



DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD MEMORIA DE ACTIVIDADES 2016/17

La Dirección General de Calidad es la responsable de impulsar la implantación de la política de calidad en la Universidad de Almería, para lo que cuenta con el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC), encargado de prestar apoyo técnico y administrativo a los todos los procesos de gestión relacionados con la calidad desarrollados en los distintos Servicios, Centros y Títulos.

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.

A lo largo del presente curso académico ha sido posible materializar diferentes actuaciones tanto en el ámbito de la calidad académica como en la de prestación de Servicios. Algunas de las actuaciones más significativas en el ámbito de la calidad de los servicios han tenido que ver, por ejemplo, con la elaboración del Mapa de Registros de todos los procesos administrativos de la UAL; el impulso de la formación en materia de calidad y metodologías de evaluación dirigidas al personal más directamente relacionado con la gestión de la calidad en la UAL; o, por citar algún ejemplo más, la participación de la Dirección General de Calidad y el SPEC en el proyecto liderado por Gerencia referido al Análisis de la Carga de Trabajo. Otro proyecto transversal del SPEC se ha dirigido al impulso del Programa DOCENTIA, iniciándose un informe de la situación actual, y retomando este modelo de evaluación cara a su impulso en próximos años. En el ámbito de la Calidad académica, además de seguir con las actuaciones propias referidas a la gestión de los Títulos (seguimiento y acreditación), también se han desarrollado nuevos proyectos; el más significativo y de gran calado es el referido a los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros; tras la aprobación de la normativa al respecto, fue necesario un proceso de comunicación con los equipos directivos de los Centros de la UAL con el fin de formarles e informarles sobre el nuevo modelo. Significativo ha sido también el cambio implementado en la normativa sobre Quejas y Sugerencias. Tras la aprobación en 2016 del nuevo procedimiento, el proceso de asignación de las mismas está protocolizado, por lo que en los resultados del presente curso académico se han podido analizar indicadores de eficacia del mismo.

La memoria que se presenta a continuación detalla en mayor profundidad las actuaciones ejecutadas y se estructura en tres grandes bloques; el primero revisa las actuaciones llevadas a cabo en materia de calidad de servicios y proyectos transversales, 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.



MEMORIA DE ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CALIDAD Curso académico 2016/2017

PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO

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

SECCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

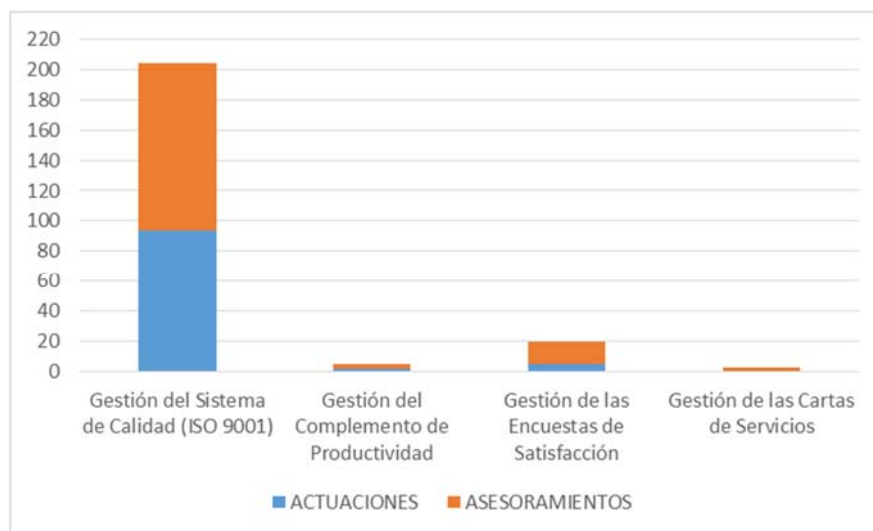
DATOS GLOBALES DE PROCESOS DE LA SECCIÓN

Los procesos 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.
- Proyectos transversales

En referencia a estos procesos, en este curso académico 2016/2017 se han realizado un total de 101 actuaciones y 131 asesoramientos, repartidos como se detallan a continuación:

TEMÁTICAS	ACTUACIONES	ASESORAMIENTOS
Gestión del Sistema de Calidad (ISO 9001)	94	110
Gestión del Complemento de Productividad	2	3
Gestión de las Encuestas de Satisfacción	5	15
Gestión de las Cartas de Servicios	0	3
Total general	101	131



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

ÁREAS	ASESORAMIENTOS
Apoyo a Áreas de Gobierno	13
Apoyo a Rectorado	2
Apoyo Técnico a Docencia e Investigación	2
ARATIES	21
Archivo General de la UAL	4
Consejo Social	6
Editorial Universidad de Almería	3
Gabinete de Comunicación	2
Gabinete Jurídico	4
Prevención de Riesgos Laborales	7
Servicio de Biblioteca Universitaria	4
Servicio de Conserjerías	2
Servicio de Contratación Patrimonio y Servicios Comunes	10
Servicio de Deportes	2
Servicio de Gestión de la Investigación	11
Servicio de Gestión de Recursos Humanos	9
Servicio de Gestión Económica	5
Servicio de Información Estratégica	1

Servicio de Infraestructuras y Equipamiento	4
Servicio de Obras y Mantenimiento	5
Servicio de Ordenación Docente Planes de estudio y Formación Continua	2
Servicio de Relaciones Internacionales	1
Servicio Universitario de Empleo	1
Servicios Externalizados	3
Unidad de Extensión Cultural	7
TOTAL ASESORAMIENTOS	131

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. 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 en total, estando dicho SGC certificado según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, tras superar la correspondiente auditoría de seguimiento en abril de 2017, realizada por auditores de la empresa 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 han gestionado los siguientes Objetivos, Acciones de mejora, Procesos e Indicadores:

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Nº
Objetivos	75
Acciones de Mejora	257
Procesos	118
Indicadores	799

Además, es preciso señalar que en este período se ha procedido a la realización de los Mapas de Registros de los procedimientos operativos donde se han identificado y codificado todos los registros de los procesos de las áreas de Administración y Servicios; esta actuación se ha llevado a cabo dentro el proceso de Auditoría Interna, finalizando en el mes diciembre.

Así mismo, dentro de las actuaciones de mejora propuestas para la gestión de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, se ha realizado la migración de la documentación almacenada en la web de "Documentos de Calidad" del Servicio, a la plataforma de Alfresco, siendo éste un gestor documental que garantiza el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008 en lo referente a seguridad, acceso y simplicidad en la gestión. En los meses de septiembre y octubre se impartieron diferentes cursos a todo el personal responsable de calidad del PAS para explicar la nueva operativa para almacenar la documentación de calidad. El proceso culminó con éxito en el mes de noviembre.

Durante el mes de marzo se ha presentado a Gerencia un borrador del Procedimiento General Atención al Usuario, estando a la espera de que siga su cauce para su futura aprobación.



A principios del mes de junio AENOR INTERNACIONAL S.A.U. ha impartido un curso denominado "Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015", a fin de conocer las modificaciones de la nueva norma ISO 9001 y lo que ofrece de cara a la renovación de la certificación el año próximo. Han asistido 11 personas de las áreas de calidad que dentro de sus funciones tienen un alto conocimiento de la norma.

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 mayo se firmó el nuevo documento del Pacto por la Mejora de la Calidad de los Servicios 2017, cuyos compromisos fueron los siguientes:

Compromisos

- a. 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.
- b. Publicar la Carta de Servicios del área y su Informe Anual de Seguimiento.
- c. Analizar los resultados anuales de la evaluación de la Satisfacción de Usuarios del área.
- d. Cumplimiento de la Agenda del Sistema de Gestión de Calidad.
- e. Participar en los trabajos organizados por el SPEC sobre el proyecto "Mapa de Registros".
- f. Participar en los trabajos organizados por la Gerencia para el impulso de nuevos proyectos o mejora de los ya existentes:



- i. CAUal.
- ii. Factura electrónica.
- iii. Gestión Documental (adaptación a las leyes 39/2015 y 40/2015).
- iv. Dataware House institucional.

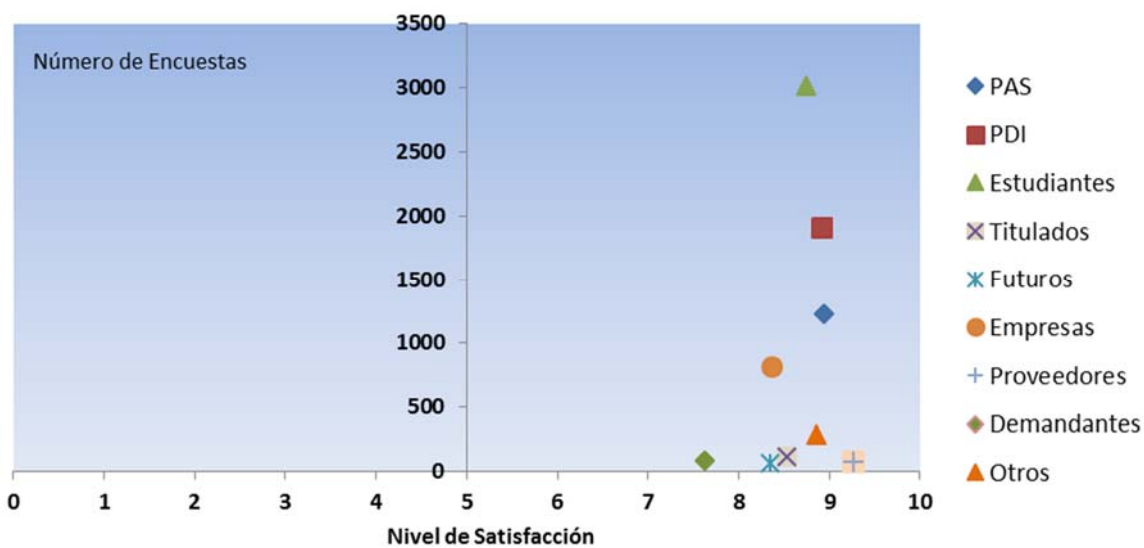
Gestión de las Encuestas de Satisfacción

En relación con las Encuestas de Satisfacción de los usuarios con los servicios de la UAL, 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, y decidiendo el número de preguntas por dimensión, estableciendo así 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 realizaron los correspondientes informes 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 en diferentes momentos del año.

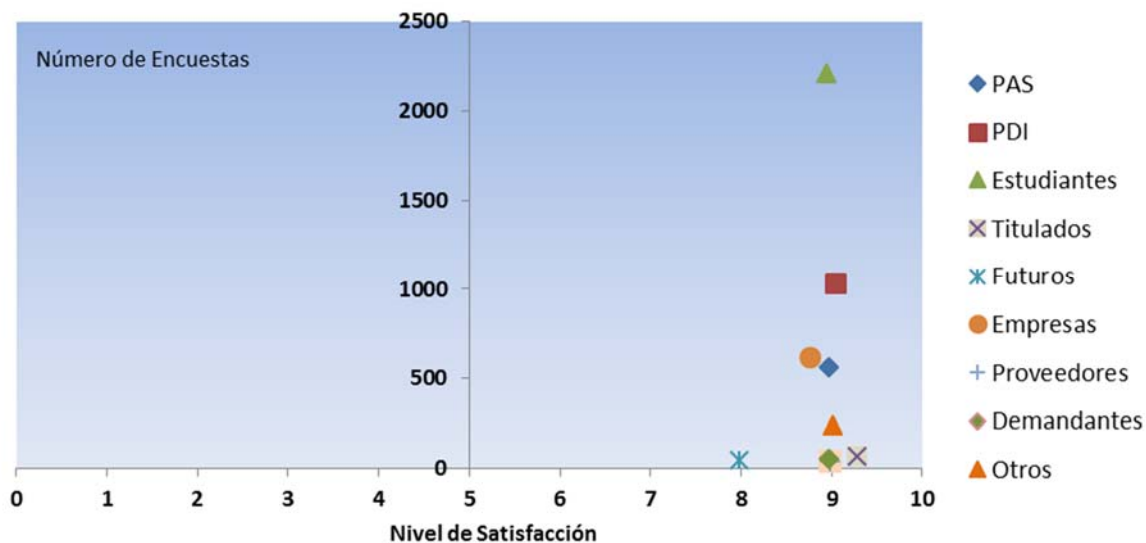
En el año 2016 se han obtenido 7563 encuestas de satisfacción de los usuarios, con niveles de satisfacción entre 7,63 y 9,28, repartidos como se detallan a continuación:

Sector	Número de encuestas	GLOBAL de Satisfacción
PAS	1229	8,94
PDI	1908	8,91
Estudiantes	3012	8,74
Titulados	114	8,53
Futuros	68	8,34
Empresas	818	8,36
Proveedores	67	9,28
Demandantes	83	7,63
Otros	281	8,85



En lo que llevamos de año 2017 los resultados acumulados (hasta 1 de julio) son:

Sector	Número de encuestas	GLOBAL de Satisfacción
PAS	561	8,97
PDI	1037	9,04
Estudiantes	2209	8,94
Titulados	66	9,28
Futuros	48	7,97
Empresas	619	8,75
Proveedores	32	8,99
Demandantes	52	8,98
Otros	238	9,01





Por otro lado, tras haber consolidado el estudio de la satisfacción de usuarios mediante encuestas, se ha constatado la necesidad de indagar otras metodologías cualitativas que permitan extraer una información más exhaustiva, no sólo de los niveles de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, sino también de los factores que condicionan dicha satisfacción. Para ello en el mes de mayo se ha impartido un curso sobre "Técnicas de grupos focales". El curso ha tenido una duración de 9 horas y han asistido 10 personas. Este curso ha estado pensado para impartirlo a personas con un perfil determinado, preferentemente responsables de las áreas de calidad. En este caso, han participado el Servicio de ARATIES, Biblioteca, Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua, y el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad.

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 (28 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 1 de junio de 2017, 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	132
Indicadores	132

Proyectos transversales

La Gerencia de la UAL ha solicitado al SPEC el estudio del volumen de Cargas de Trabajo de todo el Personal de Administración y Servicios, a fin de planificar y optimizar la plantilla de la Universidad de Almería. De esta forma, este Servicio se ha encargado de la



elaboración de la herramienta de recogida de la información de cada puesto, la realización del análisis pertinente y la elaboración de los correspondientes informes por Áreas de Calidad.

Esta actuación se ha llevado a cabo durante los meses de febrero hasta abril de 2017.

Otro de los proyectos iniciados por el Servicio ha sido el Programa Docencia. Después de varios años en suspenso, desde la Dirección General de Calidad se ha considerado necesario retomar este proceso de evaluación de la calidad docente cara a su próxima implantación. En este sentido se han llevado a cabo diferentes actuaciones. En primer lugar, se ha elaborado el segundo informe de seguimiento para la futura certificación del programa por parte de la ANECA-DEVA se está estableciendo contacto con otras universidades andaluzas para concretar un nuevo modelo del programa a nivel andaluz, unificando indicadores y estableciendo acuerdos para establecer un software común que facilite la gestión del programa.



SECCIÓN DE CALIDAD ACADÉMICA

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.
- Renovación de la 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.

ACTUACIONES MÁS RELEVANTES REFERENTES A LOS PROCESOS DE LA SECCIÓN

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

En la Convocatoria 2017, 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: (12 másteres, 11 doctorados y 3 grados):

- Máster en Psicología General Sanitaria
- Máster en Ciencias del Comportamiento
- Máster en Investigación en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte
- Máster en Ingeniería Informática
- Máster en Fisioterapia y Discapacidad
- Máster en Derecho y Administración Local
- Máster en Derecho de la Empresa y la Actividad Agroalimentaria
- Máster en Ciencias de la Sexología
- Máster en Abogacía
- Máster en Desarrollo y Codesarrollo Local Sostenible
- Máster en Ingeniería Agronómica
- Máster en Horticultura Mediterránea Bajo Invernadero
- Doctorado en Agricultura Protegida
- Doctorado en Análisis Funcional en Contextos Clínicas y De La Salud
- Doctorado en Biotecnología y Procesos Industriales
- Doctorado en Ciencias Aplicadas al Medioambiente
- Doctorado en Ciencias Económicas, Empresariales y Jurídicas



- Doctorado en Ciencias Humanas y Sociales
- Doctorado en Ciencias Médicas
- Doctorado en Ciencias de la Educación
- Doctorado en Informática
- Doctorado en Química Avanzada
- Doctorado en Tecnología de Invernaderos e Ingeniería Industrial
- Grado en Ingeniería Eléctrica
- Grado en Biotecnología
- Grado en Actividad Física y del Deporte

Siguiendo las instrucciones de la Dirección General de Calidad (DGC) para la elaboración de los Autoinformes de seguimiento de los títulos, se solicitaron, al Servicio de Información Estratégica (SIE), 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 la 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 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 Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento.

Los datos referidos al SGC del título se encuentran públicos en la Web del mismo (con enlaces desde el Autoinforme) y alimentados desde el SPEC. Algunos otros documentos de interés se encuentran en el gestor documental Alfresco. Desde el servicio se ha continuado con la 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. Su uso se ha comprobado que ha ido aumentando entre los responsables de los títulos en este segundo año de implantación.



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 pedido a cada responsable – Coordinador- que rinda cuentas acerca de la ejecución de las acciones propuestas del anterior Plan de Mejora del título.

Renovación de la 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 2017 han solicitado la acreditación los siguientes títulos:

- Grado en Educación Social
- Máster en Investigación en Ciencias de la Enfermería
- Máster en Investigación en Medicina y Ciencias de la Salud.

En un proceso similar al de seguimiento anual, para la elaboración de los autoinformes de renovación de la acreditación por parte de los responsables de los títulos, desde el SEPC se solicitó a la Unidad de Datos los “datos base” con los que se calcularon y se mecanizaron los resultados históricos y fueron la base del análisis contenido en el autoinforme. 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.

A continuación, desde la Dirección General de Calidad, se planificó un cronograma de actuaciones que fue comunicado a los responsables de los Títulos afectados en reunión informativa. La visita a la UAL de la Comisión nombrada por la DEVA para renovar la acreditación tuvo lugar los días 16 y 17 de febrero de 2017, recibándose los informes provisionales a lo largo del mes de mayo y presentándose alegaciones y los correspondientes Planes de Mejora a lo largo del mes de junio.



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

Según el Sistema de Garantía de Calidad de cada título, para Grado y Máster:

- Satisfacción con la labor docente del profesorado
- Programas de movilidad
- Evaluación de las prácticas externas
- Evaluación de la satisfacción global con el título
- Inserción laboral y satisfacción con la formación recibida

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.
- Con la formación recibida tras dos años de la lectura de la tesis

Recogida de la Satisfacción con la labor docente del profesorado por parte de los estudiantes.

El Curso 2016/17 ha sido el de la generalización del modo de encuestación probado con éxito en la prueba piloto durante el curso 2015/16. La nueva reglamentación al respecto se ha visto acompañada de charlas informativas a los estudiantes y de varios documentos de ayuda a los docentes. Son varias las novedades implantadas, entre las que destaca la implicación que ha de tener cada docente, responsable en gran parte del éxito en la encuestación, ya que recibe claves únicas para los grupos y asignaturas que han de ser evaluados. Él ha de ser el que transmita esas claves de acceso a la encuesta a sus estudiantes en el lugar y forma que estime oportuno, aunque ha de ser preferiblemente en clase y sobre los dispositivos móviles de los propios estudiantes.

Internamente, el SPEC ha desarrollado un 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.



Otras actuaciones

Se ha continuado con el control de la información pública disponible por parte de los títulos oficiales en sus respectivas Webs siguiendo las especificaciones dadas por la DEVA. Habida cuenta de los cambios en la Web institucional de la UAL que se están poniendo en marcha y que se define un nuevo procedimiento de información pública en los Sistemas de Garantía de Calidad de los centros, el control desde el SPEC ha sido reactivo, manteniendo sólo al día la parte de la Web responsabilidad del servicio.

Se ha comenzado con el diseño de un Sistema de Gestión Integral de Calidad para los Centros de la UAL que tendrá su ciclo de aprobación e implantación a lo largo del curso 2017/18. Hasta el momento se han desarrollado el Manual de Calidad (documento marco) y la mayor parte de los 27 procedimientos de desarrollo del mismo.

UNIDAD DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

DATOS GLOBALES DEL PROCESO

El desarrollo de este proceso se sustenta en el Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias (PG-07) del SGC.

En referencia a este proceso, el periodo que abarca desde 01-07-2016 a 30-06-2017, arroja los datos que se presentan en la siguiente tabla, donde se muestran los indicadores de plazos expresados en días.

INDICADOR	DATOS
IQ7: Tiempo medio de respuesta de las QS tramitadas por las áreas	5,84
AAGG-24: Tiempo medio de asignación de las QS tramitadas por la Unidad de Quejas y Sugerencias	0,60
SPEC-99: Tiempo máximo de asignación de las QS por la Unidad de Quejas y Sugerencias	5

Cabe indicar que el tiempo medio de respuesta por las áreas del curso anterior fue de 6,02 por lo que se ha mejorado en la eficiencia un 18% en el presente curso académico.

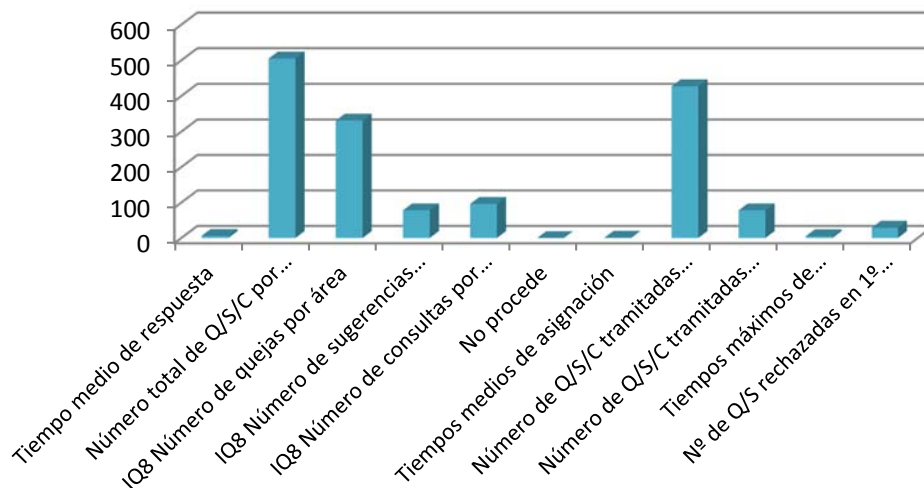
El tiempo medio de asignación de las QS por la Unidad de Quejas y Sugerencias sigue siendo inferior a un día.

Los indicadores cuantitativos expresados de forma numérica son los siguientes:

INDICADOR	DATOS
IQ8: Número total de Q/S/C tramitadas por las áreas	505
Quejas	331
Sugerencias	78
Consultas	96
No procede	0
IQ10: Número de Q/S/C clasificadas por el colectivo que las interpone	
Quejas	331
Docente e Investigador	34
PAS	7
Estudiante	272
Otros colectivos	3
Sugerencias	78
Docente e Investigador	8

	PAS	7
	Estudiante	58
	Otros colectivos	5
Consultas		96
	Docente e Investigador	4
	PAS	0
	Estudiante	89
	Otros colectivos	3

INDICADORES



El nº de quejas/sugerencias/consultas (Q/S/C) tramitadas en el curso académico 2015-2016 fue de 409 y, dado que se han incrementado en el presente curso hasta 505, esto supone una subida del 19%. El dato se valora como una mejor aceptación y uso del sistema de quejas y sugerencias de la UAL en la mejora de los servicios y la calidad académica.

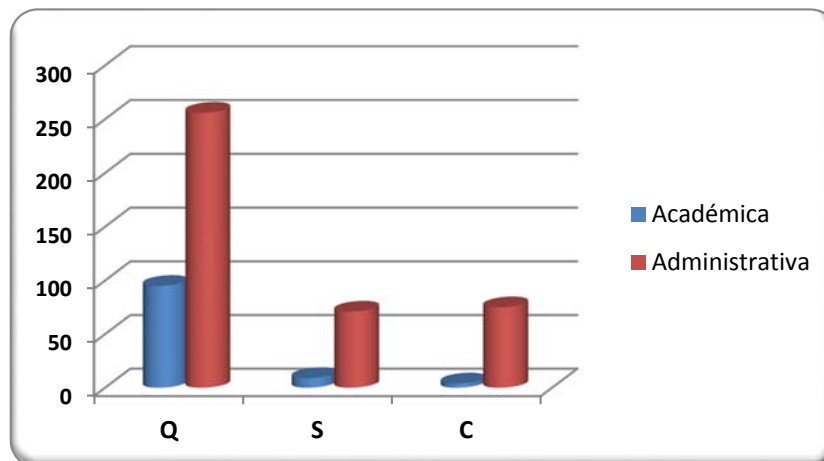
En aplicación de la tabla de asignaciones, establecida en el Procedimiento General de QS, el número de QS que han sido rechazadas por las áreas en primera asignación ha sido de **29**, lo que supone un **5,7%** del total de QS tramitadas.

Nuestro objetivo es que este indicador sea descendente lo que redundará en la eficacia en la asignación de las QS.

Como mejora para el estudio de las QS, en el presente curso académico se ha procedido a la clasificación de Q/S por su categoría según sea académica o administrativa con los siguientes datos:

Porcentaje de Q/S Académicas	21,5%
Porcentaje de Q/S Administrativas	78,5%

Las consultas recibidas a través del programa de quejas y sugerencias se han respondido desde la Unidad de Quejas y Sugerencias, remitiendo al usuario al CAU como medio de respuesta si son administrativas o al órgano correspondiente si son académicas.



Q: Quejas, S: Sugerencias; C: Consultas

ACTUACIONES RELEVANTES REFERENTES AL PROCESO

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

- Actualización en el programa de las personas responsables de las Unidades administrativas y académicas.
- Mantenimiento de los parámetros de la aplicación: generación del calendario, etc.
- Mantenimiento de las respuestas tipo en las consultas respondidas a través del programa de QS.



- Al objeto de obtener los indicadores necesarios en la elaboración de los Autoinformes de los títulos universitarios, se ha mejorado la base de datos (en formato Excel) para el seguimiento diario de las QS con los siguientes campos:
 - La clasificación de las QS: académica o administrativa.
 - Indicación de la titulación en el sector de estudiantes.
 - La calidad en la que se engloba la QS: Eficacia, eficiencia, atención, impacto, planificación, innovación, disponibilidad, e instalaciones.
 - Incorporación de un campo para recoger el código MEC del título en el sector de estudiantes.
 - Creación de una hoja Excel para que, de forma automática, se generen los datos correspondientes a los indicadores de los títulos universitarios oficiales necesarios para los Autoinformes.
- Aprobación en Consejo de Gobierno de 28/09/2016 de la modificación y renovación del Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias, (PG-07) elaborado en el SPEC, e impulsado por la Dirección General de Calidad, el Vicerrectorado de Enseñanzas Oficiales y Formación Continua junto con la Inspección de Servicios y el Defensor Universitario.

En el cual:

- Se actualizan los Órganos de responsabilidad de respuesta de las QS.
- Se incluyen dos Tablas de Asignaciones: una académica y otra administrativa para mejora en la eficacia de las asignaciones de las QS a las distintas áreas.
- Se actualiza la documentación y normativa de referencia.
- Se efectúa la ampliación exhaustiva del punto 5 referido al desarrollo del procedimiento.
- Diseño e incorporación de un nuevo flujograma.



- o Se amplían los anexos con imágenes de captura de pantalla que facilitan la comprensión del procedimiento.

- Envío de un correo electrónico a la Comunidad Universitaria informando de la aprobación en CG del nuevo PG-07.
- Mantenimiento de la Tabla de Asignaciones de las Q/S establecidas en el Procedimiento General (PG-07).
- Eliminación de la vía en formato papel de presentación y respuesta de las QS en la aplicación informática a través de Campus Virtual, al objeto de adecuar el formulario de las QS que se presentan a través de Campus virtual a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP.
- Actualización de las páginas Web de la UAL donde se encuentra la información de las vías de presentación de las QS.
- Modificación de formulario en entrada de las QS a través del Campus Virtual para poner el correo electrónico del usuario, por defecto en el programa, como medio preferente de respuesta de la Q/S.

NUEVO FORMULARIO ONLINE

Se ha creado un nuevo formulario online para la presentación de QS exclusivamente para empresas, entidades y usuarios externos a la Universidad de Almería que no posean de claves de acceso en Campus Virtual.

Para la presentación de las QS por esta vía se ha puesto a disposición de los usuarios un enlace en las páginas web de información y presentación de las QS.

La incidencia de la presentación de QS a través del formulario online ha sido la siguiente:

Nº de consultas	14
Nº de quejas	22
Nº de sugerencias	13
TOTAL	49