UNIVERSIDAD DE GRANADA

Vicerrectorado de Calidad, Innovación Docente y Estudios de Grado

Certificado ISO 9001

PLATAFORMA DE SERVICIOS

CERTIFICADO ISO 9001:2015 (PDF)

CERTIFICADO ISO 9001:2015-INGLÉS (PDF)

Auditoría 2024

- Calendario de Auditoría Externa
- Calendario de Auditoría Interna
- Informe Auditoría Interna

Mapa y Fichas de Procesos

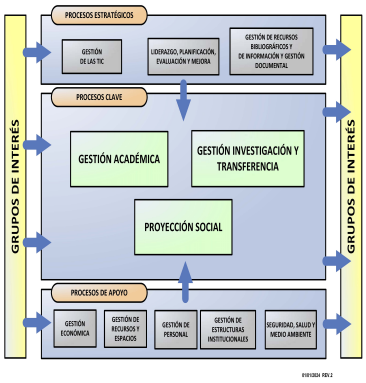
La Universidad de Granada obtiene el 29 de agosto de 2017 la certificación de su Sistema de Gestión conforme a los requisitos de la norma **ISO 9001:201** culminando así un proceso que se inició el 1 de enero de 2017, cuando se puso en marcha el **Sistema Integrado de Gestión de Calidad de los servicios de la UGR**, basado en el estándar internacional ISO 9001.

El 29 de Agosto de 2023 se renovó dicho certificado con el siguiente **alcance**:

- "Gestión administrativa, técnica, de soporte y económica de Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades de Apoyo a la Comunidad Universitaria"
- Certificado ISO 9001(pdf)
- Certificado ISO 9001- Inglés (pdf)
- Política de Calidad (pdf)

Mapa de Procesos

Copyright© 2024 Universidad de Granada



Mapa de Procesos (pdf)

Este mapa se despliega a través de las correspondientes Fichas de Proceso:

- Gestión académica.
- Gestión de la investigación y la transferencia.
- Proyección social.
- Gestión de las TIC.
- Gestión de recursos bibliográficos y de información y gestión documental.
- Gestión de personal.
- Gestión económica.
- Gestión de recursos y espacios.
- Gestión de estructuras institucionales
- Liderazgo, Planificación, Evaluación y Mejora

Toda la documentación asociada al Sistema Integrado se encuentra disponible para el personal de administración y servicios en la Plataforma Web: Evaluación y Servicios.

Para solicitar información adicional sobre el desarrollo del sistema, puede dirigirse a la dirección de correo electrónico: @email

Plataforma Web Evaluación de Servicios

La Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva ha desarrollado, en colaboración con el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la UGR, una aplicación propia para la gestión de los Sistemas de Gestión de Calidad. Esta aplicación permite el control y acceso a la documentación y la gestión de objetivos, no conformidades, auditorías e indicadores, y se configura como la principal vía de comunicación entre la UCIP y las distintas unidades de gestión.

Enlace a la plataforma

Histórico de Auditorías

Copyright© 2024 Universidad de Granada

Anualmente, los servicios de apoyo de la Universidad de Granada se someten a un proceso de auditoría interna, compuesto de un total de 80 jornadas, y a un proceso de auditoría externa ligado al mantenimiento del certificado ISO 9001:

- **Auditoría 2023**
  - Calendario de Auditoría Interna
  - Informe Auditoría Interna
  - Calendario de Audtoría Externa
  - Informe Auditoría Externa
- **Auditoría 2022**
  - Calendario de Auditoría Interna
  - Informe de Auditoría Interna
  - Calendario de Auditoría Externa
  - Informe de Auditoría Externa (NUEVO)
- **Auditoría 2021**
  - Calendario de Auditoría Interna
  - Informe de Auditoría Interna
  - Calendario de Auditoría Externa
  - Informe de Auditoría Externa
- **Auditoría 2020**
  - Calendario de Auditoría Interna
  - Informe de Auditoría Interna
  - Calendario de Auditoría Externa
  - Informe Remoto Julio 20
  - Informe de Auditoría Externa
- **Auditoría 2019**
  - Informe de Auditoría Externa
  - Calendario de Auditoría Externa
  - Informe de Auditoría Interna
  - Calendario de Auditoría Interna
- **Auditoría 2018**
  - Informe de Auditoría Externa
  - Calendario de Auditoría Externa
  - Informe de Auditoría Interna
  - Calendario definitivo de Auditoría Interna
- **Auditoría 2017**
  - Informe de Auditoría Externa
  - Informe de Auditoría Interna

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

Copyright© 2024 Universidad de Granada

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 958241000 ext. 20434

Documentos:

- **Año 2024:**
  - **INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS 2024**
  - **ANEXO I. Contexto, partes interesadas y riesgos 2023**
  - **ANEXO II. Informe sobre felicitaciones, quejas y sugerencias**
  - **ANEXO III. Códigos QR**
  - **ANEXO IV. Indicadores por procesos**
  - **ANEXO V. Hallazgos Auditoría Interna 2023**
  - **ANEXO VI. Memoria Anual de Formación del PTGAS**
- **Año 2023:**
  - INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS 2023
  - ANEXO I. Contexto, partes interesadas y riesgos 2022
  - ANEXO II. Informe sobre felicitaciones, quejas y sugerencias
  - ANEXO III. Estadísticas Tablets
  - ANEXO IV. Resultados de indicadores por procesos
  - ANEXO V. Actividad Crítica-Hallazgos Auditoría 2022
  - ANEXO VI. Memoria Anual de Formación del PAS
- **Año 2022:**
  - INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS UGR 2022
  - ANEXO I. Contexto, partes interesadas y riesgos 2021
  - ANEXO II. Informe sobre felicitaciones, quejas y sugerencias
  - ANEXO III. Estadísticas Tablets
  - ANEXO IV. Resultados de indicadores por procesos
  - ANEXO V. Actividad Crítica-Hallazgos Auditoría 2021
  - ANEXO VI. Memoria Anual de Formación del PAS

Copyright© 2024 Universidad de Granada

- **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
    - ADENDA AL INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS DE LA UGR 2021
- **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

Copyright© 2024 Universidad de Granada

    - 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

Histórico Resultados Encuesta Evaluación Servicios

En línea con la política de transparencia de la UGR, los resultados obtenidos por Servicio pueden ser consultados a continuación:

- Resultados 2022
- Resultados 2019
- Resultados 2018
- Resultados 2017
- Resultados 2016

Copyright© 2024 Universidad de Granada