



4. LÍNEAS DE ACTUACIÓN 2020.

CÓMO SE HA COMENTADO ANTERIORMENTE, EL GRAN RETO DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UGR ES CONVERTIRSE EN UNA HERRAMIENTA QUE PERMITA DIRIGIR LA ACTIVIDAD DE TODOS LOS SERVICIOS DE APOYO HACIA LA ESTRATEGIA DE LA INSTITUCIÓN, DEFINIENDO Y VISIBILIZANDO ENTRE TODA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN.

Las líneas de actuación 2020 de los servicios de la UGR, que engloban los objetivos y acciones para conseguirlos, se han definido partiendo de las siguientes premisas:

- **Enfoque a Procesos** como uno de los principios básicos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.
- **Respuesta a los valores establecidos en la Política de Calidad:** Calidad, Innovación, Autonomía, Transparencia, Experiencia, Internacionalización, Conocimiento, Igualdad, Sostenibilidad, Futuro.
- **Identificación de los grupos de interés** a los que afecta cada objetivo.
- **Pensamiento basado en riesgos**, identificando y evaluando los riesgos potenciales que pueden influir en la consecución de los resultados previstos.

A tal efecto, el despliegue se ha realizado para cada uno de los procesos identificados en el mapa de procesos del Sistema Integrado de Calidad:

