



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Dirección General de Calidad  
Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad



**spec**

Servicio de Planificación,  
Evaluación y Calidad



## DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

### MEMORIA DE ACTIVIDADES

2017/18

La Dirección General de Calidad es la responsable de desarrollar 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 más de tres 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.

Algunas de las actuaciones más relevantes desarrolladas en 2017/18 en el ámbito de la calidad de los servicios han sido, por ejemplo, implementar la nueva Norma ISO 9001:2015, generalizar los Grupos de Discusión como alternativa a encuesta on-line PAS, colaborar con la Gerencia en la gestión del Pacto por la Mejora y Calidad de los Servicios o, por citar algún ejemplo más, extender el alcance del Sistema de Gestión de Calidad al Centro de Lenguas de la UAL. En el ámbito de la calidad académica, las actuaciones se han dirigido a: realizar el nuevo proceso de seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado, Máster y Doctorado, así como los Planes de Mejora asociados, elaborar el Manual de Calidad, el Manual de Procedimientos del 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. 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.

A lo largo de las siguientes páginas se describen de manera detallada las actuaciones llevadas a cabo en esos tres grandes ámbitos mencionados.



Por último, se han llevado a cabo otras líneas de trabajo transversales que se detallan al final del documento y que tienen que ver con el Programa DOCENTIA, la Responsabilidad Social Universitaria, el clima laboral en el PDI y el estudio diagnóstico sobre sostenibilidad ambiental, actuación esta última compartida con la Dirección General de Campus y Sostenibilidad.

### **PERSONAL ADSCRITO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD**

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



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Dirección General de Calidad  
Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad



**spec**

Servicio de Planificación,  
Evaluación y Calidad



# MEMORIA DE ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CALIDAD

## Curso académico 2017/2018

### 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:
  - Natalia Calabria Rodríguez

## SECCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

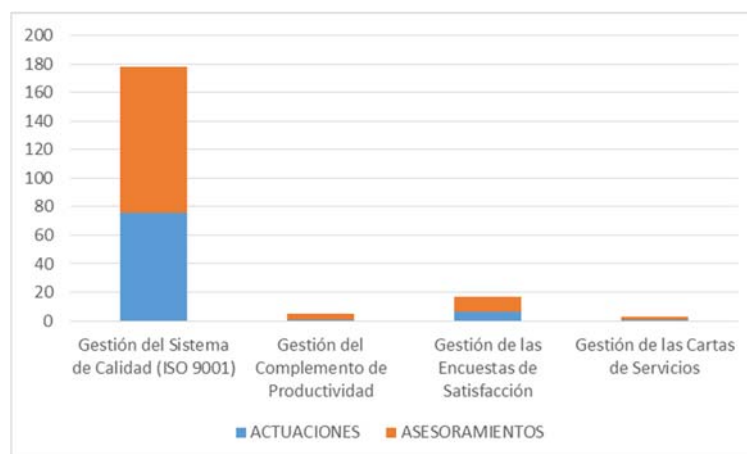
### DATOS GLOBALES DE PROCESOS DE LA SECCIÓN

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 2017/2018 se han realizado un total de 84 actuaciones y 119 asesoramientos, repartidos como se detallan a continuación:

TEMÁTICAS	ACTUACIONES	ASESORAMIENTOS
Gestión del Sistema de Calidad (ISO 9001)	76	102
Gestión del Complemento de Productividad	1	4
Gestión de las Encuestas de Satisfacción	6	11
Gestión de las Cartas de Servicios	1	2
<b>Total general</b>	<b>84</b>	<b>119</b>





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

ÁREAS	ASESORAMIENTOS
Apoyo a Áreas de Gobierno	8
Apoyo a Rectorado	4
Apoyo Técnico a Docencia e Investigación	1
ARATIES	7
Archivo General de la UAL	5
Consejo Social	4
Editorial Universidad de Almería	5
Gabinete de Comunicación	2
Gabinete Jurídico	3
Prevención de Riesgos Laborales	11
Servicio de Biblioteca Universitaria	12
Servicio de Conserjerías	3
Servicio de Contratación Patrimonio y Servicios Comunes	9
Servicio de Deportes	2
Servicio de Gestión de la Investigación	5
Servicio de Gestión de Recursos Humanos	5
Servicio de Gestión Económica	2
Servicio de Información Estratégica	1
Servicio de Infraestructuras y Equipamiento	5
Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Com.	2
Servicio de Obras y Mantenimiento	2
Servicio de Ordenación Docente P.E. y Formación Continua	3
Servicio de Relaciones Internacionales	1
Servicio Universitario de Empleo	2
Servicios Externalizados	2
Unidad de Extensión Cultural	13
<b>Total general</b>	<b>119</b>

## 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, 29 áreas en total, estando dicho SGC certificado según la norma UNE-EN-ISO 9001:2015, tras superar la correspondiente auditoría de renovación en marzo de 2018, realizada por auditores de la empresa AENOR. Como novedad, al inicio de 2018 se ha incluido al Centro de Lenguas como una nueva área en el alcance del SGC. Se le ha asesorado para realizar el Procedimiento Operativo de "Gestión de cursos de formación de lenguas extranjeras y español", 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.

Destacar el esfuerzo realizado en la modificación la aplicación de gestión del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad debido a la migración a la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015, así como la realización de una auditoría interna extraordinaria en los meses de enero y febrero de 2018 como requisito para adaptación a la nueva versión de la Norma. Todo ello sin menoscabo de la auditoría interna ordinaria realizada en los meses de octubre a diciembre de 2017.

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	91
Acciones de Mejora	299
Procesos	124
Indicadores	398
Riesgos	46
Acciones Plan Contingencias	118

## 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 2018, cuyos **compromisos** fueron los siguientes:

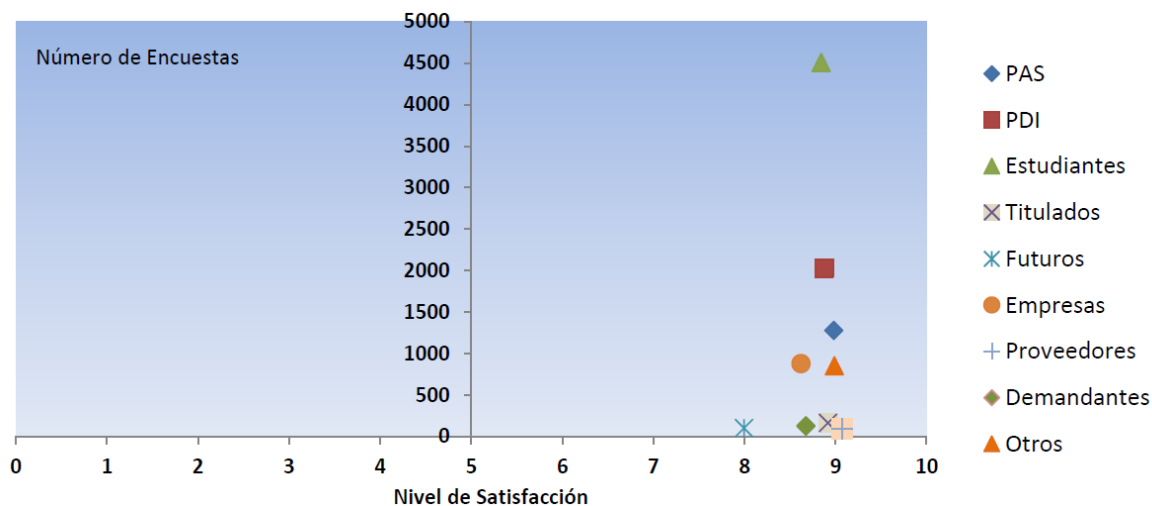
- a)** Realizar las acciones necesarias y/o requeridas para el mantenimiento del área y las personas en el alcance de la Certificación de Administración y Servicios según la norma UNE-EN-ISO 9001.
- b)** Publicar la Carta de Servicios del área y su Informe Anual de Seguimiento.
- c)** Cumplir con la Agenda del Sistema de Gestión de Calidad.
- d)** Participar en el proyecto de despliegue de la ISO 9001:2015.
- e)** Participar en los trabajos organizados por la Gerencia para el impulso de nuevos proyectos o mejora de los ya existentes:
  - i. CAUal
  - ii. Implantación nueva Ley de Contratos
  - iii. Gestión Documental (adaptación a las leyes 39/2015 y 40/2015)
  - iv. Adaptación al Reglamento General Europeo de Protección de Datos. (RGPD)
  - v. Data Warehouse institucional.



## Gestión de las Encuestas de Satisfacción

En el año 2017 se han obtenido 10.014 encuestas de satisfacción de los usuarios entre todas las áreas, con niveles de satisfacción entre 8 y 9,08, repartidos como se detallan a continuación:

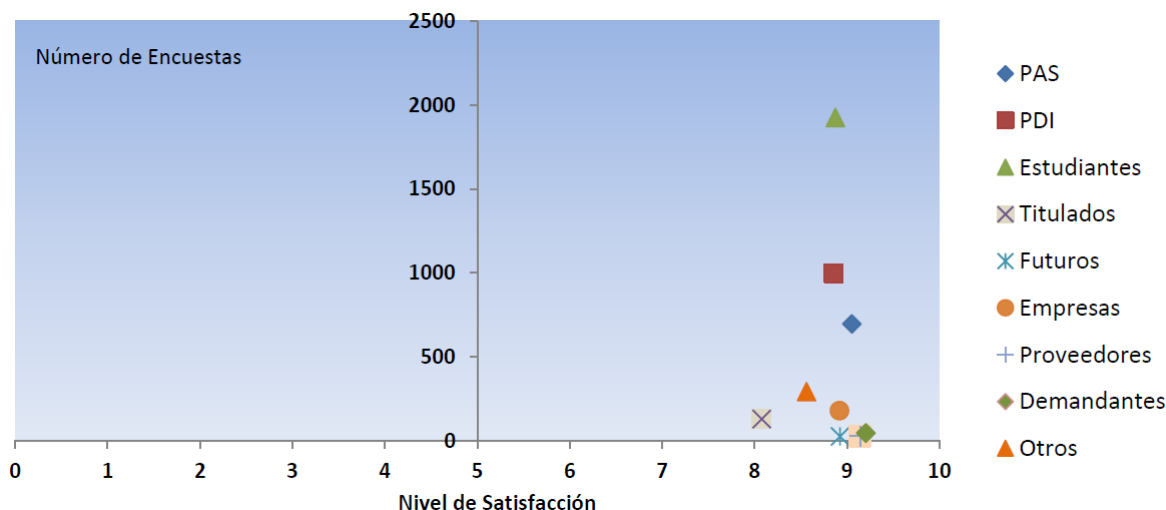
Sector	Nº de encuestas	GLOBAL de
PAS	1276	8,98
PDI	2025	8,87
Estudiantes	4507	8,84
Titulados	164	8,92
Futuros	100	8,00
Empresas	878	8,62
Proveedores	86	9,08
Demandantes	125	8,68
Otros	853	8,99



En lo que llevamos de año 2018 los resultados acumulados (hasta 1 de julio) son:

Sector	Nº de encuestas	GLOBAL de Satisfacción
PAS	697	9,05
PDI	998	8,86
Estudiantes	1925	8,88
Titulados	129	8,08
Futuros	26	8,93

Empresas	179	8,92
Proveedores	27	9,14
Demandantes	45	9,21
Otros	293	8,56



En el curso anterior se observó la necesidad de indagar otras metodologías cualitativas que permitieran extraer una información más exhaustiva de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por lo que se realizó un curso de “Técnicas de Grupos de Discusión”. A partir de esta formación durante los meses de noviembre de 2017 a febrero de 2018 se han realizado los diferentes grupos de discusión de las áreas participantes en esta experiencia piloto (Servicio de ARATIES, Biblioteca, Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua, y el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad). De estos grupos se obtuvo los correspondientes informes y principalmente sus conclusiones de mejora. Dichas conclusiones han aportado al área nuevos objetivos de mejora que se han incorporado al plan de mejora anual de 2018.

Tras comprobar los significativos hallazgos de la experiencia piloto se ha decidido ampliar el alcance de esta técnica, procediéndose a organizar un nuevo curso de “Técnicas de Grupos de Discusión. 2018”, impartido en el mes de junio con una duración de 9 horas y habiendo asistido 12 personas de las áreas de Archivo General, Servicio de Gestión de la Investigación, Servicio de Deportes, Centro de Lenguas y Conserjerías. En los próximos meses se procederá a realizar los grupos de discusión oportunos.



## 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 (29 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 18 de junio de 2018, 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		<b>131</b>
Indicadores		<b>137</b>



## **SECCIÓN CALIDAD ACADÉMICA**

### **DATOS GLOBALES DE PROCESOS DE LA SECCION**

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 y Máster.
- 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.

### **ACTUACIONES MÁS RELEVANTES REFERENTES A LOS PROCESOS DE LA SECCIÓN**

#### **Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado, Máster y Doctorado**

En la Convocatoria 2018, durante el mes de marzo, se ha trabajado en el apoyo y asesoramiento para la elaboración de los Autoinformes de seguimiento de 2 Másteres Oficiales:

- Máster en Dirección y Economía de la Empresa
- Máster en Ingeniería Industrial

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 tercer 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. Además, durante este curso, se están implantando el SGC en los Centros, por lo que el primer Plan Anual de Calidad de cada Centro recoge los Planes de Mejora de sus títulos derivados de los procedimientos de Seguimiento y Renovación de la Acreditación.

### **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 2018 han solicitado la renovación de la acreditación los siguientes títulos:



- Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.
- Máster en Horticultura Mediterránea bajo invernadero.
- Máster en Ingeniería Agronómica
- Máster en Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas.
- Máster en Ciencias de la Sexología.
- Máster en Derecho y Administración Local.
- Máster en Derecho de la Empresa y la Actividad Agroalimentaria.
- Máster en Psicología General Sanitaria.
- Máster en Abogacía.

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.

Las visitas a la UAL de las comisiones nombradas por la DEVA para renovar la acreditación tuvieron lugar los días 22 de noviembre de 2017, 16-17 de enero de 2018 y 19 de enero de 2018. Los informes provisionales se recibieron a lo largo del mes de abril y se presentaron alegaciones en el plazo establecido. Los correspondientes Planes de Mejora fueron definidos e integrados en los Planes Anuales de Calidad de los respectivos Centros, recibiendo 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 2017/18 ha sido en el que se ha implantado y desplegado el 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)
- Con las prácticas externas (estudiantes, tutores internos, tutores externos)
- Con el título de forma global (recién egresados, profesorado, personal de administración y servicios)
- 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.
- 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 2017/18 ha consolidado 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.

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. 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).





## **Diseño, 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:

- Constitución de la Comisión de Calidad del Centro.
- Elaboración y aprobación del Manual de Calidad del SGC del Centro.
- Elaboración y aprobación del Plan Anual de Calidad.

### **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 la elaboración del Manual de Calidad del SGC de cada Centro y para la definición de los respectivos Planes Anuales de Calidad.





## 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 01-07-2017 a 30-06-2018, arroja los datos que se presentan en la tabla 1 y gráfico asociado a continuación, donde se muestran los indicadores expresados en días.

El nº total de quejas y sugerencias asignadas y las consultas tramitadas por la UQS en este periodo ha sido de **536**.

Indicadores Generales	2017-2018
Tiempo medio de respuesta	<b>5,3</b>
Número total de Q/S/C tramitadas	<b>536</b>
Número de quejas por área	<b>338</b>
Número de sugerencias por área	<b>61</b>
Número de consultas por área	<b>137</b>
Tiempos medios de asignación	<b>0,83</b>
Número de Q/S/C tramitadas por las Áreas	<b>396</b>
Número de consultas tramitadas por la UQS	<b>134</b>
Tiempo máximo de asignación de las QS	<b>3</b>

En la siguiente tabla expresamos los datos de los indicadores generales con los tiempos medios y máximos y su evolución en los 2 últimos cursos.

EVOLUCIÓN INDICADORES GENERALES	2016-2017	2017-2018
IQ7: Tiempo medio de respuesta de las QS tramitadas por las áreas	<b>5,84</b>	<b>5,30</b>
AAGG-24:Tiempo medio de asignación de las QS	<b>0,60</b>	<b>0,83</b>
SPEC-99:Tiempo máximo de asignación de las QS por la UQS	<b>5</b>	<b>3</b>

Los datos indican que en el curso académico actual ha disminuido el tiempo medio de respuesta de las áreas con respecto al curso anterior en un **9,7%**, mejorando la eficacia.

El tiempo medio de asignación de las QS por la Unidad de Quejas y Sugerencias (UQS) es inferior a 1 día por lo que sigue estando por debajo del umbral establecido en la Carta de Servicios del SPEC que es de 2 días.

El tiempo máximo de asignación de las QS por la UQS ha descendido con respecto al curso pasado un **60%**. Esto significa una mejora cualitativa en la eficiencia en la asignación.

En la tabla 3 siguiente expresamos la evolución de los datos cuantitativos desglosados por tipo: quejas, sugerencias y consultas.

INDICADOR POR TIPO	2016-2017	2017-2018
Número total de Q/S/C tramitadas por las áreas	<b>505</b>	<b>536</b>
Quejas	331	338
Sugerencias	78	61
Consultas	96	137
Quejas		

Desglose	2016-2017	2017-2018
<b>Quejas</b>		
Docente e Investigador	34	31
PAS	7	12
Estudiante	272	277
Otros colectivos	3	18
<b>Sugerencias</b>		
Docente e Investigador	8	12
PAS	7	6
Estudiante	58	41
Otros colectivos	5	2

Consultas		
Docente e Investigador	4	4
PAS	0	6
Estudiante	89	125
Otros colectivos	3	2

Por lo que se ha producido un incremento del nº de quejas/sugerencias/consultas (Q/S/C) tramitadas en este curso académico. Esto supone un incremento del 5,7%. Esta subida se debe al aumento en el nº de consultas administrativas que se han respondido a través del programa de QS.

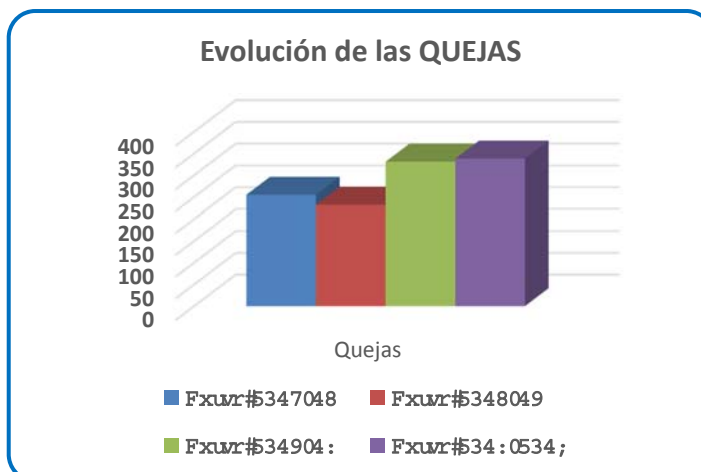
### Evolución de las Quejas, Sugerencias y Consultas

En las tablas siguientes y gráficos asociados indicamos la evolución en los últimos 4 años del número total de quejas, sugerencias y consultas asignadas y tramitadas desde la Unidad de Quejas y Sugerencias.

### QUEJAS

Con respecto al año anterior ha variado muy poco.

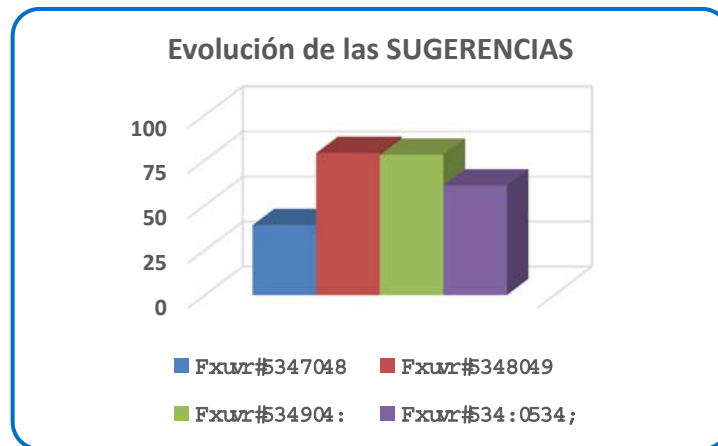
EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS			
Curso 2014-15	Curso 2015-16	Curso 2016-17	Curso 2017-2018
255	232	331	338



## SUGERENCIAS

Se aprecia un descenso apreciable con respecto el curso anterior.

EVOLUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS			
Curso 2014-15	Curso 2015-16	Curso 2016-17	Curso 2017-2018
39	79	78	61

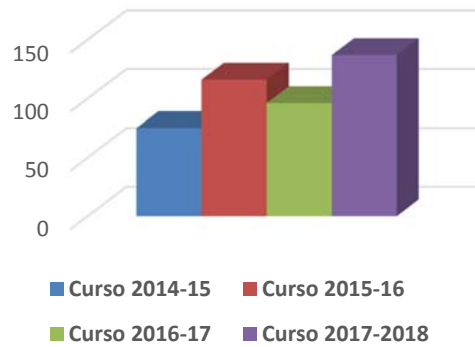


## CONSULTAS

Han aumentado considerablemente posiblemente porque el usuario no tiene claro donde presentar sus solicitudes.

EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS			
Curso 2014-15	Curso 2015-16	Curso 2016-17	Curso 2017-2018
75	116	96	137

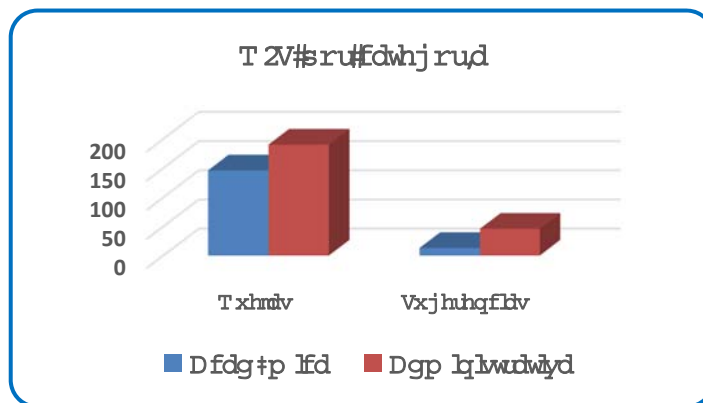
### Evolución de las CONSULTAS



### CLASIFICACIÓN POR CATEGORÍA

A continuación, indicamos los valores cuantitativos según la clasificación de las QS entre académicas y administrativas y su gráfico asociado.

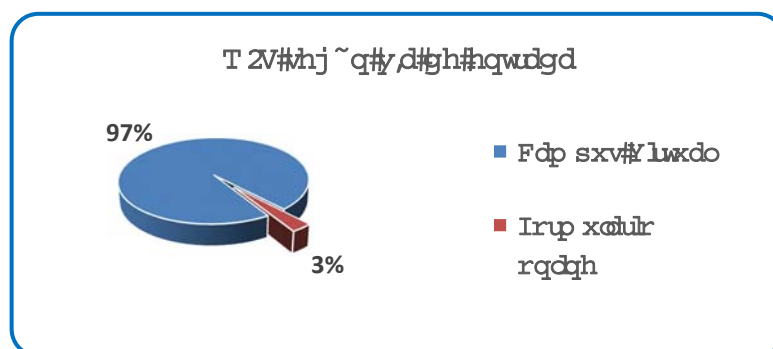
2017-2018	Quejas	Sugerencias
Académica	148	14
Administrativa	190	47
<b>Total</b>	<b>338</b>	<b>61</b>



## RESULTADOS DE LAS Q/S/C SEGÚN LA VÍA DE ENTRADA

En la tabla 8 siguiente y gráfico asociado indicamos el nº de quejas, sugerencias y consultas que se han presentado a través del formulario online y campus Virtual, así como el porcentaje asociado según la vía de acceso.

VÍA	Nº de Q/S/C	%
Campus Virtual	519	96,83%
Formulario online	17	3,17%
<b>Total</b>	<b>536</b>	<b>100%</b>



Dado que la mayoría de nuestros usuarios pertenecen a la comunidad universitaria es lógico que el porcentaje de Q/S/C presentado desde Campus Virtual sea muy superior a las presentadas a través del formulario online.

## ACTUACIONES RELEVANTES REFERENTES AL PROCESO

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

- En la encuesta de satisfacción de las Q/S se ha eliminado para su acceso las claves de usuario de Campus Virtual y se ha creado un campo abierto en dicha encuesta para que puedan expresarse libremente sobre la misma.
- Se ha ampliado el módulo Excel de Quejas para el seguimiento diario de las mismas y el envío generalizado de informes de resultados de QS a todas las áreas y órganos de la Universidad.



## **PROYECTOS TRANSVERSALES**

Uno de los proyectos transversales de mayor envergadura ha sido la puesta en marcha del PROGRAMA DOCENTIA. Tras un proceso de revisión exhaustiva del Modelo y los indicadores asociados por parte de la Dirección General de Calidad y el SPEC, y acordado en reuniones de trabajo con los responsables sindicales, el nuevo DOCENTIA fue aprobado por Consejo de Gobierno con fecha 24 de abril de 2018. Paralelamente se ha desarrollado una aplicación informática que permite gestionar el volumen de información y ha sido posible lanzar la primera convocatoria en el mes de julio de 2018.

Con objeto de alimentar los indicadores del Plan Estratégico de la UAL relativos a la satisfacción del PDI, se ha trabajado en el proyecto de evaluación del Clima Laboral en el PDI. Tras la revisión exhaustiva de los instrumentos existentes para la medida del clima laboral, se elaboró un instrumento propio que además del clima laboral evalúa, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal Docente e Investigador. Los resultados han sido trasladados a los responsables del Plan Estratégico de la UAL con objeto de llevar a cabo las actuaciones que consideren necesarias.

La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) implica ofertar servicios educativos y transferencia de conocimientos siguiendo principios de ética, buen gobierno, respeto al medio ambiente, compromiso social y promoción de valores ciudadanos. La necesidad de implantar la RSU como un modelo de evaluación y mejora de la calidad de las universidades surge como resultado de la apuesta por mejorar el funcionamiento interno de las universidades y transmitir a la sociedad los logros alcanzados. Con objeto de adecuar la memoria de RSU de la UAL a las nuevas normas y estándares europeos, se llevó a cabo una convocatoria dirigida a investigadores para el análisis de las buenas prácticas desarrolladas en la Universidad de Almería en materia de Responsabilidad Social Universitaria, así como con el fin de elaborar propuestas que sirvieran como base para el diseño de las nuevas Memorias de RSU. Así, durante el presente curso académico se ha desarrollado el trabajo de campo y la elaboración del informe final que será difundido a la comunidad universitaria en los próximos meses.



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Dirección General de Calidad  
Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad



**spec**

Servicio de Planificación,  
Evaluación y Calidad



Por último, desde la Dirección General de Calidad y el SPEC se ha colaborado con la Dirección General de Campus, Infraestructuras y Sostenibilidad para el análisis diagnóstico inicial en materia de sostenibilidad ambiental de la UAL, con objeto de sentar las bases para una potencial implantación de la certificación ISO 14001 en gestión de la sostenibilidad ambiental.