



0. Memoria de Cambios

Un Sistema de Gestión de la Calidad, por definición, es una herramienta creada para gestionar el cambio en una organización, y por lo tanto, es una herramienta dinámica que debe adaptarse de forma ágil a los cambios del entorno interno y externo.

Desde la aprobación, el pasado 20 de marzo del 2017, de la versión 0 Plan de Calidad 2020 de los Servicios de la UGR, se han puesto en marcha varios procesos de evaluación, incluidos dos procesos de auditoría, interna y externa, y se ha ampliado el alcance del sistema con la incorporación de varias estructuras organizativas.

La versión I del Plan de Calidad 2020 de los Servicios de la UGR, incorpora una serie de modificaciones como respuesta a estos procesos, que se enumeran a continuación en orden a su aparición en el Plan de Calidad 2020:

Apartado 2. Política de Calidad-Valores de la Universidad de Granada

En 2017, se ha realizado la traducción de la Política de Calidad de la Universidad de Granada al idioma inglés. Se incorpora en la pág. 12, una representación de la cartelería disponible en las distintas ubicaciones físicas y digitales de la Universidad de Granada.

Apartado 3.1. Matriz DAFO.

Debido a la incorporación al alcance del sistema de la Coordinación General de Emprendimiento, se revisa el Listado de Oportunidades (pág. 14), incluyendo la siguiente:

“Desarrollo de nuevos modelos socio-económicos basados en el talento, la creatividad y la inteligencia de las personas”.

Apartado 3.2. Identificación y análisis de los grupos de interés

Se han realizado los siguientes cambios:

- Se añaden dos nuevos grupos de interés, que despliegan con mayor detalle los establecidos en la versión 0: “Sindicados” y “Ciudad de Granada” (pág. 18, 23 y 25).
- Se revisan todos los grupos de interés para incorporar las actividades relacionadas con las estructuras incorporadas en el alcance que tienen un impacto directo en cada uno de los grupos (pág. 18 a 27).
- Se revisa la identificación de actividades con impacto directo en el grupo “Egresados” (pág. 23).

Apartado 4.1. Objetivos 2020.



UNIVERSIDAD DE GRANADA

- Se añade el objetivo 1.4. Desarrollar una estrategia de fomento del emprendimiento (pág. 35 y 36) asociado a la misión y funciones de la Coordinación General de Emprendimiento, incluida en el alcance del sistema desde el 1 de enero de 2018.
- Se revisa la definición de la acción 3.2.3 el objetivo 3.2. Mejorar la sostenibilidad ambiental (pág. 44) quedando como: “Mejorar la biodiversidad de la flora y fauna autóctona de los campus”, y que introduce la “fauna” para hacer visibles todas las actuaciones desarrolladas para mejorar la biodiversidad.
- Se añade el objetivo 3.7. Fomentar y desarrollar una cultura de igualdad en la UGR (pág. 49) asociado a las funciones desarrolladas por la Unidad de Igualdad y Conciliación, incluida en el alcance del sistema desde el 1 de enero de 2018.

Anexo: Gestión de Riesgos.

- Se identifican y califican los riesgos asociados a los nuevos objetivos 1.4 y 3.7 (pág. 7 y 21).
- Se incorporan seis nuevos riesgos, asociados a los objetivos:
 - 2.3.3: Aumentar la visibilidad de la labor investigadora de la UGR mediante la difusión de los resultados a los medios de comunicación Nuevo Riesgo: “Elevada interinidad de la plantilla dedicada a la divulgación y producción audiovisual” (pág. 10)
 - 3.6.1: Actualizar y mejorar el procedimiento de reservas de las residencias universitarias ofreciendo un mejor servicio a la comunidad universitaria.
Nuevo riesgo: “Falta de formación del personal para la gestión de pago vía Web” (pág. 20)
 - 6.2.1: Rentabilizar los recursos informativos de apoyo a la investigación, mediante el estudio y valoración de las suscripciones
Nuevo riesgo: “Falta de homogeneidad en los datos de uso de los recursos de información” (pág. 24)
 - 6.2.2: Reforzar el compromiso de la Biblioteca con el acceso abierto a la documentación científica
Nuevo riesgo: “Licencias firmadas entre investigadores y editoras” (pág. 24)
 - 6.2.3: Apoyar al personal investigador en el proceso de publicación en revistas científicas facilitando el uso de herramientas de evaluación
Nuevo riesgo: “Desconocimiento del PDI del servicio ofrecido por la Biblioteca” (pág. 24)
 - 10.2.2: Potenciar el uso del canal audiovisual de la UGR en las dimensiones institucional, científica y cultural
Nuevo Riesgo: “Elevada interinidad de la plantilla dedicada a la divulgación y producción audiovisual” (pág. 96)



UNIVERSIDAD DE GRANADA

La versión 2 del Plan de Calidad 2020 de los Servicios de la UGR, incorpora una serie de modificaciones como respuesta a estos procesos, que se enumeran a continuación en orden a su aparición en el Plan de Calidad 2020:

Apartado 3.2. Identificación y análisis de los grupos de interés (pág. 18 a 27)

Se revisa el análisis de los grupos de interés para incorporar las actividades relacionadas con las estructuras incorporadas en el alcance (Centro Mediterráneo y Gabinete Psicopedagógico) con impacto directo en cada uno de ellos:

- Estudiantado: orientación académica y vocacional, orientación psicopedagógica, formación y difusión cultural.
- PDI: orientación académica y vocacional, orientación psicopedagógica, formación y difusión cultural.
- Familias: orientación académica y vocacional, orientación psicopedagógica
- Ciudad de Granada: formación y difusión cultural
- Sociedad en general: formación y difusión cultural

La versión 3 del Plan de Calidad 2020 de los Servicios de la UGR, incorpora la modificación de los siguientes apartados del propio Plan de Calidad 2020:

Apartado 3.2 Identificación y análisis de los grupos de interés (pág. 15 a 26)

Se revisan los grupos de interés para incorporar “Turismo” como un nuevo grupo de interés, tal y como se recomendó en la Auditoría Externa de 4 de junio de 2019 (OP-502-20)