

### Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

#### 1. Revisión de los Compromisos del Carta de Servicios



Carta de Servicios		Umbral	Meta	ValMed	100%
C-01	Resolvemos las peticiones de asesoramiento y mantenimiento del SGC en una i				100%
3200	<b>Tiempo medio de resolución de CAUs ISO</b>	3	0	2,285	100%
C-02	La eficacia del asesoramiento del CPMCS en primera consulta será de media su				100%
3203	<b>Eficacia en el asesoramiento CPMCS</b>	90	100	100	100%
C-03	Enviamos los Informes de Satisfacción de Usuarios a las áreas antes del 20 de e				100%
3209	<b>Disposición de informe de resultados satisfacción</b>	0	20	14	100%
C-04	Enviamos los Autoinformes revisados de los Títulos antes de 2 días en Seguimie				100%
3227	<b>Tiempo de envío de Autoinformes revisados de Seguimiento</b>	2	0	1	100%
3229	<b>Tiempo de envío de Autoinformes revisados de Acreditación</b>	7	0	3,42	100%
C-05	Enviamos los Informes Individuales de Satisfacción con la labor docente antes c				100%
3228	<b>Tiempo de entrega de Informes Individuales PDI deTítulo Oficiales</b>	50	0	41	100%
C-06	Asignaremos las Quejas /Sugerencias a las áreas en una media de 2 días y 5 de				100%
3245	<b>Tiempo medio de asignación de Quejas/Sugerencias</b>	2	0	0,415	100%
3246	<b>Tiempo máximo de asignación de Quejas/Sugerencias</b>	5	0	2,5	100%



# ACTA - INFORME

## INFORME DE SEGUIMIENTO ANUAL DE CARTA DE SERVICIOS 2018



### Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

#### 2. Análisis de los Compromisos de la Carta de Servicios

En primer lugar se informa que aunque el cumplimiento del C-02 es 0% este dato es erróneo ya que lo que se ha producido es AUSENCIA DE VALOR.

Inciendo en los motivos expresados en el análisis del Plan de Control, la unificación de procesos no implicará, en su caso, la desapacición de Compromisos.

No obstante, el grado de cumplimiento con carácter general es suficiente, y para el próximo PAC se seguirá ahondando en la transición de mediciones de máximos en indicadores de eficiencia.

#### 3. Propuesta de mejoras en los Compromisos para año siguiente

Se seguirá la senda de inclusión de indicadores de eficiencia de máximos.

También se revisará aquellos otros estándares que mantengan suficiente margen con los valores obtenidos.

*Publicado en Almería a viernes, 25 de enero de 2019*

*El Administrador de la Calidad en el Área*