



Vicerrectorado de  
Calidad, Innovación  
Docente y Estudios de  
Grado

## Informe sobre el estado de los servicios de la UGR

El **Informe sobre el estado de los servicios de la UGR** es una herramienta que se enmarca en el Sistema Integrado de Calidad de los Servicios de la Universidad de Granada y que intenta dar respuesta a varios objetivos:

- Generación de una cultura evaluativa en la comunidad universitaria para potenciar las iniciativas de mejora continua.
- Disponibilidad de la información para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas.

En este documento se revisan las actuaciones relativas al liderazgo y a la planificación de los servicios de la **UGR**, se evalúa el desarrollo de los procesos y de las actividades de los servicios analizando para ello los resultados de las encuestas de satisfacción, los resultados de los indicadores de eficacia y eficiencia o los resultados de las auditorías de calidad, y por último, se identifican acciones de mejora a abordar en el marco del Sistema de Calidad.

Para cualquier aclaración sobre el contenido del Informe, pueden ponerse en contacto con el Área de Evaluación, y Mejora de Servicios de la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva: [calidadservicios@ugr.es](mailto:calidadservicios@ugr.es) 958241000 ext. 20434

Descarga de documentos:

- **Año 2021:**
  - **INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS UGR 2021**
  - **ANEXO I. Contexto partes interesadas riesgos 2020**
  - **ANEXO II. Informe sobre felicitaciones, quejas y sugerencias**
  - **ANEXO III. Indicadores por proceso**
  - **ANEXO IV. Actividad Crítica\_Hallazgos Auditoría 2020**
  - **ANEXO V. Memoria anual de Formación del PAS\_2020**

- **Año 2020:**

- INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS UGR 2020
- ANEXO I. Seguimiento de Objetivos 2019
- ANEXO II. Riesgos asociados al contexto
- ANEXO III. Resultados Encuesta General Servicios 2019
- ANEXO IV. Informe sobre felicitaciones, quejas y sugerencias
- ANEXO V. Indicadores por proceso
- ANEXO VI. Actividad Critica\_Hallazgos Auditoria 2019
- ANEXO VII. Memoria anual de Formación del PAS
- ADENDA AL INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS COVID 19

- **Año 2019:**

- INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS UGR 2019
- ANEXO I. Seguimiento de Objetivos 2018
- ANEXO II. Riesgos asociados al contexto
- ANEXO III. Resultados Encuesta General Servicios 2018
- ANEXO IV. Informe sobre felicitaciones, quejas y sugerencias
- ANEXO V. Indicadores por proceso
- ANEXO VI. Actividad Critica\_Hallazgos Auditoria 2018
- ANEXO VII. Memoria anual de Formación del PAS

- **Año 2018:**

- INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS UGR 2018
- ANEXO I. Seguimiento de Objetivos 2017
- ANEXO II. Informe Resultados Encuesta General Servicios UGR
- ANEXO III. Informe Resultados grupo de discusión
- ANEXO IV. Informe sobre felicitaciones, quejas y sugerencias
- ANEXO V. Indicadores por proceso
- ANEXO VI. Actividad Critica\_Hallazgos Auditoria 2017

- ANEXO VII. Memoria anual de Formación del PAS

- **Año 2017:**

- INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS UGR 2017
- INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS UGR 2017 INCLUYENDO RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA
- ANEXO I. Informe resultados Encuesta General de los Servicios
- ANEXO II. Resultados de indicadores por procesos
- ANEXO III. Memoria de Formación 2016-2017
- ANEXO IV. Incidencias Auditoría Interna 2017