

Informe de seguimiento del sistema de gestión de la calidad: 2010.

**ADMINISTRACIÓN DELEGADA DE LA
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

INDICE:

Acta de la reunión de seguimiento del SGC.....	Pág. 3
Tabla resumen de Indicadores de la Carta de Servicios.....	Pág. 6
Anexo I (Base de Datos: Indicadores de la CS).	
Anexo II (Informe resultados encuesta satisfacción usuarios).	
Anexo III (Informe resultados encuesta de clima laboral).	

REUNIÓN DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Facultad de Filosofía y Letras

Fecha: 10 de junio de 2011

Asistentes:

Rafaela Grau López

Manuel Alcocer Alcaraz

María Jesús Agulló Sempere

OBJETIVO DE LA REUNIÓN

El objetivo de la reunión es realizar el seguimiento anual del sistema de gestión de calidad, el cual incluye, para el caso de los centros, la revisión de los indicadores de la carta de servicios ya que en la actualidad no disponen de Plan de Mejoras ni Plan Estratégico propio. Por otra parte, se revisa el estado del cumplimiento de los objetivos correspondientes a los diferentes servicios/unidades marcados para el cobro del complemento por evaluación del desempeño del PAS, y se comenta la puesta en marcha, para este año, del proceso de evaluación de la componente individual de este complemento.

TEMAS TRATADOS

Seguimiento de indicadores incluidos en la Carta de Servicios

En el informe correspondiente de la base de datos se detallan los valores alcanzados y las explicaciones necesarias.

Aspectos concretos de algunos indicadores:

- Porcentaje de certificados a disposición del alumnado en los dos días hábiles siguientes a su solicitud.

Respecto al procedimiento electrónico de emisión de certificados que se ha puesto en marcha recientemente, la Administradora informa que los alumnos se han quejado de que el proceso resulta bastante confuso en los pasos finales, una vez se han pagado las tasas.

- Porcentaje de resoluciones de convalidación enviados en el plazo establecido.

Se insiste en la conveniencia de adelantar este plazo a nivel general en todos los centros de la UA. En particular, la Facultad de Filosofía y Letras se comprometería a tener las resoluciones antes del 30 de noviembre.

- Porcentaje de actas impresas y enviadas al profesor 2 días hábiles después del cierre.

El procedimiento de actas es uno de los candidatos a desarrollar de forma electrónica pero la prioridad de su puesta en marcha está condicionada al tipo de identificación que se le exija al profesorado.

Elaborado por la Unidad Técnica de Calidad de la UA

- Cómputo de días hábiles empleados en la resolución de los cambios de grupo.

Existe la posibilidad de que, en el futuro, los cambios de grupo sean mínimos ya que el grupo asignado al alumno vendrá condicionado por la Selectividad. En este caso, habría que replantearse este indicador.

Complemento de productividad

Los objetivos marcados para cobrar el complemento por evaluación del desempeño y su estado de cumplimiento en el mes de junio de 2011 son los siguientes:

Objetivo	Estado de cumplimiento en junio de 2011
Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios.	Cumplido. El resultado de la última encuesta de satisfacción de usuarios (noviembre 2009) es 5,18 en una escala 1-7.
Documentación de los procedimientos establecidos para 2011.	Cumplido. Ya se han enviado a la UTC los borradores de los nuevos procedimientos. Durante los meses de junio y julio se revisarán y comunicarán las posibles correcciones.
Página web.	Cumplido. Aunque a fecha de hoy la página web cumple todos los requisitos, y teniendo en cuenta que la página se está actualizando continuamente, la Administradora solicita que se les comunique cualquier error detectado antes de finalizar el plazo para poder corregirlo a tiempo. Respecto a las versiones inglesa y valenciana de la página, el Centro ha contratado una persona para su revisión en ambas lenguas. Por otra parte, el Centro pretende crear un blog institucional aunque, según la información que le han proporcionado desde el Servicio de Informática, parece que los blogs sólo pueden crearse a título personal. En este sentido, la UTC consultará al Servicio de Informática cómo se puede crear un blog institucional y la posibilidad de restringir el acceso con usuario y contraseña.
Emisión de certificados en el plazo máximo de 2 días desde su solicitud en el 95% de los casos.	Cumplido a fecha de hoy. El cómputo definitivo del indicador se realizará a 29 de julio de 2011.
Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas superior al 95%.	Cumplido.
Cumplimiento del calendario de seguimiento y reedición de la carta de servicios.	Cumplido.

Evaluación individual del PAS

El 1 de julio se abrirá el plazo oficial para la evaluación individual del PAS (se prevé que durante este mes de junio se abra el periodo de evaluación en forma de pruebas de la herramienta). Los administradores de centro serán evaluados por el gerente, oído el responsable funcional correspondiente (decano o director de centro).

Por otra parte, se comenta la tendencia de que esta evaluación individual del PAS, en el futuro, forme parte de la carrera horizontal profesional del empleado público, cuya normativa autonómica se está desarrollando actualmente.

TABLAS RESUMEN DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

INDICADOR	TIPO	VALOR OBJETIVO	VALOR REAL ANTERIOR (2009)	VALOR REAL 2010	DESVIACIÓN 2010
Porcentaje de certificados a disposición del alumnado en el plazo establecido.	%	100	98,96	99,3	-0,7
Cómputo de actualizaciones en la web de la Facultad.	Núm.			ANULADO	
Encuestas sobre el grado de satisfacción al usuario.	[1-7]	5	5,18	5,18	0,18
Porcentaje de resoluciones de convalidación enviadas en el plazo establecido	%	100	100	100	0
Porcentaje de certificados académicos oficiales enviados al centro de destino en el plazo establecido.	%	100	98,06	92,9	-7,1
Porcentaje de actas impresas y remitidas a los 3 días hábiles de su cierre por el profesor.	%	100	98,69	ANULADO	
Porcentaje de actas impresas y enviadas al profesor 2 días hábiles después del cierre. (*)	%	100		93,61	-6,39
Cómputo de días hábiles empleado para la resolución de cambios de grupo.	Núm.		6	5	
Porcentaje de sugerencias, quejas o reclamaciones resueltas en el plazo establecido.	%	100	100	100	0

(*) Nuevo indicador

Niveles alcanzados en los indicadores de la Carta de Servicios

	Datos anteriores (2009)		Datos 2010	
	%	Nº INDICADORES	%	Nº INDICADORES
Indicador alcanzado en un 75% o superior	87,5	7	100	7
Indicador alcanzado entre 25% y 75% (no inclusive)	0	0	0	0
Indicador alcanzado en un 25% o inferior	0	1	0	0
<= 25%	0	0	0	0
No calculado	12,5	1	0	0

ANEXO I

Base de datos:

Indicadores de la Carta de Servicios

Facultad de Filosofía y Letras

Procedencia de los indicadores: CS

Indicador	Tipo	Valor Objetivo
Porcentaje de certificados a disposición del alumnado en el plazo establecido.	%	100
Fecha Seguim.: 31-dic-10 Valor Real: 99,3 Desviación: 0,7 %Cumplimiento: 99,3		
Evidencias: Informe del SIUA del ejercicio 2010		
Causas: Falta de firmas de autoridades académicas		
Medidas: Implantación de firma electrónica en los certificados		
Observaciones:		

Indicador	Tipo	Valor Objetivo
Porcentaje de resoluciones de convalidación enviadas en el plazo establecido.	%	100
Fecha Seguim.: 31-dic-10 Valor Real: 100 Desviación: 0 %Cumplimiento: 100		
Evidencias: Documentos de notificación a los interesados de la resolución de la convalidación, con registro de salida.		
Causas:		
Medidas:		
Observaciones: Las notificaciones se enviaron con fecha 04/11/2010. Por lo que estaríamos en disposición de mejorar el compromiso en este apartado, comprometiéndonos a enviar la notificación antes del 30 de noviembre.		

Indicador	Tipo	Valor Objetivo
Porcentaje de certificados académicos oficiales enviados al centro de destino en el plazo establecido.	%	100
Fecha Seguim.: 31-dic-10 Valor Real: 92,9 Desviación: 7,1 %Cumplimiento: 92,9		
Evidencias: Oficinas de remisión con registro de salida de certificados académicos oficiales a otras Universidades y Centros de la Universidad de Alicante.		
Causas: El estudiante entregó la carta de admisión o pagó las tasas de traslado con posterioridad al 20 de diciembre		
Medidas:		
Observaciones:		

Facultad de Filosofía y Letras

Indicador	Tipo	Valor Objetivo
Porcentaje de actas impresas y enviadas al profesor 2 días hábiles después del cierre.	%	100
Fecha Seguim.: 31-dic-10 Valor Real: 93,61 Desviación: 6,39 %Cumplimiento: 93,61		
Evidencias: Base de datos que controla la fecha de cierre de acta y la fecha del envío del acta.		
Causas: La desviación la provoca la convocatoria de septiembre por dos motivos: es la convocatoria con mayor número de actas y, por otro lado, es un momento de gran volumen de trabajo en los Centros, por lo que no se puede destinar más personal a esta tarea.		
Medidas: Solicitar personal de apoyo para estas fechas. La concesión por parte del servicio de Gestión de Personal de personal adicional de apoyo para estas fechas, se interrumpió hace 2 cursos académicos por falta de presupuesto.		
Observaciones: El establecimiento de firma electrónica en actas, agilizaría mucho su gestión.		

Indicador	Tipo	Valor Objetivo
Cómputo de días hábiles empleados en la resolución de los cambios de grupo.	Núm.	(Nº días)
Fecha Seguim.: 31-dic-10 Valor Real: 5 Desviación: %Cumplimiento:		
Evidencias: Fecha de finalización de entrega de solicitudes de cambio de grupo/turno (01/10/2010) comparada con fecha en la que se publica resolución (08/10/2010) en la web		
Causas:		
Medidas:		
Observaciones:		

Indicador	Tipo	Valor Objetivo
Porcentaje de sugerencias, quejas o reclamaciones resueltas en el plazo establecido.	%	100
Fecha Seguim.: 31-dic-10 Valor Real: 100 Desviación: 0 %Cumplimiento: 100		
Evidencias: Estadillo de registro de entrada/fecha de envío de correo electrónico de la sugerencia o reclamación y registro de salida/ fecha de respuesta por correo electrónico.		
Causas:		
Medidas:		
Observaciones:		

Facultad de Filosofía y Letras

Indicador	Tipo	Valor Objetivo
Encuestas sobre el grado de satisfacción del usuario.	[1-7]	5 (>= 5 sobre 7)
Fecha Seguim.: 31-dic-10	Valor Real: 5,18	Desviación: 0,18
	%Cumplimiento: 100	
Evidencias:	Encuesta de satisfacción de usuarios realizada en noviembre de 2009 por la UTC	
Causas:		
Medidas:	Hay mejoras que se han introducido con posterioridad a la realización de la encuesta: - Se ha habilitado una oficina de prácticas y movilidad - Se ha instalado mostrador para gestionar mejor las colas - Se ha mejorado en la web los trámites adm.	
Observaciones:	Necesario que la UA apueste por la implantación de una administración electrónica	

ANEXO II

Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS DE LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

I. RESULTADOS GENERALES: ESTADÍSTICOS ⁽¹⁾

	<i>Mediana</i>	<i>Desviación típica</i>	<i>Media Secretaría Filosofía y Letras</i>	<i>Gráfico ⁽³⁾</i>	<i>Media Secretarías UA ⁽⁴⁾</i>	<i>Gráfico Comparativo media Secretarías ⁽⁵⁾</i>	
<i>n ⁽²⁾</i>							
Horario de atención al público.	1008	5,00	1,53	4,71	▲	4,92	▼
Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones.	1023	6,00	1,30	5,57	▲	5,40	▲
Comodidad de las instalaciones para los usuarios/as (espacio de atención, lugares de espera, etc.)	1024	5,00	1,53	4,45	▲	4,44	▲
Información al usuario/a.	1018	6,00	1,60	5,26	▲	5,31	▼
Trato recibido.	1019	6,00	1,47	5,63	▲	5,67	▼
Agilidad en los trámites.	1001	5,00	1,51	5,15	▲	5,13	▲
Facilidad para realizar consultas o trámites de manera no presencial (teléfono, fax, internet).	819	5,00	1,71	4,93	▲	5,01	▼
Página web de la Secretaría.	798	5,00	1,33	5,12	▲	5,21	▼
Respuestas a quejas y sugerencias planteadas por los usuarios/as.	676	5,00	1,59	4,80	▲	4,93	▼
Valoración general del servicio recibido.	1015	6,00	1,23	5,36	▲	5,41	▼
<i>Promedio parte 1</i>			5,10	▲	5,14	▼	
Información sobre planes de estudio.	951	6,00	1,55	5,25	▲	5,19	▲
Información sobre horarios y calendarios de exámenes.	953	6,00	1,55	5,38	▲	5,51	▼
Información sobre la matrícula	1006	6,00	1,41	5,60	▲	5,67	▼
Procedimiento de matriculación.	990	6,00	1,31	5,77	▲	5,81	▼
Tiempo de expedición de certificaciones académicas.	699	5,00	1,47	5,02	▲	5,05	▼
Disponibilidad en la página web de los impresos utilizados en el servicio.	790	6,00	1,31	5,47	▲	5,49	▼
Tiempo de espera para ser atendido	1017	5,00	1,48	4,71	▲	4,76	▼
Gestión de programas de movilidad por la secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras	147	5,00	1,70	4,99	▲	5,06	▼
Gestión de prácticas en empresa por la secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras	92	6,00	1,63	5,16	▲	5,59	▼
<i>Promedio parte 2</i>			5,26	▲	5,35	▼	
<i>Promedio general</i>			5,18	▲	5,25	▼	

⁽¹⁾ Véase la descripción de los estadísticos al final del informe

⁽²⁾ n representa el número de respuestas en cada ítem.

⁽³⁾ Promedio superior a 4: triángulo verde; igual a 4: triángulo amarillo; inferior a 4: triángulo rojo.

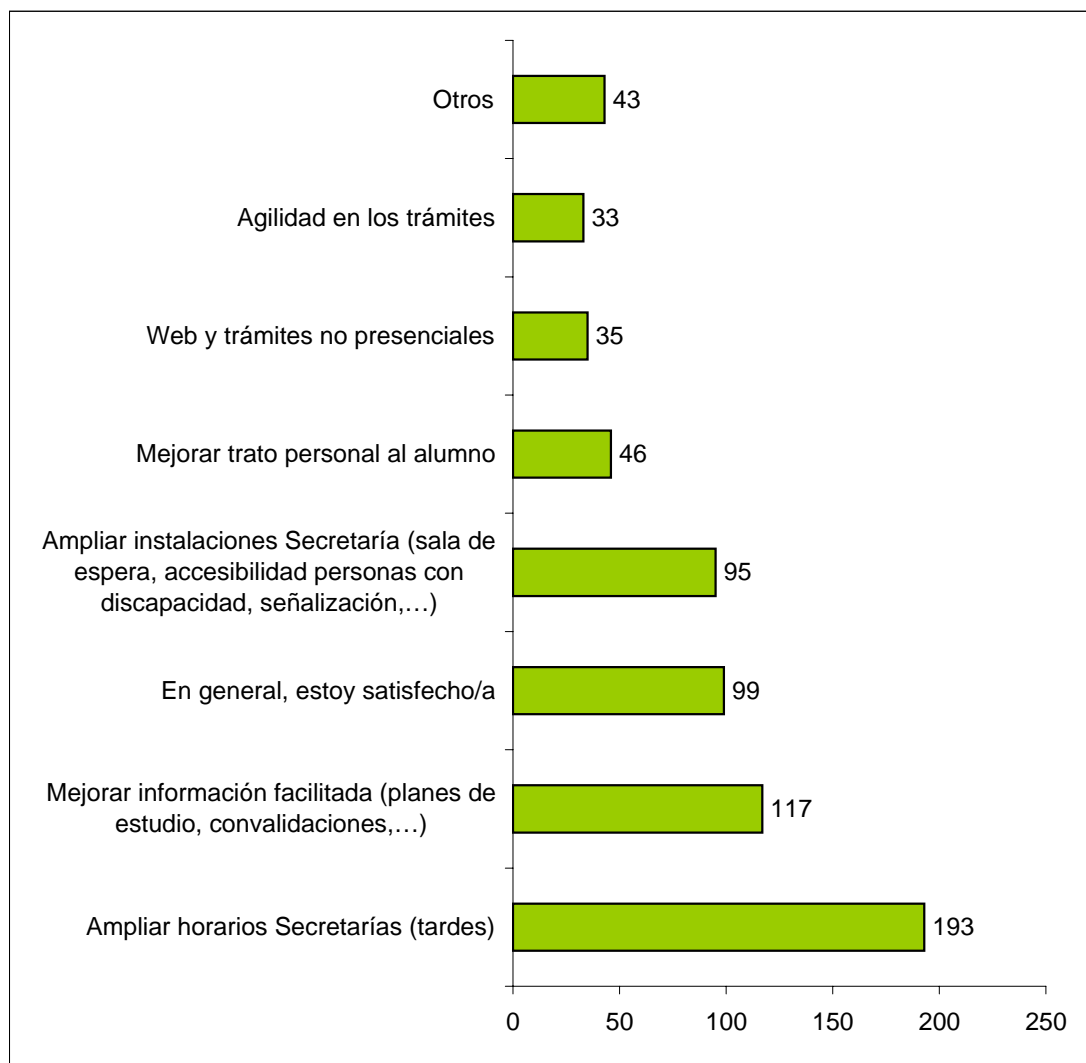
⁽⁴⁾ Media aritmética para cada ítem del conjunto de las Secretarías de la UA.

⁽⁵⁾ Gráfico comparativo de la media de la Secretaría con respecto a la media aritmética de todas las Secretarías de la UA (triángulo verde: superior a la media; amarillo: igual; rojo: inferior a la media).

II. PREGUNTA ABIERTA

En general, ¿qué aspecto o aspectos concretos cree usted que es necesario mejorar con relación a la Secretaría?:

	Frecuencia
Ampliar horarios Secretarías (tardes)	193
Mejorar información facilitada (planes de estudio, convalidaciones,...)	117
En general, estoy satisfecho/a	99
Ampliar instalaciones Secretaría (sala de espera, accesibilidad personas con discapacidad, señalización,...)	95
Mejorar trato personal al alumno	46
Web y trámites no presenciales	35
Agilidad en los trámites	33
Otros	43
<i>Total</i>	661



IV. FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as de la Secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras
Universo:	Alumnado de 1º y 2º ciclo y alumnado de posgrados oficiales adscritos a la Secretaría
Muestra realizada:	En total se han realizado encuestas 1024
Tipo de encuesta:	Encuesta On-line
Selección muestral	Muestreo Aleatorio Simple sobre el Total del alumnado adscrito a la facultad de Filosofía y Letras
Error Muestral	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), el error muestral es de +/-0,08 para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas.
Fecha de realización:	Del 26 de Octubre al 9 de Noviembre de 2009

(1) Descripción de los estadísticos de la encuesta:

n representa el número de respuestas en cada ítem.

La **MEDIA** (aritmética) es una medida de tendencia central que se calcula mediante la suma de las valoraciones dividida por la variable "Total" en una escala de 1 (mínima satisfacción) a 7 (máxima satisfacción).

La **MEDIANA** representa el valor central del conjunto de datos ordenados de una variable. De esta forma la mediana es aquella valoración que divide dicho conjunto en dos grupos iguales (50% inferiores y 50% superiores).

La **DESVIACIÓN TÍPICA** es una medida que se utiliza para valorar el grado de dispersión de las valoraciones respecto de la media.

ANEXO III

Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral

Encuesta de clima laboral del Personal de Administración y Servicios: Facultad Filosofía y Letras

Número de encuestas realizadas: 7

I. Resultados generales

	Mediana	Desv. Típica	Promedio Global (*)	Gráfico**
FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO				
En general, considero que mi trabajo es interesante.	6,00	0,69	5,86	▲
Mi trabajo implica realizar tareas variadas.	6,00	1,00	6,00	▲
Mi trabajo me ofrece la oportunidad de aprender nuevas habilidades.	6,00	0,98	5,57	▲
Mi trabajo con frecuencia me permite ser creativo.	4,00	1,40	4,43	▲
En mi puesto tengo autonomía suficiente para trabajar adecuadamente.	6,00	1,13	5,43	▲
Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo.	6,00	1,50	5,71	▲
Participo en las decisiones que se toman sobre el funcionamiento del servicio o unidad	6,00	1,16	6,00	▲
Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto de trabajo.	6,00	0,69	6,14	▲
Media funciones del puesto de trabajo			5,64	▲

CONDICIONES LABORALES				
Estoy satisfecho/a con mi sueldo.	6,00	1,40	5,43	▲
Mi trabajo me permite conciliar mi actividad laboral con mi vida familiar y personal	6,00	1,70	5,71	▲
Este trabajo permite una formación continua.	6,00	1,13	5,57	▲
En este servicio o unidad existen oportunidades de promoción.	5,00	2,17	4,50	▲
En este puesto tengo suficientes periodos de descanso y vacaciones.	6,00	1,07	5,86	▲
Estoy satisfecho/a con mi horario laboral.	6,00	1,62	5,43	▲
Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar adecuadamente.	5,00	1,11	5,29	▲
Mi lugar de trabajo se encuentra bien ventilado.	4,00	1,22	4,86	▲
Mi lugar de trabajo dispone siempre de una temperatura adecuada.	4,00	0,90	3,86	▼
Mi lugar de trabajo dispone siempre de una iluminación adecuada.	3,00	1,40	3,43	▼
No existen riesgos físicos en mi puesto de trabajo.	6,00	0,38	5,86	▲
No existen riesgos psicológicos en mi puesto de trabajo.	6,00	0,95	5,71	▲
Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo.	6,00	0,76	5,71	▲
Media condiciones laborales			5,17	▲

DIRECCIÓN Y RELACIONES HUMANAS				
El/la jefe/a del servicio o unidad sabe cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz.	7,00	0,79	6,43	▲
El/la jefe/a del servicio o unidad mantiene buenas relaciones con el resto del personal.	7,00	1,11	6,29	▲
Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	6,00	0,90	5,86	▲
Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimientos.	6,00	0,98	5,57	▲
Media dirección y relaciones humanas			6,04	▲

SATISFACCIÓN GENERAL				
En general, me encuentro satisfecho/a con mi trabajo.	6,00	0,95	5,71	▲

Media general 2010:	5,64	▲
Media general 2008:	4,72	

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 7.

(**) Triángulo verde: superior a 4; triángulo rojo: inferior a 4; triángulo amarillo =4.

Encuesta de clima laboral del Personal de Administración y Servicios

FACTORES DEL CLIMA LABORAL DEL PAS DE LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE

