



DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD MEMORIA DE ACTIVIDADES

La Dirección General de Calidad es la responsable de impulsar la implantación de las políticas de calidad en nuestra universidad, para lo que cuenta con el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, encargado de prestar apoyo técnico y metodológico a los servicios y centros de la UAL.

A lo largo del presente curso académico ha sido posible materializar la efectiva unión entre la Unidad encargada de la calidad académica y aquéllas asumidas previamente por el SPEC, referidas a la calidad de los servicios universitarios. Desde la Dirección General de Calidad se ha apostado con decisión por esta unión, aunando esfuerzos y recursos para aglutinar en un mismo Servicio, el SPEC (Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad) todos los procesos de gestión relacionados con la calidad.

Así, se han desarrollado actuaciones dirigidas a velar por la garantía de la calidad de los títulos, los centros, el profesorado, la gestión universitaria y la prestación de servicios. Todas esas actuaciones han sido lideradas por la Dirección General de Calidad y ejecutadas por el SPEC.

La memoria que se presenta a continuación recoge las acciones desempeñadas por el personal de este servicio y se estructura en tres grandes bloques; el primero revisa las actuaciones llevadas a cabo en materia de calidad de servicios, el segundo es el relativo a calidad académica y, un tercero (que puede ser considerado transversal a los dos anteriores), en el que se incluyen las actuaciones de la Unidad de Quejas y Sugerencias. Esta Unidad es la encargada de la recepción, atención y/o canalización de todas las quejas y sugerencias, ya sean del ámbito académico o de la prestación de servicios, que se presentan en la UAL.



SERVICIO DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CALIDAD 2015/2016

DIRECCIÓN DEL SERVICIO

- Directora General de Calidad: Carmen Pozo Muñoz
- Directora de Secretariado de Calidad: Celia Sanz Pérez
- Jefe de Servicio: Ramón Iglesias Aragón

SECCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

PERSONAL ADSCRITO A LA SECCIÓN

- Administrador: Puesto vacante.
- Jefes de Negociado: Miguel Ángel García Casas

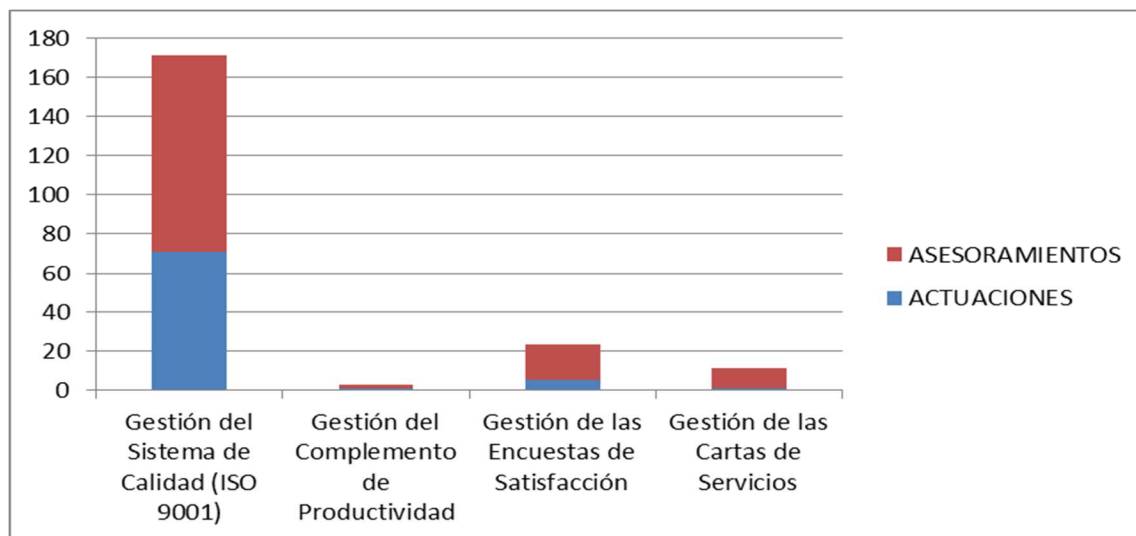
DATOS GLOBALES DE PROCESOS DE LA SECCIÓN

Los procesos responsabilidad de esta sección se pueden agrupar en cuatro:

- Gestión del Sistema de Calidad (ISO 9001).
- Gestión del Complemento de Productividad.
- Gestión de las Encuestas de Satisfacción.
- Gestión de las Cartas de Servicios.

En referencia a estos procesos, en este curso académico 2015/2016 se ha realizado un total de 78 actuaciones y 130 asesoramientos, repartidos como se detallan a continuación:

TEMÁTICAS	ACTUACIONES	ASESORAMIENTOS
Gestión del Sistema de Calidad (ISO 9001)	71	100
Gestión del Complemento de Productividad	1	2
Gestión de las Encuestas de Satisfacción	5	18
Gestión de las Cartas de Servicios	1	10
Total general	78	130



En relación a las áreas, se han realizado asesoramientos repartidos como se detallan a continuación:

ÁREAS	ASESORAMIENTOS
Apoyo a Áreas de Gobierno	7
Apoyo a Rectorado	2
Apoyo Técnico a Docencia e Investigación	2
ARATIES	23
Archivo General de la UAL	4
Consejo Social	14
Editorial Universidad de Almería	3
Gabinete de Comunicación	5
Gabinete Jurídico	4
Prevención de Riesgos Laborales	6
Servicio de Biblioteca Universitaria	12
Servicio de Conserjerías	6
Servicio de Contratación Patrimonio y Servicios Comunes	5
Servicio de Gestión de la Investigación	6
Servicio de Gestión de Recursos Humanos	6
Servicio de Gestión Económica	5
Servicio de Infraestructuras y Equipamiento	4
Servicio de Obras y Mantenimiento	4
Servicio de Ordenación Docente Planes de estudio y Formación Continua	3
Servicio de Relaciones Internacionales	1
Servicio Universitario de Empleo	1
Servicios Externalizados	2
Unidad de Extensión Cultural	5
Total general	130

ACTUACIONES MÁS IMPORTANTES REFERENTES A LOS PROCESOS DE LA SECCIÓN

A continuación se detallan las actuaciones más importantes referentes a cada uno de los procesos.

Gestión del Sistema de Calidad (ISO 9001)

Durante este curso académico, el área de Gestión de Calidad de los Servicios ha continuado con el apoyo y asesoramiento de las áreas que se encuentran certificadas. Este año continúan dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad (en adelante SGC) todos los Servicios/Unidades del Área de Administración y Servicios de la Universidad de Almería (28 áreas con la incorporación del Servicio de Información Estratégica), estando dicho SGC certificado según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, tras pasar la correspondiente auditoría de seguimiento en abril de 2016, realizada por auditores de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

El alcance de la certificación no ha sufrido cambios respecto al del año anterior, y continua estando definido por un total de 9 "macroprocesos":

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

Se han realizado asesoramientos individualizados a cada una de las áreas para facilitar la elaboración de su Plan Anual de Calidad.

En el Sistema de Gestión de Calidad se gestionan los siguientes Objetivos, Acciones de mejora, Procesos e Indicadores:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Nº
Objetivos	70
Acciones de Mejora	252
Procesos	118
Indicadores	657

Por otro lado, se ha comenzado a trabajar en el Proyecto "Mapa de Registros" donde se identifican y codifican los registros de todos los procesos de la Administración y Servicios, esto se hace dentro el proceso de Auditoría Interna que afecta a todas la Áreas que ya se ha iniciado en mayo de 2016 y tiene prevista su finalización en diciembre de este año.

Se ha elaborado el borrador del Procedimiento General de Compras Menores, a la espera de que siga su cauce para su futura aprobación.

El 5 de abril de 2016 se firmó y actualizó, por parte de la Directora General de Calidad, una nueva Política de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad del Personal de Administración y Servicios de la UAL.

Gestión del Complemento de Productividad

Se ha realizado el asesoramiento a las áreas de la Universidad para el cumplimiento del Complemento de Productividad para la Mejora de la Calidad de los Servicios, procediendo al control de la correcta presentación de las distintas evidencias de cada punto, tanto por parte de las áreas como de las personas. Para ello ha sido necesaria una comunicación continua con todas las áreas como parte de dicho asesoramiento y del seguimiento de la presentación de evidencias.

Todo esto ha dado lugar nuevamente a la consecución de los requisitos del cuarto nivel por parte de todas las áreas que conforman el colectivo del Personal de Administración y Servicios.

En el mes de marzo se firmó el nuevo documento del Pacto por la Mejora de la Calidad de los Servicios 2016, cuyos compromisos fueron los siguientes:

- Realizar las acciones necesarias y/o requeridas para el mantenimiento del área en el alcance de la Certificación de Administración y Servicios según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.
- Publicar la Carta de Servicios del área y su Informe Anual de Seguimiento.
- Analizar los resultados anuales de la evaluación de la Satisfacción de Usuarios del área.

- Cumplimiento de la Agenda del Sistema de Gestión de Calidad.
- Participar en los trabajos organizados por el SPEC sobre el proyecto "Mapa de Registros"
- Participar en los trabajos organizados por Gerencia sobre el proyecto "CaUAL"

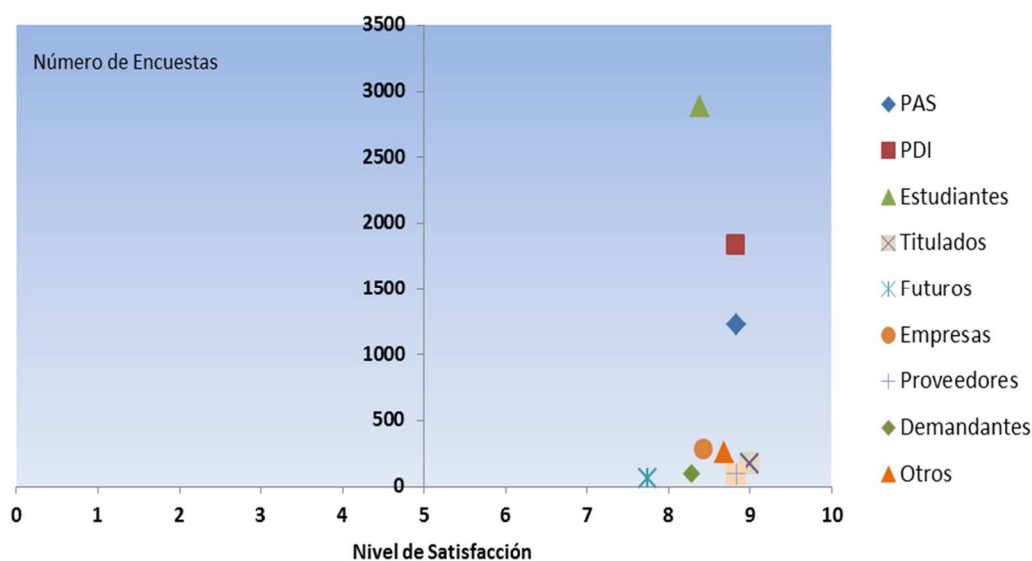
Gestión de las Encuestas de Satisfacción

En relación con las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios, se han revisado y preparado los cuestionarios de satisfacción de cada una de las áreas, siguiendo los modelos ServPerf y ServQual, generalizando la posibilidad de introducir la segmentación de las encuestas según las Subáreas o procesos de cada uno de Servicios/Unidades, ampliando el número de dimensiones, y estableciendo la posibilidad de que cada área pueda personalizar su encuesta siempre dentro de unos mínimos establecidos. Asimismo, con los resultados obtenidos del año anterior se realizó la correspondiente memoria con los resultados del estudio de satisfacción de los usuarios de la Universidad de Almería, y de cada una de sus áreas.

Asimismo se han enviado a todas las áreas diversas comunicaciones informando del estado actualizado de sus encuestas, así como del nivel de confianza y el nivel de satisfacción alcanzado hasta ese momento.

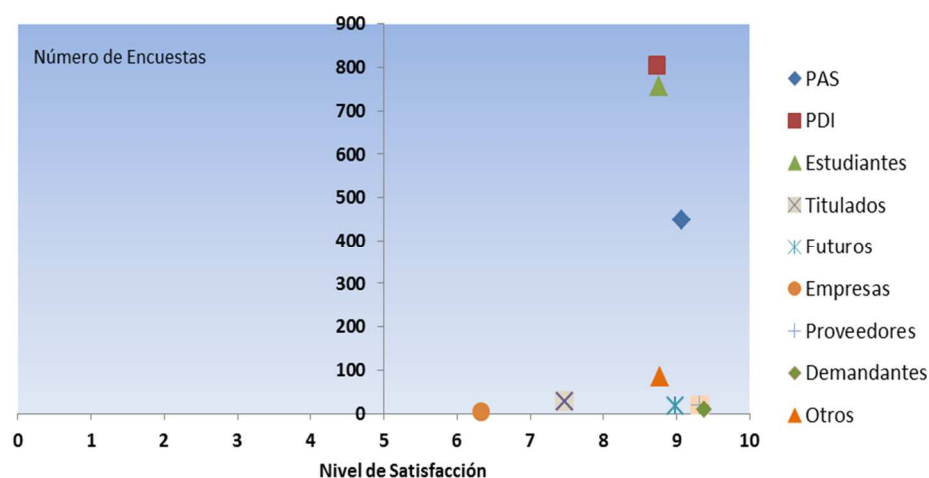
En el año 2015 se han obtenido 6821 encuestas de satisfacción de los usuarios, con niveles de satisfacción entre 7,74 y 9, repartidos como se detallan a continuación:

Sector	Número de encuestas	GLOBAL de Satisfacción
PAS	1225	8,83
PDI	1840	8,82
Estudiantes	2882	8,39
Titulados	168	9,00
Futuros	60	7,74
Empresas	281	8,43
Proveedores	95	8,83
Demandantes	99	8,28
Otros	254	8,69



En lo que se lleva de año (hasta 1 de junio de 2016) los resultados acumulados del año 2016 son:

Sector	Número de encuestas	GLOBAL de Satisfacción
PAS	449	9,07
PDI	805	8,73
Estudiantes	755	8,76
Titulados	27	7,47
Futuros	17	8,98
Empresas	3	6,33
Proveedores	19	9,31
Demandantes	10	9,37
Otros	85	8,78



En el mes de junio se recibió formación específica sobre la "Dinamización de Grupos Focales" por el profesor de la Universidad de Valencia Vicente Martínez Tur, con

objeto de poner en marcha un nuevo proyecto para establecer un modelo de recogida de la satisfacción alternativo a la encuesta on-line (a través de GF).

Gestión de las Cartas de Servicios

Este año se han revisado las Cartas de Servicios de las Áreas y se han actualizado las que han sufrido modificaciones en los compromisos, indicadores y servicios. Dichas Cartas de Servicios fueron enviadas a la Dirección General de Calidad, la cual las elevó al Consejo de Gobierno para su aprobación definitiva y cuya relación se detallan a continuación:

1. Apoyo a Órganos de Gobierno.
2. Apoyo Administrativo a Departamentos.
3. Apoyo a Rectorado.
4. Apoyo Técnico a la Docencia e Investigación.
5. ARATÍES.
6. Archivo de la UAL.
7. Consejo Social.
8. Editorial Universidad de Almería.
9. Gabinete de Comunicación.
10. Gabinete Jurídico.
11. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
12. Servicio de Relaciones Internacionales.
13. Biblioteca Universitaria.
14. Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes.
15. Servicio de Deportes.
16. Servicio de Gestión de la Investigación.
17. Servicio de Gestión de Recursos Humanos.
18. Servicio de Gestión Económica.
19. Servicio de Infraestructura y Equipamiento.



20. Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

21. Servicio de Obras y Mantenimiento.

22. Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad.

23. Servicio Universitario de Empleo.

24. Unidad de Extensión Cultural.

25. Proyecto de Información Estratégica.

Una vez aprobadas, con fecha 31 de mayo de 2016, se elaboraron los respectivos folletos divulgativos y se remitieron a las áreas para su difusión y publicación en la Web.

En relación con las Cartas de Servicios, se gestionan los siguientes Compromisos e Indicadores:

Cartas de Servicios	Nº
Compromisos	131
Indicadores	127

SECCION DE CALIDAD ACADEMICA

PERSONAL ADSCRITO A LA SECCION

- Gestor: Manuel Linares Titos
- Jefa de Negociado: Carmen Cruz Ibáñez
- Puesto Base: Isabel Calvo González

DATOS GLOBALES DE PROCESOS DE LA SECCION

Los procesos responsabilidad de esta sección se pueden agrupar en seis:

- Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado, Máster y Doctorado.
- Control de Ejecución de los Planes de Mejora.
- Acreditación de las Titulaciones de Grado y Máster.
- Recogida de la Satisfacción de los Grupos de Interés para los procedimientos de los SGC de los títulos.
- Control y Seguimiento de las Web de Títulos Oficiales.
- Encuestas y Seguimiento de la Satisfacción de la Labor Docente.

Durante el curso 2015/2016, y como consecuencia del cambio de Equipo de Gobierno, se determina la nueva estructura de las áreas de funcionamiento del Rectorado y delegación de competencias. Se crea la Dirección General de Calidad que asume todas las competencias de Calidad de la UAL. Se unifica el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, incorporándose al mismo la antigua Unidad de Calidad Académica.

ACTUACIONES MÁS RELEVANTES REFERENTES A LOS PROCESOS DE LA SECCIÓN

Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado, Máster y Doctorado.

En la Convocatoria 2016, durante el mes de marzo, se ha trabajado en el apoyo y asesoramiento para la elaboración de los Autoinformes de seguimiento de los siguientes títulos oficiales: (11 másteres, 10 Doctorados y 8 Grados):

- Máster en Abogacía
- Máster en Derecho de la Empresa y la Actividad Agroalimentaria
- Máster en Derecho y Administración Local
- Máster en Profesorado de la Educación Secundaria
- Máster en CC. de la Sexología
- Máster en Investigación en CC. De la Enfermería
- Máster en Medicina y CC. de la Salud
- Máster en Horticultura Mediterránea bajo Invernadero
- Máster en Informática Avanzada e Industrial
- Máster en Ingeniería Agronómica



- Máster en Ingeniería Informática
- Doctorado en CC. EE. Empresariales y Jurídicas
- Doctorado en CC. Humanas y Sociales
- Doctorado en CC. de la Educación
- Doctorado en Biotecnología y Procesos Industriales
- Doctorado en CC. Aplicadas al Medioambiente
- Doctorado en Química Avanzada
- Doctorado en Análisis Funcional en Contextos Clínicas y de la Salud
- Doctorado en Agricultura Protegida
- Doctorado en Informática
- Doctorado en Tecnología de Invernaderos e Ingeniería Industrial
- Grado en CC. Ambientales
- Grado en CC. de la Actividad Física y el Deporte
- Grado en Educación Social
- Grado en Enfermería
- Grado en Fisioterapia
- Grado en Gestión y Administración Pública
- Grado en Ingeniería Eléctrica
- Grado en Química.

Por instrucción de la Dirección General de Calidad (DGC), y para la elaboración de los Autoinformes de seguimiento de los títulos, se solicitó, a la Unidad de Datos, los "datos base" para el cálculo de los indicadores del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) mecanizándose éstos por el SPEC, donde se incluyeron también los resultados de años anteriores. A continuación, se elaboraron los borradores que fueron enviados a los Presidentes de las Unidades de Garantía de Calidad y a los Coordinadores de cada Título, con la finalidad de que procedieran a su análisis y a la realización de las sugerencias que considerasen oportunas. Una vez recibidos en el SPEC se realizaron las revisiones Técnicas necesarias que fueron comunicadas con plazo suficiente para su subsanación. Una vez recibidos los Autoinformes definitivos, tras la pertinente comunicación a la DGC, se subió a la plataforma de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA).

Por primera vez, los datos referidos al SGC del título se encuentran públicos en la Web del mismo (con enlaces desde el Autoinforme). Algunos otros documentos de interés se encuentran en el gestor documental Alfresco. Desde el servicio se ha hecho una apuesta por este sistema (Alfresco) simplificando y facilitando el acceso a la misma a través de la clave única de la UAL por parte de todos los perfiles implicados en el proceso, cumpliendo así con las exigencias de la DEVA con respecto a la publicidad y disponibilidad de la información referida a los títulos universitarios oficiales.

A los Títulos a los que no correspondía hacer el seguimiento exigido por la DEVA se les hizo un control parcial de sus Planes de Mejora durante el mes de noviembre de 2015, dónde debían indicar el nivel de ejecución de los compromisos adquiridos en sus Autoinformes anteriores.

Control de ejecución de los Planes de Mejora

Para poder llevar a cabo el seguimiento de la ejecución de los objetivos propuestos en los Planes de Mejora, tanto en los Autoinformes de Seguimiento como en los Autoinformes de Renovación de la Acreditación, se ha creado una base de datos para su control. Para cada Plan de Mejora el SPEC calcula un porcentaje de cumplimiento global teniendo en cuenta las acciones ejecutadas y los objetivos alcanzados.

Acreditación de las Titulaciones de Grado y Máster

De acuerdo con los plazos establecidos por la DEVA para la renovación de la acreditación de los títulos universitarios, seis años para Grados y Doctorado, cuatro años para Máster, desde su verificación, en esta convocatoria 2016 han solicitado la acreditación los siguientes títulos:

- Grado en Administración y Dirección de Empresas
- Grado en Derecho
- Grado en Economía
- Grado en Educación Infantil
- Grado en Educación Primaria
- Grado en Estudios Ingleses
- Grado en Filología Hispánica
- Grado en Finanzas y Contabilidad
- Grado en Historia
- Grado en Humanidades
- Grado en Ingeniería Agrícola
- Grado en Ingeniería Electrónica Industrial
- Grado en Ingeniería Informática
- Grado en Ingeniería Mecánica
- Grado en Ingeniería Química Industrial
- Grado en Marketing e Investigación de Mercados
- Grado en Matemáticas
- Grado en Psicología
- Grado en RR. Laborales. y RR. Humanos
- Grado en Trabajo Social
- Grado en Turismo
- Máster en Análisis Funcional en Contextos Clínicos y de la Salud
- Máster en Biotecnología Industrial y Agroalimentaria
- Máster en Comunicación Social
- Máster en Contabilidad y Finanzas
- Máster en Educación Especial
- Máster en Estudios Ingleses
- Máster en Gestión Internacional de la Empresa e Idiomas
- Máster en Intervención en Convivencia Escolar
- Máster en Investigación y Evaluación Didáctica

Para el cumplimiento con lo establecido por la DEVA, en cuanto a la transparencia en la información sobre la gestión del título, el Servicio de Informática de la UAL realizó modificaciones en la Web de los títulos oficiales, activando el sistema de recogida de datos para el SGC. Desde el SEPC se solicitó a la Unidad de Datos los "datos base" con los que se calcularon y se mecanizaron dichos resultados.

Desde la Dirección General de Calidad se planificó un cronograma de actuaciones que fue debidamente comunicado a los responsables de los Títulos afectados en reunión informativa.

Posteriormente, desde el SPEC se envió a los coordinadores de los títulos en proceso de renovación de la acreditación el Autoinforme correspondiente con los enlaces a las evidencias y datos requeridos en el SGC. Un vez analizados por éstos, y cumplimentados los apartados correspondientes, fueron remitidos al SPEC para su revisión técnica y posterior subida a la Plataforma de la DEVA, previa comunicación de la DGC.

Una vez finalizado el plazo, la DEVA nombró las distintas Comisiones donde se planteaban las siguientes visitas:

- Los días 2,3 y 4 de marzo Facultad de Educación y Trabajo Social
- Los días 10 y 11 de marzo Facultad de CC. y Psicología
- Los días 5, 6, 7 y 8 de abril Facultad de CC. EE. y Empresariales.
- Los días 10 y 11 de mayo Facultad de Derecho
- Los días 12 y 13 de mayo Escuela Superior de Ingeniería
- Los días 24,25 y 26 de mayo Facultad de Humanidades.

Este plan de visitas fue trasladado a los distintos Decanos/Directores y Coordinadores afectados para que, en su momento, hiciesen las actuaciones necesarias para su ejecución. A fecha de hoy ya se han recibido los siguientes Informes provisionales:

- Grado en Administración y Dirección de Empresas
- Grado en Derecho
- Grado en Economía
- Grado en Educación Infantil
- Grado en Educación Primaria
- Grado en Finanzas y Contabilidad
- Grado en Ingeniería Agrícola
- Grado en Ingeniería Industrial
- Grado En Ingeniería Informática
- Grado en Ingeniería Mecánica
- Grado en Ingeniería Química Industrial
- Grado en Marketing e Investigación de Mercados
- Grado en Matemáticas
- Grado en Psicología
- Grado en RR. Laborales y RR. Humanos
- Grado en Trabajo Social

- Grado en Turismo
- Máster en Biotecnología Industrial y Agroalimentaria
- Máster en Contabilidad y Finanzas Corporativas
- Máster en Educación Especial
- Máster en Gestión Internacional de la Empresa e Idiomas
- Máster en Intervención en Convivencia Escolar
- Máster en Investigación y Evaluación Didáctica para el Aula

Con estos Informes Provisionales recibidos se está procediendo por el SPEC a un análisis de las recomendaciones/modificaciones propuestas por la DEVA para ser remitido a los Presidentes de las UGC y a los Coordinadores de los Títulos para que, en su caso, hagan las alegaciones oportunas.

El Máster de Prevención de Riesgos Laborales ha solicitado la acreditación en una 2ª convocatoria en el mes de junio.

Recogida de la Satisfacción de los Grupos de Interés para los procedimientos de los SGC de los títulos

En el mes de septiembre de 2015 se pone en marcha el PACA (Plan Anual Calidad Académica), que define el marco temporal de desarrollo de las actuaciones en materia de calidad académica del SPEC. Con su puesta en marcha se persigue pautar todas las acciones relacionadas con la recogida de la satisfacción para el seguimiento y la renovación de la acreditación.

Ámbito: Enseñanzas de Grado, Máster, Doctorado.

Indicadores de Satisfacción:

1. Satisfacción con la labor docente del profesorado

Grados: Primer Cuatrimestre

Del 9 de diciembre de 2015 al 27 de enero de 2016.

Grados y Máster: Segundo Cuatrimestre

Del 9 de mayo al 8 de junio de 2016.

2. Programas de movilidad

Grado y Máster: Primera quincena de julio de 2016, adaptable dependiendo del programa de movilidad.

3. Evaluación de las prácticas externas

Grados y Máster: Al finalizar las prácticas, Julio y Septiembre 2016.

Grados con Prácticum I, II, III...etc. dependiendo del Plan de Estudios, (Enfermería, Fisioterapia, Educación Infantil, Educación Primaria, ...): Junio y Julio de 2016.

Máster: Junio de 2016, sólo si hay oferta de prácticas externas.

4. Evaluación de la satisfacción global con el título

Grados y Máster: Al quinto año tras su implantación PAS, PDI, egresados.

A partir del quinto año se realizará todos los años, entre el 15 y el 30 de octubre posterior a la finalización del curso académico.

Máster: PDI, PAS y recién egresados. Entre el 15 y el 30 de octubre posterior a la finalización del curso académico.

5. Inserción laboral y satisfacción con la formación recibida

Grados: A partir del segundo año que son egresados. Durante el mes de octubre.

Másteres: A partir del segundo año que son egresados. Durante el mes de octubre

Control y Seguimiento de las Web de Títulos Oficiales

Como resultado de una revisión de las Web's de los Títulos Oficiales, se detecta la necesidad de crear una base de datos para recoger la idoneidad de la información pública disponible según lo establecido en la Guía para el Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado y Máster, y de los Programas de Doctorado de la Consejería de Economía y Conocimiento.

En primer lugar se creó dicha base de datos con los ítems anteriormente indicados así como la zona Web donde debe estar publicada la información, así como el responsable del mantenimiento de la misma. A continuación se procedió a realizar una revisión exhaustiva de las Web's recogiendo las distintas incidencias asociadas.

Posteriormente se convocó a una reunión de trabajo a los Responsables del mantenimiento de cada Zona Web junto con la Directora General de Calidad y el Jefe del Servicio SPEC, a fin de ajustar al máximo la información enviada en los informes. A continuación, se está procediendo a la evaluación de alegaciones por parte de las Áreas implicadas quedando, en su caso, a expensas de ser estimadas.

Evaluación de la satisfacción con la labor docente

En este curso 2015/2016 se inicia un nuevo proceso de encuestación sobre la satisfacción con la labor docente, llevando a cabo distintos estudios piloto para poner a prueba el procedimiento. Paralelamente, se ha seguido utilizando el método empleado en años anteriores. Dado que este proceso es un derecho del alumno y asimismo un requisito para nuestros Sistemas de Garantía de Calidad, ha sido una prioridad para la Dirección General de Calidad afrontar las limitaciones que venían presentándose.

El proceso antiguo de lápiz y papel presentaba una serie de dificultades; entre las que cabe señalar:

- Uso excesivo de papel (la encuesta se hacía exclusivamente en este formato).
- Pérdida de fiabilidad y validez en el resultado de los datos, debido a errores mecánicos y humanos.
- Necesidad de excesivos recursos humanos, (en su totalidad becarios) para poder ejecutar en un plazo razonable todos los impactos que se requerían (6.500 en un año).

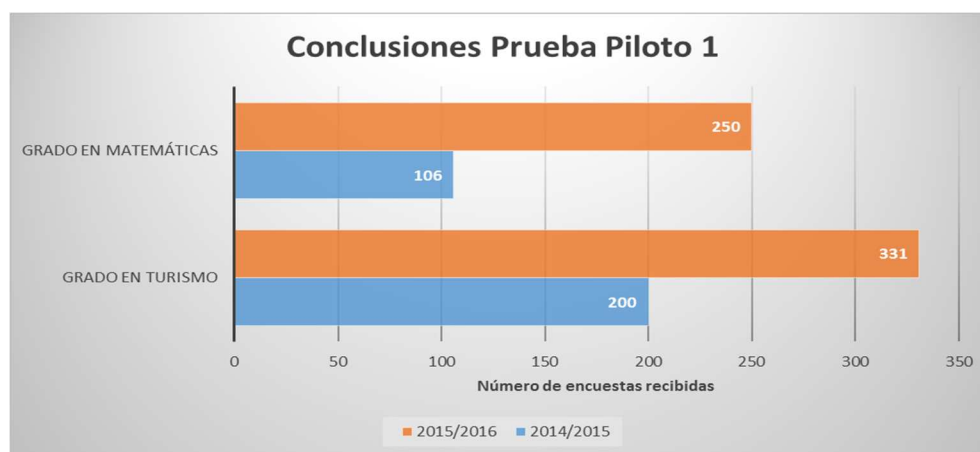
Para minimizar los problemas anteriores se aprobó hace varios años el cambio del sistema de encuestas pasando a ser exclusivamente on-line. Este método solucionaba todos los déficits anteriores, aunque tras la experiencia acumulada en varios ciclos, se han detectado otros problemas nuevos:

- Índice de respuesta demasiado bajo (10%-12%) con respecto al proceso papel (75%-85%), lo que evidenciaba una excesiva desconexión del usuario destinatario de las encuestas con la relevancia del proceso. El problema se debía a una serie de factores:
 - Escasa concienciación de los alumnos sobre su derecho a evaluar al PDI.
 - Limitada difusión de resultados,
 - Falta de información sobre las consecuencias que aportan los resultados para la mejora de la calidad docente.
 - Uso exclusivo de e-mail para dirigir las encuestas a los usuarios. Es notorio que nuestros usuarios (los alumnos) utilizan preferentemente otras vías tecnológicas en sus comunicaciones, lo que daba lugar a que obviasen los e-mails entrantes (saturación de colas de correo). En el argot estudiantil se ha llegado a denominar "encuestitis".
- Dificultad en la configuración de los proyectos on-line debido a la distancia entre la Ordenación Docente que había en UXXI y la realidad. En algunas ocasiones no se hacían los impactos adecuados y como consecuencia el PDI no recibía informes de resultados conformes al grupo de asignaturas que impartían. Todo lo anterior daba lugar a quejas e insatisfacción que eran de difícil solución por nuestra parte.
- El volumen de comunicaciones en vía e-mail es ingente. Hay que multiplicar cada uno de los impactos necesarios a hacer (6.500) por los alumnos que están matriculados (total unos 105.000). Este proceso se repetía debido a los distintos recordatorios efectuados, lo que multiplica por 2 ó 3 la cifra anterior. En definitiva, la gestión de todas estas comunicaciones por el SPEC plantea una debilidad en el proceso.
- El análisis de todo este volumen de datos se efectúa por medio de una aplicación con carencias en el diseño. Los errores, no forzados, que cometían

daban lugar a errores de envío de informes (cambios de destinatarios, error de asignación asignatura-profesor, etc.)

Es por estos motivos por lo que planteó el Proyecto Piloto I para minimizar o solucionar los problemas anteriores. En este sentido, el planteamiento desplegado consiguió los siguientes resultados:

- Mantenimiento de los logros de mejora alcanzados con el método on-line. El ahorro del papel y de contratación de becarios por campaña de encuestación supuso un ahorro más que evidente para la institución.
- El alumno era concienciado en el aula por el técnico del SPEC sobre la necesidad de hacer la encuesta. Con esta forma de proceder, y dentro del ámbito de aplicación de piloto, se obtuvieron los siguientes resultados:
 - **Grado en Turismo:** Respuestas recogidas para 1º, 2º y 3º en el primer cuatrimestre del curso 2014/15: 200. En el piloto se han recogido 331, lo que supone un incremento del **65,5%**.
 - **Grado en Matemáticas:** Respuestas recogidas para 1º, 2º y 3º en el primer cuatrimestre del curso 2014/15: 106. En el piloto se han recogido 250, lo que supone un incremento del **135,8%**.



No obstante, se evaluó una serie de dificultades y problemas que hacían inviable la universalización del Proyecto Piloto I:

- Se mantenía la vía de comunicación e-mail para comunicar las encuestas a los alumnos. Sin este medio, al igual que el método actual on-line, el alumno no puede hacer la encuesta sobre su profesor. Los inconvenientes son los mismos que los ya expresados anteriormente.
- También en esta ocasión la Ordenación Docente no se ajustaba a la realidad en toda su extensión. A veces nos encontrábamos en el aula profesores distintos a los esperados.

- El ejercicio docente de algunos profesores hacía errar el impacto programado por el SPEC en base a la Ordenación Docente. Hay profesores que ofrecen periodos de trabajo en grupos a sus alumnos durante los cuales éstos no están presentes en el aula, día y hora que el SPEC recogía como posible. Esto obligaba a volver en otro momento donde no siempre se terminaba por ejecutar la encuesta.
- Había profesores que no mostraron toda la disposición que se requería para interrumpir sus clases en pro del proceso de encuestación. Hay que decir en este apartado que a lo mejor la difusión efectuada sobre el Proyecto Piloto I no consiguió alienar a todo el PDI afectado por el proceso.
- A pesar de que, como se observa en la Figura 01, la participación del alumnado fue más elevada, la universalización del piloto resulta imposible debido al personal necesario para tal fin.
- La validez y confiabilidad de la información acerca de los alumnos matriculados no alcanzaba las cotas esperadas: se detectaron muchos casos de alumnos matriculados que asistían a clases y no figuraban en la lista de matriculados, correos electrónicos inexistentes y otras casuísticas que empobrecen los resultados.

Son éstos los motivos por lo que se vuelve a plantear un nuevo Proyecto Piloto II con sustanciales modificaciones que intentarán paliar las limitaciones anteriores.

Los principales objetivos del Proyecto Piloto II, como consecuencia del planteamiento de la "justificación" son conseguir:

- Implicar a la alta dirección (Consejo de Dirección) en el impulso del Proyecto Piloto II.
 - Aprobar moción por parte del Consejo de Dirección.
 - Comunicar al PDI y Alumnos dicha moción.
 - Invocar, en su caso, dicha moción en cuantas comunicaciones se efectúen con usuarios y PDI.
- Conseguir la participación activa del PDI en el proyecto
- Buscar la voluntariedad de los profesores en la participación. Comunicar y documentar exhaustivamente los pasos a seguir por el PDI para una óptima ejecución del proyecto. Alinear la Ordenación Docente con la realidad.
 - Comunicar previamente al PDI implicado los impactos presumibles que se deben realizar (asignatura – grupo).
 - Recabar, en su caso, cuantas incidencias manifiesten los profesores y dar traslado de corrección a las mismas.

- Facilitar el acceso a la encuesta por parte de los usuarios.
 - Crear un único proyecto en Limesurvey abierto (no restringido).
 - Crear una página web con botón de acceso a encuesta. Incluir cuanta información de apoyo sea necesaria en dicha web y referenciarla en la página principal de la UAL.
 - Articular procesos de autenticación fáciles de gestionar por parte de los usuarios y PDI.
- Mantener o incrementar la participación de los usuarios en el proceso de encuestación.
 - Mantener el impacto en el aula como mejor vía de comunicación de inicio de impacto.
 - Aleccionar al PDI en el procedimiento de encuestación con documentación suficiente.
 - Mantener el uso del móvil como mejor instrumento de comunicación de nuestros usuarios (en caso a través de la Wifi). En todo caso, sin menoscabo de utilización de vías alternativas (ordenador propio, aulas de informática, etc...).
- Instaurar procesos de seguimiento al PDI para facilitar su gestión de sus encuestas.
 - Comunicar informe de seguimiento con una periodicidad quincenal-mensual en el periodo de encuestación
 - En su caso, solucionar posibles disfunciones de claves que pudiese haber.
 - Indagar, en su caso, información sobre circunstancias específicas que se pudiesen dar en los caso que las recogida sea 0 tras varias sesiones de seguimiento. En su caso, se procedería como el método tradicional on-line.
- Minorar el tiempo de disposición de informes individuales del PDI sobre sus resultados.
 - Extraer en bloque los resultados de Limesurvey.
 - Purgar resultados en instrumento ofimático con medios propios.
 - Analizar y comunicar resultados con aplicativo tradicional (aplicación Access).
 - Comparar resultados de aplicativo Access con instrumento ofimático propio.

Se adjunta tabla de contingencias en las que describe los problemas planteados en el Proyecto Piloto I junto con las soluciones propuestas y lo esperado en los resultados:

Problema Piloto I	Solución Piloto II	R
Se mantenía la vía de comunicación e-mail para comunicar las encuestas a los alumnos	Enlace web de encuesta	✓
También en esta ocasión la Ordenación Docente no se ajustaba a la realidad	Comunicación previa de impactos	⚠
El ejercicio docente de algunos profesores hacían errar el impacto programado por el SPEC	Impacto programado por el propio PDI	✓
Había profesores que no mostraron toda la disposición que se requería	Voluntariedad del proceso	✓
La tecnificación del proceso por parte del STIC no avanza al ritmo que se necesita	Creación de instrumentos propios del SPEC	⚠
La universalización del piloto resulta imposible debido al personal necesario para tal fin	Implicación del PDI en ejecución de impacto	✓
La validez y confiabilidad de la información acerca de los alumnos matriculados no alcanzaba las cotas esperadas	Encuesta abierta	✓

A fecha de hoy se ha ejecutado la captación de encuestas a través de este método y se está procediendo a su análisis para la posterior toma de decisiones.

UNIDAD DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

PERSONAL ADSCRITO A LA UNIDAD

- Ma^a Soledad Zamora Góngora: Jefe de Negociado.
- Miguel Ángel García Casas: Jefe de Negociado.
- Carmen Cruz Ibáñez: Jefe de Negociado.

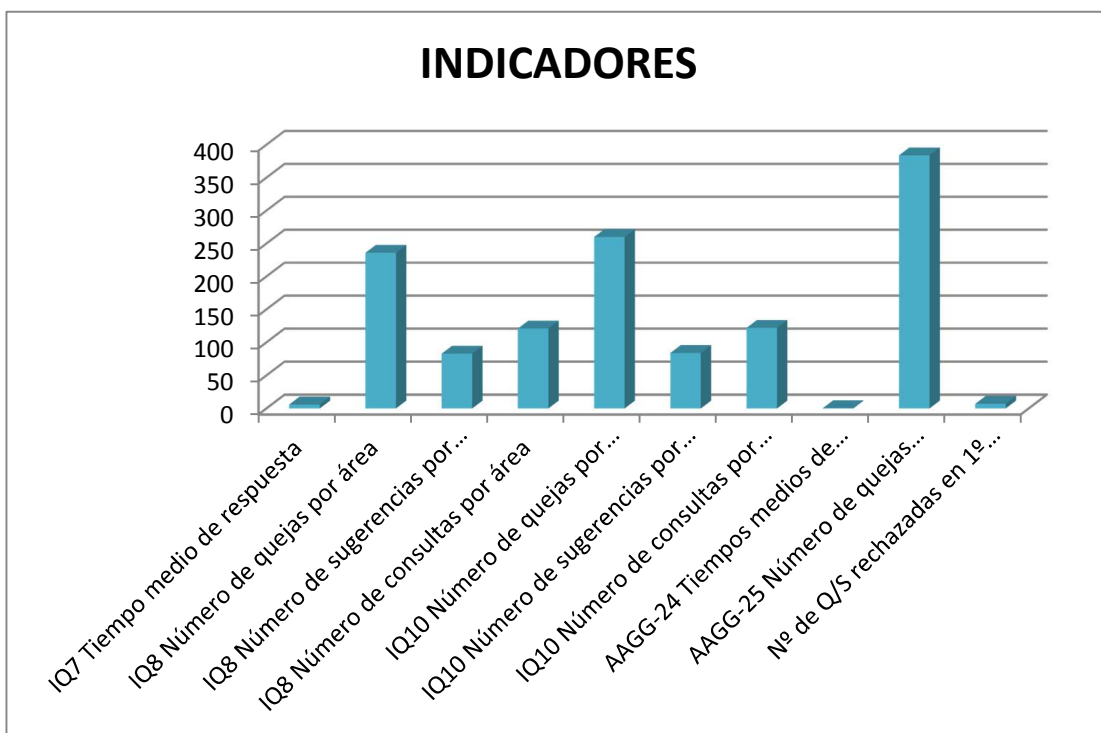
DATOS GLOBALES DEL PROCESO

Proceso general de Gestión de Quejas y Sugerencias (PG-07)

En referencia a este proceso, en el periodo que abarca desde 06-05-2015 a 22-06-2016 tenemos los siguientes datos en los indicadores que se relacionan:

INDICADOR	DATOS
IQ7 Tiempo medio de respuesta	6,02
IQ8 Número de Q/S/C por área	441
Quejas	236
Sugerencias	83
Consultas	121
No procede	1
IQ10 Número de Q/S/C por colectivo	
quejas	260
Docente e Investigador	21
PAS	8
Estudiante	226
Otros colectivos	5
Sugerencias	84
Docente e Investigador	6
PAS	8
Estudiante	65
Otros colectivos	2
Consultas	122
Docente e Investigador	9
PAS	3
Estudiante	109
Otros colectivos	1
AAGG-24 Tiempos medios de asignación	0,49

AAGG-25 Número de quejas tramitadas respondidas	384
SPEC-99 Tiempos máximos de asignación	2
Nº de quejas en 2ª asignación	7



ACTUACIONES MÁS RELEVANTES REFERIDAS AL PROCESO

Las actuaciones relevantes realizadas por la Unidad de Quejas y Sugerencias en el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad en este periodo han sido las siguientes:

- En un proceso de alineación y concordancia entre las áreas de calidad del SGC y las Unidades de la aplicación de QS se ha realizado los siguientes ajustes:
 - La Unidad de Seguridad y la Unidad del Servicio de limpieza pasan a ser una sola denominada: Servicios Externalizados
 - Creación de la Unidad de QS denominada ARATIES, englobando los anteriores Servicio de Gestión Académica de Alumnos, Servicio de Gestión Administrativa de Alumnos y Servicio de Información y Registro.

- Se unifican en una sola Unidad las diferentes áreas del Servicio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (STIC)
 - Se crea la Unidad de QS: Apoyo a Departamento.
 - Se crea la Unidad de QS: Apoyo Técnico a Docencia e Investigación
 - Se crea la Unidad de QS: Apoyo a Áreas de Gobierno
 - Creación de una nueva Unidad de QS denominada Servicio de Información Estratégica (SINE)
 - Actualización en el programa de los responsables/Coordinadores de las Unidades correspondientes a los títulos universitarios y los Centros tras las elecciones en Centros.
- Al objeto de tener indicadores que sean necesarios en la elaboración de los Autoinformes de los títulos universitarios, hemos creado una base de datos (en formato Excel) para el seguimiento diario de las QS. En ella se recogen los siguientes campos:
 - La clasificación de las QS: académica o administrativa.
 - La titulación en el caso de los estudiantes.
 - La cualidad en la que se engloba la QS: Eficacia, eficiencia, atención, impacto, planificación, innovación, disponibilidad, e instalaciones.
 - Un chek de control de respuesta de las QS en tiempo y forma
 - Incorporación de un nuevo indicador al Programa de QS
 - El indicador se denomina: SPEC-99 Tiempos máximos de asignación
 - Este indicador refleja el tiempo máximo de asignación de las QS para cada una de las áreas a las que se le ha asignado.
 - Su tendencia es descendente.
 - Creación de un nuevo indicador en el Plan de Mejora del SPEC
 - Este indicador recoge el nº de QS rechazadas en 1ª asignación y en sucesivas asignaciones.
 - Su tendencia es descendente
 - Creación de un formulario on-line de Quejas y Sugerencias

- Excepcionalmente para que empresas, entidades y usuarios externos a la Universidad de Almería, que no disponen de claves de acceso a Campus Virtual, puedan presentar quejas o sugerencias sin la presencia física de los mismos.
- El formulario se publicará en la página web de “Consultas, sugerencias y quejas”, de acceso en todos los Servicios, Órganos, Centros y Títulos de la UAL.
- La herramienta utilizada para su realización ha sido Google/forms
- El enlace del formulario es el siguiente:
<http://goo.gl/forms/fuLRk1frxwxkipxr2>
- Las QS presentadas a través de este formulario se grabarán con posterioridad por la Unidad de Quejas y Sugerencias en el programa oficial siguiendo el Procedimiento General (PG-07)
- Creación de una Tabla de Asignaciones de las Q/S.
 - Para obtener unos datos fiables se han analizado todas las quejas/sugerencias en el periodo comprendido entre el 01/01/2012 al 10/11/2015 (4 años) con un total de 1.869 registros
 - Una vez analizada la muestra se han elegido 150 tipos de asunto.
 - Con los datos obtenidos se ha elaborado una Tabla de Asignaciones diferenciada entre QS Académicas y QS Administrativas en función del órgano responsable de la respuesta y el asunto.
 - Dicha Tabla de Asignaciones se ha incluido en el nuevo Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.
- Elaboración de un nuevo Procedimiento General de Quejas y Sugerencias (PG-07), en el cual:
 - Se actualizan los Órganos de responsabilidad de respuesta de las QS
 - Se incluye la Tabla de Asignaciones
 - Se actualiza la documentación y normativa de referencia
 - Se efectúa la ampliación exhaustiva del punto 5. Desarrollo,
 - Diseño e incorporación de un nuevo flujograma



- Se amplían los anexos con imágenes de captura de pantalla que facilitan la comprensión del procedimiento
- La Dirección General de Calidad elevará próximamente al Consejo de Gobierno la modificación del Procedimiento General de QS para su aprobación.