



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](#)

<http://calidad.ugr.es/>



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