

Administración y Servicios Sistema de Gestión de Calidad

Área de
Administración y Servicios

Informe

Informe Anual de Revisión del Sistema

Año

2019

Elaborado	Aprobado
Administrador del SGC	Gerencia

Seguimiento parcial 1er Comité viernes, 26 de julio de 2019	Análisis resultados 2do Comité lunes, 23 de marzo de 2020
--	--

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\2019\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	3,99
ADEP	Apoyo a Departamentos	1,61
AREC	Apoyo a Rectorado	2,52
ATDI	Apoyo Técnico a Docencia e Investigación	2,86
ARA	ARATIES	7,14
ARCH	Archivo General de la UAL	2,21
CS	Consejo Social	2,56
EUA	Editorial Universidad de Almería	2,83
GC	Gabinete de Comunicación	1,58
GJ	Gabinete Jurídico	1,94
PRL	Prevención de Riesgos Laborales	2,56
SBU	Servicio de Biblioteca Universitaria	7,27
SC	Servicio de Conserjerías	5,12
SCTR	Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes	2,43
SDEP	Servicio de Deportes	4,08
SJI	Servicio de Gestión de la Investigación	4,40
RRHH	Servicio de Gestión de Recursos Humanos	3,71
SGE	Servicio de Gestión Económica	4,31
SIE	Servicio de Infraestructuras y Equipamiento	2,44
STIC	Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	5,25
SOM	Servicio de Obras y Mantenimiento	3,27
SOD	Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua	4,63
SPEC	Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	3,43
RRII	Servicio de Relaciones Internacionales	3,52
SUE	Servicio Universitario de Empleo	3,78
EXT	Servicios Externalizados	1,23
UEC	Unidad de Extensión Cultural	3,38
SINE	Servicio de Información Estratégica	2,13
CL	Centro de Lenguas de la UAL	2,40
EVA	Unidad de Enseñanza Virtual	1,44

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** (Gerencia) 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**

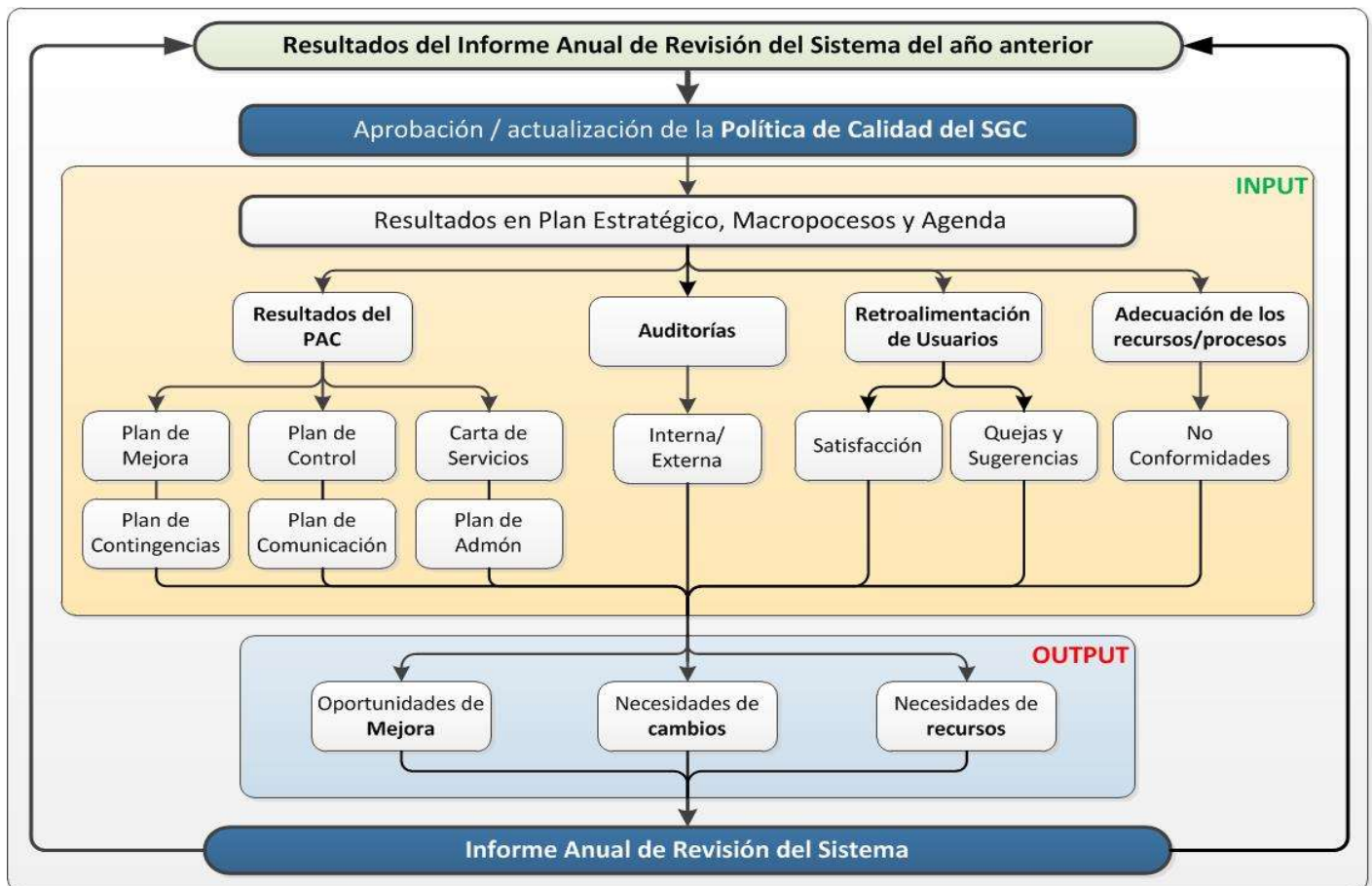
Disponemos de tres zonas de valoración de los usuarios que hay que tener en cuenta.

- 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 de las mejoras establecidas en el PAC, 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 macroprocesos, 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.

4. Análisis de los resultados de los inputs del IARS

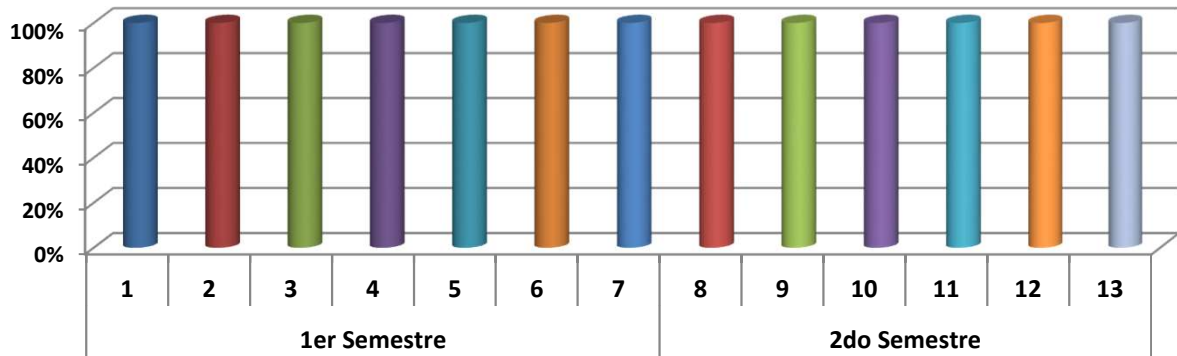
• En este apartado se va detallar la relación de **INPUTS** utilizados para la elaboración del presente **Informe Anual de Revisión del Sistema**:

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													
EVA													
ADM													

Gráfico de **CUMPLIMIENTO** de las acciones de la **Agenda Institucional**:



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

Con carácter general se han ejecutado todos los hitos establecidos en este semestre, cumpliendo todas las Áreas con los plazos previstos.

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

Al igual que en el primer semestre se han cumplido en su totalidad la agenda institucional. Reseñar que hay áreas que tenemos que recordarles su cumplimiento días antes de su finalización.

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, mári
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.

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:

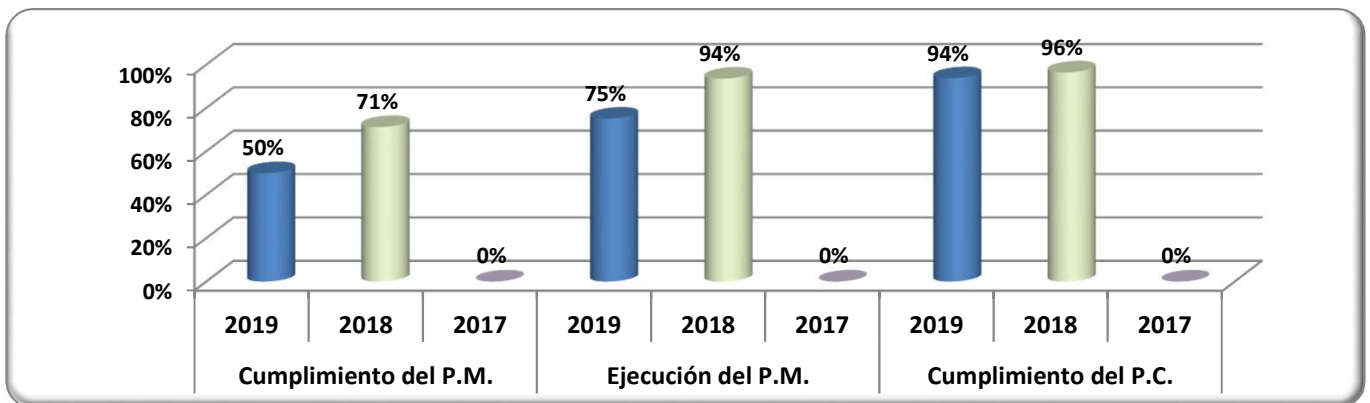
- **Plan de Mejora:**
 - **TODOS** sus **Objetivos** están asociados a un Objetivo Estratégico.
 - Se mide el **CUMPLIMIENTO** según los niveles obtenidos en sus **Indicadores**.
 - Se calcula la tasa de **EJECUCIÓN** asociada a las **Ácciones** del Plan de Acción.
- **Plan de Control:**
 - **ALGUNOS** 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.
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017		
OE1.1	14%	65%		56%	92%		100%	100%		9º	1º
OE1.2											
OE1.3											
OE2.1	65%	75%		100%	96%					5º	
OE2.2											
OE2.3											
OE2.4	0%	53%		20%	91%					10º	
OE2.5	64%	77%		75%	90%		100%	92%		6º	1º
OE2.6											
OE3.1	0%	33%		50%	100%		100%	100%		10º	1º
OE3.2							100%	100%			1º
OE3.3	75%	75%		100%	100%		83%	83%		2º	6º
OE3.4		100%			73%						
OE3.5							100%	100%			1º
OE4.1	91%	90%		96%	98%					1º	
OE4.2	49%	49%		100%	93%					8º	
OE4.3											
OE4.4	73%	48%		78%	90%					3º	
OE4.5	67%	89%		75%	100%		73%	100%		4º	7º
OE5.1	50%			75%						7º	
OE5.2											
OE5.3											
OE5.4		100%			100%						
ADM	50%	71%		75%	94%		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
OE4.1	OE2.4	OE1.1	OE4.5	OE2.1	OE2.4

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:

- **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	3	8	3	0	0
ADEP	1	1	5	1	0	0
AREC	1	1	2	1	1	1
ATDI	1	1	2	1	0	0
ARA	3	9	60	25	1	1
ARCH	1	1	6	1	0	0
CS	2	2	11	2	0	0
EUA	1	5	12	5	0	0
GC	1	1	4	1	0	0
GJ	1	1	3	1	0	0
PRL	1	1	2	1	0	0
SBU	2	4	6	12	0	0
SC	1	1	5	1	0	0
SCTR	2	2	4	2	0	0
SDEP	1	3	6	3	0	0
SGI	1	4	11	4	0	0
RRHH	1	2	2	2	0	0
SGE	1	1	3	1	0	0
SIE	2	2	3	2	0	0
STIC	1	3	5	4	0	0
SOM	2	3	7	3	0	0
SOD	1	4	16	4	0	0
SPEC	2	8	49	8	1	4
RRII	3	4	7	4	4	6
SUE	2	5	27	10	0	0
EXT	1	2	4	2	0	0
UEC	2	2	6	2	1	2
SINE	1	3	6	3	0	0
CL	1	2	7	2	0	0
EVA	1	2	8	2	0	0
ADM	42	83	297	113	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 (aptd. 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)

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

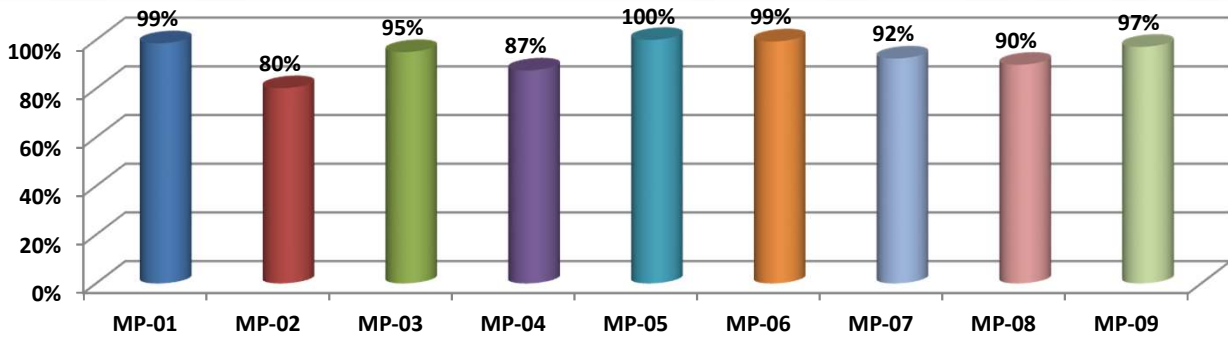
Actualmente disponemos de una segmentación de **NUEVE MacroProcesos** en el ámbito de Administración y Servicios. Cada uno de estos agrupa una serie de **Procesos Clave** que han quedado declarados en los distintos **Manuales de Calidad de las Áreas**. A continuación se detalla la denominación de estos 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	6	MP-03	MP-08			100%					67%	100%
ADEP	1	7	MP-05						100%				
AREC	4	7	MP-08									93%	
ATDI	2	10	MP-06							98%			
ARA	7	34	MP-04	MP-07				93%			82%		
ARCH	4	6	MP-06	MP-04				33%		100%			
CS	2	2	MP-08									100%	100%
EUA	2	5	MP-04					88%					
GC	1	4	MP-08									100%	
GJ	2	3	MP-04										
PRL	6	8	MP-03					100%	100%				
SBU	10	31	MP-02	MP-04		100%	100%	82%					
SC	3	6	MP-04	MP-02		70%		100%					
SCTR	3	5	MP-01	MP-02	100%	60%							
SDEP	5	18	MP-02	MP-09		100%							95%
SGI	8	16	MP-05	MP-06					100%	100%			
RRHH	6	8	MP-03				75%						
SGE	3	6	MP-01		96%								
SIE	4	4	MP-02			71%							
STIC	3	16	MP-04					67%					
SOM	1	4	MP-02			80%							
SOD	4	17	MP-09	MP-07							95%		100%
SPEC	6	13	MP-03				100%	100%			100%		
RRII	2	10	MP-09										97%
SUE	7	7	MP-04	MP-09				100%					92%
EXT	1	2	MP-01		100%								
UEC	3	6	MP-09										94%
SINE	2	3	MP-04					100%					
CL	1	4	MP-09										100%
EVA	1	3	MP-06							100%			
ADM	110	271	MP-02	MP-05	99%	80%	95%	87%	100%	99%	92%	90%	97%

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



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-02 "Gestión de las infraestructuras, espacios, instalaciones y equipamientos" con el 80%.

4.4. Resultados del Plan Anual de Calidad del SGC

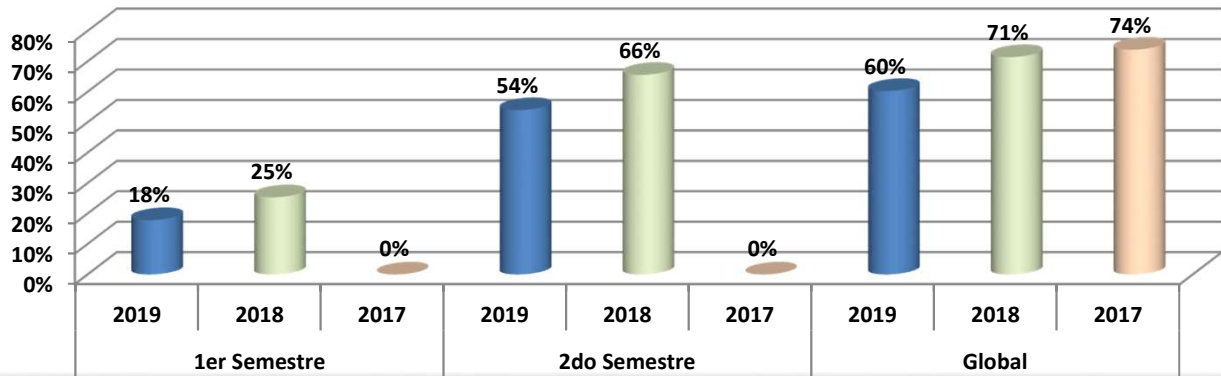
Conjunto de grado de cumplimiento y ejecución de cada uno de los Planes Operativos que segmentan el PAC.

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		
			2019	2018	2017			2019	2018	2017	2019	2018	2017
AAG	0	0	0%	0%		3	0	45%	54%		45%	54%	100%
ADEP	0	0	0%	0%		1	0	100%	100%		100%	100%	100%
AREC	1	0	19%	60%		1	0	41%	57%		30%	58%	57%
ATDI	0	0		100%		1	0	100%	90%		100%	95%	95%
ARA	2	1	10%	10%		23	4	50%	39%		47%	39%	62%
ARCH	0	0				1	1	0%	46%		0%	46%	0%
CS	0	0				2	0	100%	100%		100%	100%	47%
EUA	0	0	0%			5	1	67%	100%		67%	100%	100%
GC	0	0				1	0	100%	68%		100%	68%	100%
GJ	0	0	0%	93%		1	0	100%	29%		100%	61%	13%
PRL	0	0				1	0	100%	100%		100%	100%	100%
SBU	0	0				9	7	24%	28%		24%	28%	85%
SC	0	0	0%	36%		0	0	0%	64%		0%	65%	77%
SCTR	0	0		0%		2	0	100%	50%		100%	50%	100%
SDEP	3	0	100%	100%		1	0	30%	0%		100%	100%	50%
SGI	0	0	0%	0%		4	1	85%	100%		85%	100%	100%
RRHH	0	0				2	0	100%	50%		100%	50%	65%
SGE	1	0	100%	0%		0	0	0%	100%		100%	100%	100%
SIE	0	0		12%		2	1	10%	51%		10%	46%	100%
STIC	2	0	30%	0%		4	1	39%	46%		27%	46%	80%
SOM	1	0	8%	100%		3	0	56%	80%		54%	90%	53%
SOD	0	0	0%	0%		4	0	64%	98%		64%	98%	61%
SPEC	1	0	10%	0%		3	2	11%	59%		20%	59%	81%
RRII	0	0		100%		4	0	51%	65%		51%	65%	58%
SUE	8	2	70%	65%		10	2	61%	58%		66%	65%	64%
EXT	0	0	0%			2	0	100%	100%		100%	100%	100%
UEC	0	0	0%	0%		2	0	59%	100%		59%	100%	100%
SINE	1	0	100%	100%		3	0	100%	100%		100%	100%	0%
CL	1	1	0%	33%		2	0	95%	73%		70%	93%	
EVA	2	0	93%			2	0	38%			65%		
ADM	23	4	18%	25%		99	20	54%	66%		60%	71%	74%



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

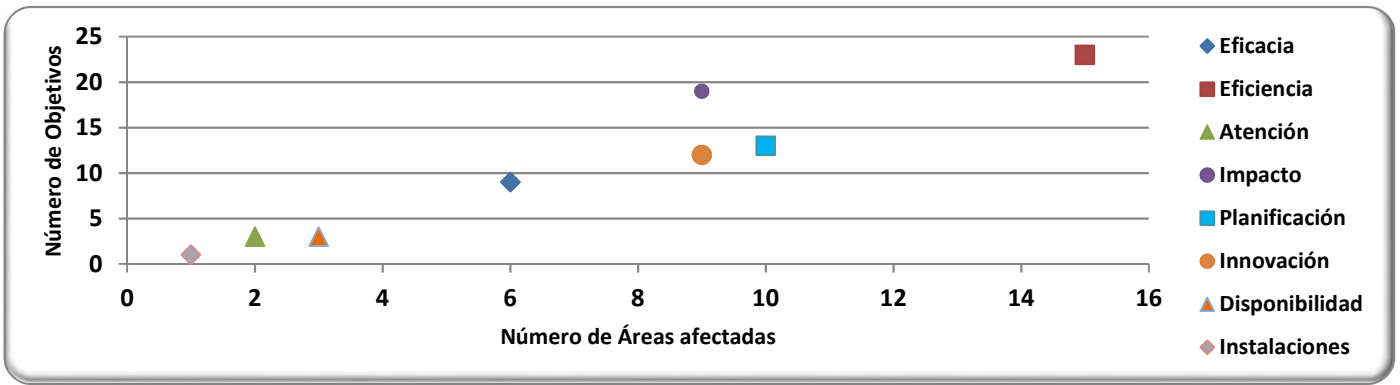
1er Semestre		2do Semestre		Global	
El mejor	El peor	El mejor	El peor	El mejor	El peor
SDEP	AAG	ADEP	ARCH	ADEP	ARCH

- 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
83	113	297

- 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	3	0	0	0	0	0	0
ADEP	0	0	0	0	1	0	0	0
AREC	0	1	0	0	0	0	0	0
ATDI	0	0	0	0	0	0	1	0
ARA	2	2	2	0	2	1	0	0
ARCH	0	0	0	0	0	1	0	0
CS	0	0	0	2	0	0	0	0
EUA	2	3	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	2	1	1	0	0
SC	0	0	0	1	0	0	0	0
SCTR	0	0	0	0	0	2	0	0
SDEP	0	0	0	3	0	0	0	0
SGI	0	0	0	0	1	3	0	0
RRHH	0	1	0	1	0	0	0	0
SGE	0	1	0	0	0	0	0	0
SIE	0	1	0	0	1	0	0	0
STIC	0	0	0	0	0	1	1	1
SOM	0	1	0	0	1	1	0	0
SOD	1	1	0	0	2	0	0	0
SPEC	2	2	0	3	1	0	0	0
RRII	0	0	0	3	0	0	1	0
SUE	0	0	1	3	0	1	0	0
EXT	0	2	0	0	0	0	0	0
UEC	0	1	0	0	1	0	0	0
SINE	0	1	0	0	2	0	0	0
CL	1	0	0	0	0	1	0	0
EVA	0	2	0	0	0	0	0	0
Áreas	6	15	2	9	10	9	3	1
Ojetivos	9	23	3	19	13	12	3	1



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. Debido a esto el Cumplimiento del Plan de Mejora está actualmente en un 14%.

Por otro lado, destacar que de 23 mediciones 4 han tenido algún tipo de incidencia que habrán podido dar lugar a una No Conformidad derivada de la Revisión del Sistema.

Destacar que en cuanto a la distribución de los Objetivos según Cualidades del Servicio son la Eficiencia y el Impacto los más utilizados.

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 decir que hemos descendido con respecto a años anteriores de un 71% en 2018 a un 60% en este año. Estos datos conlleva que hay que establecer objetivos más alcanzables. Igualmente destacamos negativamente que en el primer semestre hemos bajando un 7%. Deteniendonos por áreas, hemos encontrado varias con cumplimiento 0%, como ha sido Servicio de Conserjerías y Archivo General y por debajo del 30% también reseñamos algunas áreas. AREC, SBU, SIE, STIC y SPEC. También se observa que se encuentran algunas áreas con un solo objetivo de mejora por lo que habrá que animarlas a realizar

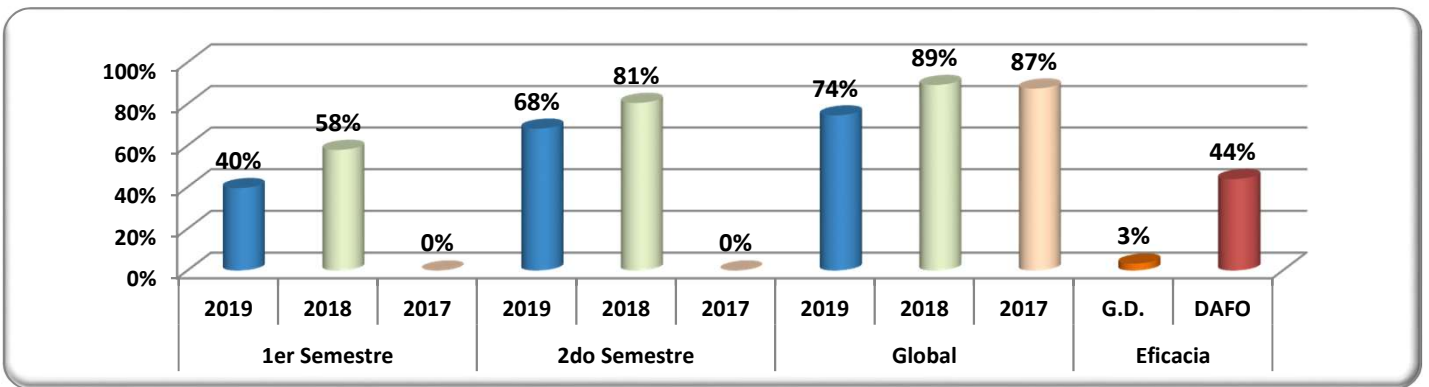
un análisis más exhaustivo de su contexto. En cuanto a la cualidad más utilizada es la eficiencia aunque muy similar al impacto, planificación e innovación que cada año se asocian más a los objetivos de sus mejoras. Como novedad para el año que viene se establece que el incumplimiento de un objetivo de mejora llevará consigo la apertura de la correspondiente no conformidad.

• 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 %
			2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017		
AAG	3	8	100%			60%	100%		100%	100%	50%		100%
ADEP	1	5	100%	100%		100%	100%		100%	100%	100%		100%
AREC	1	2	0%	28%		90%	70%		90%	72%	50%		
ATDI	1	2		0%		13%	88%		13%	88%	100%		100%
ARA	9	60	0%	85%		66%	70%		66%	76%	80%	46%	41%
ARCH	1	6				26%	53%		26%	53%	20%	0%	0%
CS	2	11				100%	50%		100%	100%	100%		
EUA	5	12	100%			80%	100%		80%	100%	100%		25%
GC	1	4				100%	100%		100%	100%	100%		
GJ	1	3	100%	100%		20%	100%		84%	100%	75%		
PRL	1	2				100%	100%		100%	100%	80%		100%
SBU	4	6				34%	63%		34%	63%	96%	0%	13%

SC	1	5	100%	100%	0%	100%	20%	100%	100%	0%	
SCTR	2	4		100%	50%	83%	50%	88%	88%	100%	
SDEP	3	6	70%	40%	79%	95%	79%	95%	91%	100%	
SGI	4	11	100%	100%	85%	100%	88%	100%	100%	100%	
RRHH	2	2			75%	72%	75%	72%	84%		
SGE	1	3	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
SIE	2	3		100%	36%	100%	36%	100%	75%	0%	
STIC	3	5	57%	100%	94%	85%	94%	85%	99%	12%	
SOM	3	7	0%	100%	100%	74%	100%	94%	96%	33%	
SOD	4	16	100%	100%	80%	64%	85%	80%	86%	29%	
SPEC	8	49	88%	92%	19%	46%	57%	90%	81%	0%	
RRII	4	7		0%	88%	100%	88%	100%	100%	50%	
SUE	5	27	40%	20%	97%	99%	99%	95%	96%	72%	
EXT	2	4	100%		50%	100%	100%	100%	100%		
UEC	2	6	100%	100%	71%	0%	75%	100%	100%	18%	
SINE	3	6	0%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	100%	
CL	2	7	0%	100%	100%	89%	100%	95%		70%	
EVA	2	8	0%		100%		100%			79%	
ADM	83	297	40%	58%	68%	81%	74%	89%	87%	3%	44%



• 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
AAG	AREC	ADEP	SC	AAG	ATDI

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

El Grado de Ejecución Global de la acciones del Plan de Mejora de este 1er Semestre es del 28% del total previsto para todo el año. No obstante, se señala que la mayoría de estas acciones están planificadas para ser realizadas hasta final de año, con lo cual no han sido valoradas aún.

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 aunque su porcentaje ha sido inferior a otros años, de un 89% en 2018 al 74% este año. Hay una bajada de 15 puntos por lo que hay que plantearse acciones alcanzables. Áreas que están por debajo del 30% destacamos ATDI, ARCH y SC.

La ejecución de acciones provenientes del DAFO ha sido del 44% y muy por debajo de las expectativas que teníamos con los Grupos de Discusión con un 3% de las acciones.

En cuanto al número de acciones planteada han sido similares a años anteriores con 297 acciones en total.

Para el año 2020 se seguirá animando a las áreas la realización de grupos de discusión para recoger la percepción de nuestros usuarios y aumentar su satisfacción.

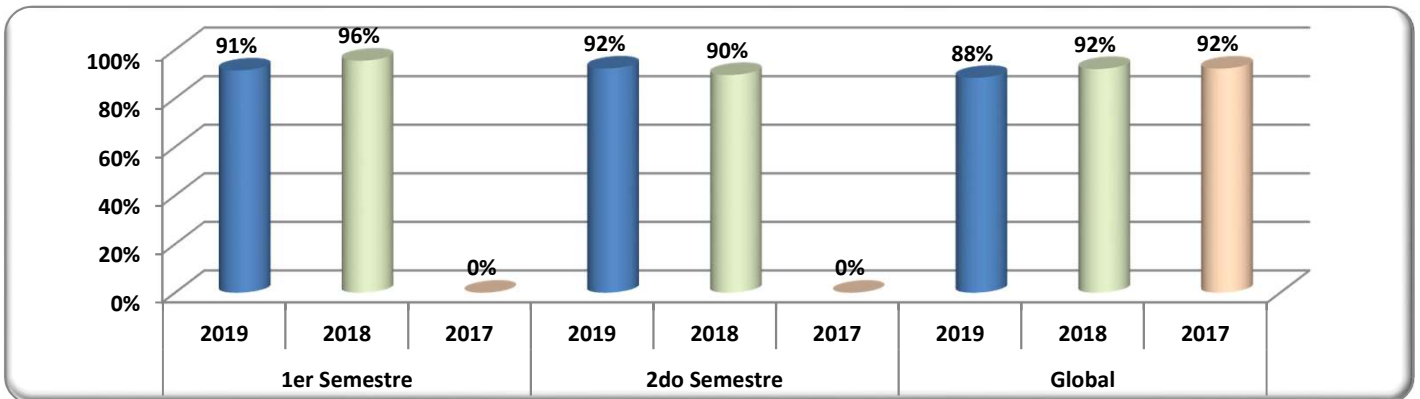
4.4.2. Estado de Plan de Control del SGC

• 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
--------------	--------------	--------

CódARE	Mediciones		Cumplimiento			Mediciones		Cumplimiento			Cumplimiento		
	Rea1	Inc1	2019	2018	2017	Rea2	Inc2	2019	2018	2017	2019	2018	2017
AAG	5	0	100%	100%		5	0	100%	58%		83%	75%	100%
ADEP	6	0	100%	100%		7	0	100%	100%		100%	100%	100%
AREC	6	0	100%	100%		6	0	100%	84%		93%	96%	100%
ATDI	9	0	100%	97%		9	0	100%	97%		97%	97%	100%
ARA	20	6	59%	92%		31	5	79%	99%		72%	97%	72%
ARCH	4	0	100%	100%		3	0	100%	50%		50%	50%	100%
CS	2	0	100%	100%		2	0	100%	100%		100%	100%	100%
EUA	5	0	100%	100%		5	1	75%	100%		88%	100%	100%
GC	4	0	100%	100%		4	0	100%	100%		100%	100%	100%
GJ	2	0	100%	100%		3	0	100%	100%		100%	100%	100%
PRL	8	0	100%	100%		8	0	100%	100%		100%	100%	100%
SBU	19	0	100%	96%		27	2	87%	79%		86%	80%	95%
SC	4	0	100%	100%		6	1	76%	100%		88%	100%	100%
SCTR	5	1	72%	99%		5	0	100%	81%		86%	99%	72%
SDEP	17	1	95%	95%		8	0	100%	90%		96%	98%	77%
SGI	13	0	100%	92%		16	0	100%	93%		100%	100%	100%
RRHH	6	0	100%	85%		6	1	82%	89%		78%	82%	92%
SGE	4	1	75%	100%		6	0	100%	92%		96%	96%	100%
SIE	2	0	100%	67%		3	0	90%	75%		71%	75%	67%
STIC	15	4	68%	100%		15	3	75%	86%		67%	93%	96%
SOM	4	1	60%	100%		4	0	100%	60%		80%	80%	70%
SOD	13	0	100%	100%		13	0	94%	99%		96%	99%	95%
SPEC	10	0	100%	82%		9	0	100%	89%		100%	92%	98%
RRII	5	1	80%	75%		10	0	100%	100%		95%	83%	95%
SUE	4	0	100%	100%		7	1	86%	86%		93%	86%	85%
EXT	2	0	100%	100%		2	0	100%	100%		100%	100%	100%
UEC	3	0	100%	100%		6	0	93%	100%		93%	100%	100%
SINE	2	0	100%	100%		3	0	100%	100%		100%	100%	100%
CL	2	0	100%	100%		4	0	100%	100%		100%	100%	
EVA	2	0	100%			3	0	100%			100%		
ADM	203	15	91%	96%		236	14	92%	90%		88%	92%	92%



• 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	ARA	AAG	EUA	SPEC	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
110	271

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. Del total de 218 mediciones, se han detectado 15 incidencias.

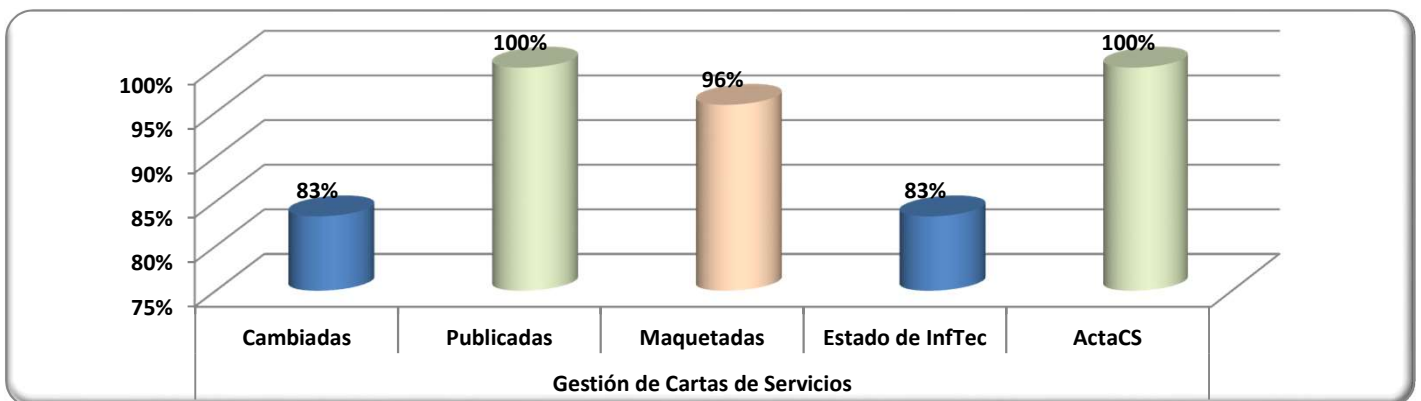
Análisis del estado de cumplimiento del Plan de Control del SGC (2do Semestre o Anual)

El cumplimiento es similar al año anterior con un porcentaje del 88%, al igual que el número de procesos del año anterior. En cuanto a las incidencias detectadas han sido del 6,6% del total de mediciones realizadas, lo que ha supuesto 29 incumplimientos de un total de 439 mediciones entre ambos semestres. Por otro lado, reseñamos que por debajo del 75% de cumplimiento encontramos las áreas de ARA, ARCH, SIE y STIC.

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.

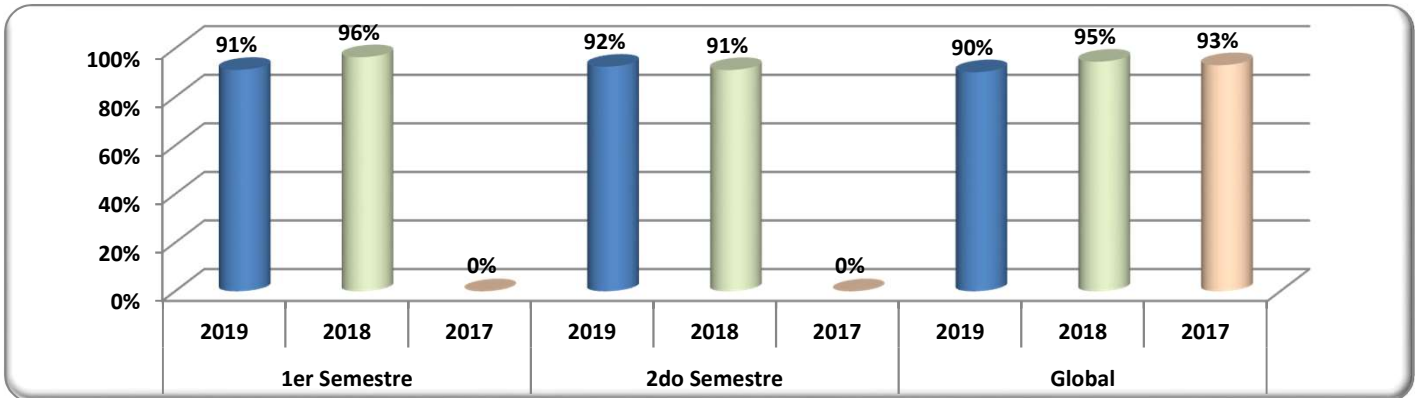
Estado de la GESTIÓN de las Cartas de Servicios (1er Semestre)							
CódARE	Cambiadas	Publicadas	Maquetadas	Fecha InfTec	Estado de InfTec	Fecha Aprob.	ActaCS
AAG	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
ADEP	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
AREC	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
ATDI	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
ARA	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
ARCH	No	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
CS	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
EUA	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
GC	No	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
GJ	No	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
PRL	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
SBU	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
SC	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
SCTR	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
SDEP	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
SGI	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
RRHH	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
SGE	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
SIE	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
STIC	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
SOM	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
SOD	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
SPEC	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
RRII	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
SUE	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
EXT	No	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
UEC	No	●	●	17-may.-18	●	18-jun.-18	●
SINE	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
CL	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
EVA	Si	●	●	22-may.-19	●	11-jun.-19	●
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		
			2019	2018	2017			2019	2018	2017	2019	2018	2017
AAG	3	0	● 100%	● 100%		3	0	● 100%	● 40%		● 100%	● 70%	● 100%
ADEP	4	0	● 100%	● 100%		4	0	● 100%	● 100%		● 100%	● 100%	● 100%
AREC	4	0	● 100%	● 100%		4	0	● 100%	● 92%		● 100%	● 96%	● 100%

ATDI	3	0	100%	100%	3	0	100%	100%	100%	100%	100%
ARA	6	2	64%	100%	9	2	73%	93%	75%	93%	86%
ARCH	4	0	100%	100%	3	0	100%	100%	100%	100%	100%
CS	2	0	100%	100%	2	0	100%	100%	100%	100%	100%
EUA	2	0	100%	100%	2	1	50%	100%	75%	100%	100%
GC	4	0	100%	100%	4	0	100%	100%	100%	100%	100%
GJ	1	0	100%	100%	2	0	100%	100%	100%	100%	100%
PRL	3	0	100%	100%	3	0	100%	100%	100%	100%	100%
SBU	6	0	100%	100%	7	0	100%	100%	100%	100%	100%
SC	3	0	100%	100%	4	0	100%	100%	100%	100%	100%
SCTR	4	1	75%	100%	4	0	100%	75%	88%	100%	75%
SDEP	9	1	85%	85%	6	0	100%	82%	85%	93%	78%
SGI	7	0	100%	95%	8	0	100%	100%	100%	100%	100%
RRHH	4	0	100%	80%	4	0	100%	84%	80%	76%	90%
SGE	4	1	75%	100%	6	0	100%	83%	92%	92%	100%
SIE	2	0	100%	67%	3	0	90%	75%	71%	75%	67%
STIC	7	0	95%	100%	7	1	73%	80%	76%	90%	90%
SOM	3	1	60%	100%	3	0	100%	60%	80%	80%	70%
SOD	4	1	75%	100%	4	1	75%	100%	80%	100%	100%
SPEC	6	0	100%	100%	6	0	100%	94%	100%	100%	100%
RRII	3	0	100%	100%	5	0	100%	100%	100%	100%	90%
SUE	3	0	100%	64%	6	0	86%	100%	86%	90%	73%
EXT	2	0	100%	100%	2	0	100%	100%	100%	100%	100%
UEC	2	0	100%	100%	4	0	89%	100%	89%	100%	100%
SINE	1	0	100%	100%	2	0	100%	100%	100%	100%	100%
CL	2	1	50%	100%	2	0	100%	100%	75%	100%	
EVA	3	0	100%		3	0	68%		84%		
ADM	111	8	91%	96%	125	5	92%	91%	90%	95%	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	CL	AAG	EUA	SGI	SIE

- 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
130	136

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 las Cartas de Servicios, previo Informe Técnico positivo. 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. Sólo 5 Áreas no modificaron la Carta de Servicios ya que mantenían los mismos compromisos del año anterior (ARCH, GC, GJ, EXT y UEC).

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.

También recordar que el día 5 de mayo se aprobó en Consejo de Gobierno el nuevo Reglamento Cartas de Servicios de la Universidad de Almería.

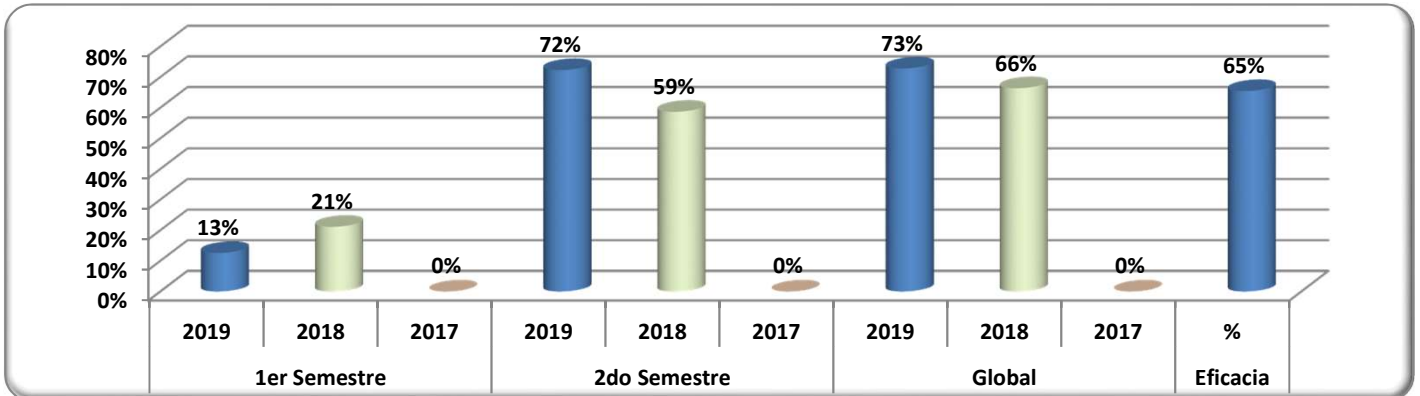
Análisis del estado de cumplimiento de la Carta de Servicios (2do Semestre o Anual)

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 en casi todas las áreas, manteniéndose de forma global en más del 90%.

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 N°:** Número de riesgos eliminados/reducidos por acciones eficaces.

CódARE	Contadores		1er Semestre			2do Semestre			Global			Riesgos Eficacia	
	Riesgos	Acción	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	%	Nº
AAG	1	1			100%	20%	100%		20%	100%		20%	0
ADEP	2	8	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%		50%	2
AREC	4	13		70%	0%	100%	0%		100%	46%		95%	4
ATDI	4	10	25%	50%	100%	50%	100%		38%	50%		25%	1
ARA	10	19		88%	52%	78%	52%		78%	55%		55%	7
ARCH	5	12			10%	18%	10%		18%	10%		6%	0
CS	2	3			100%	100%	100%		100%	100%		100%	2
EUA	1	2	100%		100%	100%	100%		100%	100%		100%	1
GC	2	3			100%	100%	100%		100%	100%		100%	2
GJ	3	4			100%	100%	100%		100%	100%		98%	3
PRL	1	2			100%	100%	100%		100%	100%		100%	1
SBU	5	11			11%	75%	11%		75%	11%		70%	4
SC	3	10		75%	0%	100%	0%		100%	63%		83%	3
SCTR	2	2	100%		100%	100%	100%		100%	100%		84%	2
SDEP	3	4			39%	57%	39%		57%	39%		92%	3
SGI	6	10			100%	73%	100%		73%	100%		65%	4
RRHH	6	7			92%	57%	92%		57%	92%		55%	4
SGE	2	4			100%	100%	100%		100%	100%		100%	2
SIE	3	3			0%	100%	0%		100%	0%		100%	3
STIC	1	1			0%	20%	0%		20%	0%		0%	0
SOM	2	2			15%	100%	15%		100%	15%		100%	2
SOD	3	3			50%	61%	50%		61%	50%		53%	2
SPEC	8	38	100%	75%	50%	76%	50%		88%	74%		73%	6
RRII	3	6			100%	100%	100%		100%	100%		93%	3
SUE	5	5			100%	55%	100%		55%	100%		38%	1
EXT	2	3			100%	84%	100%		84%	100%		100%	2
UEC	4	5	46%	100%		25%			39%	100%		31%	1
SINE	3	6			100%	67%	100%		67%	100%		67%	2
CL	4	7				63%	100%		63%	100%		28%	1
EVA	2	7				68%			68%			80%	2
ADM	102	211	13%	21%		72%	59%		73%	66%		65%	70




- 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	ADEP	ARCH	ADEP	ARCH

- 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
102	211

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

EFICACIA de los Riesgos	
%	Riesgos eficaces
 65%	70

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

El Grado de Ejecución Global de las acciones del Plan de Contingencias de este 1er Semestre es del 17% del total previsto para todo el año. No obstante se señala que la mayoría de estas acciones están planificadas para ser realizadas hasta final de año, con lo cual no han sido valoradas aún, siendo en el acta de 2º Semestre/anual donde realmente se verá el grado de cumplimiento de estas acciones.

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

Este año se ha realizado un análisis de contexto más orientado a procesos por lo que ha habido un aumento considerable de riesgos y acciones a realizar. Hemos pasado de 46 riesgos a declarar 102 con el correspondiente aumento de acciones para minimizarlos de 211 sobre los 118 del año anterior. También ha aumentado el porcentaje de ejecución de los objetivos del 66% al 73%. En cuanto a la eficacia de las acciones se ha quedado en un 65%. Aquí tenemos que considerar que donde encontramos debilidades en nuestros procesos debemos de aplicar las acciones necesarias para que el porcentaje se acerque a estándares cercanos al 80 o 90% en años siguientes.

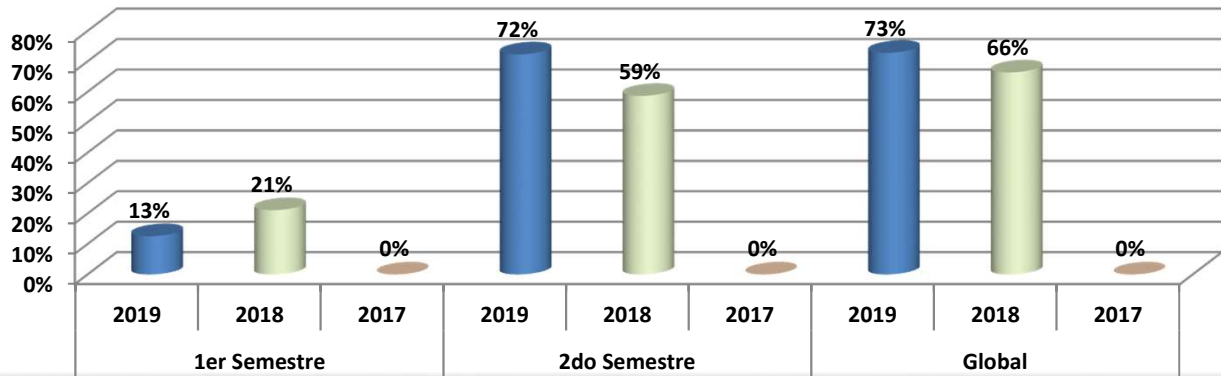
4.4.5. Estado de Plan de Comunicación del SGC

- 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 Ejecución		
		2019	2018	2017
AAG	29	100%		
ADEP	10	100%	100%	
AREC	5	0%	28%	
ATDI	6		0%	
ARA	113	0%	85%	
ARCH	16			
CS	12			
EUA	26	100%		
GC	12			
GJ	12	100%	100%	
PRL	35			
SBU	52			
SC	6	100%	100%	
SCTR	21		100%	
SDEP	40	70%	40%	
SGI	45	100%	100%	
RRHH	115			
SGE	44	0%	100%	
SIE	20		100%	
STIC	15	57%	100%	
SOM	15	0%	100%	
SOD	65	100%	100%	
SPEC	68	88%	92%	
RRII	48		0%	
SUE	23	40%	20%	
EXT	12	100%		
UEC	9	100%	100%	
SINE	12	0%	100%	
CL	15	0%	100%	
EVA	13	0%		
ADM	914	40%	58%	

2do Semestre Ejecución		
2019	2018	2017
60%	100%	
100%	100%	
90%	70%	
13%	88%	
66%	70%	
26%	53%	
100%	50%	
80%	100%	
100%	100%	
20%	100%	
100%	100%	
34%	63%	
0%	100%	
50%	83%	
79%	95%	
85%	100%	
75%	72%	
100%	100%	
36%	100%	
94%	85%	
100%	74%	
80%	64%	
19%	46%	
88%	100%	
97%	99%	
50%	100%	
71%	0%	
100%	100%	
100%	89%	
100%		
68%	81%	

Global Ejecución		
2019	2018	2017
100%	100%	
100%	100%	
100%	100%	
94%	100%	
93%	97%	
68%	68%	
100%	100%	
100%	50%	
100%	100%	
100%	100%	
99%	91%	
100%	100%	
100%	100%	
100%	96%	
100%	100%	
100%	100%	
100%	100%	
96%	78%	
100%	100%	
100%	100%	
100%	79%	
100%	100%	
100%	100%	
100%	100%	
100%	100%	
98%	96%	



- 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
AAG	AREC	ADEP	SC	GC	ARCH

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

El Grado de Cumplimiento Global de la acciones del Plan de Mejora de este 1er Semestre es del 14 % del total previsto para todo el año. No obstante se señala que la mayoría de estas acciones están planificadas para ser realizadas hasta final de año, con lo cual no han sido valoradas aún. Será en el acta del 2ºSemestre/Anual donde a todos les será valorado.

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 98% con un total de 914 movimientos. Tiene un alto grado de cumplimiento un poco por encima del año anterior. El próximo año se intentará que este plan sea más resumido y se contemple comunicaciones más relevantes.

4.4.6. Estado de Plan de Administración del SGC

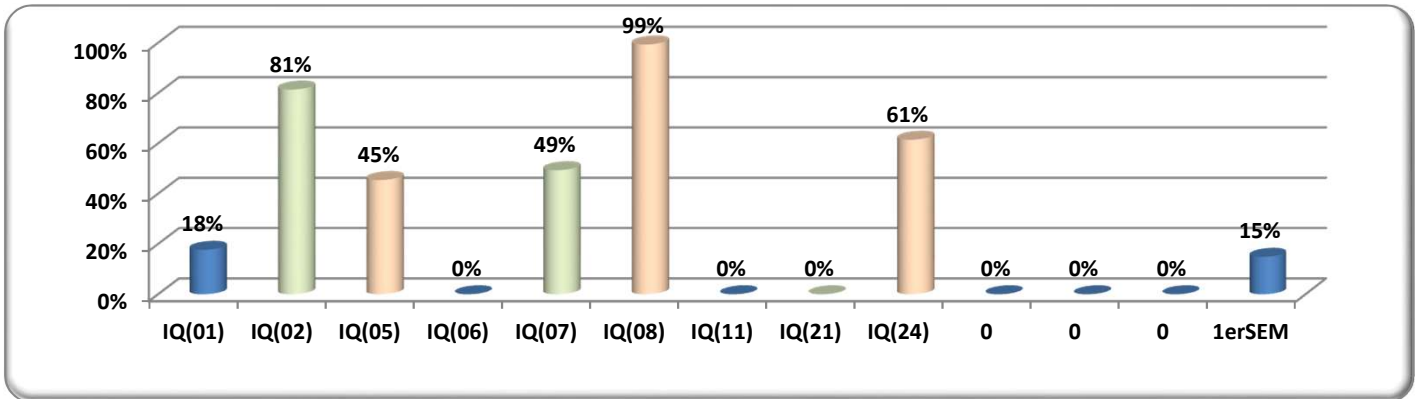
En primer lugar vamos a detallar los **indicadores generales** de aplicación a **todas las Áreas** de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad.

Indicadores generales							
CódIND	Denominación				Umbral	Meta	Peso
IQ(01)	IQ(01) - CAU -Tiempo Respuesta				100	100	10
IQ(02)	IQ(02) - CAU - Nota externa				95	100	10
IQ(05)	IQ(05) - Producto No Conforme - Tratamiento				15	5	10
IQ(06)	IQ(06) - Satisfacción - Encuestas OnLine				7,5	9	30
IQ(07)	IQ(07) - Quejas y Sugerencias - Tiempo por Area				15	7	10
IQ(08)	IQ(08) - Quejas y Sugerencias - Número por Áreas				Raiz(P)/10	0	15
IQ(11)	IQ(11) - Quejas y Sugerencias - Satisfacción				6	8	0
IQ(21)	IQ(21) - Satisfacción - Confianza de Encuesta				85	95	8
IQ(24)	IQ(24) - Producto No Conforme - Cierre				40	0	7

- 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(01)	IQ(02)	IQ(05)	IQ(06)	IQ(07)	IQ(08)	IQ(11)	IQ(21)	IQ(24)	0	0	0	1erSEM
AAG	🔴 0%	🟢 86%	🟢 100%			🟢 100%			🟢 100%				🟡 15%
ADEP	🔴 0%	🟢 100%				🟢 100%							🟡 3%
AREC						🟢 100%							🟡 3%
ATDI						🟢 100%							🟡 3%
ARA	🔴 0%	🟢 96%	🔴 0%		🟢 50%	🟢 100%			🟢 78%				🟡 23%
ARCH	🟢 100%	🟢 100%				🟢 100%							🟡 7%
CS						🟢 100%			🟢 100%				🟡 5%
EUA	🟢 100%	🟢 100%	🟢 80%			🟢 100%			🟢 100%				🟡 14%
GC					🟢 100%	🟢 100%			🟢 90%				🟡 5%
GJ	🟢 100%	🟢 100%				🟢 100%							🟡 6%
PRL	🔴 0%	🟢 87%				🟢 100%							🟡 5%
SBU	🟢 100%	🟢 100%	🟢 100%		🟢 100%	🟢 100%			🟢 63%				🟡 41%
SC	🔴 0%	🟢 100%			🟢 100%	🟢 100%							🟡 15%

SCTR	0%	100%	100%	100%	100%	63%	11%
SDEP	0%	100%	20%	100%	83%	100%	16%
SGI	0%	97%	100%	100%	100%	78%	16%
RRHH	0%	100%	100%	100%	100%	100%	19%
SGE	0%	100%	60%	100%	100%	100%	16%
SIE	0%	100%	100%	100%	100%	70%	11%
STIC			100%	88%	100%		15%
SOM	0%	100%	80%	100%	100%	100%	16%
SOD	0%	100%	60%	100%	100%	100%	17%
SPEC	100%	100%	20%	100%	100%	25%	15%
RRII	0%	83%		13%	100%	100%	10%
SUE	0%	100%	100%	100%	100%	100%	19%
EXT	0%	84%		100%	100%		4%
UEC	0%	100%			100%	100%	10%
SINE	0%	100%			100%		4%
CL	0%	59%		100%	100%	100%	9%
EVA	0%	49%	30%		100%		3%
ADM	18%	81%	45%	49%	99%	61%	15%



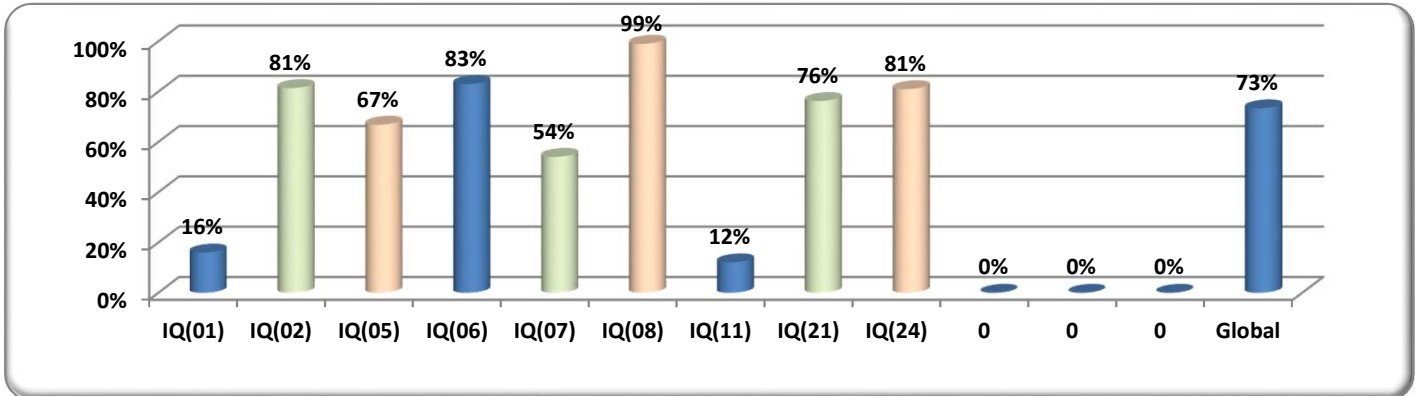
Análisis del estado de cumplimiento del Plan de Administración del SGC (1er Semestre)

Se destaca el alto nivel de incumplimiento de "IQ(01) CAU Tiempo de Respuesta", donde 20 áreas han recibido la oportuna No Conformidad. Este indicador de nueva implantación este año, que unido a la nueva implantación de la herramienta (OTRS) en muchas de las áreas, ha desencadenado el incumplimiento del mismo. Ya estas áreas están trabajando en los oportunos planes correctivos.

• 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												
	IQ(01)	IQ(02)	IQ(05)	IQ(06)	IQ(07)	IQ(08)	IQ(11)	IQ(21)	IQ(24)	0	0	0	Global
AAG	0%	57%	90%	72%		100%		57%	100%				63%
ADEP	50%	100%	100%	100%		100%		67%	100%				82%
AREC				100%		100%		0%					45%
ATDI				100%		100%		100%					53%
ARA	0%	96%	40%	17%	31%	96%	0%	100%	89%				51%
ARCH	100%	100%		100%		100%		100%					73%
CS				100%		100%		0%	100%				52%
EUA	50%	100%	80%	100%		100%		100%	100%				83%
GC				100%	100%	100%		100%	90%				69%
GJ	100%	100%	100%	100%		100%		100%					83%
PRL	0%	93%	70%	100%	100%	100%	13%	100%	100%				86%
SBU	50%	100%	100%	69%	100%	95%	13%	100%	81%				84%
SC	50%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%				95%
SCTR	0%	100%	100%	61%	100%	100%		27%	81%				71%
SDEP	0%	100%	35%	73%	100%	100%	0%	69%	90%				71%
SGI	0%	99%	100%	100%		100%		100%	89%				79%
RRHH	0%	100%	100%	88%	100%	100%	0%	100%	100%				86%
SGE	0%	100%	80%	89%		100%		100%	100%				75%
SIE	0%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	85%				89%
STIC			100%	100%	94%	100%	21%	100%	100%				79%
SOM	0%	100%	70%	100%	50%	100%	34%	77%	99%				80%
SOD	0%	100%	40%	83%		100%		0%	100%				61%
SPEC	100%	100%	20%	100%	100%	100%		0%	25%				79%
RRII	0%	90%	50%	57%	13%	100%	100%	72%	100%				60%
SUE	0%	100%	100%	69%	100%	100%	100%	100%	58%				78%
EXT	0%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					82%

UEC	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%
SINE	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	72%
CL	0%	80%	0%	46%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	62%
EVA	0%	55%	15%	100%	100%	100%	100%	13%	0%	100%	100%	100%	69%
ADM	16%	81%	67%	83%	54%	99%	12%	76%	81%	0%	0%	0%	73%

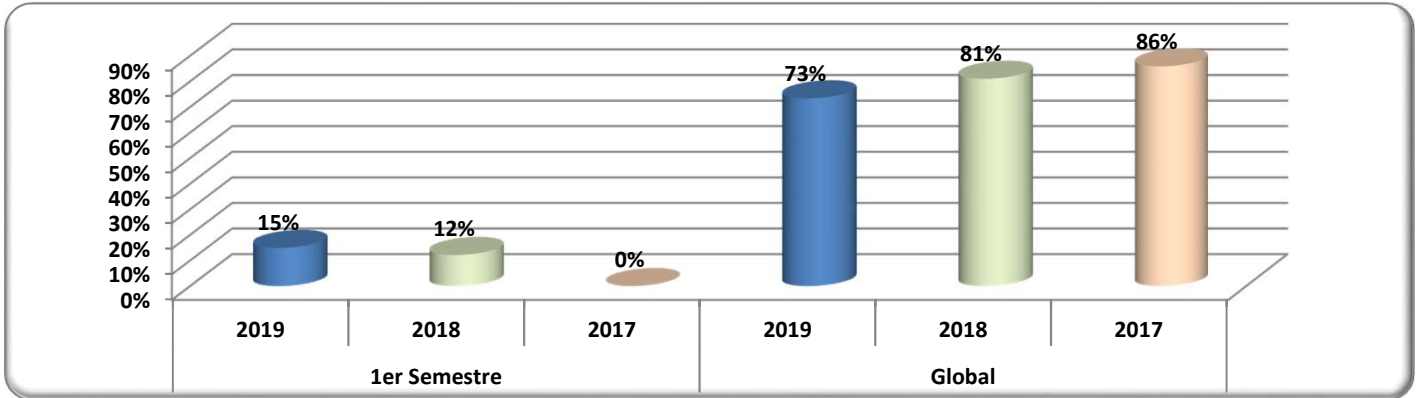


• En este apartado se expresa el "El mejor" y "El peor" en el referido al CUMPLIMIENTO de los indicadores asociados al Plan de Administración:

1er Semestre		GLOBAL	
El mejor SBU	El peor SDEP	El mejor SC	El peor ARA

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

1er Semestre			Global		
2019	2018	2017	2019	2018	2017
15%	12%		73%	81%	86%



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

Comentar inicialmente que se han añadido y eliminado algunos indicadores respecto el año anterior por lo que los datos no son comparables en su totalidad. Se observa un nivel medio-alto de cumplimiento de un 73% aunque por debajo de los años anteriores 2017 y 2018. Como ha ocurrido en el primer semestre el indicador IQ(1) Tiempo de Respuesta CAU ha sido el más incumplido, con el 16%, esto nos lleva a pensar que los planes de acción no han sido efectivos y tendremos que pedir más atención en contestar los CAUs en primera respuesta en menos de 35 horas.

Además este indicador plantea otros problemas que se corregirán en el año 2020, como que las áreas donde se da el caso de que sólo existe una persona para atender el CAU (por ejemplo Vicerrectorados, Decanatos, áreas que no son servicios,...) ante una baja temporal puede dar lugar al incumplimiento de este indicador, lo cual nos hace plantearnos de cara a 2020 excluir a estas áreas de la medición del indicador, así como las colas de CAUs que no son atendidas por PAS (Dirección General de Campus), además los tickets que vengan derivados de otras áreas y para que no acumulen retraso en el área que los contesta se pasarán a tickets internos, como consecuencia de todo esto el IQ(2) CAU Nota Externa pasará a tener un umbral del 100.

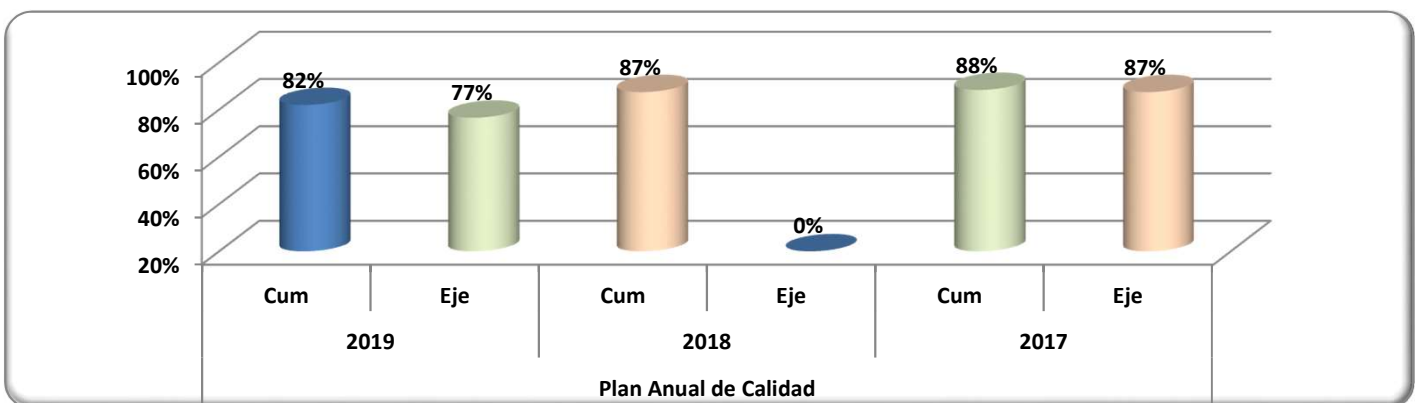
También encontramos el IQ(11) Satisfacción con la respuesta de Q/S que en muchas áreas han estado fuera de los umbrales, con un solo 12% de cumplimiento. Los usuarios no han estado satisfechos con las respuestas dadas y el tiempo en contestar. El indicador mejor valorado ha sido el IQ(8) Número de Quejas que han conllevado una no conformidad que este año solo ha sido en una ocasión por lo que ha obtenido 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 (Cmción).

CódARE	Detalle de Planes Operativos							Plan Anual de Calidad					
	Mejora		Control	C.S.	Riesgos	Cmción	Admón	2019		2018		2017	
	90%						10%	100%		100%		100%	
	20%	70%	75%	5%	20%	10%	100%	Cum	Eje	Cum	Eje	Cum	Eje
AAG	45%	100%	83%	100%	20%	100%	63%	75%	84%	70%	100%	99%	50%
ADEP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	82%	98%	100%	97%	100%	100%	100%
AREC	30%	90%	93%	100%	100%	100%	45%	77%	93%	86%	69%	90%	50%
ATDI	100%	13%	97%	100%	38%	94%	53%	93%	26%	94%	82%	99%	100%
ARA	47%	66%	72%	75%	78%	93%	51%	66%	71%	83%	74%	71%	80%
ARCH	0%	26%	50%	100%	18%	68%	73%	46%	28%	54%	46%	78%	20%
CS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	52%	95%	100%	97%	100%	89%	100%
EUA	67%	80%	88%	75%	100%	100%	83%	83%	86%	97%	95%	100%	100%
GC	100%	100%	100%	100%	100%	100%	69%	97%	100%	91%	100%	99%	100%
GJ	100%	84%	100%	100%	100%	100%	83%	98%	89%	90%	100%	82%	75%
PRL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	86%	99%	100%	97%	100%	98%	80%
SBU	24%	34%	86%	100%	75%	99%	84%	75%	49%	71%	55%	93%	96%
SC	0%	20%	88%	100%	100%	100%	95%	73%	44%	91%	93%	94%	100%
SCTR	100%	50%	86%	88%	100%	100%	71%	87%	65%	87%	91%	78%	88%
SDEP	100%	79%	96%	85%	57%	100%	71%	94%	77%	95%	84%	73%	91%
SGI	85%	88%	100%	100%	73%	100%	79%	95%	86%	97%	100%	99%	100%
RRHH	100%	75%	78%	80%	57%	100%	86%	83%	74%	75%	79%	86%	84%
SGE	100%	100%	96%	92%	100%	100%	75%	94%	100%	94%	100%	100%	100%
SIE	10%	36%	71%	71%	100%	96%	89%	62%	55%	69%	78%	75%	75%
STIC	27%	94%	67%	76%	20%	100%	79%	61%	80%	82%	70%	92%	99%
SOM	54%	100%	80%	80%	100%	100%	80%	75%	100%	81%	79%	69%	96%
SOD	64%	85%	96%	80%	61%	100%	61%	86%	82%	96%	76%	88%	86%
SPEC	20%	57%	100%	100%	88%	100%	79%	83%	68%	84%	86%	93%	81%
RRII	51%	88%	95%	100%	100%	100%	60%	84%	91%	79%	100%	85%	100%
SUE	66%	99%	93%	86%	55%	100%	78%	86%	90%	81%	97%	81%	96%
EXT	100%	100%	100%	100%	84%	100%	82%	98%	97%	97%	100%	99%	100%
UEC	59%	75%	93%	89%	39%	100%	90%	86%	70%	97%	100%	100%	100%
SINE	100%	100%	100%	100%	67%	100%	72%	97%	93%	97%	100%	79%	50%
CL	70%	100%	100%	75%	63%	100%	62%	90%	93%	96%	96%		
EVA	65%	100%	100%	84%	68%	100%	69%	90%	94%				
ADM								82%	77%	87%	0%	88%	87%



• 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
PRL	ARCH	GC	ATDI

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

Este año ha descendido ligeramente respecto el año anterior. Sobre todo ha bajado el nivel de ejecución al 77%, 8 puntos menos. Reiteramos la revisión de objetivos y acciones a implementar en las áreas.

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	2019	2018	2017			
AAG												0	0			
ADEP												0	0			
AREC												1	0			
ATDI												0	1			
ARA												0	0			
ARCH												1	0			
CS												0	0			
EUA												0	0			
GC												0	0			
GJ												0	1			
PRL												0	0			
SBU												1	0			
SC												0	1			
SCTR												0	0			
SDEP												0	0			
SGI	9.1										1	0	0			
RRHH	7.2										1	0	0			
SGE												0	0			
SIE	9.1										1	1	0			
STIC												0	0			
SOM												0	1			
SOD	9.1										1	1	0			
SPEC	10.2										1	1	0			
RRII												0	0			
SUE												0	0			
EXT												0	0			
UEC												0	2			
SINE												0	2			
CL												0				
EVA	9.1										1					
ADM	Fecha Auditoría Externa										1 de abril de 2019			6	9	6

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

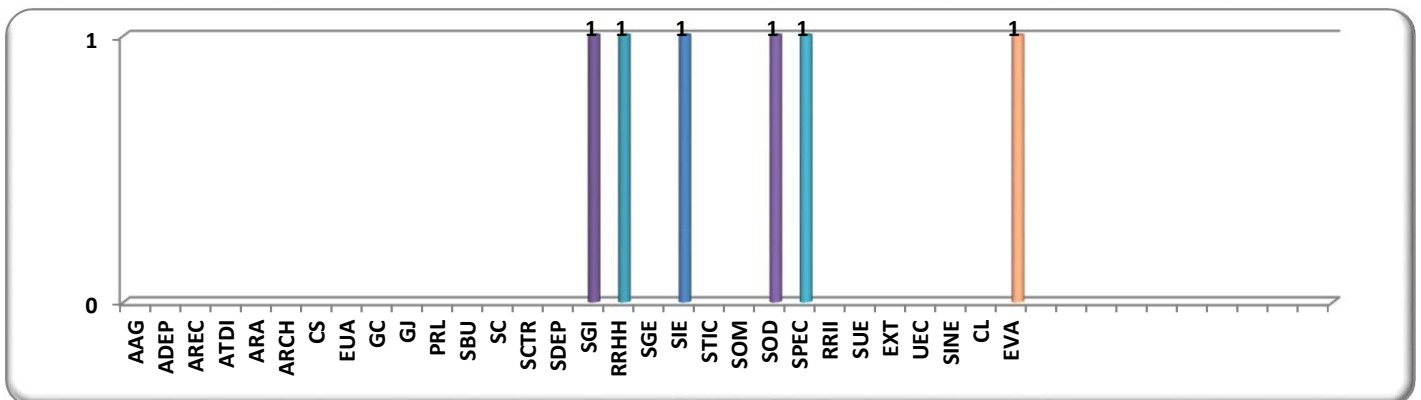


Gráfico de distribución de **TENDENCIAS** en **ADM**

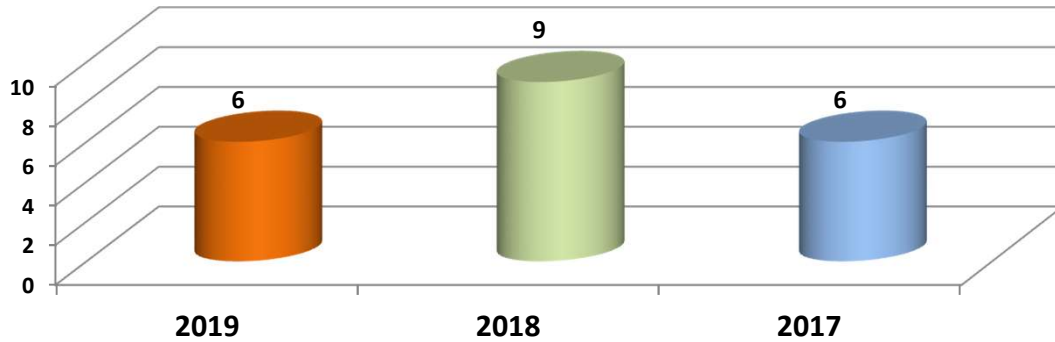
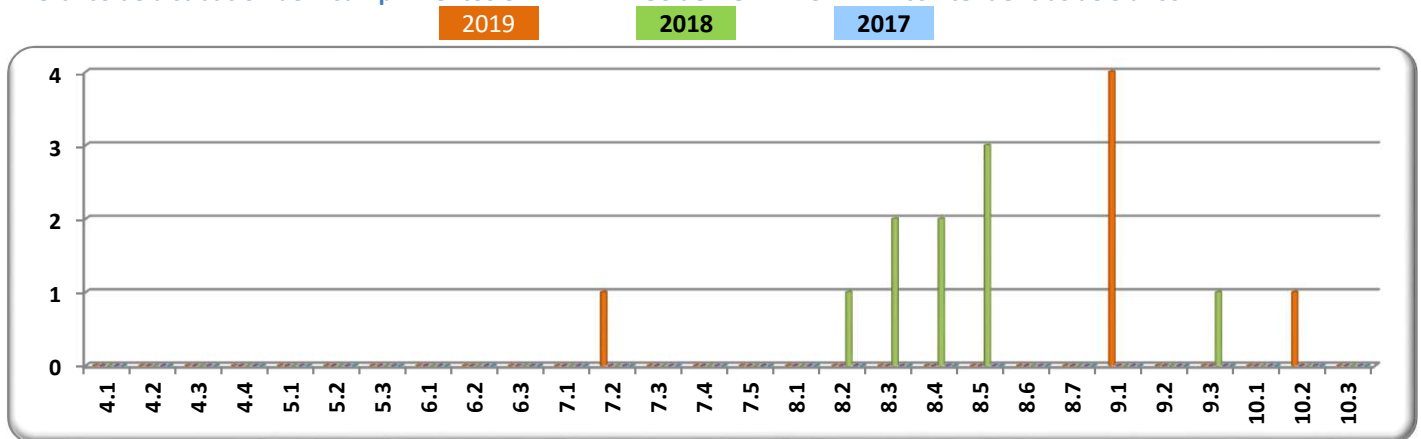


Gráfico de distribución de incumplimientos en APARTADOS de NORMA en ADM con tendencias de 3 años



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

Del 01 al 03 de abril de 2019 se realizó por parte de AENOR la auditoría de seguimiento 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 cumplir con los requerimientos establecidos en 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 una disminución con respecto al año anterior debido a que este año ha sido una auditoría de seguimiento. También hay que destacar la ampliación del alcance (inclusión de la Unidad de Enseñanza Virtual) 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	2019	2018	2017
AAG	2-dic.-19	9 h	Ramón Iglesias Ar	●	●	31-ene.-20	0	1	1
ADEP	2-dic.-19	9 h	Ramón Iglesias Ar	●	●	31-ene.-20	0	0	1
AREC	2-dic.-19	9h	Ramón Iglesias Ar	●	●	31-ene.-20	0	0	1
ATDI	2-dic.-19	9h	Ramón Iglesias Ar	●	●	31-ene.-20	0	0	0
ARA	28-nov.-19	9 h	Emilio del Castillo	●	●	28-nov.-19	1	0	0
ARCH	26-nov.-19	9h	Rosa María Escob	●	●	3-dic.-19	0	0	1
CS	2-dic.-19	9h	Miguel Angel Gard	●	●	16-dic.-19	0	1	0
EUA	2-dic.-19	9h	Miguel Angel Gard	●	●	13-dic.-19	0	0	0
GC	2-dic.-19	9h	Miguel Angel Gard	●	●	16-dic.-19	0	1	1
GJ	2-dic.-19	9h	Miguel Angel Gard	●	●	12-dic.-19	1	0	1
PRL	2-dic.-19	9h	Mª Soledad Zamo	●	●	2-dic.-19	1	0	0
SBU	4-dic.-19	9h	Emilio del Castillo	●	●	29-nov.-19	1	0	0
SC	2-dic.-19	9h	Ramón Iglesias Ar	●	●	31-ene.-20	0	0	0
SCTR	26-nov.-19	9h	Miguel Angel Gard	●	●	26-nov.-19	1	2	1
SDEP	3-dic.-19	9h	Maria del Carmen	●	●	3-dic.-19	1	2	3
SGI	19-nov.-19	9h	Milagros Cascajar	●	●	26-nov.-19	2	2	1
RRHH	19-nov.-19	9h	Mª Soledad Zamo	●	●	19-nov.-19	1	1	1
SGE	19-nov.-19	9h	Andrés Jesús Mar	●	●	19-nov.-19	1	0	2
SIE	2-dic.-19	9h	Mª Soledad Zamo	●	●	27-nov.-19	0	0	0

STIC	22-nov.-19	9h	Miguel Angel Gard			22-nov.-19	0	0	0
SOM	2-dic.-19	9h	M ^a Soledad Zamo			10-dic.-19	1	0	0
SOD	3-dic.-19	9h	Emilio del Castillo			5-dic.-19	1	2	2
SPEC	12-dic.-19	9h	María Isabel Marc			14-ene.-20	1	2	2
RRII	2-dic.-19	9h	Emilio del Castillo			18-dic.-19	0	0	0
SUE	2-dic.-19	9h	M ^a Soledad Zamo			2-dic.-19	2	0	1
EXT	2-dic.-19	9h	Miguel Angel Gard			13-dic.-19	0	0	1
UEC	2-dic.-19	9h	Miguel Angel Gard			17-dic.-19	1	2	1
SINE	2-dic.-19	9h	Miguel Angel Gard			18-dic.-19	0	0	1
CL	26-nov.-19	9h	María Jesus Simón			26-nov.-19	0	1	
EVA	11-dic.-19	9h	Emilio del Castillo			11-dic.-19	0		

	2019	2018	2017
ADM	16	17	22

ADM



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

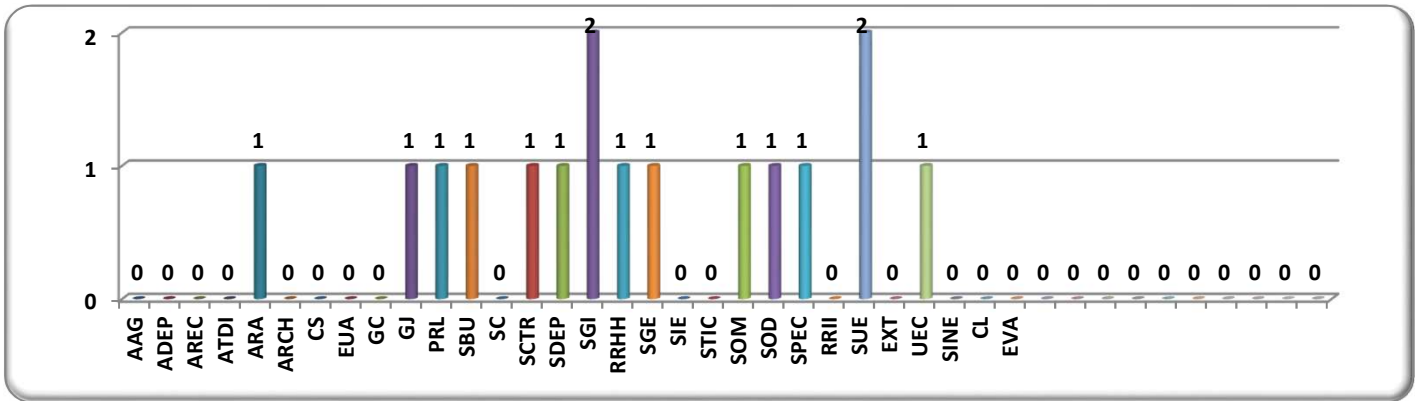


Gráfico de distribución de **TENDENCIAS** en ADM

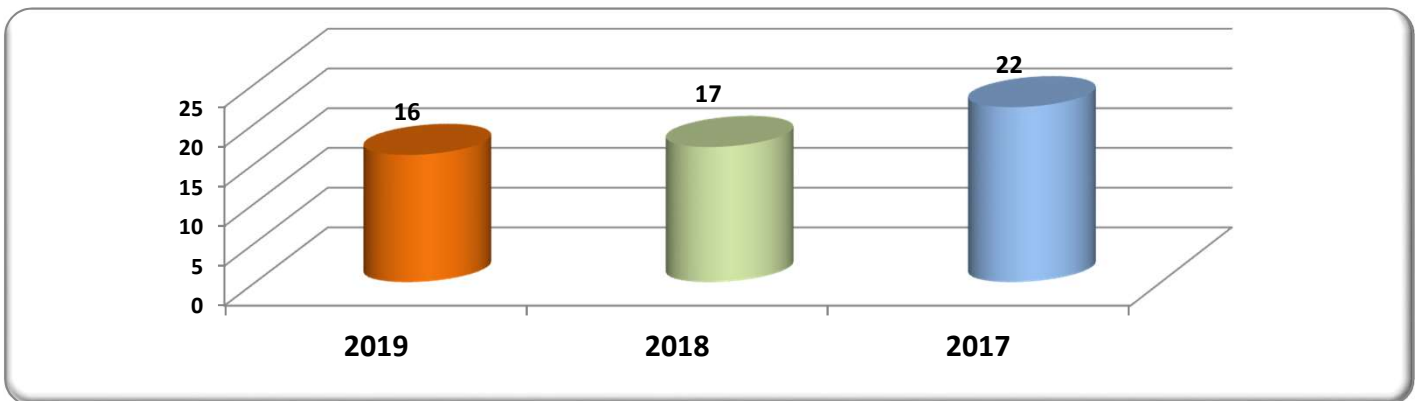
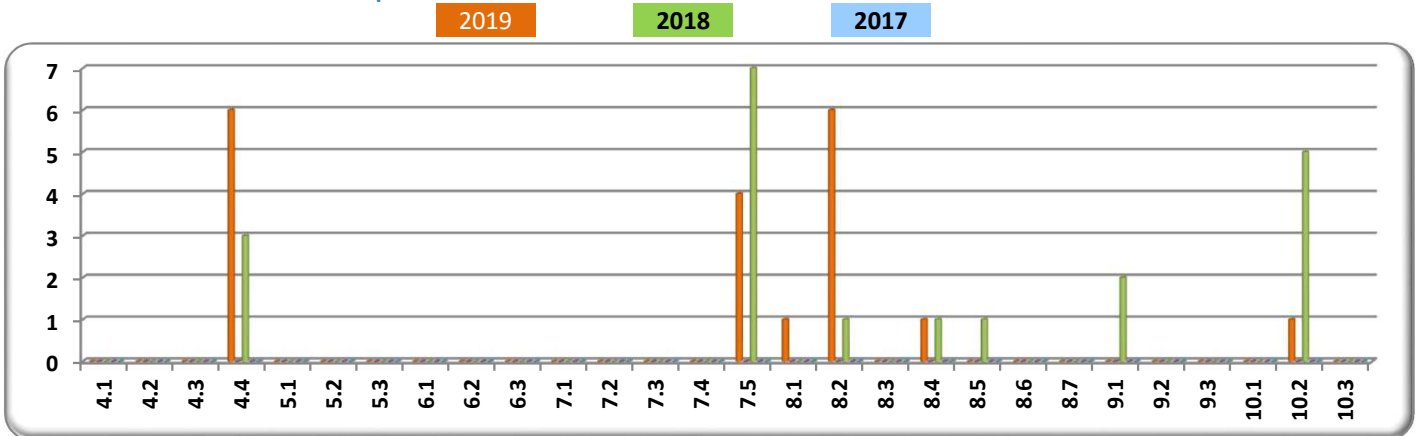


Gráfico de distribución de **incumplimientos** en **APARTADOS de NORMA** en ADM con tendencias de 3 años



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

Este año se ha realizado la auditoria interna algo más retrasada y condensada entre los meses de noviembre y diciembre de 2019 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 12 personas que han conseguido que el proceso haya sido más ágil con aportaciones al proceso muy enriquecedoras. Como novedad se han realizado algunas auditorias online a en áreas con una buena trayectoria de cumplimiento o que disponemos de los datos en nuestra intranet. El número de no conformidades han sido similares a años anteriores.

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.

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 Última	Confianza	1er	2do	2019	2018	2017
AAG	325	148	151	24-dic.-19	90,69%	●	●	8,6	8,5	8,4
ADEP	880	207	224	15-nov.-19	91,70%	●	●	9,0	9,1	9,2
AREC	95	71	37	31-dic.-19	56,37%	●	●	9,5	9,6	9,4
ATDI	420	165	215	16-dic.-19	96,42%	●	●	9,2	8,9	9,0
ARA	14350	266	420	17-dic.-19	96,25%	●	●	7,8	8,5	8,2
ARCH	26	24	25	3-dic.-19	98,92%	●	●	9,2	9,4	8,3
CS	92	69	42	27-dic.-19	62,06%	●	●	9,6	9,3	9,5
EUA	121	84	96	18-dic.-19	96,89%	●	●	9,1	9,4	9,2
GC	75	59	74	13-dic.-19	100,00%	●	●	9,6	9,3	9,6
GJ	47	41	45	12-nov.-19	99,89%	●	●	9,6	9,6	9,4
PRL	245	129	188	27-nov.-19	99,55%	●	●	9,1	8,6	8,2
SBU	10135	264	683	20-dic.-19	99,32%	●	●	8,5	8,6	8,8
SC	2725	247	340	20-dic.-19	95,13%	●	●	9,3	9,1	9,0
SCTR	130	88	84	22-nov.-19	87,66%	●	●	8,4	8,9	8,3
SDEP	3000	249	277	31-oct.-19	91,94%	●	●	8,6	8,6	8,7
SGI	284	139	194	30-dic.-19	98,66%	●	●	9,2	9,0	9,2
RRHH	150	97	149	13-dic.-19	100,00%	●	●	8,8	9,2	9,2
SGE	190	112	128	18-dic.-19	95,24%	●	●	8,8	9,2	9,7
SIE	150	97	141	18-dic.-19	100,00%	●	●	9,3	8,8	8,6
STIC	13341	266	698	27-dic.-19	99,34%	●	●	9,4	9,3	8,7
SOM	380	159	174	17-dic.-19	92,68%	●	●	9,4	9,3	9,3
SOD	2845	248	118	11-dic.-19	73,28%	●	●	8,7	8,7	8,6
SPEC	350	153	126	20-dic.-19	83,94%	●	●	9,4	9,0	8,7
RRII	1080	217	241	24-dic.-19	92,18%	●	●	8,4	8,3	7,6
SUE	8800	263	2724	8-ene.-20	100,00%	●	●	8,5	8,4	8,4
EXT	54	46	53	29-nov.-19	100,00%	●	●	9,0	9,0	9,2
UEC	965	212	794	17-dic.-19	100,00%	●	●	9,4	9,2	9,0
SINE	55	46	27	18-dic.-19	53,35%	●	●	9,6	9,6	9,3
CL	995	213	279	18-dic.-19	95,11%	●	●	8,2	7,9	
EVA	400	162	29	18-dic.-19	42,40%	●	●	9,3		
ADM	20081	267	8747	8-ene.-20	100,00%	●	●	8,8	8,7	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:

2019		2018		2017	
El mejor	El peor	El mejor	El peor	El mejor	El peor
GJ	ARA	SINE	CL	SGE	RRII

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

Mejoras Propuestas		
Cualidad afectada	Número de Propuestas	%
Eficacia	372	7,49%
Eficiencia	699	14,07%
Atención	323	6,50%
Impacto	996	20,05%
Planificación	697	14,03%
Innovación	642	12,92%
Disponibilidad	700	14,09%
Instalaciones	539	10,85%

4968

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

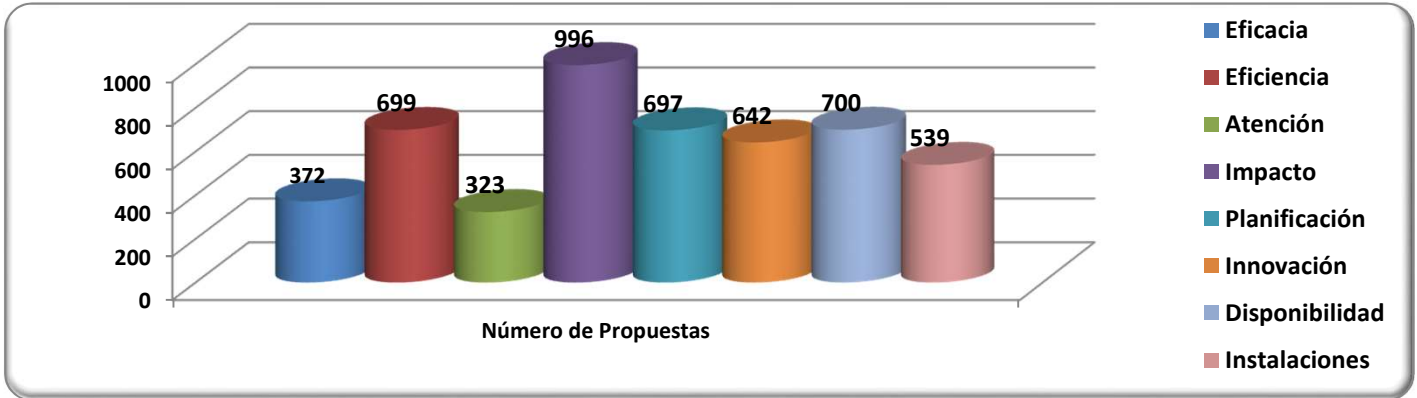


Gráfico de **TENDENCIAS** de los tres últimos años de los resultados GLOBALES de ADM

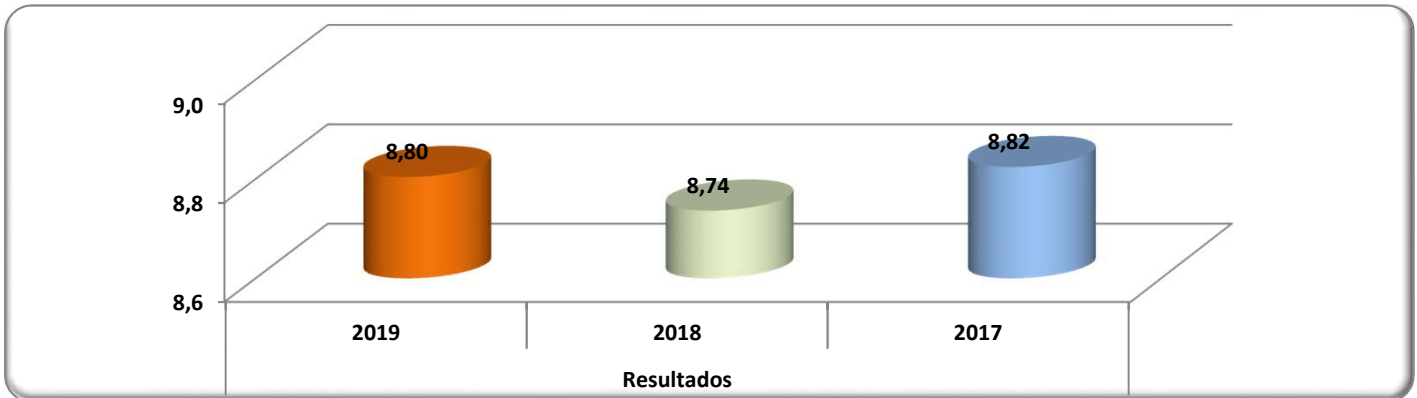


Gráfico de detalle de la variación del **GRADO** de **CONFIANZA** en las **Áreas**

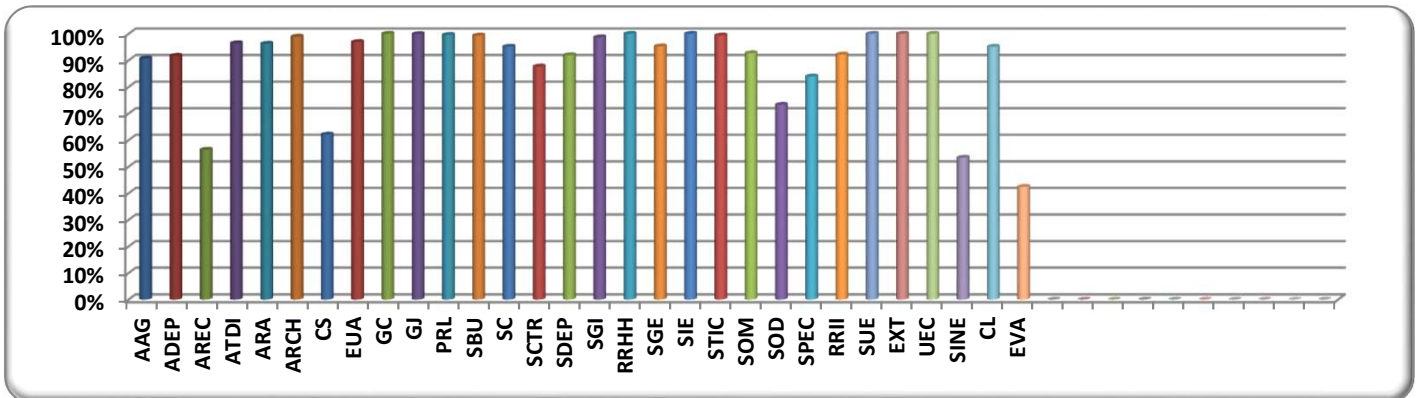
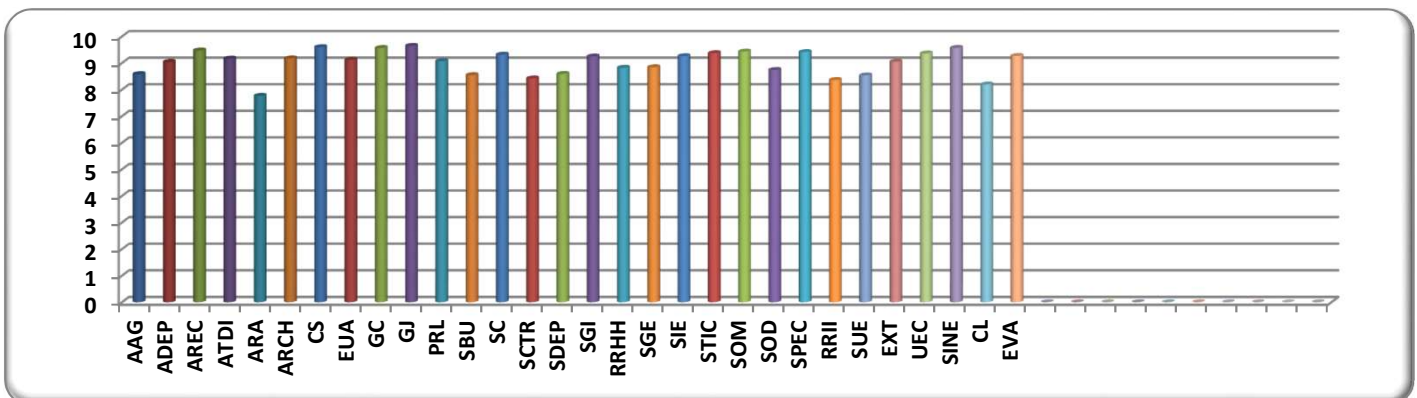


Gráfico de detalle de la variación del **VALOR** de **SATISFACCIÓN** de los Usuarios con el **Área**



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

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 bajo. No obstante, la valoración GLOBAL es bastante similar a periodos anteriores: 8,9

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 8,8 puntos, recibándose un total de 8747 encuestas en el conjunto de todas las áreas.

Dentro de las cualidades propuestas por los usuarios para la mejora la más demandada es la **Impacto** con un 20,05% y menos la **Atención** con el 6,50%.

En este año se ha realizado de nuevo una formación para la creación de Grupos de Discusión, en particular 5 áreas. .

Aunque por diferentes circunstancias no han realizado ningún grupo de discusión.

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	26	26	11	13	13	0	0	0	26	0
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	1	0	1	0	0	0	0	1
GJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SBU	6	6	2	5	1	0	0	0	6	0
SC	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0
SCTR	2	2	1	2	0	0	1	0	1	0
SDEP	16	16	1	11	5	0	0	0	15	1
SGL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RRHH	3	3	5	2	1	0	2	0	0	1
SGE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIE	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0
STIC	5	5	8	2	3	0	0	0	5	0
SOM	9	9	3	7	2	0	1	1	7	0
SOD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SPEC	1	1	2	1	0	0	0	0	1	0
RRII	6	6	14	5	1	0	0	0	6	0
SUE	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
EXT	6	6	2	4	2	0	0	3	2	1
UEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SINE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CL	4	4	4	3	1	0	0	0	2	2
EVA	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
ADM	89	89	14	57	32	0	4	4	75	6

- 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
RRII	AAG	ARA	AAG

- Cuadro descriptivo de la distribución de QS's según **Cualidad afectada**

Distribución de QS's en Cualidades 1er Semestre		
Cualidad afectada	Nº de QS's	%

Eficacia	9	10,11%
Eficiencia	6	6,74%
Atención	2	2,25%
Impacto	31	34,83%
Planificación	12	13,48%
Innovación	8	8,99%
Disponibilidad	5	5,62%
Instalaciones	16	17,98%
	89	100,00%

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

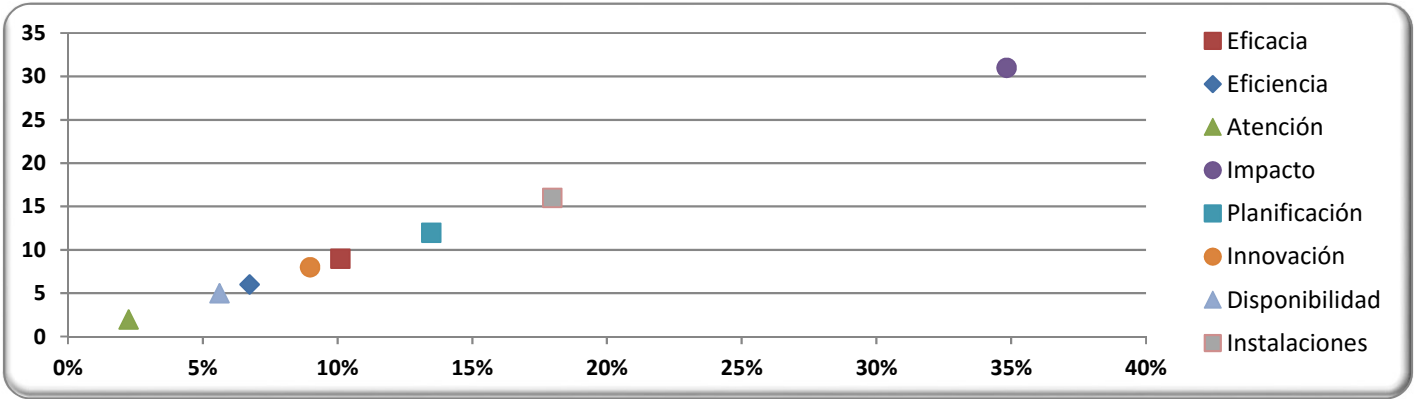


Gráfico de **RESULTADOS** según clasificaciones de las QS's de ADM en el 1er Semestre

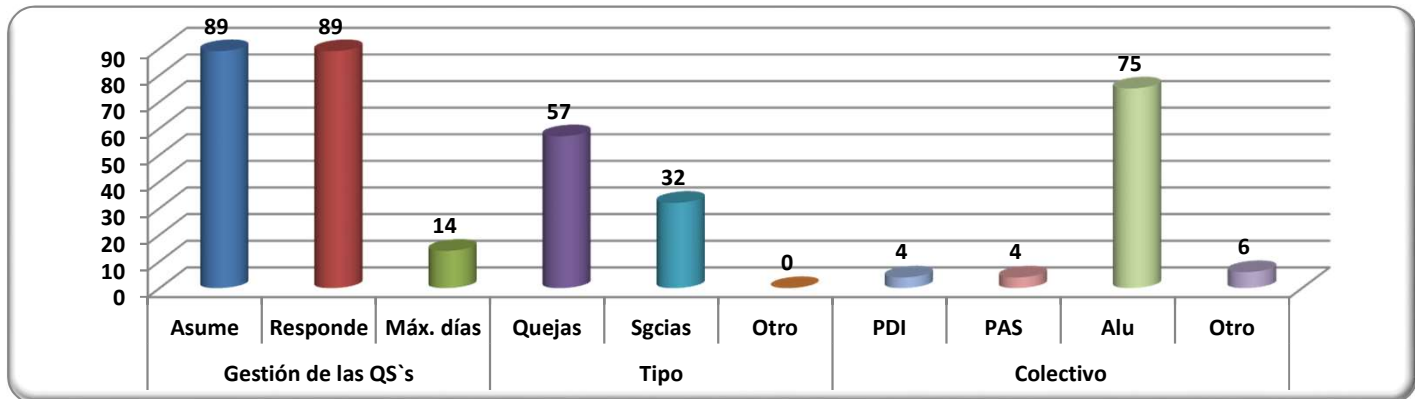


Gráfico comparativo según **DÍAS MÁXIMOS** en responder a las QS's asumidas en el 1er Semestre

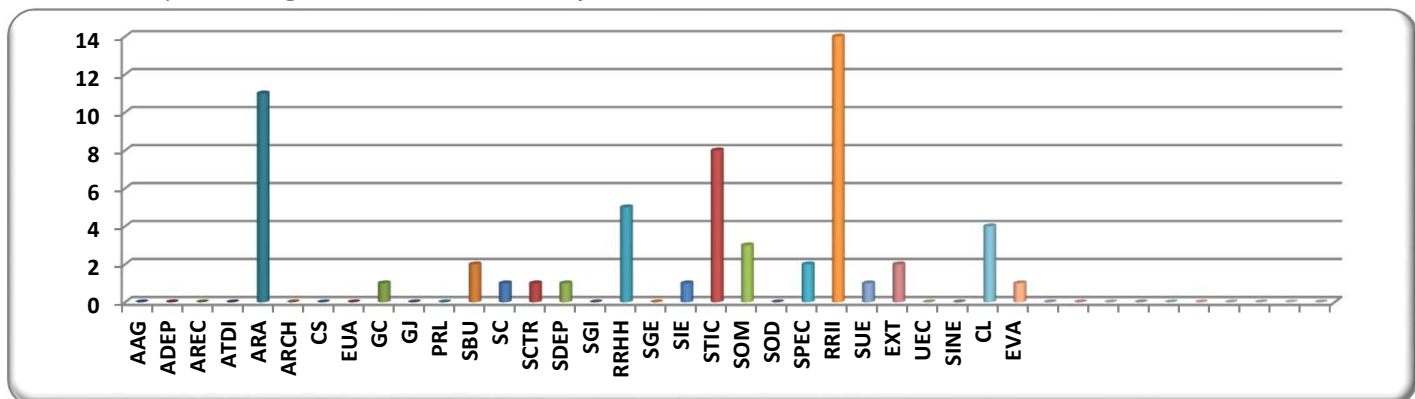


Gráfico descriptivo por el **NÚMERO** de QS's de las Áreas del 1er Semestre

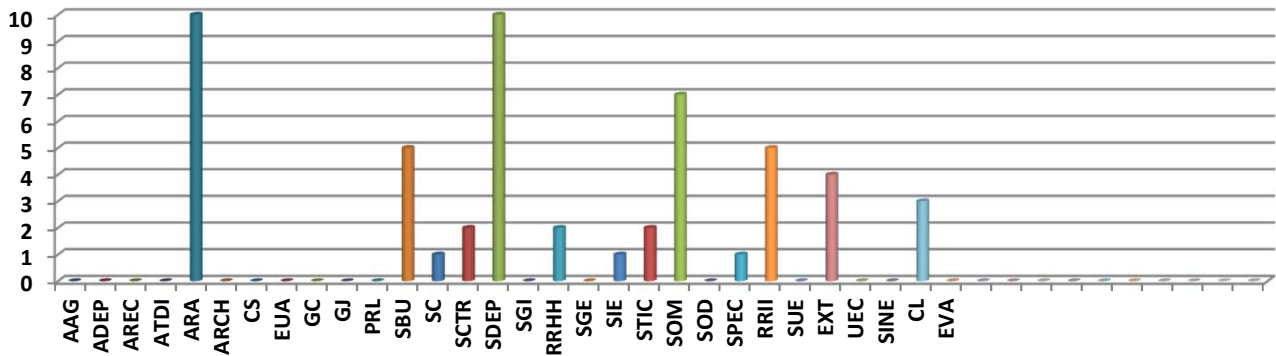


Gráfico de detalle del número de QS's por Colectivo del 1er Semestre

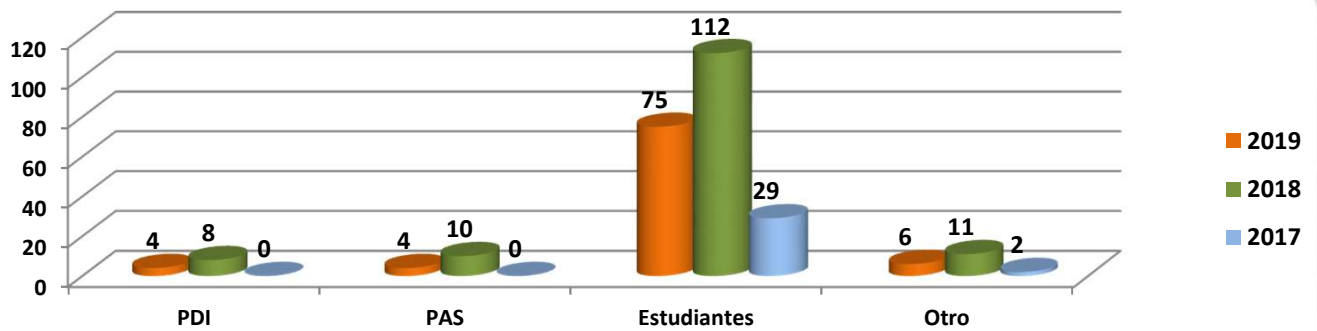
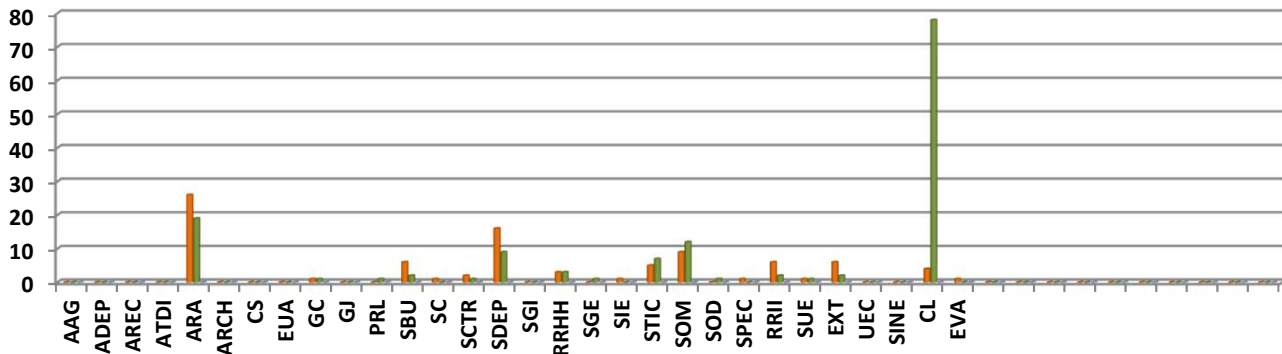


Gráfico de tendencias de los resultados de QS's en el 1er SEMESTRE en los últimos 3 años



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

Del total de 103 QS's 86 pertenecen a estudiantes, y por lo tanto ARA y SDEP son las áreas que más tienen por la alta vinculación con este colectivo de usuarios.

El tiempo máximo de respuesta se encuentra dentro de los umbrales previstos. Por último indicar que la calidad que más ha sido afectada es el Impacto con un 38,83% 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ATDI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ARA	40	40	14	27	13	0	0	0	36	4
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	0
GC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRL	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0
SBU	2	2	3	1	1	0	1	0	1	0	0
SC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SCTR	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
SDEP	9	9	1	6	3	0	0	1	4	4	4
SGL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RRHH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SGE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
STIC	25	25	3	18	7	0	5	1	19	0	0
SOM	14	14	19	14	0	0	1	0	13	0	0
SOD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SPEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RRII	2	2	14	2	0	0	0	0	2	0	0
SUE	2	2	1	2	0	0	0	0	2	0	0
EXT	5	5	1	3	2	0	2	1	1	1	1
UEC	3	3	4	2	1	0	0	0	2	1	1
SINE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CL	2	2	1	1	1	0	0	0	2	0	0
EVA	4	4	4	3	1	0	0	0	4	0	0
ADM	110	110	19	81	29	0	10	3	87	10	0

- 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	12	11,11%
Eficiencia	6	5,56%
Atención	6	5,56%
Impacto	33	30,56%
Planificación	7	6,48%
Innovación	17	15,74%
Disponibilidad	6	5,56%
Instalaciones	21	19,44%
Total	108	100,00%

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

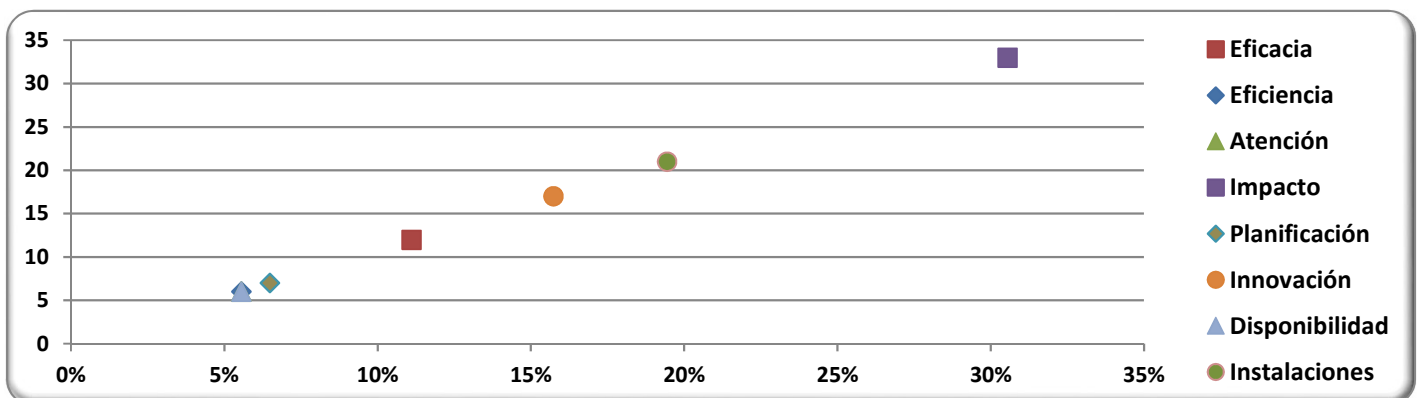


Gráfico de **RESULTADOS** según clasificaciones de las QS's de ADM

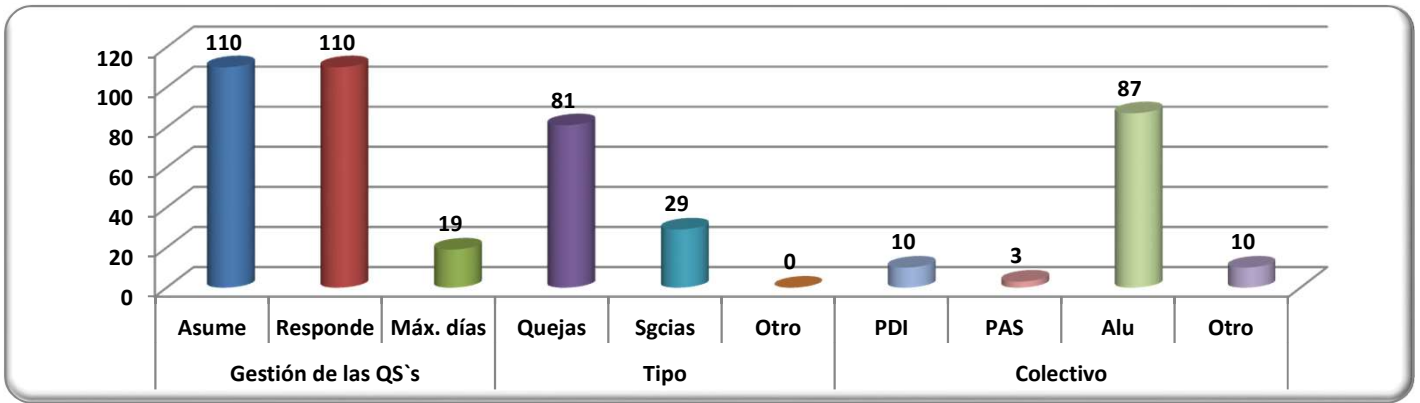


Gráfico comparativo según **DÍAS MÁXIMOS** en responder a las QS's asumidas

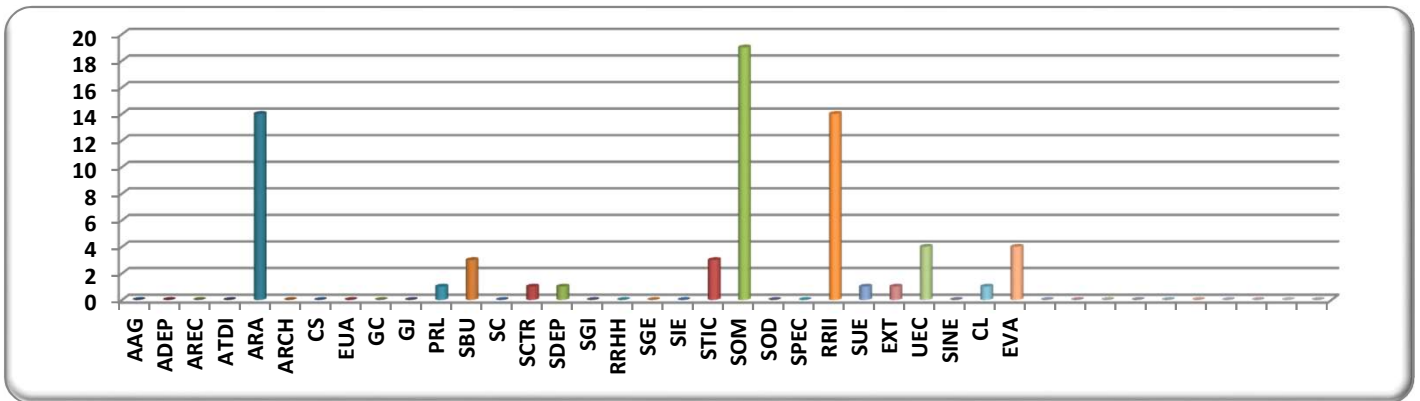


Gráfico descriptivo por el **NÚMERO** de QS's de las Áreas

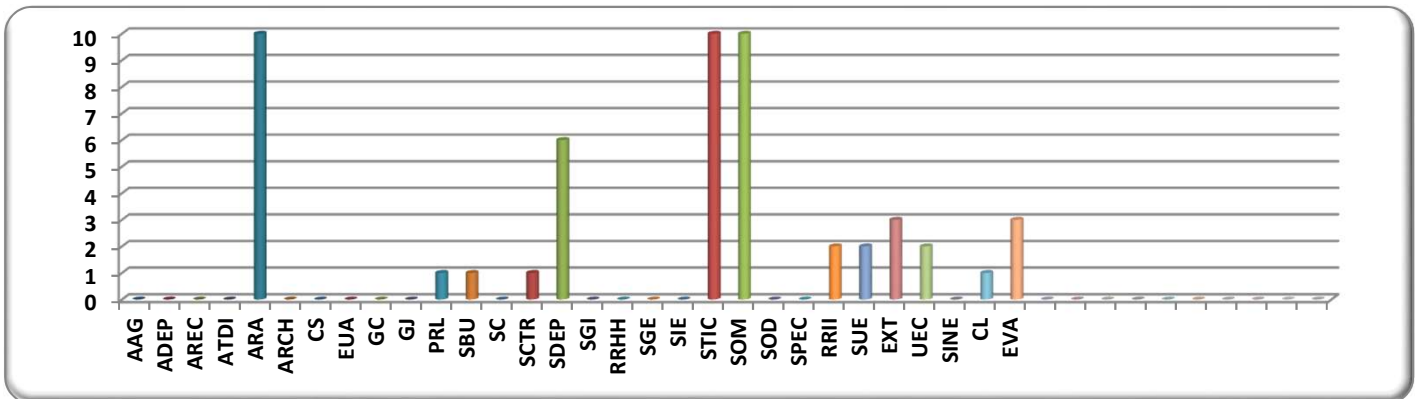


Gráfico de detalle del número de QS's por Colectivo

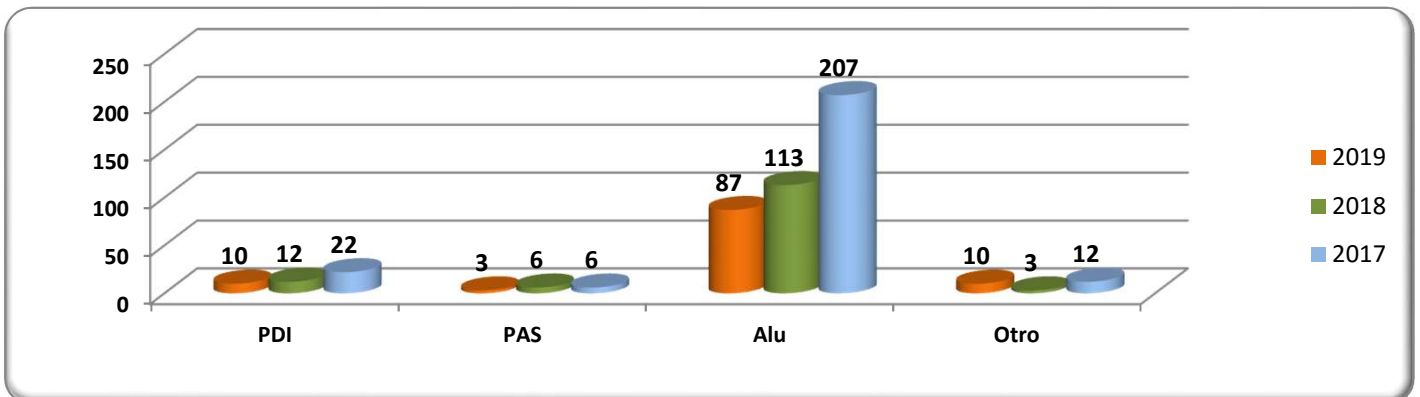
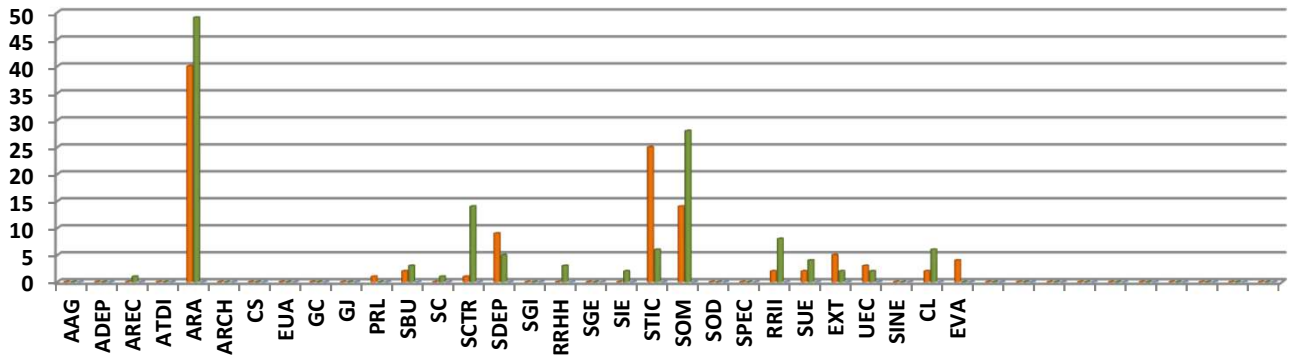


Gráfico de **tendencias** de los resultados en el **2do SEMESTRE** con **tendencias** de 3 años



- 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	2019	2018	2017
AAG	0					
ADEP	0					
AREC	0					
ATDI	0					
ARA	15	5,83	5,83	5,83	7,03	3,91
ARCH	0					
CS	0					
EUA	0					
GC	0					
GJ	0					
PRL	1	7,50	5,00	6,25		
SBU	2	7,50	5,00	6,25	10,00	4,38
SC	0				6,25	
SCTR	0				6,25	
SDEP	6	7,08	4,17	5,63	5,63	7,50
SGI	0					
RRHH	1	7,50	2,50	5,00	7,50	
SGE	0				8,75	
SIE	0					
STIC	8	6,25	6,56	6,41	7,50	6,67
SOM	6	7,92	5,42	6,67	6,05	7,71
SOD	0					
SPEC	0					
RRII	2	7,50	8,75	8,13	7,50	
SUE	1	10,00	10,00	10,00	8,13	3,75
EXT	6	9,17	7,08	8,13	6,67	8,75
UEC	0					
SINE	0					
CL	3	5,83	5,00	5,42	2,50	
EVA	1	5,00	7,50	6,25		
ADM	52	7,26	6,07	6,66	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
SUE	RRHH

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

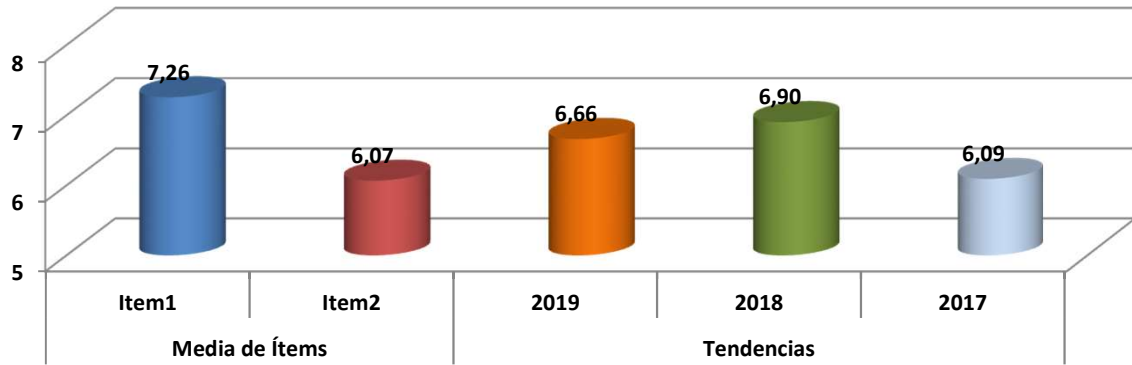
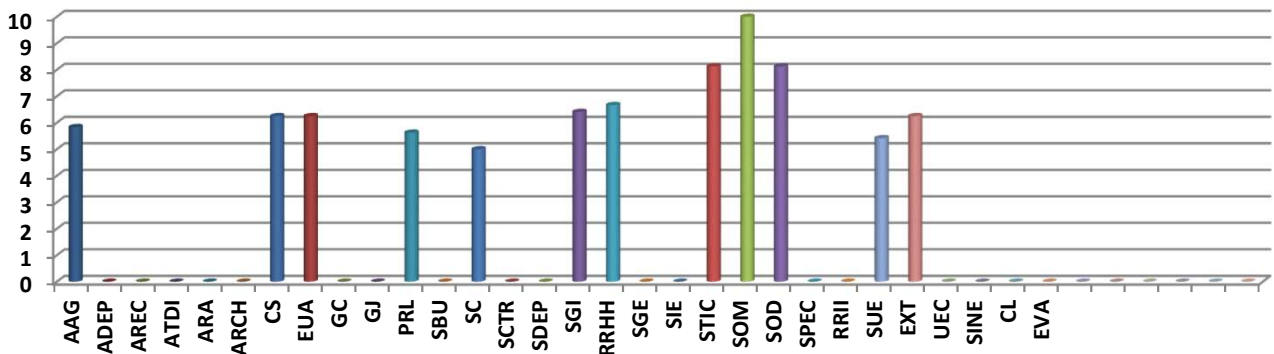


Gráfico comparativo de **SATISFACCIÓN** con la respuesta dada por la Áreas (Global)



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

En este segundo semestre se han realizado 110 Q/S de las cuales 87 fueron tramitadas por alumnos principalmente al área de ARATIES, 40 de ellas. El número de Q/S han descendido respecto el año anterior de 134 a 110.

La calidad que ha recibido más Q/S ha sido el Impacto con un 30,56% por falta de comunicación.

La satisfacción con la respuesta recibida ha descendido ligeramente este año al 6,60 con respecto al año anterior que se obtuvo 6,90 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	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	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	7	7	13	0	7	6	1	7	0	8	5	22	9
ARCH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
EUA	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	7	0
GC	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	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	0	0	0	0
SBU	12	12	9	2	10	8	4	11	1	9	0	1	15
SC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SCTR	1	1	3	0	1	1	0	1	0	3	0	5	15
SDEP	3	3	6	0	3	1	2	3	0	6	0	13	0
SGI	2	2	3	1	1	2	0	2	0	3	0	5	9
RRHH	2	2	2	0	2	2	0	2	0	2	0	2	0
SGE	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	9	0
SIE	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	2	12
STIC	4	4	0	0	4	4	0	4	0	0	0	5	0
SOM	3	3	2	0	3	3	0	3	0	0	0	7	0

SOD	1	1	3	0	1	1	0	1	0	3	0	9	0
SPEC	2	2	3	0	2	2	0	2	0	3	0	13	30
RRII	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
SUE	4	4	2	1	3	2	2	4	0	0	2	5	0
EXT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UEC	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
SINE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
EVA	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	12	0
ADM	46	46	57	4	42	36	10	45	1	46	8	22	30

- 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
ARA	AAG	SPEC	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	9	19,57%
Eficiencia	6	13,04%
Atención	6	13,04%
Impacto	7	15,22%
Planificación	16	34,78%
Innovación	0	0,00%
Disponibilidad	1	2,17%
Instalaciones	1	2,17%
	46	100,00%

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

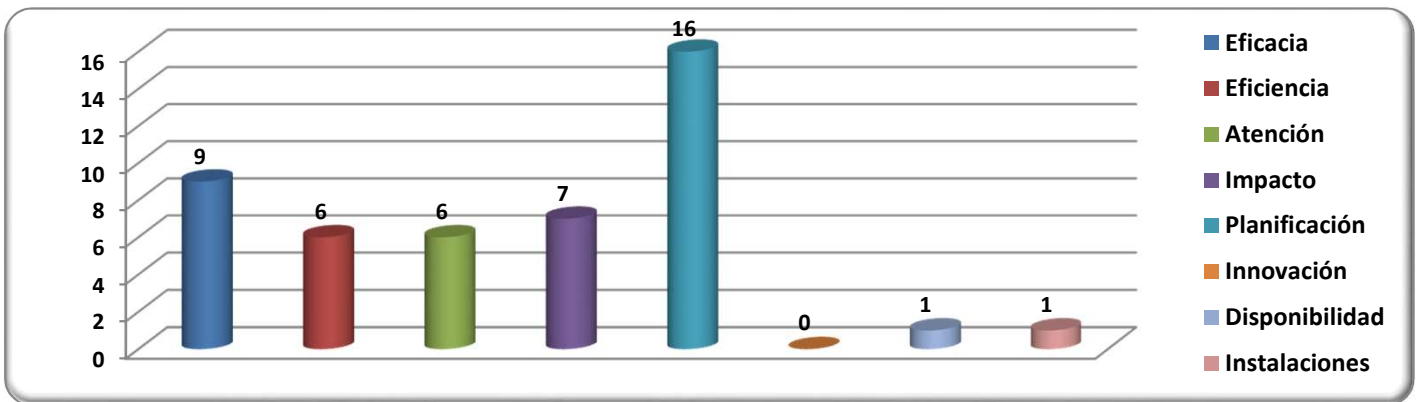


Gráfico de **RESULTADOS** según clasificaciones de las NC's de ADM

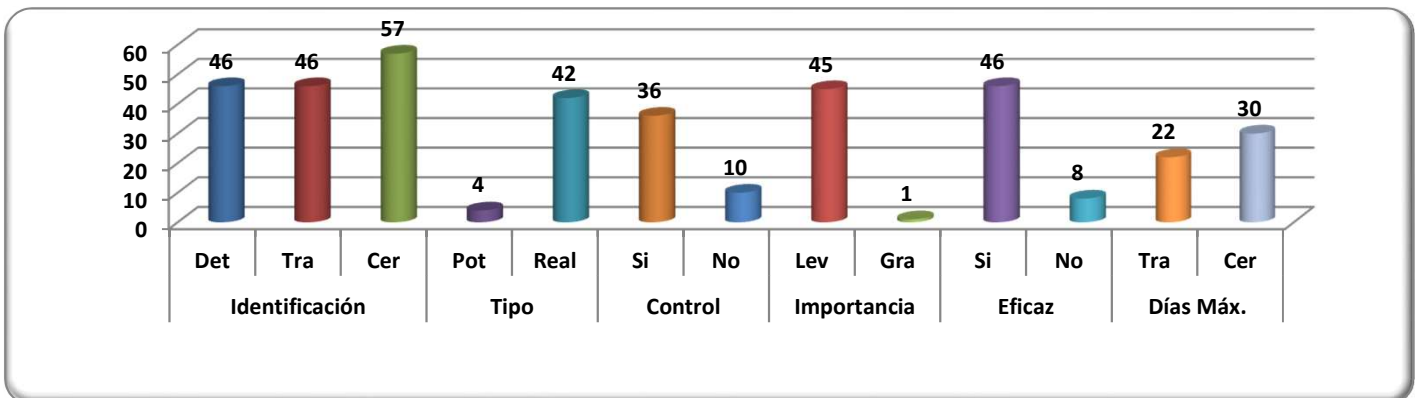


Gráfico comparativo según **DÍAS MÁXIMOS** en TRATAR a las NC's

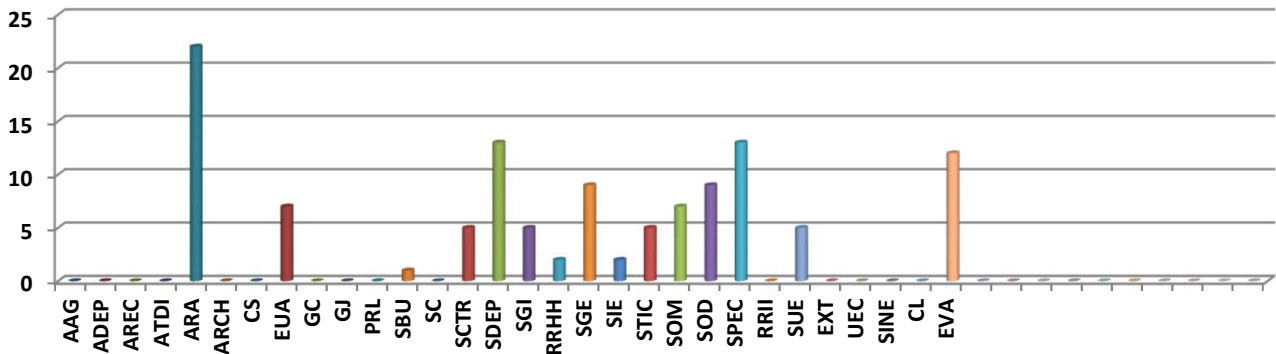


Gráfico comparativo según **DÍAS MÁXIMOS** en **CERRAR** a las NC's

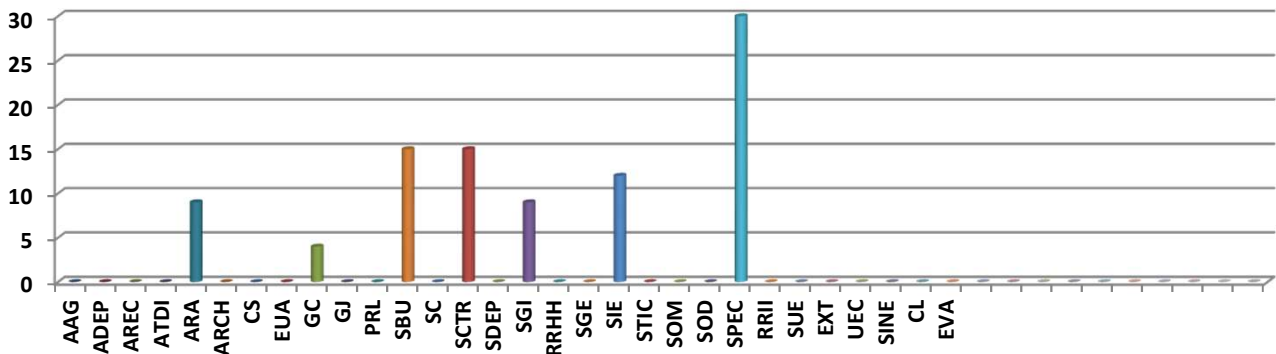


Gráfico de **tendencias del número de NC's TRATADAS** en el **1er SEMESTRE** en los **últimos 3 años**

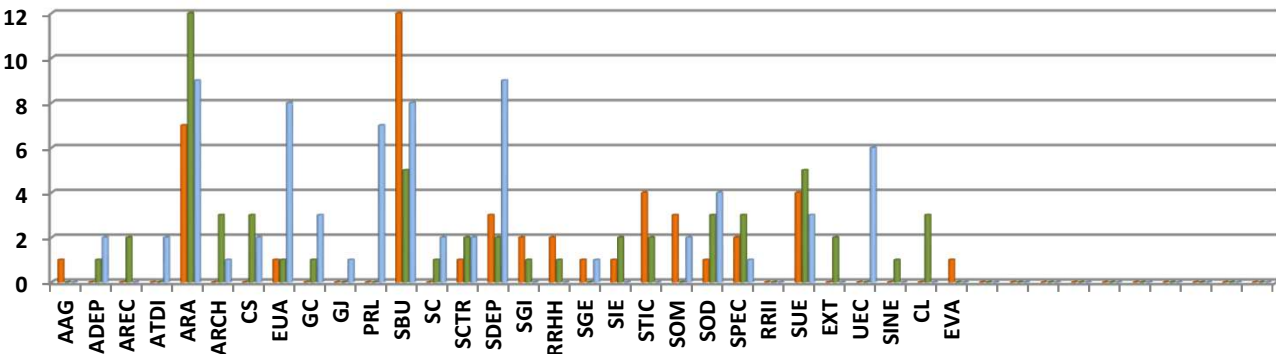


Gráfico comparativo según **% de Eficacia de los Planes Correctivos** de las NC's

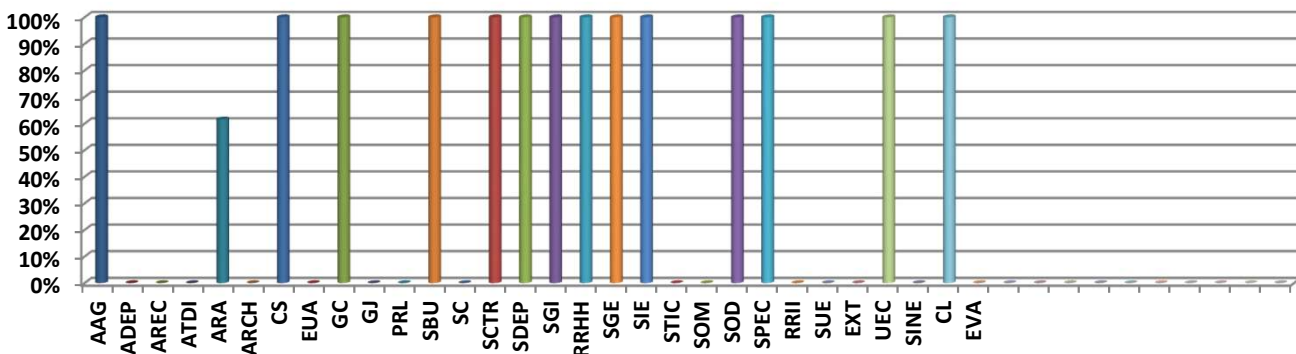
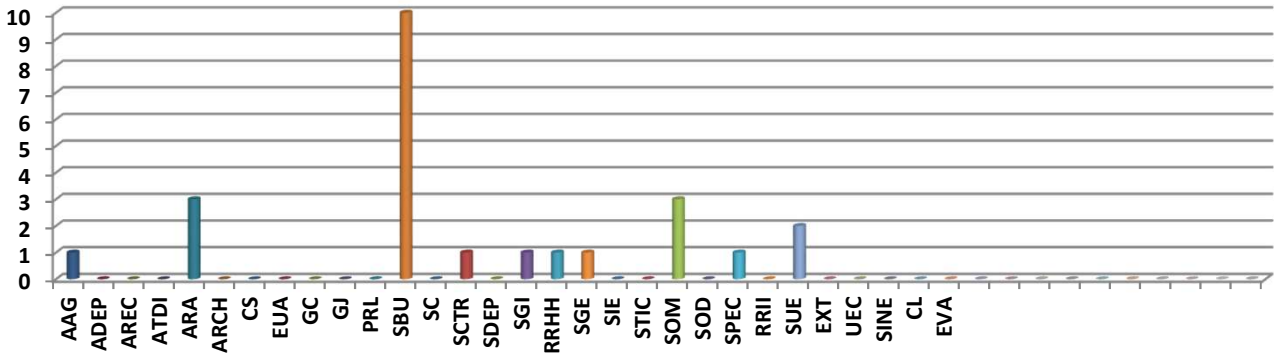


Gráfico comparativo según **NC's derivadas de Revisión del Sistema**



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

Las Áreas de mayor número de no conformidades son ARATIES y Biblioteca, debido a su alto número de procesos e indicadores asociados a los mismos.

Se cerraron 8 no conformidades como no eficaces y 46 con planes de acción que sí fueron eficaces. El tiempo máximo de cierre ha estado por debajo del 40 días.

La calidad mayormente afectada ha sido la Planificación en un 34,78%.

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	7	0
ADEP	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	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	15	14	14	0	14	13	1	11	3	0	2	7	0
ARCH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EUA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GJ	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0
PRL	2	2	2	0	2	2	0	2	0	1	0	8	0
SBU	4	4	4	1	3	1	3	3	1	2	4	5	0
SC	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	5	0
SCTR	3	3	3	0	3	2	1	2	1	2	0	1	0
SDEP	3	3	3	0	3	3	0	3	0	1	1	10	8
SGI	3	3	3	0	3	3	0	3	0	1	0	4	0
RRHH	2	2	2	0	2	2	0	2	0	0	0	1	0
SGE	3	3	3	0	3	2	1	3	0	1	0	1	0
SIE	1	1	1	0	1	1	0	1	0	2	0	0	0
STIC	5	5	5	0	5	5	0	5	0	2	2	0	0
SOM	3	3	3	0	3	3	0	3	0	3	0	9	1
SOD	3	3	3	0	3	3	0	3	0	1	1	13	0
SPEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RRII	2	2	2	0	2	2	0	2	0	1	0	10	0
SUE	5	5	5	0	5	3	2	5	0	5	0	5	34
EXT	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0
UEC	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0
SINE	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0
CL	2	2	2	0	2	2	0	2	0	1	0	81	0
EVA	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	31	0
ADM	64	63	63	1	62	55	8	58	5	29	10	81	34

- 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
CL	ADEP	SUE	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	14	22,22%
Eficiencia	7	11,11%
Atención	26	41,27%
Impacto	1	1,59%
Planificación	10	15,87%
Innovación	2	3,17%
Disponibilidad	2	3,17%
Instalaciones	1	1,59%
	63	100,00%

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

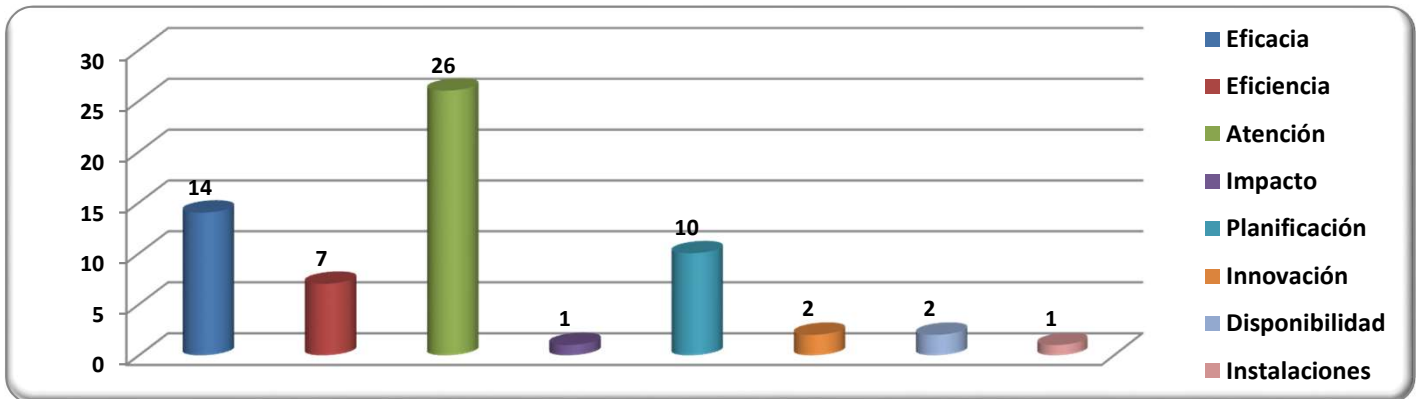


Gráfico de **RESULTADOS** según clasificaciones de las NC's de ADM

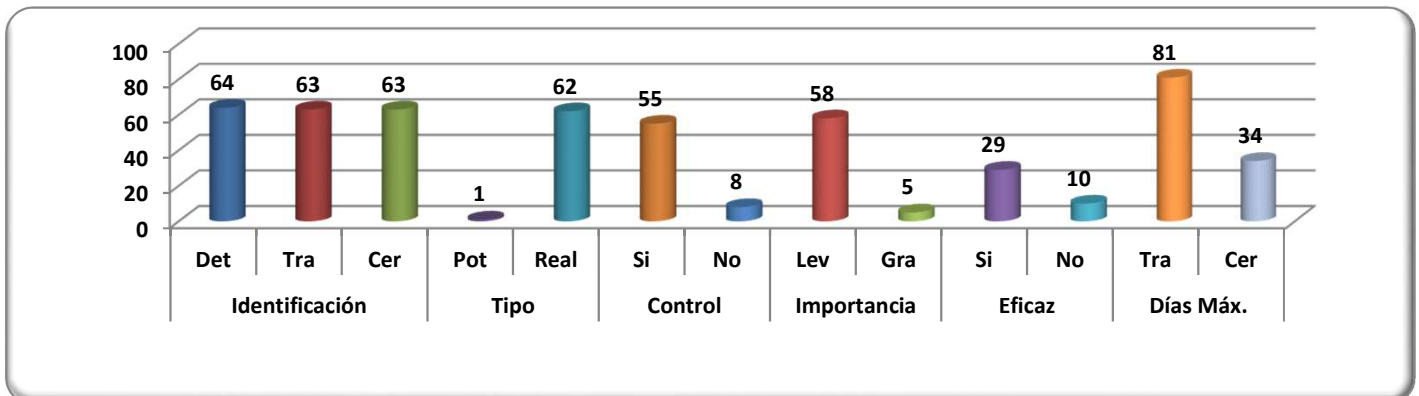


Gráfico comparativo según **DÍAS MÁXIMOS** en TRATAR a las NC's

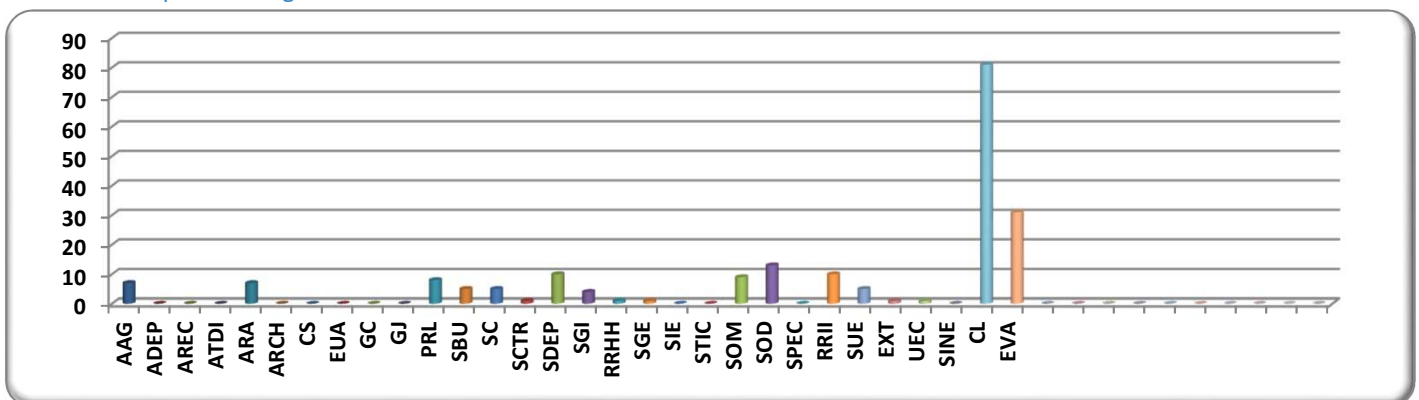


Gráfico comparativo según **DÍAS MÁXIMOS** en CERRAR a las NC's

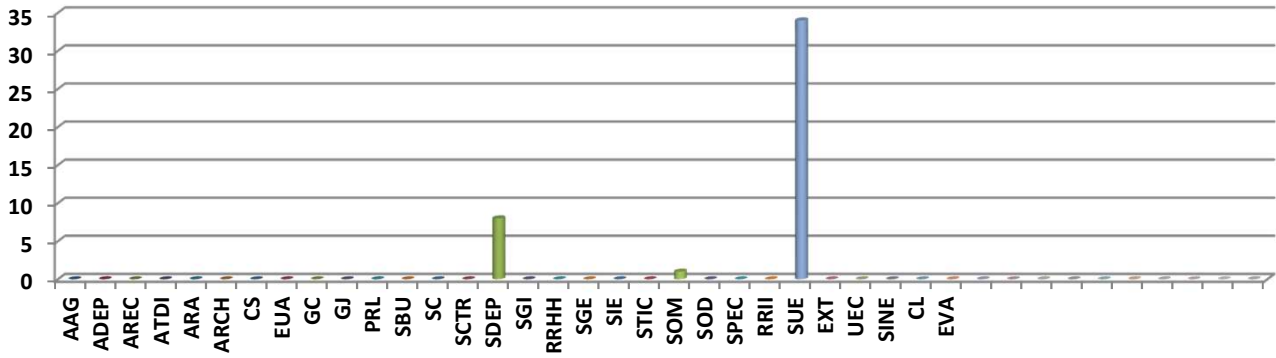


Gráfico de tendencias del número de NC's TRATADAS en el 2do SEMESTRE en los últimos 3 años

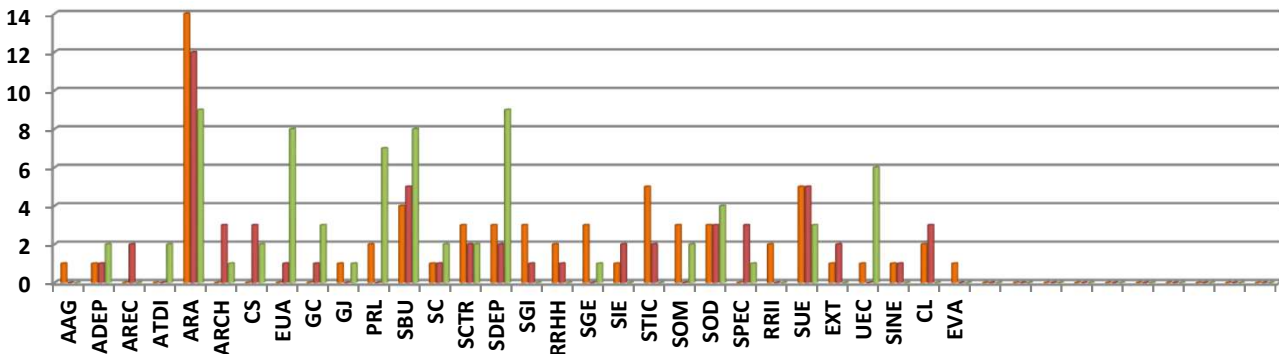


Gráfico comparativo según % de Eficacia de los Planes Correctivos de las NC's

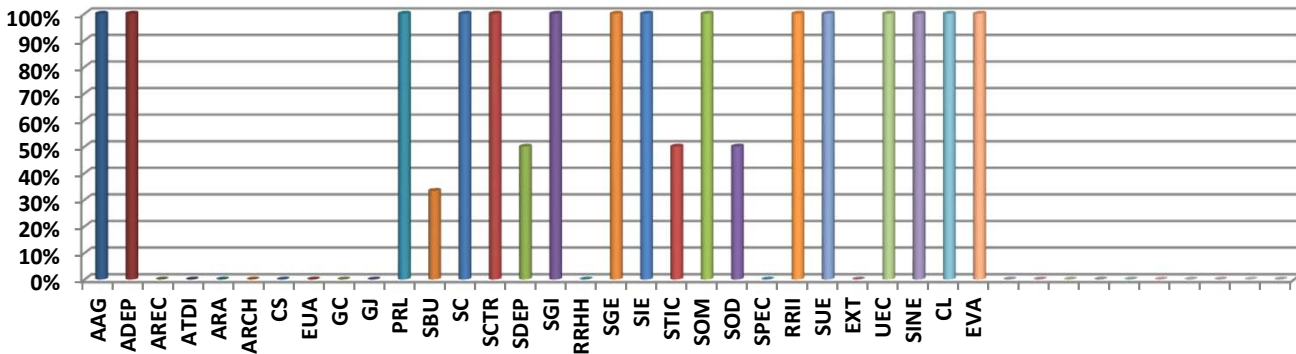
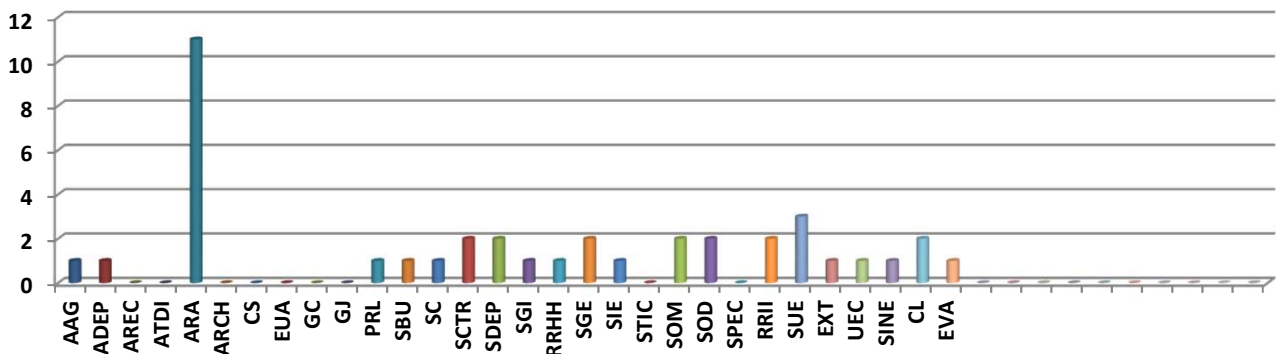


Gráfico comparativo según NC's derivadas de Revisión del Sistema



Este segundo semestre se han identificado 64 no conformidades que sumadas al primer semestre sumamos un número similar al año anterior con 110. Es el área de ARATIES quien obtiene el mayor número con 15 aunque es la única área que se abre no conformidades por revisión de sistema.

Del total de no conformidades 10 no ha sido efectivas y 29 han sido tratadas eficientemente, el resto tendrán su fecha de revisión en el año siguiente.

Por otro lado, la cualidad que más ha sido afectada en las N/C ha sido la "Atención" con el 41,27%. Indica que los usuarios no están satisfechos con nuestra atención.

En cuanto a los tiempos de tratamiento casi todas las áreas están en tiempo normales ha excepción del Centro de Lenguas que suma 81 días. Lo mismo ocurre con el tiempo de cierre, las áreas han cerrado en sus fechas previstas a excepción del SUE que lo hizo en 34 días.

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**.

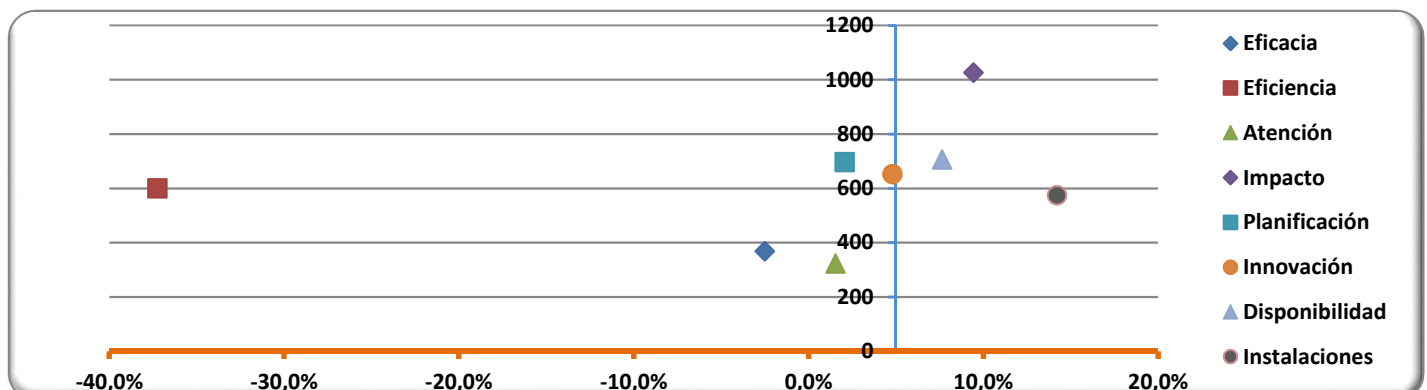
- **Diferencia:**

- **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	372	7,5%	21	10,7%	23	21,1%	9	10,8%	16	12,3%	368	-2,5%
Eficiencia	699	14,1%	12	6,1%	13	11,9%	23	27,7%	87	66,9%	601	-37,2%
Atención	323	6,5%	8	4,1%	32	29,4%	3	3,6%	5	3,8%	323	1,6%
Impacto	996	20,0%	64	32,5%	8	7,3%	19	22,9%	14	10,8%	1027	9,4%
Planificación	697	14,0%	19	9,6%	26	23,9%	13	15,7%	5	3,8%	698	2,1%
Innovación	642	12,9%	25	12,7%	2	1,8%	12	14,5%	2	1,5%	653	4,8%
Disponibilidad	700	14,1%	11	5,6%	3	2,8%	3	3,6%	1	0,8%	707	7,6%
Instalaciones	539	10,8%	37	18,8%	2	1,8%	1	1,2%	0	0,0%	575	14,2%
ADM	4968	100,0%	197	100,0%	109	100,0%	83	100,0%	130	100,0%	4952	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 2020.

Instalaciones 14,2%. Impacto 9,4% y la Disponibilidad con 7,6%.

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

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

Proponer la impartición de formación a nivel de responsables de calidad de las áreas para actualizar y mantener los conocimientos de la ISO 9001:2015 y de la herramienta excel. Y por otro lado, un curso de construcción de indicadores que diferentes empresas nos ofrecen y que vemos necesario.