UNIVERSIDAD DE GRANADA

Vicerrectorado de Calidad, Innovación Docente y Estudios de Grado

Encuesta Evaluación Servicios

Desde el año 2015, el Área de Evaluación y Mejora de Servicios de la UGR, viene desarrollando una herramienta de evaluación global dirigida a todas las personas usuarias de los servicios de la UGR (estudiantes, PDI, PAS y comunidad no universitaria). La Encuesta General de Servicios de la UGR está basada en el modelo para medir la calidad en el sector servicios "SERVQUAL" de Valarie Zeithaml, A. Parasuraman & Leonard Berry, y se conduce a través del software libre: Limesurvey, adaptado por el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la UGR.



Los servicios de la UGR que participan, por perfil de usuario, en la Encuesta General de Servicios de la UGR pueden ser consultados aquí.

Una vez finalizado el plazo de respuesta, los datos obtenidos son tratados por el personal técnico del Área de Evaluación y Mejora de Servicios, siguiendo los criterios de la norma española: Norma UNE 66176: Sistemas de Gestión de la Calidad-Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente (Disponible para la comunidad universitaria a través del buscador de AENOR: https://www.aenor.es/aenor/suscripciones/personal/pagina_per_buscador.asp) Una vez organizada la información, tabulada y representada gráficamente, se pone a disposición de los responsables de los respectivos servicios para su análisis y formulación de acciones de mejora.

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

- Resultados 2019

Copyright© 2026 Universidad de Granada

- Resultados 2018
- Resultados 2017
- Resultados 2016
- Resultados 2015

Copyright© 2026 Universidad de Granada