

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

MEMORIA DE ACTIVIDADES

2018/19

La Dirección General de Calidad es la responsable de diseñar e impulsar la Política de Calidad en la Universidad de Almería en los distintos ámbitos docente, académico, de gestión, administración, y de prestación de servicios. Para ello cuenta con el apoyo técnico y administrativo proporcionado por el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC). Durante el presente curso académico, tal y como se viene haciendo desde hace ya cuatro años, se han desarrollado actuaciones dirigidas a velar por la garantía de la calidad de los títulos, los centros, el profesorado, la gestión universitaria y de los servicios. Todas esas actuaciones han sido lideradas por la Dirección General de Calidad y ejecutadas por el SPEC. A continuación, se presentan las acciones más significativas, comenzando por las que hemos denominado transversales y que abarcan a las distintas secciones, para pasar posteriormente a las desarrolladas desde la sección de calidad de los servicios, la sección de calidad académica, y concluyendo con las referidas a la Unidad de Quejas y Sugerencias.

Entre los **proyectos transversales** destaca nuevamente el Programa DOCENTIA, para el que se ha trabajado con objeto de mejorar la aplicación informática, así como la gestión de los datos institucionales; el Proyecto ligado a la elaboración de la memoria de Responsabilidad Social Universitaria, así como el diseño de nuevos procedimientos como el de Atención al Usuario o el de Gestión del conocimiento han supuesto un avance para la mejora de la calidad de los servicios que se prestan desde la UAL. También los estudiantes han participado de acciones para promover la calidad entre la UAL, trabajando conjuntamente con ellos en la transmisión de información sobre nuestros procesos. Las

nuevas metodologías de trabajo exigen de la formación de nuestros técnicos en programas y herramientas innovadoras, por lo que la formación en el uso de *Power Bi*, así como en la evaluación conforme al Modelo EFQM de Excelencia ha sido considerada necesaria desde esta DGC. Por último, hemos diseñado el nuevo Reglamento de Cartas de Servicios, aprobado por Consejo de Gobierno; dicho Reglamento contempla, además de la actualización del mismo a las nuevas normativas (en especial, a los nuevos Estatutos de la UAL), la elaboración de Cartas de Servicios para los Centros.

Algunas de las actuaciones más relevantes desarrolladas en 2018/19 en el ámbito de **la calidad de los servicios** han sido, por ejemplo, la renovación de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015 (abril de 2019) o la extensión del alcance del SGC a la Unidad de Enseñanza Virtual (Apoyo y Gestión de la Multimodalidad). Se ha continuado con el Proyecto de puesta en marcha de Grupos de Discusión como alternativa a la encuesta on-line PAS con objeto de incorporar mejoras en la prestación de servicios, y se ha colaborado un año más con la Gerencia en la gestión del Pacto por la Mejora y Calidad de los Servicios (Complemento de Productividad del PAS).

En el ámbito de la **calidad académica**, las actuaciones se han dirigido a los procesos de acreditación de diversos Títulos, incluidos los Programas de Doctorado, realizar el seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado y Máster, los Planes de Mejora asociados, elaborar los Manuales de Procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (SGCC) y desplegarlos en los Centros, o, por citar alguna actuación más, diseñar y desplegar el Plan Anual de Calidad de Centros, asesorando a éstos a través de las Comisiones de Calidad. Además, es importante destacar la obtención de los Sellos Internacionales de Calidad (SIC) *Euro-Infy EURACE* por la Escuela Superior de Ingeniería.

Al margen de las anteriores, se han atendido y gestionado las quejas y sugerencias, tanto académicas como relativas a los servicios de la UAL en la Unidad de Atención a las Quejas y Sugerencias del SPEC.

Personal adscrito a la Dirección General de Calidad

- Directora General de Calidad: Carmen Pozo Muñoz
- Director de Secretariado de Calidad: José Antonio Piedra Fernández
- Jefa de Negociado: Carolina Jiménez Hernández y Carmen Díaz Carreño

Personal adscrito al Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

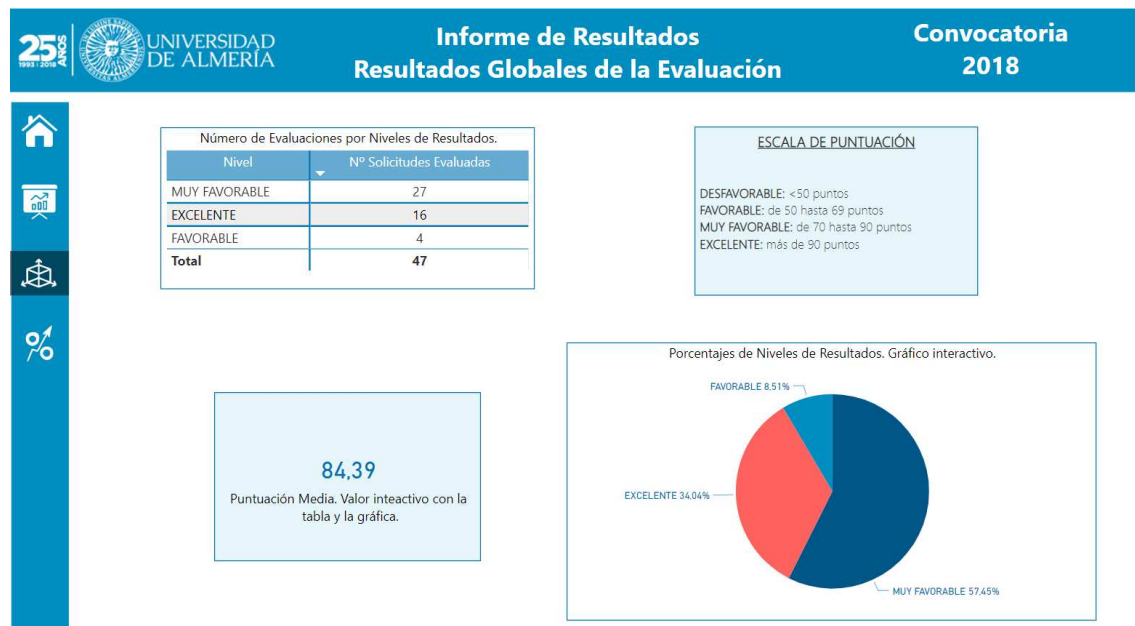
- Jefe de Servicio: Ramón Iglesias Aragón
- Administrador: Emilio del Castillo Alarcón
- Gestor: Manuel Linares Titos
- Jefes de Negociado:
 - Eva Alborch Martínez
 - Miguel Ángel García Casas
 - Carmen Cruz Ibáñez
 - Soledad Zamora Góngora
- Puesto Base: Isabel Calvo González

PROYECTOS TRANSVERSALES

Programa de Evaluación de la calidad docente del Profesorado: DOCENTIA

Tras la aprobación del Programa DOCENTIA y el desarrollo de una aplicación web, y una aplicación informática para su gestión, en este curso 2018/2019 se han celebrado las dos primeras convocatorias, la primera en julio de 2018 y finalizada en diciembre y la segunda, en abril de 2019, la cual ha finalizado recientemente (julio de 2019).

En la convocatoria de 2018 éstos han sido los resultados:



Procedimiento General de Atención al Usuario

Se ha elaborado un Procedimiento General de Atención al Usuario para unificar los procesos de atención por las distintas vías de comunicación. El objeto de este documento es establecer un protocolo para que los distintos Centros, Servicios y Unidades conozcan qué recursos, mecanismos y procedimientos pueden emplear para atender las demandas de los

usuarios y anticiparse a sus necesidades. Además, se ha elaborado una Instrucción Técnica detallada para desarrollar este procedimiento general, destacando sobre todo una guía de uso de la aplicación OTRS.

Procedimiento Operativo de la Gestión del Conocimiento

En un análisis de entorno de cualquier área de calidad se ha detectado un riesgo común que conlleva un plan de contingencias para minimizar su impacto, ese riesgo es la ausencia de personal que por diversos motivos dejan de prestar su servicio en el puesto de trabajo. Para suplir esta carencia se ha elaborado un nuevo Procedimiento Operativo de la Gestión del Conocimiento. El objetivo del procedimiento es establecer un documento guía y marco de actuación que permita la transferencia y gestión del conocimiento adquirido por las personas pertenecientes al Área en el desarrollo de su desempeño administrativo, para que sea compartido y accesible.

Información y promoción de los procesos ligados con la Calidad entre los estudiantes

Ante una petición expresa y con el fin de eliminar falsos mitos y creencias erróneas acerca de la calidad, en especial, sobre la encuesta de evaluación de la labor docente, se vio la necesidad de informar a los estudiantes acerca de los distintos procesos que se desarrollan desde la Dirección General de Calidad y el SPEC. Por ese motivo se estableció contacto con los representantes estudiantiles y se desarrollaron las siguientes acciones:

- Reunión con los representantes estudiantiles (delegaciones de estudiantes de los distintos Centros de la UAL), con el fin de formarles e informarles de todos los procesos ligados con calidad.
- Envío de presentaciones y documentación a los miembros de las delegaciones de estudiantes para que sean ellos de primera mano quien informen sobre los aspectos

más relevantes y pongan en valor la cumplimentación de las encuestas de satisfacción.

- Elaboración de carteles informativos sobre las encuestas de satisfacción de la labor docente.
- Elaboración de carteles informativos sobre Quejas y Sugerencias.
- Creación de un enlace de acceso rápido para las encuestas, y las Quejas y Sugerencias.

Formación de la aplicación *Microsoft Power BI*

Durante los meses de abril a junio se ha organizado un Curso de Formación de la aplicación *Microsoft Power BI*. El curso se ha dividido en diferentes niveles en los que han participado varias áreas interesadas en la presentación de resultados en web con esta aplicación (Gerencia, ARATIES, Servicio de Ordenación Docente, Servicio de Recursos Humanos, Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, y el Servicio de Información Estratégica).

Autoevaluación según Modelo EFQM de Excelencia

Se ha comenzado un nuevo proyecto para una Autoevaluación según Modelo EFQM de Excelencia en todas las áreas de la Universidad de Almería, por lo que durante este curso 2018/2019 el personal del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad ha recibido diversa formación como base para afrontar las siguientes fases del proyecto. Los cursos recibidos han sido los siguientes:

- Curso Introducción al Modelo EFQM de Excelencia
- Curso Metodología de Autoevaluación y Herramienta Perfil

Memoria de Responsabilidad Social Universitaria (RSU)

En el mes de marzo se ha presentado la Memoria de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) de la UAL que recoge información sobre el bienio 2014-15 y 2015-16, y relativa a cada

uno de los ámbitos propios de la sostenibilidad: económico, medio ambiente, social y de salud, correspondiendo cada uno a cada una de las categorías del “enfoque de gestión” que define la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (GRI4).

SECCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Datos globales de procesos de la sección

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

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

Actuaciones más relevantes referentes a los procesos de la sección

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

Gestión del Sistema de Calidad (ISO 9001)

Durante este curso académico, la Sección de Gestión de Calidad de los Servicios ha continuado con el apoyo y asesoramiento de las áreas que se encuentran certificadas. Habiendo un total de 106 actuaciones y 110 asesoramientos.

En este curso se mantienen 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 del curso anterior, estando dicho SGC nuevamente certificado según la norma UNE-EN-ISO 9001:2015, tras superar la correspondiente auditoría externa de renovación en abril de 2019, realizada por auditores de la empresa AENOR.

Como actuación relevante es la incorporación del área **Unidad de Enseñanza Virtual** en el alcance de nuestro SGC desde principios de 2019. Se le ha asesorado para realizar el Procedimiento Operativo de “Apoyo y Gestión de la Multimodalidad”, manual de calidad, carta

de servicios, elaboración de las encuestas de satisfacción y demás procesos para que el área pudiera ser auditada e incluida en el alcance de la Norma.

Tenemos que destacar que durante los meses de octubre a diciembre se ha realizado la **auditoría interna** de todas las áreas del alcance del SGC con la colaboración del grupo de auditores formados en curso anteriores y que este año, después de haber adquirido la correspondiente experiencia, se han presentado como auditores jefes, siendo su labor fundamental para el buen desarrollo de la auditoria con una alta satisfacción de las áreas.

Por otro lado, como es habitual, a principios de año se han realizado los correspondientes asesoramientos individualizados a cada una de las áreas para facilitar la elaboración de su **Plan Anual de Calidad**, haciendo hincapié en esta ocasión sobre el análisis de estado (DAFO) sobre sus principales procesos. De todo este proceso han surgido los correspondientes objetivos, acciones e indicadores de cada área, así como los planes de mejora, plan de control de procesos, plan de contingencias de Riesgos y Plan de comunicación.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Nº
Objetivos	83
Acciones de Mejora	297
Procesos	110
Indicadores	271
Riesgos	102
Acciones Plan Contingencias	211

Con el desarrollo de una plataforma de representación de resultados de la aplicación OTRS (*Datamart*) en *Power BI* se han establecido dos nuevos indicadores generales:

- IQ(O1) Tiempo de respuesta. Diferencia entre la fecha que se crea el ticket y la fecha de la primera nota externa.
- IQ(O2) Nota Externa. El número de ticket sin nota externa en un periodo determinado.

Gestión del Complemento de Productividad

Se ha realizado el asesoramiento a las áreas del SGC 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 forma individual. 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 abril se firmó el nuevo documento del Pacto por la Mejora de la Calidad de los Servicios 2019, cuyos **compromisos** fueron los siguientes:

- Realizar las acciones necesarias y/o requeridas para el mantenimiento del área y las personas en el alcance de la Certificación de Administración y Servicios según la norma UNE-EN-ISO 9001.
- Publicar la Carta de Servicios del área y su Informe Anual de Seguimiento.
- Cumplir con la Agenda del Sistema de Gestión de Calidad.
- Participar en el Proyecto de autoevaluación según Modelo EFQM de excelencia.
- Participar en los trabajos organizados por la Gerencia para el impulso de nuevos proyectos o mejora de los ya existentes:
 - Sistema de Control de Presencia
 - Aplicación de inventario
 - Participar en el proyecto de análisis y mejora de los procesos y su adaptación a la Administración Electrónica.

- Adaptación a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Data Warehouse institucional.
- Segunda fase del estudio de cargas de trabajo, que ayude a reforzar los distintos procesos en períodos de sobrecarga de trabajo.

Gestión de las Encuestas de Satisfacción

En este curso 2018/2019 se han obtenido un total de **8.108 encuestas** de satisfacción de los usuarios entre todas las áreas, con una media en su grado de **satisfacción de 8.64** repartidos como se detallan a continuación:

Sector	Número de encuestas	Grado de Satisfacción
PAS	1205	9,18
PDI	1765	9,08
Estudiantes	3687	8,69
Titulados	133	7,97
Futuros	98	7,79
Empresas	621	8,92
Proveedores	38	8,79
Demandantes	191	8,54
Otros	370	8,84
	8108	8,64

En este curso se ha continuado con el proyecto del uso de otras metodologías cualitativas como son las **Técnicas de Grupos de Discusión** para obtener nuevas propuestas de mejora de las áreas. Actualmente se ha realizado un grupo focal con el Archivo General.

Tras comprobar sus buenos resultados se ha decidido ampliar el alcance de esta técnica, procediéndose a organizar un nuevo curso 2019, impartido en el mes de mayo con una duración de 9 horas y habiendo asistido 16 personas de las áreas de Servicio de Recursos

Humanos, Servicio de Relaciones Internacionales, Servicio de Gestión Económica, Servicio de Contratación, Servicio de Empleo y Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad. A partir de esta formación esperamos en los próximos meses que cada Servicio realice sus grupos y obtengan los correspondientes informes y principalmente sus conclusiones de mejora. Dichas conclusiones se incorporarán a sus respectivos planes de mejora anual de 2020.

Por otro lado, se han comprado dos dispositivos (*Happy or Not*) cuya misión es recoger información sobre la satisfacción de nuestros usuarios en un evento determinado a través de 4 pulsadores-emojiconos. Semanalmente emitirá los correspondientes informes para su estudio y análisis por el área que lo utiliza. Actualmente se ha instalado en la Unidad de Cultura y ARATIES.

Gestión de las Cartas de Servicios

Este año se han revisado y actualizado la totalidad de las Cartas de Servicios que integran la Administración y Servicios (30 en total), ya que han sufrido modificaciones en los compromisos, indicadores, servicios o normativa reguladora. Dichas Cartas de Servicios fueron enviadas a la Dirección General de Calidad con el fin de elevarlas al Consejo de Gobierno para su aprobación definitiva.

Una vez aprobadas, con fecha 11 de junio de 2019, 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	130
Indicadores	136

Por otro lado, destacar que se ha actualizado el **Reglamento de Cartas de Servicios** que fue aprobado por Consejo de Gobierno en sesión celebrada el 3 de mayo de 2019 adaptándola a las nuevas normativas.

SECCIÓN CALIDAD ACADÉMICA

Datos globales de procesos de la sección

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

- Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado, Máster y Doctorado.
- Control de Ejecución de los Planes de Mejora.
- Renovación de la acreditación de las Titulaciones de Grado, Máster y Doctorado.
- Recogida de la Satisfacción de los Grupos de Interés para los procedimientos de los SGC de los Centros y Títulos de la UAL.
- Diseño, Implantación y Seguimiento de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros.
- Apoyo y asesoramiento a los Centros a través de las Comisiones de Calidad.
- Soporte para la obtención de los Sellos Internacionales de Calidad *Euro-Infy EURACE*.

Actuaciones más relevantes referentes a los procesos de la sección

Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado, Máster y Doctorado

En la Convocatoria 2019, durante los meses de marzo y abril, se ha trabajado en el apoyo y asesoramiento para dar respuesta al seguimiento periódico de los títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado.

En la modalidad de Autoinforme se han presentado:

- Doctorado en Ciencias Médicas.
- Grado en Biotecnología.
- Máster en Auditoría de Cuentas.
- Máster en uso sostenible de los Recursos Naturales y Servicios Ecosistémicos.
- Máster en Energía Solar.

- Máster en Tecnologías Informáticas.

En la modalidad de seguimiento de Planes de Mejora se han presentado:

- 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 Relaciones Laborales y Recursos Humanos.
- Grado en Trabajo Social.
- Grado en Turismo.
- Máster en Biotecnología Industrial y Agroalimentaria.
- Máster en Comunicación Social.

- Máster en Contabilidad y Finanzas Corporativas.
- 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 en el Aula para el Desarrollo Profesional Docente.

En cuanto a la elaboración de los autoinformes de seguimiento durante el curso 2018/2019 han sido:

Los autoinformes provisionales han sido cumplimentados por los respectivos coordinadores y se han realizado las revisiones técnicas por parte del SPEC y, una vez hecha la comunicación y, en su caso, modificados, se han elevado a definitivos y subidos por la Dirección General de Calidad a la plataforma de seguimiento de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento.

Desde el SPEC se ha continuado mejorando el gestor documental del SGC -ALFRESCO- simplificando y facilitando el acceso al mismo 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 y sirviendo de apoyo a las Comisiones de Calidad de los Centros.

Planes de Mejora de Títulos

Con los SGC de los Centros prácticamente desplegados en su totalidad, la gestión de los Planes de Mejora (PM) de los títulos ha adquirido gran importancia ya que se ha efectuado una integración de los mismos en el Plan Anual de Calidad (PAC) de cada Centro. Para ello se ha escalado la aplicación informática que sustenta los PAC de cada Centro incluyendo las

recomendaciones de DEVA pendientes de cada título, independientemente del origen de las mismas (Verificación, Información Pública Disponible, Seguimiento, Modificación, Renovación de la Acreditación), y que constituyen la parte más importante del PM. El coordinador de cada título debe, bien proponer acción/acciones por cada recomendación, bien responder del estado de ejecución de cada una de las acciones del PM. La información obtenida a través de hojas Excel específicas para cada título es volcada en el módulo del Centro al que pertenece a fin de asegurar la integridad de las mejoras propuestas y ejecutadas en cada Centro. Todo el proceso cuenta con el apoyo y el asesoramiento de las personas de Calidad Académica.

Renovación de la Acreditación de las Titulaciones de Grado, Máster y Doctorado

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 2019 han solicitado la renovación de la acreditación los siguientes títulos:

- Máster en Desarrollo y Codesarrollo Local Sostenible.
- Máster en Dirección y Economía de la Empresa.
- Master en Fisioterapia y Discapacidad.
- Máster en Investigación en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.
- Máster en Investigación en Ciencias del Comportamiento.
- Máster en Ingeniería Industrial.
- Programas de Doctorado en Agricultura Protegida.
- Programa de Doctorado en Análisis Funcional en Contextos Clínicos y Salud.
- Programa de Doctorado en Biotecnología y Bioprocesos Industriales Aplicados a la Agroalimentación y Medioambiente.
- Programa de Doctorado en Ciencias Aplicadas al Medio Ambiente.
- Programa de Doctorado en Ciencias Económicas, Empresariales y Jurídicas.

- Programa de Doctorado en Ciencias Humanas y Sociales.
- Programa de Doctorado en Educación.
- Programa de Doctorado en Informática.
- Programa de Doctorado en Química Avanzada.
- Programa de Doctorado en Tecnología de Invernaderos e Ingeniería Industrial y Ambiental.

En un proceso similar al de seguimiento anual, la elaboración de los autoinformes de renovación de la acreditación ha recaído en los coordinadores y responsables de los títulos. Una vez recibidos en el SPEC los autoinformes 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, fueron subidos a la plataforma de la DEVA.

Las visitas a la UAL de las comisiones nombradas por la DEVA para renovar la acreditación tuvieron lugar los días:

- 13 de Diciembre de 2018 para los másteres en Investigación en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte; en Desarrollo y Codesarrollo Local Sostenible; y en Dirección y Economía de la Empresa.
- 17 de Diciembre de 2018 para los másteres en Fisioterapia y Discapacidad; en Ingeniería Industrial; y en Investigación en Ciencias del Comportamiento.
- 4 de Febrero de 2019 para los programas de doctorado en Agricultura Protegida; en Ciencias Aplicadas al Medio Ambiente; en Biotecnología y Bioprocesos Industriales Aplicados a la Agroalimentación y Medioambiente; y en Química Avanzada.
- 13 de Febrero de 2019 para los programas de doctorado en Informática; Análisis Funcional en Contextos Clínicos y Salud; y en Tecnología de Invernaderos e Ingeniería Industrial y Ambiental.

- 15 de Febrero de 2019 para los programas de doctorado en Ciencias Económicas, Empresariales y Jurídicas; en Ciencias Humanas y Sociales; y en Educación.

Los informes provisionales se recibieron a lo largo del mes de abril y se presentaron alegaciones en el plazo establecido, recibándose los Informes Finales de Renovación durante el mes de julio.

Recogida de la Satisfacción de los Grupos de Interés para los procedimientos de los SGC de los Centros y Títulos de la UAL

El Curso 2018/19 ha sido en el que ha continuado el despliegue del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de la UAL. Según el SGC se ha recogido la satisfacción para Grado y Máster:

- con la labor docente del profesorado (estudiantes),
- con los programas de movilidad (estudiantes entrantes, salientes y tutores internos y externos),
- con las prácticas externas (estudiantes, tutores internos, tutores externos),
- con el título de forma global (recién egresados, profesorado, personal de administración y servicios) y
- con la inserción laboral y la formación recibida (egresados).

Del Sistema de Garantía de Calidad de los programas de Doctorado:

- del doctorando con el tutor académico,
- del doctorando con la movilidad,
- del tutor con los doctorandos y el programa de doctorado,
- de los egresados con la información, con el programa y satisfacción global y
- con la formación recibida tras dos años de la lectura de la tesis.

Para la recogida de la satisfacción con la labor docente de Grado y Máster, el Curso 2018/19 se ha continuado con la metodología ya empleada desde el curso anterior de encuestas con clave por profesor / grupo. Además, se ha depurado y ampliado el módulo Excel que facilita el trabajo de análisis y control de tareas que conlleva la gestión de todos los impactos de asignaturas y profesores de la ordenación docente oficial además de la emisión de informes al incorporar los datos necesarios para el resto de indicadores de los SGC. Se ha puesto en marcha a lo largo del mes de junio de 2019 el envío de encuestas directamente al correo electrónico de los estudiantes de los enlaces a las encuestas de los profesores que no han recogido ninguna respuesta en sus encuestas de satisfacción con la labor docente. Los resultados preliminares indican que esta “última oportunidad” ha resultado exitosa en cuanto a participación.

La satisfacción se ha alineado con los procedimientos del SGC y se han elaborado y enviado a los respectivos responsables los nuevos informes de resultados del SGC para Títulos y Centros y como novedad también a Departamentos. Asimismo se ha incluido a los Departamentos en los informes de seguimiento para que tengan conocimiento de los niveles de participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción con la labor docente. Los nuevos informes poseen un mayor nivel de detalle, mayor desagregación e incluyen en todos los resultados la referencia al procedimiento al que pertenecen, las tendencias de las cinco últimas mediciones (cuando existen) y una primera marca visual de consecución de objetivos (mediante semáforos de colores).

Encuesta sobre causas de abandono

Durante mayo y junio de 2019 se ha puesto en marcha una encuesta específica destinada a conocer las causas de abandono de los estudios en la UAL. Para ello se ha diseñado un cuestionario específico destinado a los estudiantes que no se han matriculado en los estudios que cursaban pasados dos años.

Implantación y Seguimiento de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros.

Las actuaciones que han llevado a cabo todos los Centros de la UAL han sido:

- Seguimiento de la ejecución del Plan Anual de Calidad 2018.
- Elaboración del Informe de Revisión del Sistema.
- Elaboración del Plan Anual de Calidad 2019.
- Elaboración y aprobación del Manual de Procedimientos
- Propuestas de Misión, Visión y Valores del Centro.

Apoyo y asesoramiento a los Centros a través de las Comisiones de Calidad

El apoyo a las Comisiones de Calidad ha sido constante en todas las sesiones de las Comisiones de Calidad de los Centros ya que éstas han contado con la presencia de dos miembros del SPEC, uno como miembro de las Comisiones y otro como apoyo técnico. Dentro de su labor cabe destacar el asesoramiento para: el seguimiento de la ejecución de los Planes Anuales de Calidad, la elaboración del Informe de Revisión del Sistema y la recogida de propuestas de mejora, la elaboración del Plan Anual de Calidad, la elaboración del Manual de Procedimientos y la definición y aprobación de Misión, Visión y Valores de los respectivos Centros.

Soporte para la obtención de los Sellos Internacionales de Calidad Euro-Inf y EURACE

La apuesta por la obtención de los Sellos Internacionales de Calidad, dentro del Nuevo Programa SIC de la ANECA, por la Escuela Superior de Ingeniería y la Dirección General de Calidad ha sido muy satisfactoria. Se han reconocido los sellos *Euro-Inf* para el grado en Ingeniería Informática y *EURACE* para el grado en Ingeniería Agrícola. Las actuaciones que se han llevado a cabo por la subdirección de Calidad de la ESI y la Dirección General de Calidad han sido:



- Presentación de una solicitud por parte de la Dirección General de Calidad a la ANECA como agencia autorizada para otorgar los sellos
- Recopilación y análisis de evidencias (dosier de asignaturas, exámenes, materiales docentes, CV del profesorado, guías docentes y TFG).
- Presentación por el procedimiento independiente específico de un informe de autoevaluación para la obtención de los dos sellos para las dos titulaciones.
- Visita del panel de expertos a la ESI para la elaboración del informe de la visita del programa.
- Evaluación para la obtención de los sellos por parte de la Comisión de Acreditación PLUS responsable de la elaboración del informe final y de la decisión final sobre la obtención de los sellos.

UNIDAD DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Datos globales del proceso

En referencia a este proceso, que se sustenta en el Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias (PG-07) del SGC, el periodo que abarca desde 01-07-2018 a 30-06-2019, arroja los datos que se presentan en las siguientes tablas y gráficos:

INDICADORES DE TIEMPO	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Tiempo medio de respuesta	5,84	5,3	5
Tiempo medio de asignación	0,6	0,83	0,46
Tiempo máximo de asignación	5	28	3

NÚMERO DE Q/S/C	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Número de Q/S/C tramitadas por las Áreas	505	536	403
Número de consultas tramitadas por la UQS	66 de las 505	134 de las 536	37 de las 403

Nº RECHAZOS	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Nº de Q/S rechazadas en 1º asignación	27	31	29

Nº Q/S	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Número de Quejas por área	331	338	259
Número de Sugerencias por área	78	61	83
Total	409	399	342

Nº CONSULTAS	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Número de consultas por área	96	137	61

Nº QS COLECTIVO PDI	2016-2017	2017-2018	2018-2019
---------------------	-----------	-----------	-----------

Número de Quejas	34	31	24
Número de Sugerencias	8	12	4
Total	42	43	28

Nº QS COLECTIVO ESTUDIANTES	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Número de Quejas	272	277	212
Número de Sugerencias	58	41	70
Total	330	318	282

Nº QS COLECTIVO PAS	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Número de Quejas	7	12	12
Número de Sugerencias	7	5	4
Total	14	17	16

Nº QS OTROS COLECTIVOS	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Número de Quejas	18	18	11
Número de Sugerencias	5	2	5
Total	23	20	16

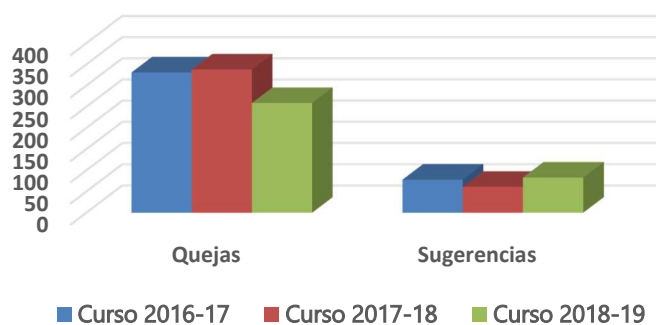
Nº QUEJAS POR CATEGORÍA	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Académicas	57	148	31
Administrativas	274	190	228
Total	331	338	259

Nº SUGERENCIAS POR CATEGORÍA	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Académicas	10	14	3
Administrativas	68	47	80
Total	78	61	83

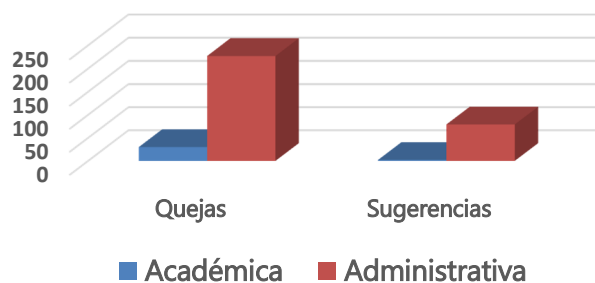
Nº de QS POR VIA DE ENTRADA	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Campus Virtual	394	382	328
Formulario Online	15	17	14
Total	409	399	342

Nº de CONSULTAS POR VIA DE ENTRADA	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Campus Virtual	93	137	59
Formulario Online	3	0	2
Total	96	137	61

Evolución de las Q/S



Q/S por categoría

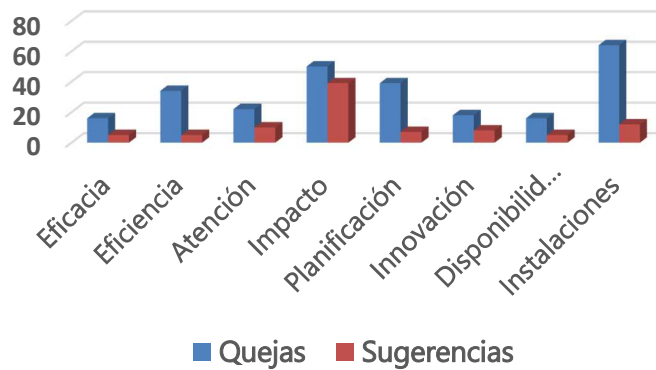




Q/S según vía de entrada



Q/S por Calidad



Actuaciones referentes al proceso

Las actuaciones realizadas por la Unidad de Quejas y Sugerencias en este curso han sido las siguientes:

- La emisión semestral de informes de resultados de Q/S de los usuarios a todos los Órganos de Gobierno, Centros, Facultades, Departamentos y Servicios Administrativos de la Universidad de Almería. De este modo todas nuestras áreas se encuentran informadas periódicamente de forma muy detallada y estadística de todas sus Q/S cumpliendo con el procedimiento de calidad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad Administrativo y el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos/Centros.



- Ampliación del módulo Excel de Control de Quejas y Sugerencias para el seguimiento diario de las mismas incluyendo un campo nuevo que recoja el nombre de un profesor que ha tenido una queja para que pueda contabilizado en la evaluación docente del profesorado DOCENTIA.