



I. Introducción.

I.1. Antecedentes.

Desde el año 2003, en el marco del **Plan Andaluz de Calidad de las Universidades 2003-2006**, los servicios de la Universidad de Granada han participado en la implantación y desarrollo de herramientas o modelos de gestión de la calidad. Durante esa primera etapa, se llevaron a cabo procesos de **autoevaluación y evaluación externa basados en el modelo EFQM** (European Foundation for Quality Management) adaptado por la UCUA (Unidad de Calidad de las universidades andaluzas).

En una segunda etapa, a partir del año 2006, respondiendo a los objetivos establecidos por el **Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el personal de administración y servicios** de las Universidades Públicas de Andalucía, la Universidad de Granada genera un mapa de **35 unidades funcionales**, que obtienen una certificación de forma individualizada su **Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001** durante el período 2006-2009, y anualmente renuevan esa certificación en procesos de auditoría externa.

Desde el año 2010, se han tomado numerosas acciones dirigidas a **racionalizar y mejorar la eficacia y eficiencia de los Sistemas de Calidad**, con el objetivo final de la integración de estos, y entre las que se pueden citar las siguientes:

- Diseño y explotación de una aplicación informática “ad-hoc”: **Plataforma de Evaluación de Servicios**, con el apoyo y el asesoramiento continuos del CSIRC.
- **Estandarización de la documentación** de los distintos SGC
- Paso de un **apoyo técnico** “in situ”, a un apoyo técnico centralizado, coordinado y con criterios comunes.
- Determinación de “**Tareas de coordinación de calidad**”, asumidas en las respectivas Unidades, que han recibido formación a través de un itinerario específico.
- Elaboración de documentación transversal: **Política de Calidad, Manual de calidad, Procedimientos, Informes de Revisión por la Dirección**, de aplicación común a todas las unidades.
- Estandarización de la definición y seguimiento de **objetivos de calidad**.
- Reducción de las baterías de **indicadores** definidas por cada unidad, fomentando la integración de estos indicadores con los definidos en las Cartas de Servicios.
- Puesta en marcha de la **Encuesta General de los Servicios UGR**, en donde se integran 52 encuestas en una sola herramienta, lanzada de forma coordinada durante el mes de abril de cada año.