00%	●	●	8,4	8,4	8,3
EXT	54	46	53	6-nov.-18	100,00%	●	●	9,0	9,2	9,0
UEC	965	212	249	3-dic.-18	93,30%	●	●	9,2	9,0	9,1
SINE	55	46	54	21-dic.-18	100,00%	●	●	9,6	9,3	9,3
CL	785	202	278	21-dic.-18	96,20%	●	●	7,9		
ADM	20081	267	8619	8-ene.-19	100,00%	●	●	8,7	8,8	8,8

- En este apartado se expresa el "El mejor" y "El peor" en lo referido al **SATISFACCIÓN** de los Usuarios en la prestación de servicio:

2018		2017		2016	
El mejor	El peor	El mejor	El peor	El mejor	El peor
SINE	CL	SGE	RRII	SGE	RRII

- Resumen de **PROPUESTAS de MEJORA** asociadas a **Cualidad** realizadas por los usuarios:

Mejoras Propuestas		
Cualidad afectada	Número de Propuestas	%
Eficacia	36	25,90%
Eficiencia	6	4,32%
Atención	60	43,17%
Impacto	9	6,47%
Planificación	2	1,44%
Innovación	1	0,72%
Disponibilidad	9	6,47%
Instalaciones	16	11,51%
139		

Gráfico de **Tendencias** de los tres últimos años de los resultados GLOBALES de ADM

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	25/40



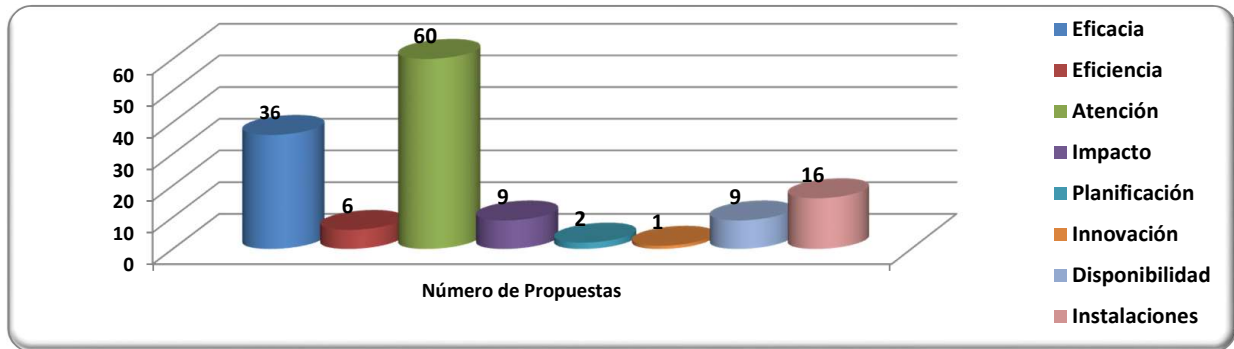


Gráfico de TENDENCIAS de los tres últimos años de los resultados GLOBALES de ADM



Gráfico de detalle de la variación del GRADO de CONFIANZA en las Áreas

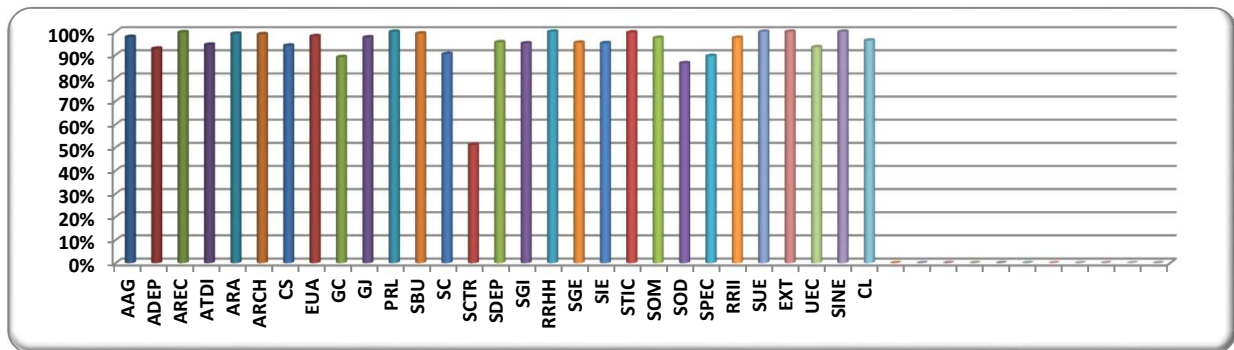
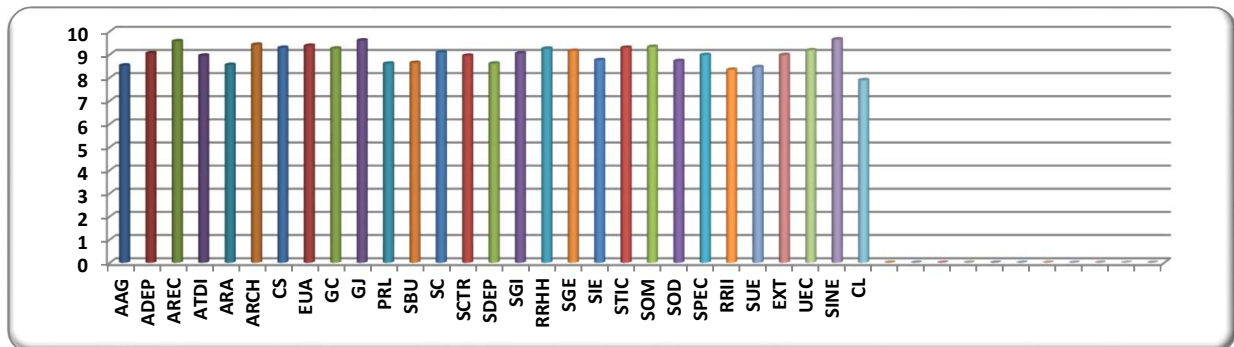


Gráfico de detalle de la variación del VALOR de SATISFACCIÓN de los Usuarios con el Área



Análisis del estado de la Satisfacción de los usuarios (1er Semestre)

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	26/40



a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==

Es de suma importancia incidir en la recogida de respuestas de nuestros usuarios para que los resultados que se obtengan ofrezcan la mayor confianza posible. Hay Áreas que aún NO han recopilado ninguna encuesta y otras están bastante bajas. No obstante, el valor GLOBAL es bastante similar a periodos anteriores: 8,8

Análisis del estado de la satisfacción de los usuarios (Global)

El valor de la satisfacción de los usuarios es similar a años anteriores con el 8.7 puntos, recibándose un total de 8619 encuestas en el conjunto de todas las áreas.

Dentro de las cualidades propuestas por los usuarios para la mejora la más demandada es la **Atención** con un 43,17% y la **Eficacia** con un 25,90%. En este año se ha realizado de nuevo una formación para la creación de Grupos de Discusión, en particular a 5 áreas.

De estas solo se ha ejecutado un grupo con el área de Archivo General.

4.6.2. Quejas y Sugerencias

- Detalle de los resultados en el 1er SEMESTRE:

CódARE	1er Semestre									
	Gestión de las QS's			Tipo			Colectivo			
	Asume	Responde	Máx. días	Q	S	Otro	PDI	PAS	Alu	Otro
AAG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADEP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AREC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ATDI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ARA	19	19	6	14	5	0	1	0	16	2
ARCH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EUA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GC	1	1	14	0	1	0	1	0	0	0
GJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRL	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0
SBU	2	2	1	2	0	0	0	0	2	0
SC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SCTR	1	2	14	1	0	0	1	1	0	0
SDEP	9	9	1	6	3	0	1	0	7	1
SJI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RRHH	3	3	2	3	0	0	1	1	0	1
SGE	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1
SIE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
STIC	7	7	10	7	0	0	0	1	6	0
SOM	12	12	15	10	2	0	1	6	3	2
SOD	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0
SPEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RRII	2	2	5	2	0	0	0	0	2	0
SUE	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0
EXT	2	2	6	2	0	0	1	0	1	0
UEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SINE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CL	78	78	1	77	1	0	0	1	73	4
ADM	140	141	15	128	12	0	8	10	112	11

- En este apartado se expresa el "El que más" y "El que menos" en lo referido a cuestiones de las Quejas y Sugerencias

Tiempo máximo en respuesta		Número Quejas	
El que más	El que menos	El que más	El que menos
SOM	AAG	CL	AAG

- Cuadro descriptivo de la distribución de QS's según Calidad afectada

Distribución de QS's en Cualidades 1er Semestre		
Cualidad afectada	Nº de QS's	%
Eficacia	36	25,90%
Eficiencia	6	4,32%

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR

DEL CASTILLO ALARCON EMILIO

FECHA

01/04/2019

POZO MUÑOZ M CARMEN

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==

PÁGINA

27/40



Atención	60	43,17%
Impacto	9	6,47%
Planificación	2	1,44%
Innovación	1	0,72%
Disponibilidad	9	6,47%
Instalaciones	16	11,51%
Total	139	100,00%

Gráfico de **DSITRIBUCIÓN** de las QS's en las Cualidades en el 1er Semestre

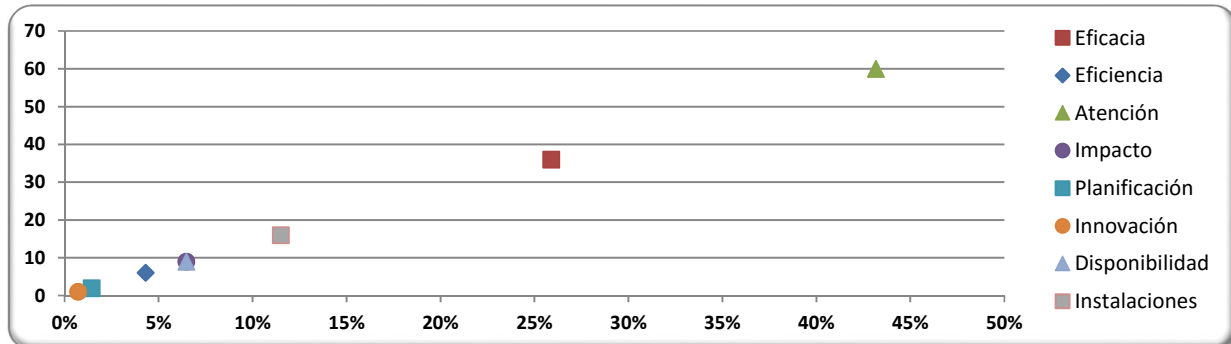


Gráfico de **RESULTADOS** según clasificaciones de las QS's de ADM en el 1er Semestre

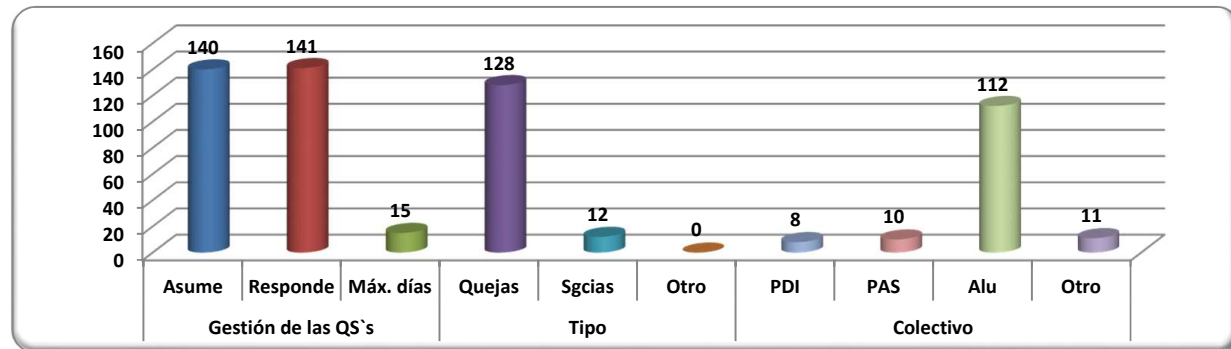


Gráfico comparativo según **DÍAS MÁXIMOS** en responder a las QS's asumidas en el 1er Semestre

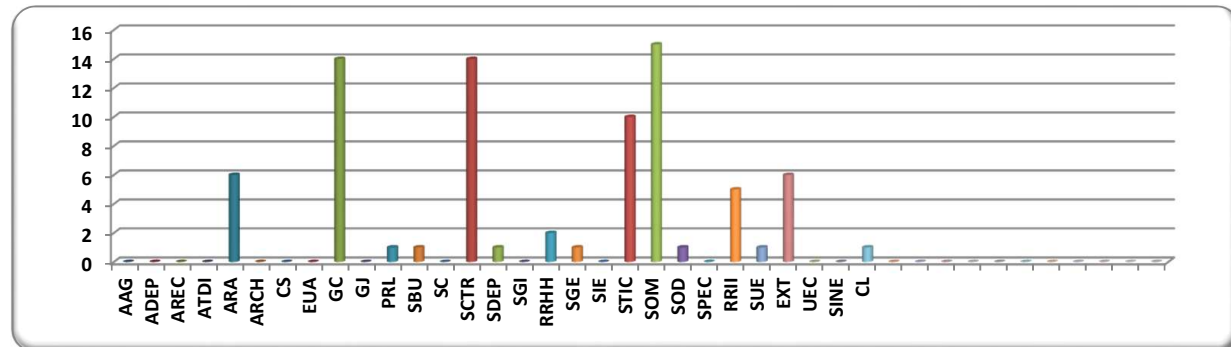


Gráfico descriptivo por el **NÚMERO** de QS's de las Áreas del 1er Semestre

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	28/40



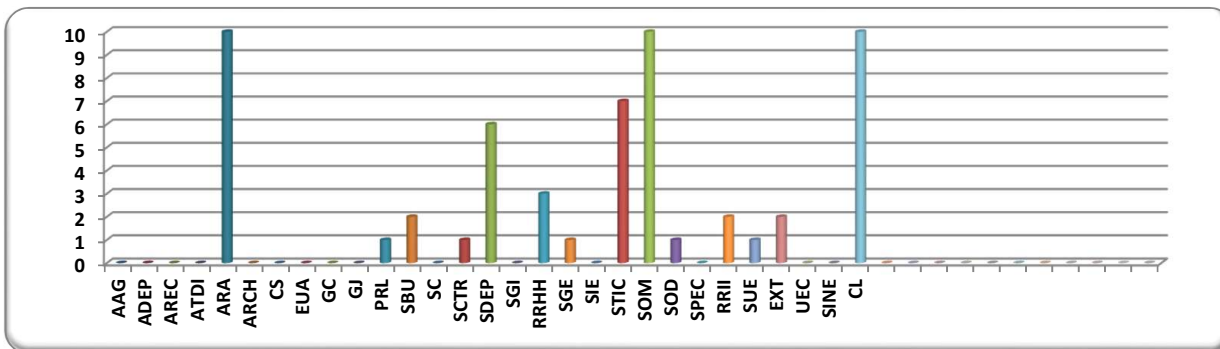


Gráfico de detalle del número de QS's por Colectivo del 1er Semestre

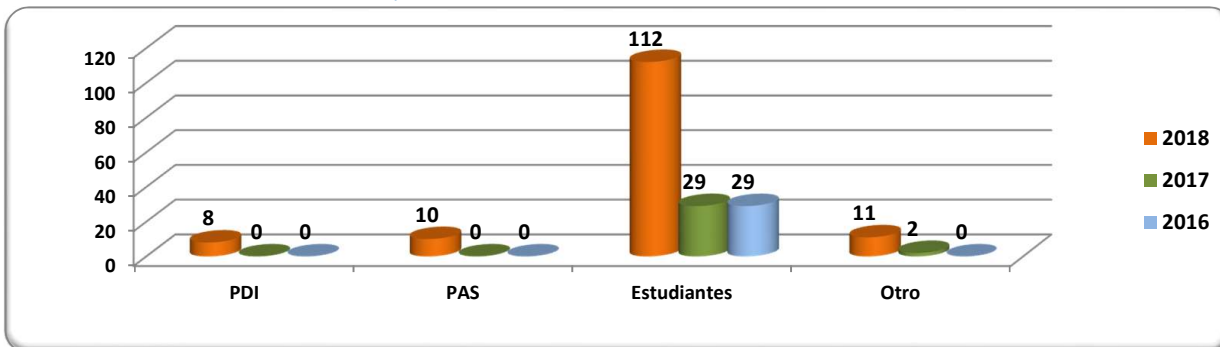
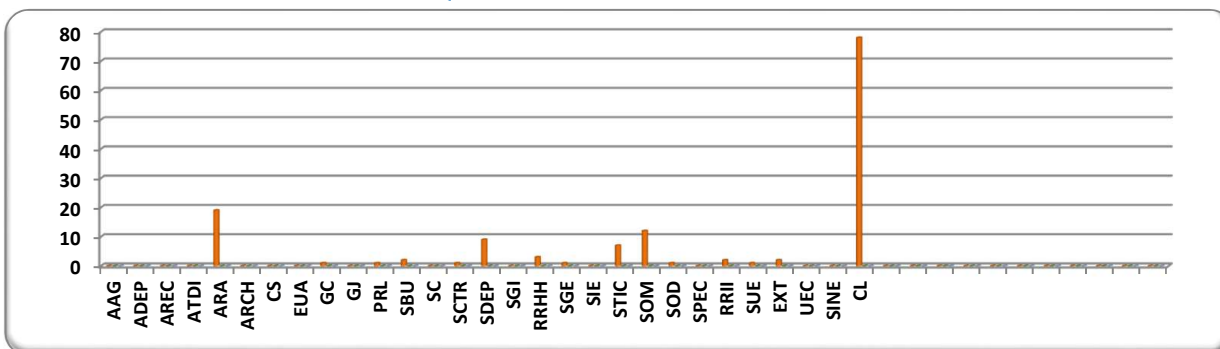


Gráfico de tendencias de los resultados de QS's en el 1er SEMESTRE en los últimos 3 años



Análisis del estado de las Quejas y Sugerencias (1er Semestre)

Se ha experimentado un aumento respecto al año anterior aunque la mayoría de las quejas/sugerencias son del área del Centro de Lenguas, más de la mitad del total. Aunque no era precisamente una queja sino una reclamación de examen por parte del alumnado. Esto nos lleva a decir que el 80% de las quejas son del sector alumnado.

El tiempo medio de respuesta se encuentra dentro de los umbrales previstos.

Por último indicar que la cualidad que más ha sido afectada es la atención con un 43,17% del total.

Detalle de los resultados 2do SEMESTRE de las QS's:

CódARE	2do SEMESTRE									
	Gestión de las QS's			Tipo			Colectivo			
	Asume	Responde	Máx. días	Q	S	Otro	PDI	PAS	Alu	Otro
AAG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADEP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AREC	1	1	10	0	1	0	0	0	1	0
ATDI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ARA	49	49	11	34	15	0	1	1	46	1
ARCH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	29/40



EUA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SBU	3	3	1	2	1	0	1	0	2	0
SC	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0
SCTR	14	14	9	13	1	0	0	0	14	0
SDEP	5	5	1	2	3	0	0	0	4	1
SGI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RRHH	3	3	2	3	0	0	1	0	2	0
SGE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIE	2	2	10	1	1	0	0	0	2	0
STIC	6	6	14	2	4	0	2	0	4	0
SOM	28	28	17	27	1	0	6	3	19	0
SOD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SPEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RRII	8	8	11	5	3	0	0	1	7	0
SUE	4	4	5	3	1	0	0	0	4	0
EXT	2	2	4	1	1	0	0	1	1	0
UEC	2	2	13	1	1	0	0	0	1	1
SINE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CL	6	6	1	6	0	0	0	0	6	0
ADM	134	134	17	101	33	0	12	6	113	3

- En este apartado se expresa el "El que más" y "El que menos" en lo referido a cuestiones de las Quejas y Sugerencias

Tiempo máximo en respuesta		Número Quejas	
El que más	El que menos	El que más	El que menos
SOM	AAG	ARA	AAG

- Cuadro descriptivo de la distribución de QS's según Calidad afectada

Distribución de QS's en Cualidades en 2do Semestre		
Cualidad afectada	Nº de QS's	%
Eficacia	16	11,94%
Eficiencia	7	5,22%
Atención	14	10,45%
Impacto	32	23,88%
Planificación	12	8,96%
Innovación	8	5,97%
Disponibilidad	3	2,24%
Instalaciones	42	31,34%
Total	134	100,00%

Gráfico de **DSITRIBUCIÓN** de las QS's en las Cualidades

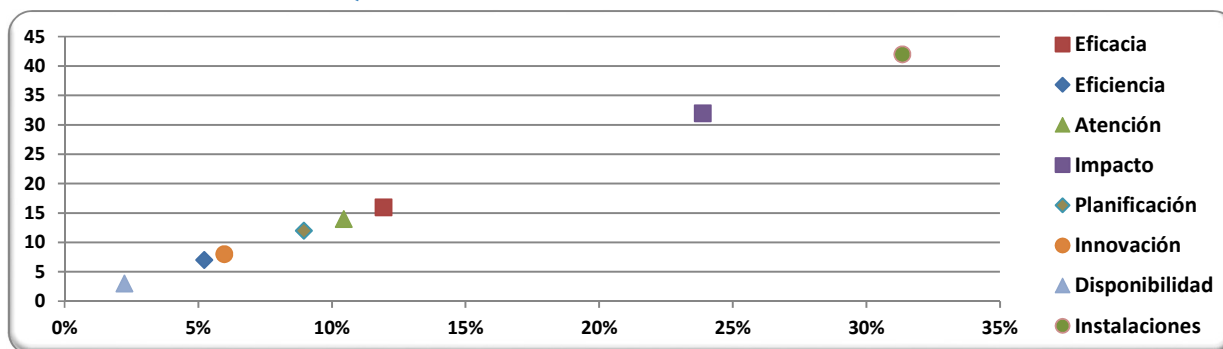


Gráfico de **RESULTADOS** según clasificaciones de las QS's de ADM

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==	PÁGINA 30/40



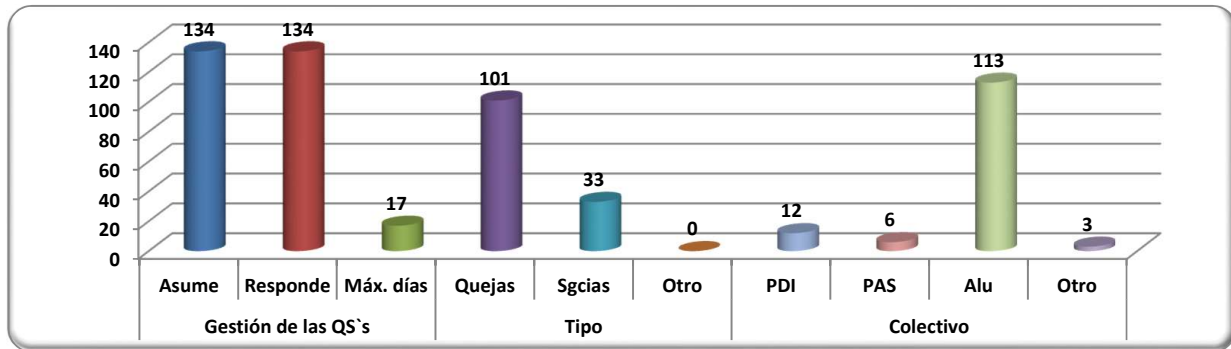


Gráfico comparativo según **DÍAS MÁXIMOS** en responder a las QS's asumidas

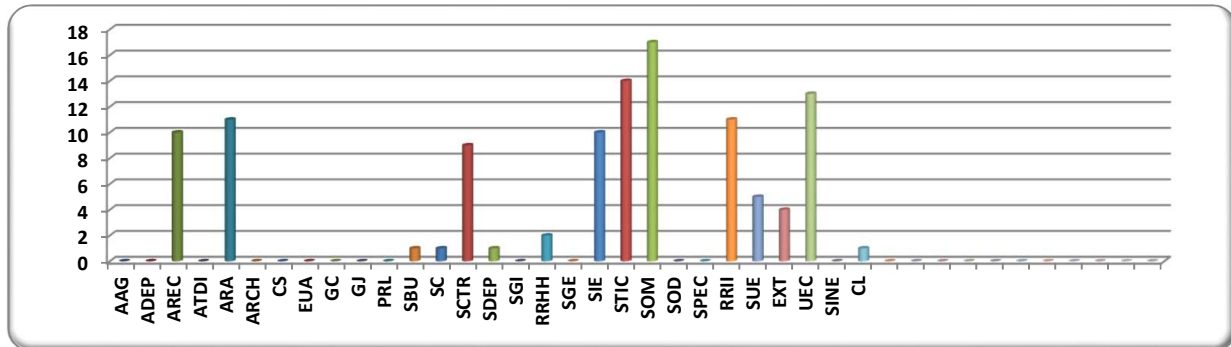


Gráfico descriptivo por el **NÚMERO** de QS's de las Áreas

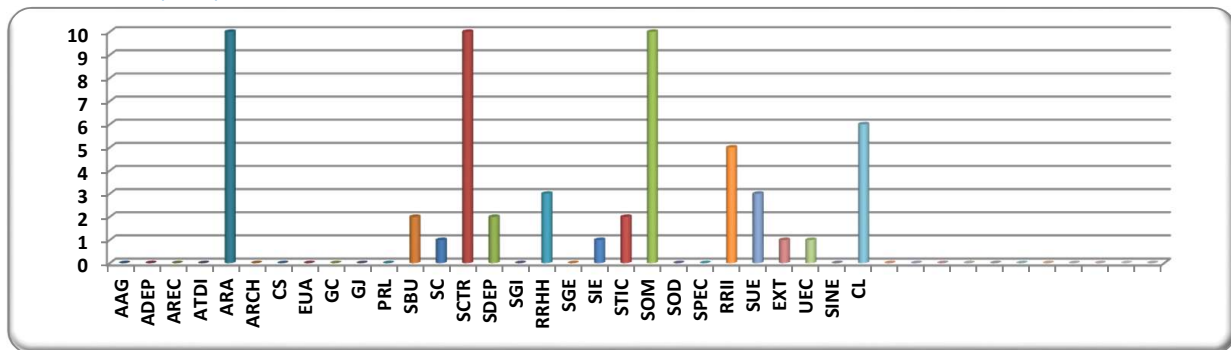


Gráfico de detalle del número de QS's por Colectivo

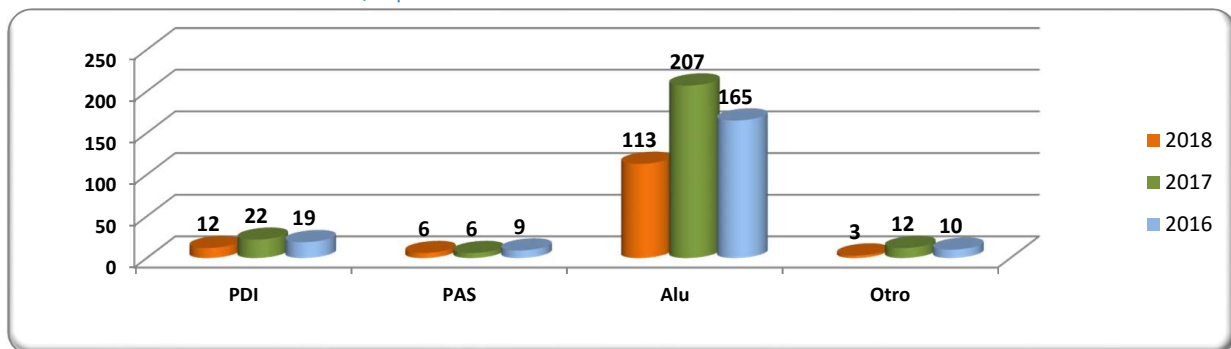
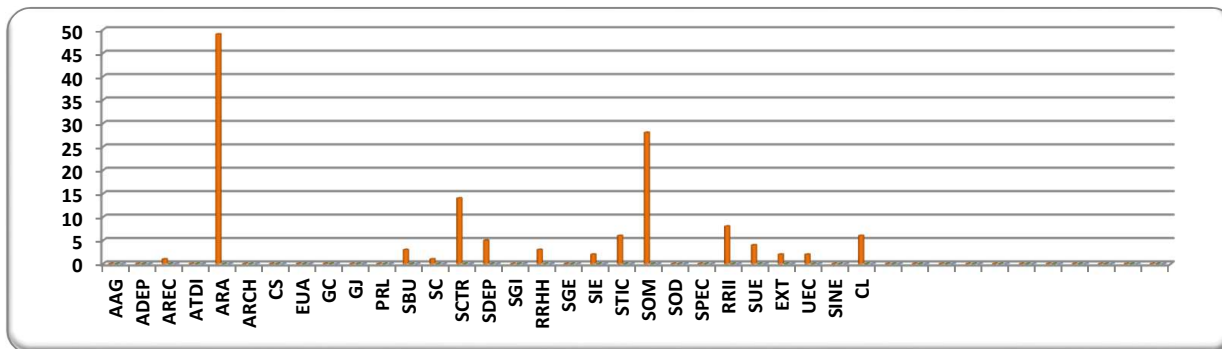


Gráfico de **tendencias** de los resultados en el **2do SEMESTRE** con **tendencias** de 3 años

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	31/40





• Detalle de los **resultados GLOBALES** de la **SATISFACCIÓN** con la **RESPUESTA** dada a las **QS's**:

- **Item 1:** Valore su nivel de satisfacción con el tiempo que se ha tardado en contestar su Q/S.
- **Item 2:** Valore su nivel de satisfacción con la respuesta recibida.
- **Valoración:** 1=muy insatisfecho hasta 5=muy satisfecho.

Satisfacción GLOBAL con la respuesta a las QS's						
CódARE	Número de respuestas	Media Item1	Media Item2	2018	2017	2016
AAG	0					
ADEP	0					
AREC	0					
ATDI	0					
ARA	16	6,88	7,19	7,03	3,91	
ARCH	0					
CS	0					
EUA	0					
GC	0					
GJ	0					
PRL	0					
SBU	3	10,00	10,00	10,00	4,38	
SC	7	7,50	5,00	6,25		
SCTR	7	7,50	5,00	6,25		
SDEP	4	7,50	3,75	5,63	7,50	
SGI	0					
RRHH	3	8,33	6,67	7,50		
SGE	1	10,00	7,50	8,75		
SIE	0					
STIC	5	8,50	6,50	7,50	6,67	
SOM	19	6,58	5,53	6,05	7,71	
SOD	0					
SPEC	0					
RRII	4	8,13	6,88	7,50		
SUE	2	8,75	7,50	8,13	3,75	
EXT	3	6,67	6,67	6,67	8,75	
UEC	0					
SINE	0					
CL	19	3,82	1,18	2,50		
ADM	93	7,70	6,10	6,90	6,09	

- En este apartado se expresa el "El mejor" y "El peor" valorado en lo referido a la satisfacción con las respuestas dadas a las Quejas y Sugerencias

Valoración de la RESPUESTA	
El mejor	El peor
SBU	CL

Gráfico de **RESULTADOS** en la **satisfacción** con la **respuesta** dada en **ADM (Global)**

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	32/40



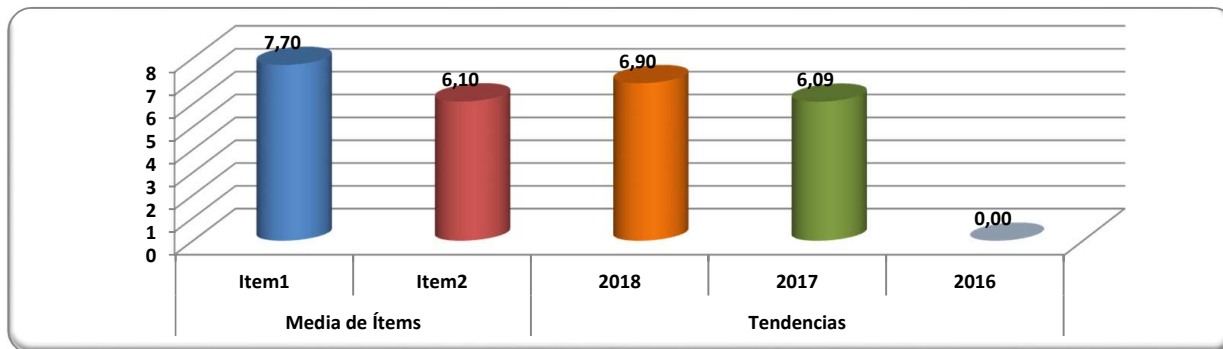
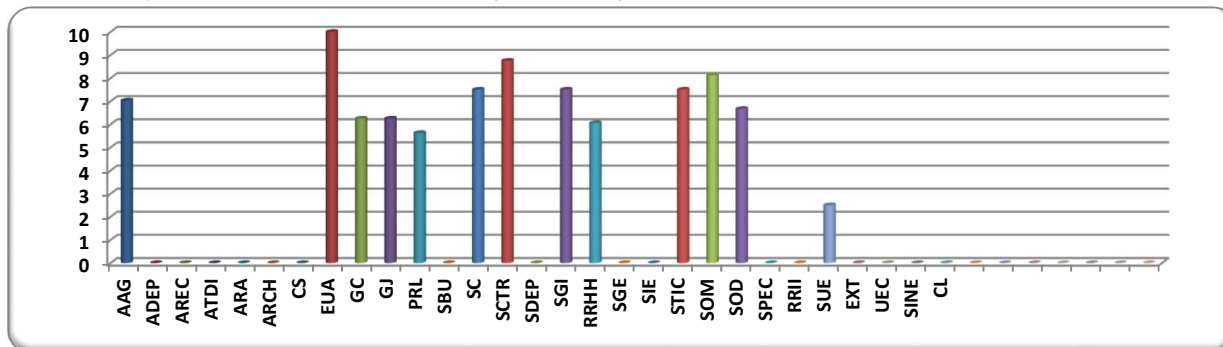


Gráfico comparativo de **SATISFACCIÓN** con la respuesta dada por la Áreas (Global)



Análisis del estado de las Quejas y Sugerencias (2do SEMESTRE) y de satisfacción con la RESPUESTA dada (Global)

La mayoría de las quejas han sido realizadas por el colectivo de los alumnos, aunque ha descendido en un 46% respecto al 2017 en el que se realizaron 207 y este año han sido 113 Q/S. El año anterior se realizaron por problemas en los AA de Biblioteca y este año han sido al Centro de Lenguas en las matriculaciones de un curso.

La cualidad que ha recibido más Q/S ha sido las Instalaciones con un 31,34% y el Impacto 23,88%, por falta de comunicación.

La satisfacción con la respuesta recibida ha subido este año al 6,90 con respecto al año anterior que se obtuvo 6,09 puntos.

4.7. Conformidad del Producto y Acciones Correctivas

• Detalle de los resultados en el **1er SEMESTRE**:

- **Det:** No Conformidades (NC) detectadas
- **Tra:** NC tratadas
- **Cer:** NC cerradas
- **Pot:** NC Potenciales
- **Real:** NC Reales
- **Control:** NC Controlable
- **Lev:** NC Leve
- **Gra:** NC Grave

CódARE	1er Semestre												
	Identificación			Tipo			Control		Importancia		Eficaz		Días Máx.
	Det	Tra	Cer	Pot	Real	Si	No	Lev	Gra	Si	No	Tra	Cer
AAG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
ADEP	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0
AREC	2	2	2	0	2	2	0	2	0	0	0	10	0
ATDI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ARA	11	12	12	0	12	12	0	12	0	4	8	8	143
ARCH	3	3	3	0	3	1	2	2	1	1	2	7	47
CS	3	3	3	0	3	3	0	3	0	4	0	0	0
EUA	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	6	0
GC	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	12	4
GJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	32
SBU	5	5	5	1	4	5	0	5	0	4	0	3	0
SC	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	8	0
SCTR	2	2	2	0	2	2	0	2	0	3	0	7	0
SDEP	2	2	2	0	2	1	1	2	0	1	2	1	245
SGI	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0
RRHH	1	1	1	0	1	1	0	1	0	2	0	2	2
SGE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	58
SIE	2	2	2	0	2	2	0	2	0	2	0	1	19
STIC	2	2	2	0	2	2	0	2	0	1	0	2	0
SOM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	33/40



SOD	3	3	3	0	3	3	0	3	0	3	0	8	1
SPEC	3	3	3	0	3	3	0	3	0	3	1	4	34
RRII	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUE	5	5	5	1	4	1	4	5	0	1	2	8	9
EXT	2	2	2	0	2	2	0	2	0	1	1	8	29
UEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	33
SINE	1	1	1	0	1	1	0	1	0	2	0	0	0
CL	3	3	3	0	3	3	0	3	0	1	0	0	0
ADM	55	56	56	3	53	48	8	55	1	41	16	12	245

- En este apartado se expresa el "El que más" y "El que menos" en lo referido a cuestiones tiempo empleado en el **Tratamiento y Cierre** de las NC's

Tiempo máximo en Tratamiento		Tiempo máximo en Cierre	
El que más	El que menos	El que más	El que menos
GC	AAG	SDEP	AAG

- Cuadro descriptivo de la distribución de QS's según Calidad afectada

Distribución de las NC's en Cualidades		
Cualidad afectada	Nº de NC's	%
Eficacia	7	12,50%
Eficiencia	9	16,07%
Atención	7	12,50%
Impacto	6	10,71%
Planificación	22	39,29%
Innovación	2	3,57%
Disponibilidad	0	0,00%
Instalaciones	3	5,36%
	56	100,00%

Gráfico de **DISTRIBUCIÓN** de las NC's en Cualidades

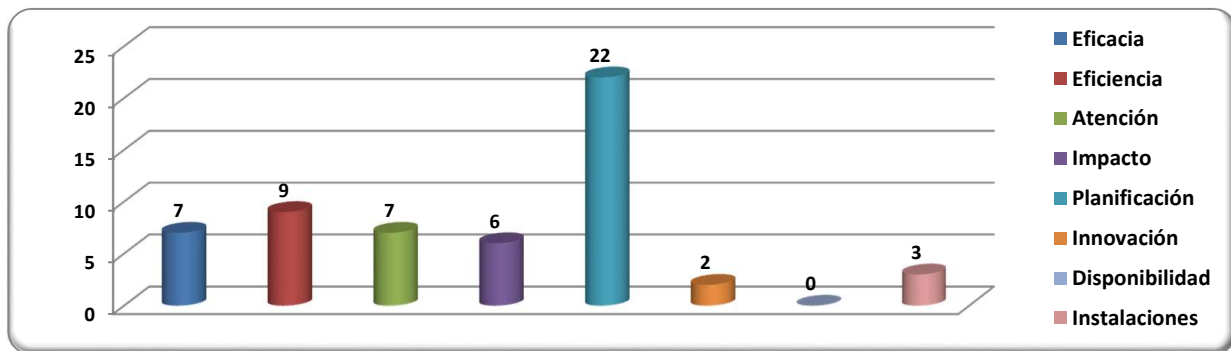


Gráfico de **RESULTADOS** según clasificaciones de las NC's de ADM

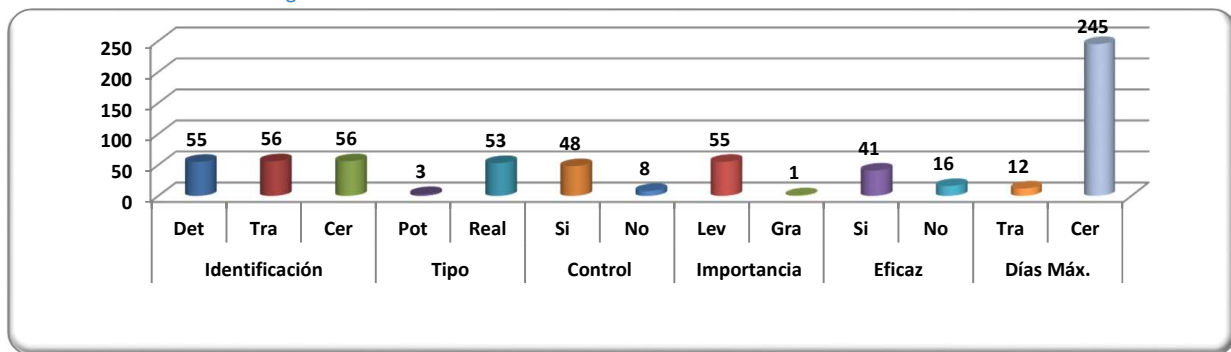


Gráfico comparativo según **DÍAS MÁXIMOS** en **TRATAR** a las NC's

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==	PÁGINA 34/40



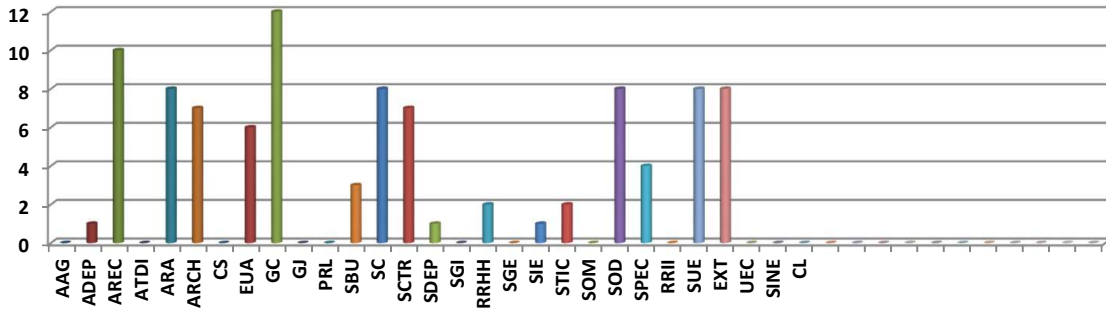


Gráfico comparativo según DÍAS MÁXIMOS en CERRAR a las NC's

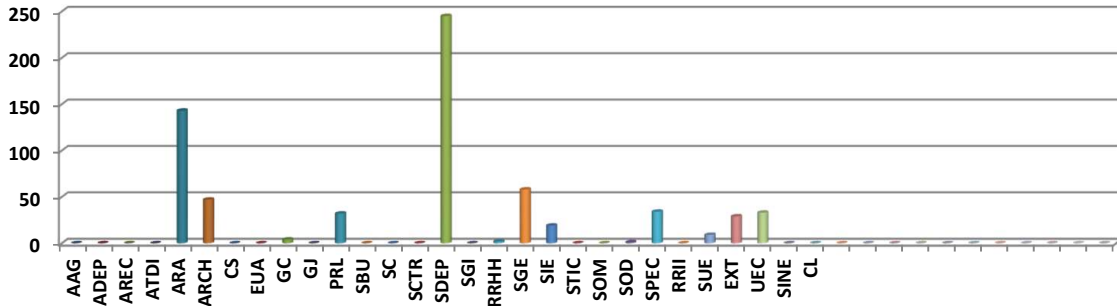


Gráfico de tendencias del número de NC's TRATADAS en el 1er SEMESTRE en los últimos 3 años

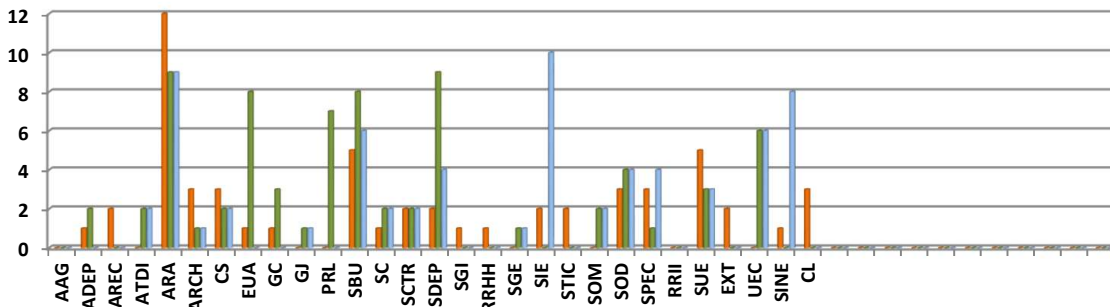


Gráfico comparativo según % de Eficacia de los Planes Correctivos de las NC's

Gráfico comparativo según NC's derivadas de Revisión del Sistema

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR

DEL CASTILLO ALARCON EMILIO

FECHA

01/04/2019

POZO MUÑOZ M CARMEN

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

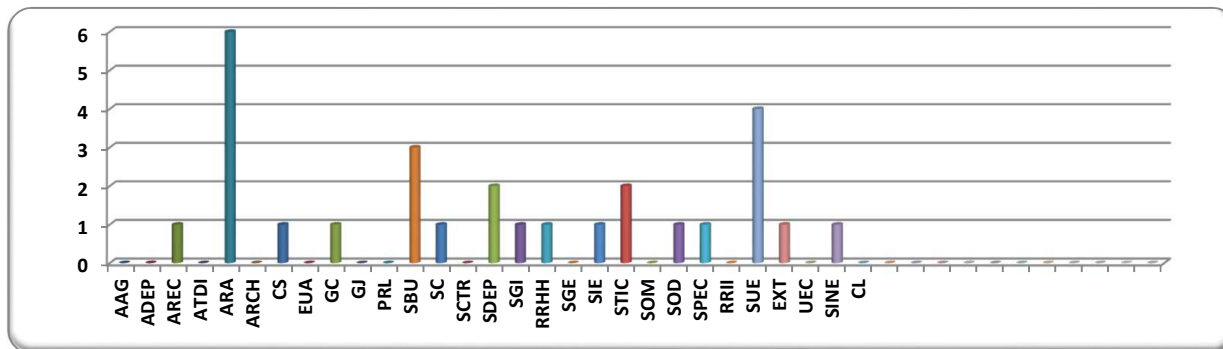
a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==

PÁGINA

35/40



a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==



Análisis del estado de las NC's (1er Semestre)

En este primer semestre se han constatado más no conformidades que el año anterior debido a la adaptación a la nueva norma y la revisión por parte de la auditoría externa de todas las áreas del alcance.

El área de mayor número de no conformidades es el Área de ARATIES debido a su alto número de procesos, añadiendo además que es el área que ha detectado más no conformidades por su revisión de sistema.

En general el tiempo máximo de cierre ha estado por debajo del 40 días aunque algunas áreas lo han superado.

La cualidad mayormente afectada ha sido la Planificación en un 39,29%.

Del total de N/C han sido cerradas eficazmente en un 75% del total.

• Detalle de los resultados en el 2do SEMESTRE:

CódARE	2do Semestre													
	Identificación			Tipo		Control		Importancia		Eficaz		Días Máx.		
	Det	Tra	Cer	Pot	Real	Si	No	Lev	Gra	Si	No	Tra	Cer	
AAG	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	5	0	
ADEP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
AREC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ATDI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ARA	4	4	4	0	4	4	0	4	0	4	1	9	0	
ARCH	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	5	0	
CS	2	2	2	0	2	1	1	2	0	1	0	9	0	
EUA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
GC	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	5	0	
GJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
PRL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SBU	6	6	6	3	3	6	0	5	1	4	0	1	14	
SC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SCTR	2	2	2	0	2	2	0	2	0	0	0	5	0	
SDEP	8	8	8	2	6	8	0	8	0	10	2	4	127	
SGI	2	2	2	0	2	2	0	2	0	1	0	6	112	
RRHH	3	3	3	0	3	3	0	3	0	4	0	9	0	
SGE	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	
SIE	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	7	0	
STIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
SOM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SOD	2	2	2	0	2	2	0	2	0	5	0	7	0	
SPEC	2	1	2	1	1	1	0	2	0	1	0	10	0	
RRII	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	
SUE	3	2	3	1	2	0	2	3	0	1	3	5	3	
EXT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
UEC	2	2	2	0	2	2	0	2	0	0	0	4	0	
SINE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CL	1	1	1	0	1	1	0	1	0	2	0	3	0	
ADM	43	41	43	7	36	37	4	42	1	38	7	10	127	

• En este apartado se expresa el "El que más" y "El que menos" en lo referido a cuestiones tiempo empleado en el **Tratamiento y Cierre** de las NC's

Tiempo máximo en Tratamiento		Tiempo máximo en Cierre	
El que más	El que menos	El que más	El que menos

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO	FECHA	01/04/2019
	POZO MUÑOZ M CARMEN		
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	36/40



SPEC	ADEP	SDEP	AAG
------	------	------	-----

- Cuadro descriptivo de la distribución de QS's según Calidad afectada

Distribución de las NC's en Cualidades		
Cualidad afectada	Nº de NC's	%
Eficacia	16	39,02%
Eficiencia	7	17,07%
Atención	3	7,32%
Impacto	0	0,00%
Planificación	11	26,83%
Innovación	1	2,44%
Disponibilidad	2	4,88%
Instalaciones	1	2,44%
	41	100,00%

Gráfico de **DISTRIBUCIÓN** de las NC's en Cualidades

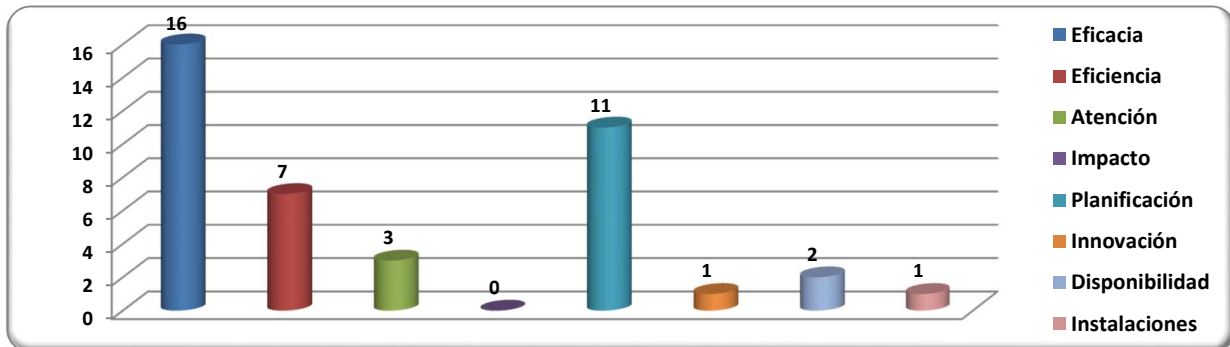


Gráfico de **RESULTADOS** según clasificaciones de las NC's de ADM

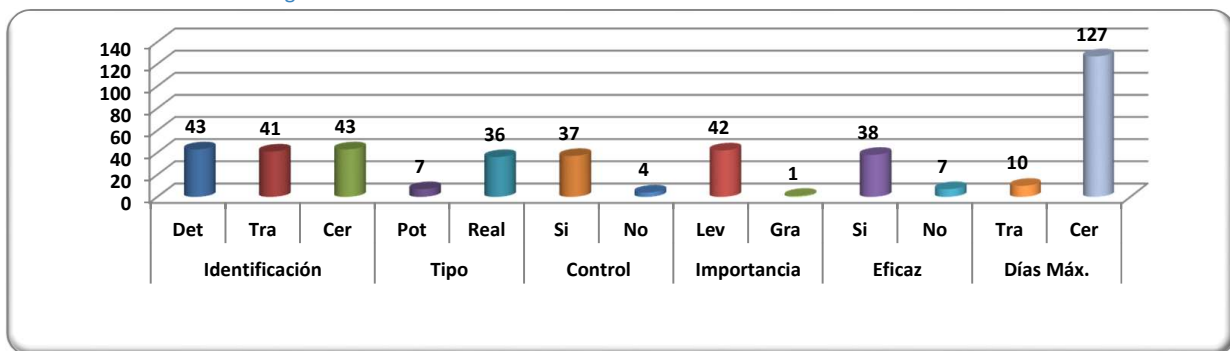


Gráfico comparativo según **DÍAS MÁXIMOS** en **TRATAR** a las NC's

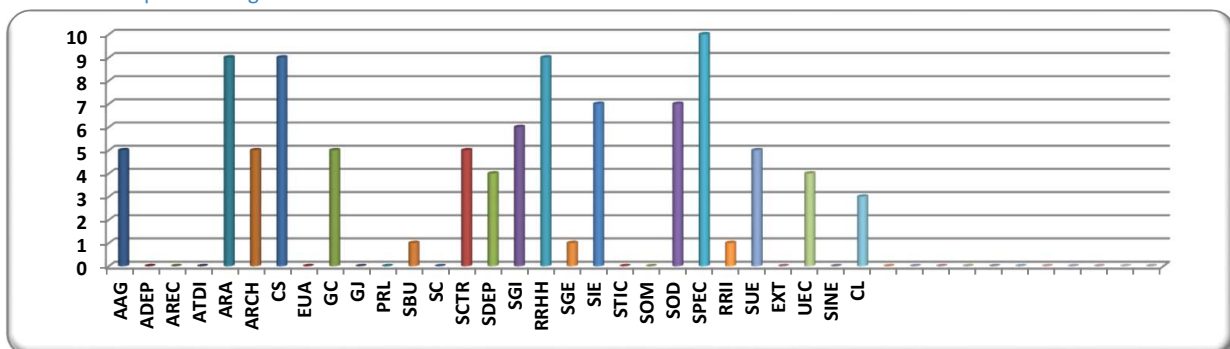


Gráfico comparativo según **DÍAS MÁXIMOS** en **CERRAR** a las NC's

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	37/40



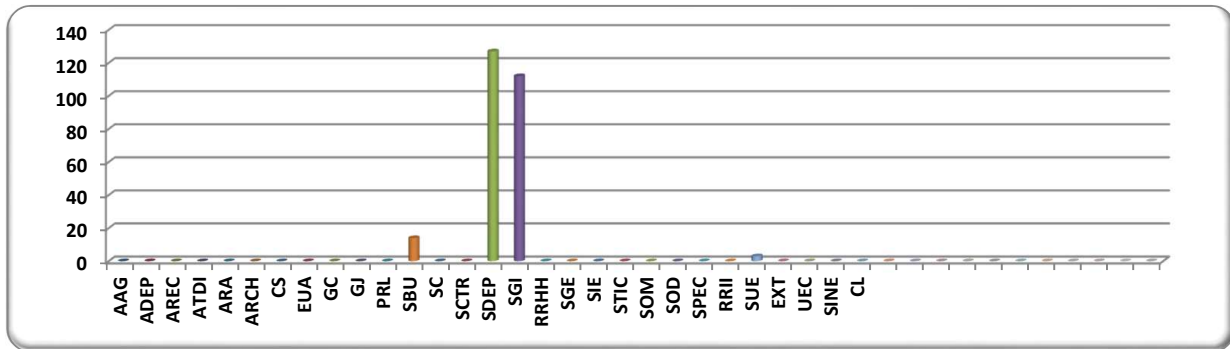


Gráfico de tendencias del número de NC's TRATADAS en el 2do SEMESTRE en los últimos 3 años

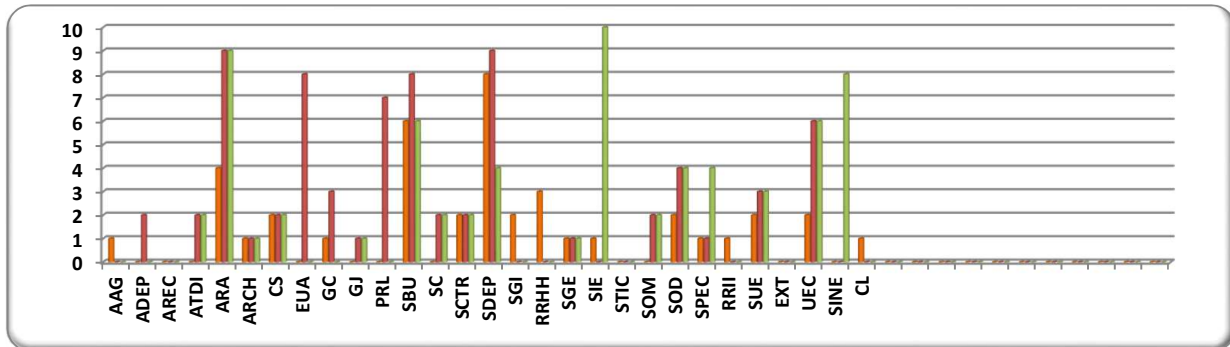


Gráfico comparativo según % de Eficacia de los Planes Correctivos de las NC's

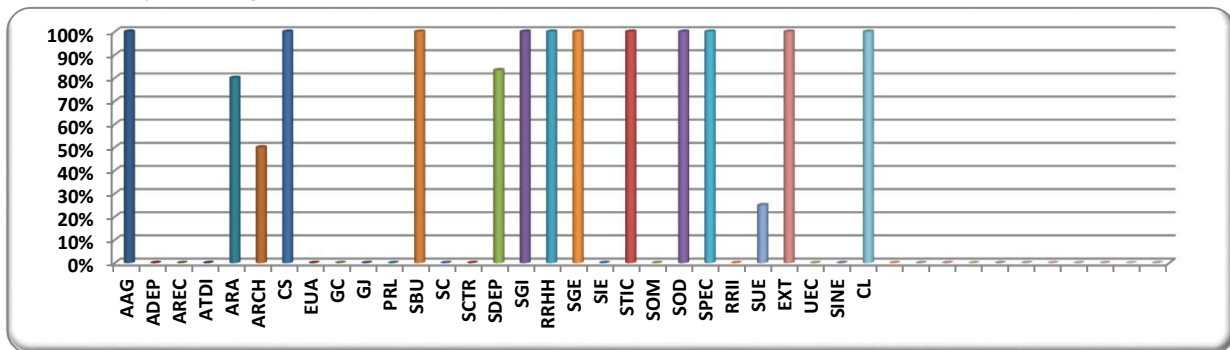


Gráfico comparativo según NC's derivadas de Revisión del Sistema

Análisis del estado de las NC's (2do Semestre)

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	38/40



Este segundo semestre se han identificado 43 no conformidades que sumadas al primer semestre sumamos un número similar al año anterior con 104.

Se valora positivamente la eficacia de sus planes correctivos en un 82% del total.

Por otro lado, la cualidad más asociada a las N/C identificadas ha sido la "Eficacia" con el 39,02%.

En cuanto a los tiempos de tratamiento y de cierre tenemos datos dispares. El tiempo máximo en tratar una N/C ha sido de 10 días por parte del SPEC y el de cierre de 127 días del Servicio de Deportes.

5. Mejoras y necesidades derivadas de los análisis de los resultados (outputs)

Se va detallar la relación de **OUTPUTS** derivados del análisis de los **INPUTS** del **IARS**:

5.1. Oportunidades de mejora

Además de los datos obtenidos para el análisis de los **INPUTS** es conveniente ofrecer además tablas comparativas entre lo que nuestros usuarios nos proponen para mejorar y lo que nosotros propusimos al inicio del presente PAC.

- **Lo que nos han dicho los usuarios:**

- **Sat:** Nº de veces que nuestros usuarios en las **encuestas de satisfacción** nos piden que mejoremos en esa cualidad.

- **%:** Peso de la cualidad con respecto a total de las cualidades.

- **QS's:** Nº de veces que nuestros usuarios en las **Quejas y Sugerencias** nos piden que mejoremos en esa cualidad.

- **Lo corregido:**

- **NC's:** Nº de **No Conformidades** afectadas por esa cualidad.

- **Lo que dijimos en el PAC (Plan Anual de Calidad de este año):**

- **PlaMej:** Nº de **objetivos de mejora** que afectan a esa **cualidad**.

- **CarSer:** Nº de **compromisos** de la Carta de Servicios que afectan a esa **cualidad**.

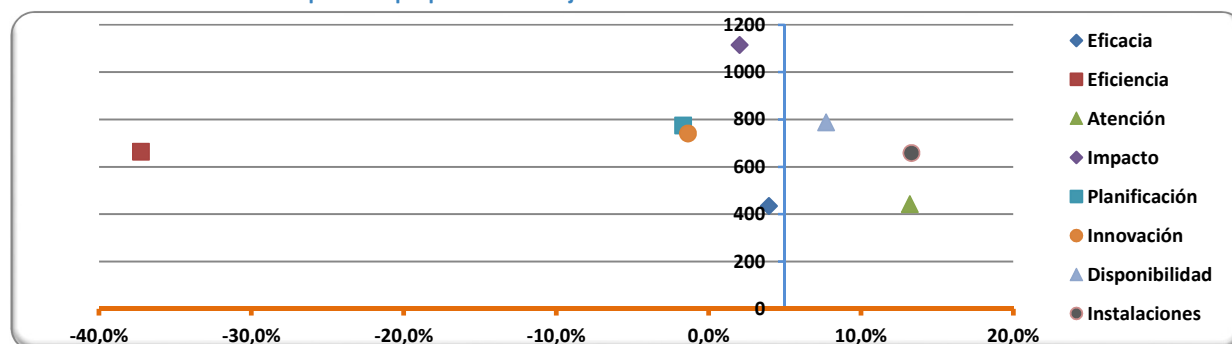
- **Diferencia:**

- **Gaps:** Es la **diferencia** (por cualidad) entre lo que nos **piden nuestros usuarios** y las **medidas** que nosotros **tomamos** en el PAC.

- **%:** Es la **diferencia** (por cualidad y en porcentaje) entre lo que **nos piden los usuarios** y el **porcentaje de medidas tomadas** por nosotros en el PAC. Si el valor es negativo es que hemos tomado proporcionalmente más medidas de las que nos piden los usuarios, si es positivo sería lo contrario, aparece con una línea roja.

Cualidad	Distribución de las MEJORAS según fuente de generación y propuesta											
	Lo que nos han dicho los usuarios				Lo corregido		Lo que dijimos en el PAC				Diferencia	
	Sat	%	QS's	%	NC's	%	PlaMej	%	CarSer	%	Gaps	%
Eficacia	404	7,3%	52	19,0%	23	23,7%	7	7,7%	14	10,7%	435	4,0%
Eficiencia	765	13,7%	13	4,8%	16	16,5%	20	22,0%	93	71,0%	665	-37,2%
Atención	377	6,8%	74	27,1%	10	10,3%	4	4,4%	4	3,1%	443	13,2%
Impacto	1106	19,9%	41	15,0%	6	6,2%	19	20,9%	13	9,9%	1115	2,0%
Planificación	783	14,1%	14	5,1%	33	34,0%	17	18,7%	5	3,8%	775	-1,7%
Innovación	750	13,5%	9	3,3%	3	3,1%	17	18,7%	1	0,8%	741	-1,3%
Disponibilidad	779	14,0%	12	4,4%	2	2,1%	2	2,2%	1	0,8%	788	7,7%
Instalaciones	606	10,9%	58	21,2%	4	4,1%	5	5,5%	0	0,0%	659	13,3%
ADM	5570	100,0%	273	100,0%	97	100,0%	91	100,0%	131	100,0%	5621	0,0%

Gráfico de distribución del **Gaps** de las **propuestas de mejora**



Hay que poner énfasis sobre las cualidades situadas a al margen derecho del eje vertical.

Propuestas de mejora para el siguiente PAC (2do Semestre)

Se observa que hay tres cualidades que presentan una diferencia destacable entre lo que nos dicen nuestros usuarios sobre las cualidades que debemos mejorar y lo que nosotros corregimos a través de las No Conformidades, lo que planteamos en los objetivos de mejora y compromisos de las Cartas de Servicios. Habrá que hacer hincapié en estas cualidades de cara al PAC 2019.

5.2. Necesidades de cambio en el sistema

Se proponen realizar después del análisis de mejora del sistema

Propuestas de mejora para el siguiente PAC (2do Semestre)

Incluir el módulo de auditorías internas en el mismo módulo del SGC del área. Que en el propio módulo se visualice la información de los informes de la satisfacción que se presentan periódicamente a través de correo electrónico. Recoger la satisfacción de nuestros clientes a través de otros medios como los grupos de discusión o con el nuevo proyecto Happy or Not. Estudiar la diversidad de indicadores en el Área de Áreas de Gobierno. Así como la revisión de los Indicadores Generales incluyendo el control de los CAUs.

5.3. Necesidades de recursos

Pendiente de resultados.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/?CSV:=a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==>

FIRMADO POR	DEL CASTILLO ALARCON EMILIO POZO MUÑOZ M CARMEN	FECHA	01/04/2019
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==	PÁGINA 40/40



a+wcdLLxfjPtE78pY8CoSA==