



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS DE LA UGR 2025



ÍNDICE

A. LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA	4
I. Política de Calidad de la Universidad de Granada	4
II. Objetivos de Calidad.	4
III. Riesgos y oportunidades.	7
IV. Cambios en el contexto interno y externo	8
V. Acciones de mejora derivadas del Informe sobre el estado de los servicios anterior	10
B. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA	13
VI. Satisfacción de grupos de interés	14
• ENCUESTAS ESPECÍFICAS.....	15
• QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	18
• CÓDIGOS QR.....	18
VII. Indicadores y operación de procesos.....	20
VIII. Resultados de auditorías de calidad	21
• AUDITORÍA EXTERNA 2024.....	21
• AUDITORÍA INTERNA 2024	21
IX. Desempeño de Proveedores Externos	22
• PERSONAS	22
• INFRAESTRUCTURAS. EDIFICIOS Y SERVICIOS GENERALES	23
• INFRAESTRUCTURAS. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.....	24
C. MEJORA	26
X. No Conformidades/Acciones Correctivas	26
• AUDITORÍA INTERNA 2025	26
• NO CONFORMIDADES INTERNAS.....	27
XI. Oportunidades de mejora/Necesidades de cambio/Necesidades de recursos	27

Desde el año 2003 la Universidad de Granada ha desarrollado diversos programas de evaluación de los servicios de apoyo a la actividad docente, de investigación, de gestión y administración, de transferencia, de extensión y de bienestar social, en línea con los **Criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior** (ESG, por sus siglas en inglés), establecidas por ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education) y que tienen como objetivo contribuir al entendimiento común del aseguramiento de la calidad de la enseñanza y del aprendizaje en cualquier país de Europa.

Las citadas directrices europeas que mayor relación guardan con la evaluación y calidad de los servicios de apoyo, establecen que las universidades deben:

- **Tener una política pública de aseguramiento de la calidad** que forme parte de su gestión estratégica.
- Los grupos de interés internos deben **desarrollar e implantar esta política mediante estructuras y procesos adecuados**, implicando a los grupos de interés externos.
- Asegurarse de que se ofrece a los estudiantes, **apoyo y recursos para el aprendizaje, suficientes y fácilmente accesibles**.
- **Garantizar que el personal de apoyo y administrativo esté cualificado** y ofrecer oportunidades para desarrollar sus competencias.
- **Asegurarse de que recopilan, analizan y usan la información** pertinente para la gestión eficaz de sus programas y otras actividades.
- **Publicar información clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible** sobre sus actividades y programas.
- **Hacer un seguimiento y una evaluación periódica** de sus programas para **garantizar que logran sus objetivos y responden a las necesidades de los estudiantes y la sociedad**.
- **Someterse a un proceso de aseguramiento externo de la calidad de naturaleza cíclica**.

En ese contexto, en el año 2007 la UGR apostó por la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad basados en el **estándar internacional ISO 9001**, contando con 36 unidades certificadas externamente a 31 de marzo de 2009. Tras conseguir la madurez de la mayoría de sistemas implantados, la dirección estratégica de la institución deriva hacia la integración de los sistemas, obteniendo la **CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD**, tras el proceso de auditoría externa que tuvo lugar entre los días 27 de junio y 10 de julio de 2017, renovando dicha Certificación hasta el próximo agosto de 2026 el pasado año 2023.

Como resultado del proceso de Liderazgo, Planificación, Evaluación y Mejora, cada año se realiza y publica el Informe sobre el Estado de los Servicios, como herramienta de disponibilidad de información, de rendición de cuentas, de transparencia y de generación de una cultura evaluativa en todos nuestros grupos de interés.



A. LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

I. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

La Política de Calidad de la Universidad de Granada identifica los valores que todas las personas reconocen e identifican como parte de la cultura de nuestra organización, y los enlaza a través de nuestro eje, el compromiso, obteniendo nuestro lema: **CALIDAD UGR: COMPROMISO A TRAVÉS DE NUESTROS VALORES.**

Los objetivos de esta Universidad en materia de calidad son:

1. Promover la cultura de la calidad y mejora continua en el funcionamiento y gestión académica y administrativa de la Universidad.
2. Asegurar modelos de gobernanza universitaria ágiles, transparentes y flexibles, que favorezcan el empoderamiento de los colectivos universitarios y que apuesten por la digitalización, el emprendimiento, la cooperación, la internacionalización, la sostenibilidad, la integridad académica y el bienestar docente, administrativo y técnico.
3. Favorecer el liderazgo de la Universidad en todas sus acciones y servicios, impulsando procesos de transformación social, cultural y económica.
4. Garantizar una oferta formativa de calidad que atienda las demandas sociales, sustentada sobre un modelo de enseñanza-aprendizaje cuyos resultados académicos aseguren el desarrollo personal y profesional del colectivo estudiantil y de las personas egresadas.
5. Desarrollar iniciativas de investigación de excelencia, ligadas a la innovación y la transferencia, generadoras de cambios sociales, impulsoras de redes nacionales e internacionales y captadoras de talento.

Esta Política de Calidad ha sido publicada el 23 de junio de 2022, definiendo una nueva misión, visión y valores.

La actual dirección de la UGR está al tanto de la Política de Calidad y aceptan como válida la misma, ya que el actual Rector formó parte del consejo de Gobierno que la aprobó.

II. OBJETIVOS DE CALIDAD.

El 21 de abril de 2022 fue aprobado en Consejo de Gobierno el Plan Estratégico UGR 2031 una vez obtenido el visto bueno del Consejo Social e informado el Claustro. El documento estratégico que fue presentado a toda la comunidad universitaria y a la sociedad en un acto público el 9 de mayo, recoge los grandes ejes y líneas estratégicas que marcarán el futuro de la institución en la próxima década de cara a afrontar los retos y desafíos de la sociedad del conocimiento y del nuevo modelo económico y social al que nos dirigimos, y con la vista puesta en el Horizonte 2031, año de su V Centenario.

Ha sido el resultado de un proceso que se inició en julio de 2020 con la aprobación por parte del Consejo de Gobierno del documento de bases metodológicas y principios



orientadores. Durante más de año y medio, la institución ha realizado un extenso y riguroso diagnóstico estratégico que puso de manifiesto sus principales fortalezas y debilidades, así como sus principales amenazas y oportunidades para los próximos años. Este diagnóstico constituyó la base para el posterior proceso de elaboración de las propuestas caracterizado por una amplia participación de toda la comunidad universitaria y de los agentes sociales (alrededor de 500 personas), a través de diversos grupos de trabajo y laboratorios abiertos a la comunidad universitaria y los agentes sociales.

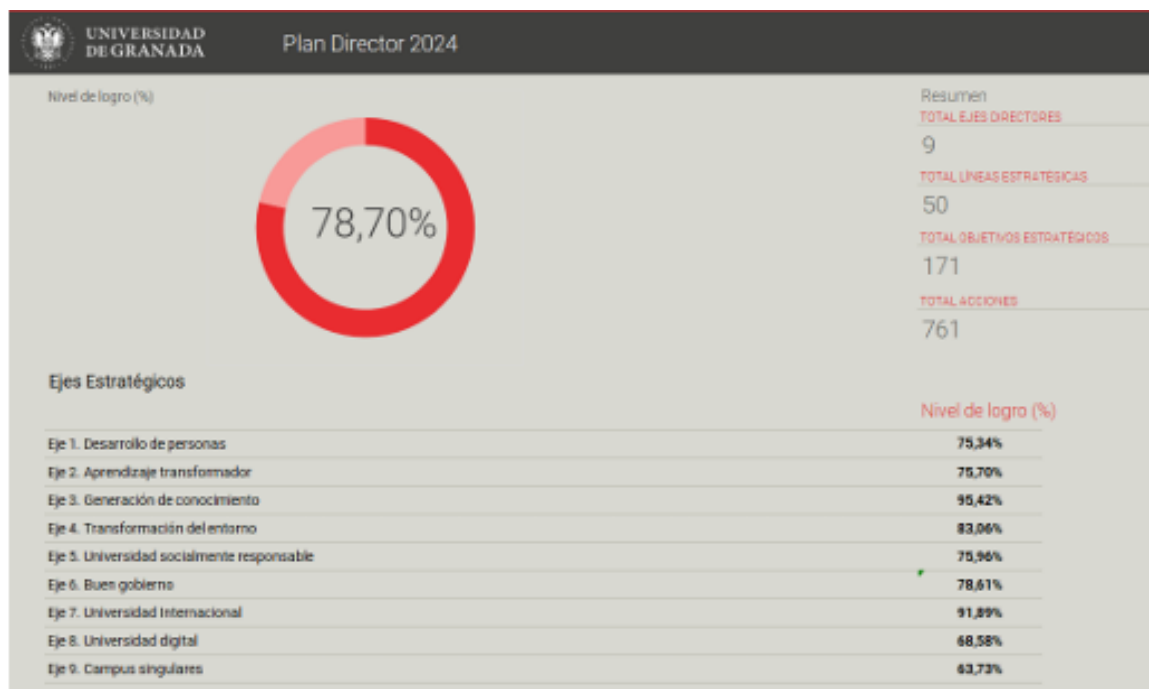
El Plan Estratégico incluye un total de 8 ejes estratégicos (Desarrollo de personas, Aprendizaje transformador, Generación de conocimiento, Transformación del entorno, Universidad socialmente responsable, Buen gobierno, Universidad Internacional, Transformación digital) y 38 líneas estratégicas. Estas propuestas están acompañadas por 5 grandes proyectos transformadores que actuarán como elementos tractores para transformar la UGR en la próxima década: Horizonte V Centenario, Alianza Arqus, UGR Inteligencia Artificial, UGR-Dones y UGR Sostenibilidad. Asimismo, el Plan Estratégico recoge también la singularidad que supone para la UGR el hecho de tener dos campus en el norte de África, en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. Cabe destacar también el compromiso claro de la UGR con los objetivos de desarrollo sostenible y con las políticas de igualdad, al incluir de manera transversal en todos los ejes y propuestas estratégicas referencias a los mismos.

Con la aprobación este año del Plan Estratégico 2031, los planes directores que presente la institución en los próximos años deberán tomar como referencia dicho documento estratégico, de manera que los objetivos y acciones que se planteen a nivel de equipo de gobierno busquen el cumplimiento de las líneas estratégicas contenidas en el mismo.

En este año 2024 se ha alcanzado un nivel de logro del 78,70% del total de las 761 acciones, 171 objetivos, 50 líneas estratégicas y 9 ejes directores contenidos en el Plan Director. Este porcentaje global de cumplimiento bastante elevado refleja el compromiso y el esfuerzo colectivo de todo el equipo de gobierno, los vicerrectorados, los servicios y las unidades implicados en este proceso. El informe no solo da cuenta del grado de consecución de los objetivos establecidos, sino que también pone en valor las acciones desarrolladas para afrontar retos sobrevenidos.

El informe de Gestión 2024 (seguimiento del Plan director) con todos los datos desglosados se puede ver en la siguiente dirección:

https://vicecmpc.ugr.es/sites/vic/ccmpec/public/inline-files/Plan_director-seguimiento-2024_-7-enero.pdf



Con respecto al Plan Director de la Universidad de Granada para el año 2025, en estos últimos años hemos avanzado significativamente en la alineación entre la planificación estratégica y la planificación presupuestaria, siendo este año el primero donde hemos logrado que los objetivos y acciones a desarrollar por los distintos vicerrectorados, unidades y servicios estén directamente vinculados a las partidas contenidas en el Presupuesto UGR para el 2025. Este enfoque no solo optimiza la ejecución de los proyectos previstos, sino que también facilita la rendición de cuentas, reforzando nuestro compromiso con una gestión moderna y transparente.

Este Plan se erige como un documento clave para el diseño de los planes propios del resto de unidades y servicios, así como una referencia esencial para la elaboración de los planes directores y objetivos estratégicos de los centros en su proceso de acreditación institucional. Además, el presente Plan Director 2025 no opera de manera aislada, sino que convive e incluye otros planes específicos de la Universidad de Granada, tales como el Plan de Transformación Digital, el Plan de Igualdad, Plan de Inclusión o el Plan de Internacionalización. Esta integración garantiza una coherencia global en nuestras políticas, permitiendo que cada iniciativa refuerce los objetivos comunes de la Universidad

El Plan Director 2025 supone un paso adelante en la labor de gobierno de la UGR al recoger de manera detallada los diferentes programas y acciones que se acometerán en los próximos meses, incluyendo aquellas iniciativas que, por diversas circunstancias, no pudieron materializarse en el año anterior. Esta continuidad en la planificación garantiza que las metas fijadas sean alcanzadas de manera progresiva y efectiva.

Asimismo, este documento contribuye de forma decisiva a avanzar en el cumplimiento del Plan Estratégico UGR 2031, que constituye nuestro marco de referencia para orientar el desarrollo institucional en los próximos años. En este sentido, el Plan Director 2025 sigue

los grandes ejes marcados en dicho Plan, asegurando la coherencia entre la planificación operativa y la estrategia a largo plazo de nuestra Universidad.

La Universidad de Granada sigue apostando por una planificación que combine visión estratégica, eficacia operativa y compromiso institucional, reafirmando su posición como una universidad moderna, innovadora y con un fuerte sentido de responsabilidad social.

- Eje Director 1: Desarrollo de Personas
- Eje Director 2: Aprendizaje Transformador
- Eje Estratégico 3: Generación de Conocimiento
- Eje Estratégico 4: Transformación del Entorno
- Eje Estratégico 5: Universidad Socialmente Responsable
- Eje Estratégico 6: Buen Gobierno
- Eje Estratégico 7: Universidad Internacional
- Eje Estratégico 8: Transformación Digital
- Eje Estratégico 9: Campus Singulares

El Plan Director de 2025 se puede ver en la siguiente dirección:
<https://vicecmpc.ugr.es/sites/vic/ccmpec/public/ficheros/Plan%20Director/PLAN%20DIRECTOR%20UGR%202025.pdf>

III. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

En este 2024 se ha realizado una revisión de los riesgos y oportunidades que deben ser tenidos en cuenta para la revisión, seguimiento y análisis de 2025 (se hace con frecuencia bienal).

Riesgos que se consideran necesarios analizar en 2025:

- Incumplimiento del Sistema de Financiación de las Universidades Públicas Andaluzas:
 - La Junta de Andalucía todavía no ha transferido a las Universidades Públicas Andaluzas la financiación adicional necesaria para la materialización de los acuerdos firmados en junio de 2024 por la Consejería de Universidad, Investigación e Innovación, las organizaciones sindicales y las UUPPAA, en relación a la convocatoria de los complementos autonómicos del PDI y la evaluación del desempeño de la carrera horizontal del PTGAS. La administración autonómica todavía adeuda otros 25 millones de euros a las universidades públicas, correspondientes al cumplimiento íntegro del modelo de financiación, como así se reconocía ya en el Consejo Andaluz de Universidades celebrado el pasado 22 de mayo de 2024.
 - Se han realizado varias reuniones para intentar darle solución, hecho este que a fecha de 31 de diciembre de 2024 no se ha conseguido.
 - En el análisis de riesgos de 2024 se había determinado como Riesgo Bajo la financiación de la UGR, debido a la consecución de un modelo de financiación negociado entre las partes implicadas, pero la situación del último semestre de 2024 ha cambiado este hecho.

IV. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

El análisis del contexto y partes interesadas del sistema de Gestión de Calidad para el año 2024 se ha identificado con el análisis realizado para la elaboración del Plan Estratégico de la UGR en vigor. La metodología de dicho Plan se puede ver en el siguiente enlace:

https://vicecmpe.ugr.es/sites/vic/ccmpec/public/ficheros/extendidas/2020-07/Bases%20metodológicas%20para%20la%20elaboración%20del%20Plan%20Estratégico%20UGR_0.pdf

Así mismo se puede comprobar los grupos de trabajo definidos en el enlace siguiente:

[Grupos de Trabajo | Vicerrectorado para los campus de Ceuta y Melilla, Planificación Estratégica y Comunicación.](#)

Durante 2024 ha habido algunos cambios en el contexto externo con respecto a los identificados originalmente que pueden afectar al Sistema de Gestión de Calidad:

- La Guerra entre Rusia y Ucrania:

La invasión rusa de Ucrania en febrero de 2022, ha dado lugar a una guerra convencional de ámbito regional y trascendencia global. Como en la mayoría de los conflictos bélicos, la población civil padece un gran sufrimiento y la mayor parte de las infraestructuras críticas de su nación han sido destruidas. Además, la guerra en Ucrania se ha convertido en la cuestión central en la Unión Europea y en uno de las causas que más ha convulsionado el orden internacional desde el fin de la Guerra Fría.

Con respecto al contexto interno, los cambios principales han sido en este 2024 los siguientes:

- **Cambios en los Procesos.**

Se han realizado las siguientes modificaciones en las fichas de proceso, afectando a los servicios ofrecidos por la UGR.

Se presenta a continuación una tabla a modo de resumen de cambios:

PROCESO	UNIDAD	NUEVOS SERVICIOS
TODOS	Administrador	FUSIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN 900I, 1400I Y 4500I
1. GESTIÓN ACADEMICA	Centro de Empleo y Prácticas	Se elimina el "PEI3-04-FUPU Acceso a la función pública y programas transnacionales" de la Caja de Actividad 111 porque se ha dejado de realizar este servicio tal y como estaba procedimentado.
	Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva	Se incorpora en la Caja 114 el procedimiento "PE24-10-RECO Reconocimiento de créditos por actividades universitarias"
	Oficina de Relaciones Internacionales	- Fusión de los procedimientos de movilidad Erasmus y no Erasmus. Hay que quitar de la caja de actividad 109 los siguientes procedimientos: "PE20-06-ERAS Gestión de movilidad Erasmus +OUT", "PE20-07-OUTC Gestión de movilidad OUT no Erasmus +" y "PE20-08-INCO Gestión de movilidad internacional de estudiantes, profesores e investigadores acogidos en la UGR" - Incorporar el nuevo procedimiento "PE20-11-MOVI: Gestión Programas de Movilidad Internacional"
	Servicio de Ordenación Académica	Por delegación de competencias deja de pertenecerle el procedimiento PE30-06-PLAN (pasa a pertenecer la competencia a la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Estudios de Grado). Pertenecer a la actividad "101 - Oferta formativa" de la Ficha de Procesos
2. INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA	Oficina de Proyectos de Investigación	Se cambia la denominación del Indicador "Convocatoria Jornadas H2020" por "Jornadas Programa Marco de Investigación de la Unión Europea".
3. PROYECCIÓN SOCIAL	Unidad de Extensión Universitaria	- Nuevo indicador en la Caja de Actividad 317: Indicador: Porcentaje de Actividades Culturales Planificadas celebradas en la fecha prevista Fórmula de cálculo: Sumatoria de Actividades Culturales celebradas en la fecha prevista / Sumatoria total de actividades Culturales celebradas *100 Estándar: 95% - Se va a proceder a dar de baja el indicador de la Plataforma de Calidad código 15 "Nº de noticas publicadas al año".
4. PLANIFICACIÓN, ALTA DIRECCIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA	Administrador	- Se cambia el nombre de la Caja principal denominada "Evaluación" por "Verificación", y la Caja principal denominada "Mejora" pasa a denominarse "Revisión y Mejora". - La Caja de Actividad 515 se cambia de Verificación a Revisión y Mejora. - La Caja de Actividad 521 se duplica en Revisión y Mejora
5. GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS Y DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN	Biblioteca	- Se da de baja el indicador 6 "Incremento de ejemplares respecto al año anterior" - Nueva Instrucción Específica: "IE01-13-SDIG Servicio de digitalización de materiales de las bibliotecas de centro". - Se incluye en la Ficha de Proceso 602- Tratamiento/Organización de recursos de información

DOCUMENTAL		
6. GESTIÓN ECONÓMICA	Centro de Instrumentación Científica	Asociar "PEI6-02-FACT- Facturación" a la Caja de Actividad 705 "Gestión de Ingresos"
7. GESTIÓN DE PERSONAL	Gabinete de Recursos Humanos y Organización	Se han incorporado los procedimientos que antes estaban en la UF06, los procedimientos son: IE50-01-AULA, IE50-02-DOCU, PE50-01-FORM. Pertenecen a la caja 905 FORMACIÓN de la Ficha de Proceso 900 GESTIÓN DE PERSONAL
8. GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES	Administrador	- Se han incorporado los procedimientos que antes estaban en la UF06, los procedimientos son: IE50-01-AULA, IE50-02-DOCU, PE50-01-FORM. Pertenecen a la caja 905 FORMACIÓN de la Ficha de Proceso 900 GESTIÓN DE PERSONAL - Se crea un nuevo indicador "las actividades celebradas en las fechas previstas suman el 95% de las actividades".

– **Cambios de sede.**

- UF30 SERVICIO DE ORDENACIÓN ACADÉMICA Se han trasladado al Hospital Real. Cuesta del Hospicio, s/n.
- UF07 SERVICIO PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOS PDI Mantienen el mismo emplazamiento pero se ha ampliado con 2 despachos en el edificio Florentino Santos.
- UF48 CALIDAD AMBIENTAL Actualmente la UCA se encuentra emplazada en el Complejo Administrativo Triunfo, pabellón 7, primer piso.
- UF04AA INSTITUCIONAL Las siguientes unidades se han trasladado al Hospital Real:
 - Apoyo a cargo Vicerrectorado Ordenación Académica y Profesorado
 - Oficina de Protección de Datos.

V. ACCIONES DE MEJORA DERIVADAS DEL INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS ANTERIOR

A continuación se describen las actuaciones realizadas respecto a las Oportunidades de mejora/Necesidades de cambio/Necesidades de recursos, detectadas en el anterior Informe sobre el Estado de los Servicios ("apartado C.XI. Oportunidades de mejora/Necesidades de cambio/Necesidades de recursos"):

Oportunidad de mejora	Actuaciones desarrolladas
Fusión de los Sistemas ISO 9001, 14001 y 45001 en la UGR	Durante 2024 se ha iniciado el proceso de fusión de los sistemas de Gestión basados en las normas ISO 9001, 14001 y 45001. Este proceso va a afectar de manera significativa al Sistema de Gestión Actual. El nuevo Sistema denominado SUGI (Sistema Universitario de Gestión Integral) se prevé que esté en funcionamiento a finales de 2025.
Programa de Gestión de Conserjerías de la UGR	Durante 2024 se han realizado múltiples reuniones multilaterales para definir los requisitos del programa futuro. Así mismo, se han mantenido conversaciones con el CSIRC para verificar la forma de integración del programa futuro en la UGR. Se prevé que el programa comenzará a construirse durante 2025.
Nueva RPT	Se ha modificado la RPT incluyendo un área de “Gestión de subvenciones” y se han elaborado los modelos de cuadros resumen de subvenciones, así mismo la RPT fue modificada para adaptarla a las necesidades TIC.
Sistema de Recogida de Quejas, Sugerencias y Felicidades centralizado en la UGR.	Durante 2024 se ha medido el indicador transversal de Quejas y Sugerencias y se ha comprobado que no se cumple. Se va a modificar la forma de responder en la sede a las Quejas y Sugerencias para conseguir revertir los datos de este indicador.
Carrera Profesional.	Durante 2024 se ha implantado un plan de desarrollo profesional y se han establecido medidas para incorporar al PTGAS laboral a la carrera horizontal. No se ha podido avanzar hacia un modelo de carrera horizontal debido a que aún se está trabajando con el resto de universidades en el modelo de carrera horizontal y en la evaluación del desempeño tras el acuerdo alcanzado a nivel andaluz en este año. El Plan de Ordenación de Recursos Humanos del PTGAS para el trienio 2024-2026 recoge entre sus medidas la carrera profesional. Se pretende fomentar el desarrollo profesional del personal técnico del sector 4 (Especialidades), promoviendo y subvencionando la realización de módulos o cursos externos habilitadores o ligados a profesiones reconocidas en el ámbito laboral. Se busca diseñar una carrera profesional para alcanzar la excelencia en el personal especializado TIC.
Resolución del concurso de méritos	En octubre de 2024 se incorporaron a sus nuevos puestos los integrantes del Concurso de niveles 20. Actualmente no queda ningún proceso de concurso de méritos pendiente de resolver.
Recogida de Satisfacción mediante códigos QR en los Servicios de la UGR	2024 ha sido el primer año donde ha estado activo durante la totalidad del mismo el sistema de recogida de la Satisfacción de las personas usuarias. A fecha de 31/12/2023 se habían recogido más de 17.650 con un valor medio de 4,39.
UGR sin metálico: comida para llevar de los Comedores Universitarios	Durante 2024 se ha establecido la posibilidad de pagar con tarjeta en los diferentes comedores universitarios de la UGR.

Oportunidad de mejora	Actuaciones desarrolladas
Nuevas formas de organización del trabajo	Durante 2024 se ha buscado mejorar las herramientas y aplicaciones informáticas que permitan implantar nuevas modalidades de prestación del servicio como el teletrabajo o formas de flexibilización de la jornada como la implantación de la jornada de 4 días. Se está avanzando en la adaptación de aplicaciones informáticas que den soporte a estas necesidades, pero aún no han finalizado los trabajos. Se pretende crear grupos de trabajo transversales y abiertos a la participación de la plantilla, cuyo objetivo sea la mejora permanente en la organización del trabajo y la propuesta de cambios. Se busca promover la organización del trabajo de cada unidad, potenciando la autonomía y la responsabilidad de la unidad con un sistema de puesta en común periódica para la valoración de resultados. Se plantea la realización de formación específica en trabajo por proyectos y objetivos. Se ha negociado y publicado la normativa reguladora del teletrabajo en la UGR. Se han definido los requisitos que determinarán qué puestos de trabajo podrán ser desempeñados mediante teletrabajo y cuáles no serán aptos para esta modalidad de prestación del servicio. No se ha podido avanzar hacia la implantación de fórmulas de jornada flexible debido a que aún se está trabajando con el resto de universidades en el modelo de carrera horizontal y en la evaluación del desempeño tras el acuerdo alcanzado a nivel andaluz.
Creación del registro “Págame”: gestión de las comisiones de servicio, bolsas de viaje	Se ha conseguido mandar a producción la nueva aplicación dentro del acceso identificado denominada “Consulta Comisiones de Servicio”, por la que se unifica, centraliza y mejora la sistemática previa para el pago de las comisiones de servicios, bolsas de viaje... Desde febrero de 2025 se puede utilizar.
Gestión de las cotizaciones de las prácticas curriculares externas de los estudios de Grado, Máster y Títulos Propios	Durante 2024 se han realizado las siguientes actuaciones: • Se adaptó la plataforma de recogida de datos para las cotizaciones a la Seguridad Social. • Facilitar la gestión de solicitudes de prácticas en la UGR desde otras universidades españolas. • Creación de un procedimiento de gestión de la movilidad nacional entrante de prácticas. • Creación y difusión de tutoriales relativos a la gestión de prácticas curriculares. • No se ha podido llevar a cabo el muestreo necesario para la incorporación de los datos de seguimiento de prácticas. • Se está desarrollando, actualmente, el procedimiento para gestionar los convenios de colaboración con entidades públicas y privadas.
Grupo de trabajo de elaboración de las bases de subvenciones de la UGR	Durante este 2024 no se ha podido avanzar en la aprobación en Consejo de Gobierno de las bases generales subvenciones de la UGR.

Oportunidad de mejora	Actuaciones desarrolladas
Matrícula alumnado de nuevo ingreso	Durante 2024 se han realizado las siguientes actuaciones: Acciones para incrementar el conocimiento de la UGR en etapas preuniversitarias: - Se realizaron sesiones informativas para el estudiantado de nuevo ingreso. - Se celebró una jornada de acogida al estudiantado de nuevo ingreso el 24 de junio de 2024. Además, se programaron otras jornadas para finales de febrero de 2025, con reconocimiento de créditos. - Se implementaron acciones y herramientas para una atención adecuada a este estudiantado. Dificultades para recabar feedback del estudiantado de nuevo ingreso: - Se intentó agendar una reunión con los representantes estudiantiles de las distintas delegaciones para recabar feedback del estudiantado de nuevo ingreso una vez arrancado el segundo semestre, pero no fructificó la iniciativa. Se priorizará esta acción en el próximo curso académico. Acciones en los campus de Ceuta y Melilla: - Se realizó una sesión informativa para el estudiantado de nuevo ingreso. Análisis de la demanda de títulos de Grado y Máster: - Se realizó un informe sobre la demanda de los títulos de Grado y Máster en los Campus de Ceuta y Melilla para conocer su situación actual y proyección futura. Ampliación de plazas en títulos de Grado con alta demanda: - Se indica el número de títulos de Grado que amplían la oferta de plazas de nuevo ingreso. Captación de talento: - Se actualizará el programa de estabilización del personal investigador con la incorporación de personal de nuevo ingreso a través de figuras de captación de talent.
Nuevo Directorio	Durante 2024 se ha realizado un estudio sobre las incongruencias detectadas en el directorio actual. Así mismo se ha designado a la persona responsable para la resolución de las incidencias detectadas en el Directorio. En 2025 se pretende actualizar el actual directorio y solventar todas las deficiencias identificadas.

B. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

La evaluación de los servicios de la Universidad de Granada es un **proceso compartido por todos los órganos implicados**:

- La **Gerencia** en virtud de las competencias encomendadas en el artículo 51 de los Estatutos de la UGR: “Dirigir la gestión de los servicios económicos y administrativos de la Universidad y coordinar la administración del resto de los servicios, de acuerdo con las instrucciones del Consejo de Gobierno y de la Rectora” y lo establecido en el artículo 39.2 de la Ley Orgánica del Sistema Universitario (LOSU) que establece, “En

particular, las universidades deberán establecer en sus Estatutos los mecanismos de rendición de cuentas respecto a la gestión de los recursos económicos y de personal, la calidad y evaluación de la docencia y del rendimiento del estudiantado, las actividades de investigación y de transferencia e intercambio del conocimiento, la captación de recursos para su desarrollo, la política de internacionalización, y la calidad de la gestión y la disponibilidad de los servicios universitarios”

- Las personas responsables de la dirección administrativa y técnica de los distintos servicios/centros/unidades.
- La Mesa Técnica, como dirección ejecutiva del Sistema Integrado de Calidad.
- La Comisión Mixta, como máximo exponente del Sistema Integrado de Calidad e impulsora de todos los mecanismos de evaluación.
- La Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva, como coordinadora de todas las actividades ligadas a esta evaluación.

En los últimos meses, la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva ha recabado información de los distintos Centros/Servicios a través de **Checklists** (78 en total) con diferentes preguntas adaptadas a cada una de las estructuras, que siguen el esquema del modelo de referencia (Norma ISO 9001:2015), y han aportado toda la información necesaria para elaborar este apartado del Informe sobre el Estado de los Servicios de la UGR 2025.

Se ha revisado y modificado la estructura de estos Checklist para adaptarlo a los resultados del desempeño del sistema. Asimismo, se ha apostado por la utilización de la web de la unidad de Calidad de la UGR, lo que ha permitido automatizar la recogida de información.

Dicho Checklist ha sido rellenado por cada Responsable de unidad/Servicio y Administradores de Facultad/Escuela en Diciembre de 2024, semanas antes del comienzo de la Auditoría Interna (febrero de 2025).

VI. SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

La Universidad de Granada ha definido varias herramientas o mecanismos para evaluar la satisfacción de sus grupos de interés con los servicios de apoyo, tal y como indica el **Procedimiento General de Evaluación y Mejora** del Sistema Integrado de Calidad de los Servicios de la UGR:

- **Encuestas específicas.**
- **Quejas, sugerencias y felicitaciones.**
- **Códigos QR**

Durante 2023 se implantó un nuevo modelo de medición de la satisfacción de las personas usuarias. Este modelo está basado en la elaboración de códigos QR para implantar en web, email o en puestos presenciales. Los resultados de los mismos se recaban en una aplicación realizada adhoc. Este proceso ha conllevado el análisis de los sistemas anteriores (Encuesta general, propias y Tablets) y una reorganización de la forma en la que la UGR pretende conocer la satisfacción de las personas usuarias. La implantación del Sistema de QR comenzó en julio de 2023 y ha finalizado en septiembre de 2023 (aunque es un proceso vivo donde se van incorporando códigos QR según sean demandados).

La información obtenida durante el pasado año 2024 y las conclusiones, se presentan a continuación:

- **ENCUESTAS ESPECÍFICAS.**

Hay ciertas estructuras, que por diversas razones (especificidad, madurez de sus sistemas de evaluación) desarrollan sus propios sistemas de medición de la satisfacción de las personas usuarias. Los respectivos informes pueden ser consultados en las páginas Web de los distintos servicios.

En la siguiente tabla se muestra un resumen de los resultados obtenidos en las distintas encuestas:

PROCESO/Encuesta	Valoración General
CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA – Usuarios CIC	El grado de satisfacción reflejado en la encuesta es de 4.80 sobre 5. Muy por encima del estándar asociado (3,75). Además, todas las preguntas han obtenido una puntuación muy superior a 3,75 puntos, que es el mínimo de satisfacción establecido por el CIC. Los aspectos mejor valorados son los relacionados con la actitud y trato del personal para ayudar a los usuarios, fiabilidad y nivel de confidencialidad ofrecido por el CIC y cumplimiento en los plazos de entrega, lo cual indica que estamos haciendo las cosas bien y nuestro personal está bien valorado. Se han obtenido 150 encuestas teniendo en cuenta nuestro universo poblacional de 587 usuarios del CIC. En este año 2024, la valoración media muestra resultados algo inferiores a los del año 2023, pero no se cree significativo (solo hay una diferencia de 0,1), por lo que se considera que se mantiene una buena media de satisfacción. Por otra parte, es muy importante indicar que un 98% de los usuarios encuestados (147) recomienda nuestros servicios. Del estudio de estos resultados se sacan las siguientes conclusiones: 1. Se analizarán aquellos ítems en los que la valoración no ha sido tan positiva y se establecerán acciones de mejora. 2. Seguimos trabajando en la actualización de la web del CIC mejorando su contenido y accesibilidad por parte de los usuarios. 3. Se tendrán en cuenta las recomendaciones sobre nuevas técnicas para una posible implantación futura. 4. Sigue habiendo varias Unidades no evaluadas. Se realizará un análisis más detallado de esta situación, pero dado el modus operandi de cumplimentación de encuestas pensamos que la ausencia de valoración puede ir acompañada de una buena satisfacción por parte del usuario, ya que en caso contrario dejarían constancia de ello.

PROCESO/Encuesta Valoración General

GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN Archivo Universitario

En 2024 la Unidad Funcional de Archivo Universitario, realiza dos tipos de encuestas propias:

Visitas Guiadas: Para un total de 20 visitas realizadas se obtiene una media global de 4,79, siendo la pregunta mejor valorada la que hace referencia a que el contenido de la visita ha proporcionado conocimientos de utilidad con un 4,81. El apartado peor valorado es el que hace referencia a la falta de espacio, siendo esta falta de espacio una de las observaciones más recurrentes en los comentarios de la encuesta. Sin embargo, cabe destacar que incluso este apartado ha obtenido una puntuación superior a 4 (4,07).

Encuestas generales (web y email): Se obtiene un total de 50 respuesta de los usuarios por estas vías (3 Administración UGR, 8 investigador UGR, 33 investigador externo y 7 que han indicado “otros” pero asimilamos al externo). La media es superior a 4,5 en todas las preguntas, excepto en las relativas al espacio (se obtienen medias entre 4,2 y 4,3). Las cuestiones mejor valoradas por los usuarios son las relativas a la buena disposición y conocimientos del personal.

GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN Biblioteca

Encuesta general de satisfacción de usuarios 2023-24

Los datos para el curso 2024-25, estarán disponibles a partir de abril, de modo que presentamos los resultados del curso 2023-24. Se recogieron opiniones sobre la calidad de los servicios de la biblioteca a través de esta encuesta del Secaba Lab. Valor (Escala 1/9). La participación continúa siendo alta con 10009 respuestas. Las variaciones son ligeramente mejores a las de años anteriores:

- Valor (Escala 1/9):
- o Valor afectivo del Servicio: 8.23
- o La Biblioteca como Espacio: 7.99
- o Gestión de la información: 7.82

Acciones Formativas

La Biblioteca Universitaria de Granada realizó a lo largo de 2024, 257 acciones formativas, a las que han asistido un total de 9.239 personas usuarias. De entre estos, se recogieron 593 encuestas.

El nivel de satisfacción global con las actividades de formación de usuarios ha sido muy positivo (4,43 sobre 5), superando el objetivo mínimo establecido (4,00).

Satisfacción con el servicio de edición electrónica de las tesis

Cada dos años se lanza la encuesta de satisfacción con este servicio. Se recoge información sobre el grado de conocimiento de Digibug y sobre aspectos concretos en los que la Biblioteca ayuda en la etapa investigadora. Además, hay 5 preguntas con valoración en una escala del 1 al 5. La valoración media de la encuesta de 2024 ha sido de 4,15.

Totems

En 2019 la Biblioteca instaló tótems para captar la percepción de sus usuarios en cada una de sus sedes. Así como para informarles de los costes reales del servicio.

Los 4 emojis que pueden pulsarse se han traducido como un rango de puntuaciones del 0 al 3. En este rango de valores la media durante 2024 ha sido de 2,73. Se han desmarcado con medias muy altas (por encima de 2,9) las bibliotecas de Bellas Artes, de la Facultad de Farmacia y la de los Institutos.

El valor es menor de 3 porque nuestra valoración es del 1 al 4, y no del 1 al 5. Si hacemos la equivalencia de escalas con 1 al 5 sería de 4,64

PROCESO/Encuesta Valoración General

GABINETE PSICOPEDAGÓGICO

En el curso 2023-2024 se han llevado a cabo una serie de talleres y seminarios, los cuales han sido evaluados con una escala cuya puntuación máxima es de 5. El número de encuestas es de 178 y la puntuación media de las valoraciones obtenidas es de 4.7 sobre 5

Los apartados mejor valorados son:

Profesionales: Se destaca de forma consistente el dominio de los contenidos por parte de los profesionales, su empatía, cercanía y capacidad para adaptarse a las necesidades de los asistentes. Palabras como "amable", "comprensivo/a" y "buen comunicador/a" son comunes en los comentarios.

Claridad y calidad de los contenidos: Los participantes mencionan que los contenidos son claros, bien estructurados y adecuados a los objetivos de los talleres.

Organización: La puntualidad, la comunicación y la calidad del entorno físico (aulas y materiales) son aspectos valorados de manera positiva. Los materiales han sido calificados como "útiles" y "de buena calidad".

Metodología práctica: Los participantes valoran positivamente la combinación de teoría y práctica, y aprecian la aplicabilidad de lo aprendido en su vida diaria y académica.

Todas las actividades del centro (tanto individual como grupal) son valoradas positivamente. En concreto, los talleres sobre gestión del tiempo y planificación personal han sido altamente valorados por su aplicabilidad práctica. La importancia de la autorreflexión y el trabajo en valores personales ha generado un impacto significativo en algunos participantes. Y las técnicas de relajación y gestión de ansiedad, como la respiración consciente, se mencionan como herramientas útiles tanto en la vida académica como personal.

Las áreas de mejora tienen que ver con la duración de los talleres, algunos participantes sugieren que deberían ser más largos para profundizar en los temas. Por otra parte, hay participantes que prefieren actividades más breves para mantener el interés y poder compaginarlo mejor con su tiempo de clases y estudio. Con respecto a la participación activa, aunque muchos valoran las dinámicas interactivas, otros indican que sería beneficioso fomentar una mayor participación equitativa entre los asistentes. Y con respecto a la personalización de los contenidos, algunos participantes piden una mayor atención a temas específicos, como la salud mental o técnicas personalizadas según diferentes estilos de aprendizaje.

PROCESO/Encuesta Valoración General

CENTRO DE PRODUCCIÓN DE RECURSOS PARA LA UNIVERSIDAD DIGITAL (CEPRUD)

Para el año 2024, el CEPRUD ha obtenido 142 respuestas en su encuesta de satisfacción propia, de los servicios que presta en el ámbito de las tecnologías educativas y de la información. La mayoría correspondientes al sector PDI; sin embargo, cabe destacar que el colectivo del Aula de Mayores, ha participado significativamente este año (3.5% de las encuestas recibidas).

Sobre los ámbitos en los que se relacionan los encuestados, aunque todos han obtenido respuestas, cabe destacar “Grado”, que es el ámbito al que pertenecen el 68.3% de los encuestados.

Los resultados de las encuestas recibidas en el CAU (Centro de Atención al Usuario) es el siguiente:

- El 79,9% de los encuestados, valora nuestro CAU con un 5 (56%) o un 4 (23,9%), lo que interpretamos como una clara satisfacción al respecto.
- El 11,2% de los resultados, valoran nuestra atención a usuarios con un 3 (satisfacción neutra).
- Tan sólo el 7,5% de los resultados dan un 1 o un 2, significando una clara insatisfacción, desde nuestro punto de vista.

Haciendo un análisis por áreas llegamos a las siguientes conclusiones:

- En el Área de Formación on-Line: Casi el 74% de las encuestas recibidas se refieren a usuarios de este servicio. Todos los servicios de esta área han obtenido por encima de un 70% de valoración positiva, destacando PRADO y AbiertaUGR que superan el 80%.
- En el Área de Diseño y Producción Multimedia: Casi el 35% de los encuestados han sido usuarios de dicha área. Todos los servicios de esta área han obtenido por encima de un 58% de valoración positiva, destacando su Asesoramiento, apoyo y Multimedia que superan el 65%.
- En el Área Web, de Datos Abiertos y Apoyo a la Transparencia: Casi el 68% de los encuestados han tenido relación con servicios liderados por esta área. Esta área ha obtenido por encima de un 69% de valoración positiva.

De forma general, los servicios ofertados por CEPRUD han obtenido un 81% de valoración positiva.

• QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

En el [Anexo II. Informe sobre felicitaciones, quejas y sugerencias](#) se presenta un breve resumen de la información más destacada y que ha sido comunicada a la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Estudios de Grado sobre el contenido de las felicitaciones, las quejas y las sugerencias recibidas por cada una de las unidades.

• CÓDIGOS QR.

En 2023 se instauró en los diferentes Centros/Servicios y UF de la UGR un sistema que consiste en realizar una sola pregunta por cada servicio o parte de un procedimiento que necesitemos saber su valoración debido a la importancia del mismo para ese Centro/Servicio y UF. Esta pregunta estará en un Código QR que podrá estar físicamente en el puesto de trabajo, o virtualmente en un correo electrónico o en un apartado de la web.

Esta pregunta es “Indique el grado de satisfacción con el servicio ofrecido”, y aparecerán 5 caritas para valorar el grado de satisfacción.

Los resultados a fecha 31/12/2024 se encuentran en el [Anexo III. Códigos QR.](#)

De los resultados obtenidos podemos extraer las siguientes conclusiones:

- Desde enero de 2024 se han conseguido 17.650 respuestas y aunque este dato es muy superior a los obtenidos con la anterior metodología, se va a proceder a recordar a los diferentes Responsables de las Unidades Funcionales, la necesidad de recordar a todo el personal a su cargo que deben tener visibles los códigos, así como recordar y/o informar a los usuarios de sus servicios la existencia y necesidad de uso de estos códigos.
- El número de códigos se ha visto incrementado, dando desde la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Estudios de Grado; el soporte necesario para que servicios nuevos o que desean conocer la satisfacción en algún aspecto adicional de su trabajo, puedan obtener de forma rápida el código QR asociado. Actualmente existen en la plataforma un total de 532 códigos QR.
- De las 17.650 respuestas el 87,35% se corresponden con valoraciones positivas o muy positivas y tan solo el 9,42% han tenido una valoración mala o muy mala. Estos datos corroboran la gran aceptación de la comunidad universitaria en relación con los servicios prestados por las diferentes unidades y servicios administrativos de la UGR. Se trata de unas cifras algo mejores que las obtenidas en el 2023, por lo que se observa una evolución ascendente.
- La media de valoración de todas las encuestas recibidas es de 4,39 (en una escala de valor de 1-5). El año 2023 la media de valoración fue ligeramente superior 4,45. En los próximos años se valorará la evolución del resultado global para verificar o no si está teniendo un recorrido descendente. Aun así, el dato de 2024 es un dato muy bueno que nos acerca a la excelencia.

Haciendo un desglose por tipología de servicios se destacan los siguientes valores:

- En el caso de los Servicios Administrativos:
 - Se han conseguido 11.445 respuestas.
 - La media de valoración es de 4,20, algo inferior a la media global, pero aun así, se considera muy buena valoración.
- En el caso de los Centros Académicos:
 - Se han conseguido 3.126 respuestas.
 - La media de valoración es de 4,69.
- En el caso de los Departamentos:
 - Se han conseguido 433 respuestas, y aunque el dato es mucho más elevado que el que se conseguía con la encuesta general se considera que puede mejorarse este nivel de respuesta. Para ello se va a indicar al RUFO de Departamentos que recuerde a los mismos, la necesidad de valoración de la satisfacción de los usuarios.
 - La media de valoración es de 4,91, muy cercano a la excelencia.
- En el caso de los Laboratorios:
 - Se han conseguido 2.621 respuestas.
 - La media de valoración es de 4,76.
- En el caso de los Institutos de Investigación:

- Se han conseguido 25 respuestas, un dato que hay que mejorar recordando al RUFO de la Unidad Funcional y al PTGAS de los Institutos la necesidad de valoración de sus servicios por los diferentes usuarios de la comunidad universitaria.
- La media de valoración es de 5.

Para aumentar el número de encuestas recibidas y para que los usuarios puedan valorar los servicios obtenidos se pretende consensuar con el Servicio de Información y Atención la introducción de los códigos QR dentro de la Aplicación de tickets.

VII. INDICADORES Y OPERACIÓN DE PROCESOS

Como se puede comprobar en el [Anexo IV. Resultados de indicadores por procesos](#), el sistema de indicadores está muy consolidado, lo que provoca que todo el colectivo de personal de administración y servicios tenga muy bien identificados los estándares relativos a esos compromisos.

La desviación de los estándares asociados a los indicadores es mínima, no obstante, hay casos de ligero incumplimiento, que se presentan a continuación a modo de tabla resumen, indicando la justificación aportada por cada servicio/unidad/centro:

PROCESO	UNIDAD	INDICADOR	JUSTIFICACIÓN
Mejora/Mejora continua	Administrador	Porcentaje de Notificaciones de respuestas a Quejas y Sugerencias emitidas por Sede Electrónica en menos de 15 días hábiles a contar desde su recepción por la Unidad Responsable (ISO nº 7)	72,08 - estándar 80 La medición del indicador a fecha de 31 de diciembre arroja un valor de 72,08%, 8 puntos por debajo del estándar, por lo que se vuelve a incumplir. Se va a comentar la situación con Gerencia y con la Sede electrónica para solucionarlo definitivamente. La identificación de las causas primarias siguen siendo válidas según los datos recogidos del indicador, por lo que se debería consolidar la formación a los usuarios de Tramita a la vez que se les comunica a los administrador@s y RUFOs la necesidad de que se realicen de forma correcta las contestaciones a las quejas y sugerencias.
Gestión de las TIC	UF02_CSIRC	Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva resueltas	81,66-estándar 90 Se han revisado las opiniones cualitativas recibidas para identificar el problema. Para esa encuesta ha habido poca participación en el año (10 envíos). Al no haber apenas valoraciones cualitativas (2) no podemos deducir porqué. Podemos intuir, también por opiniones recibidas en otras encuestas, que no les resulta ágil moverse por tal portal, autenticarse o encontrar lo que desean y es algo en lo que se está trabajando. De hecho durante este primer trimestre de 2025 publicaremos el nuevo portal de tal web. Se realizará seguimiento de las opiniones que se reciban...

VIII. RESULTADOS DE AUDITORÍAS DE CALIDAD

• **AUDITORÍA EXTERNA 2024**

La auditoría externa del Sistema Integrado de Calidad, fue desarrollada entre los días **03 de junio de 2024 y el 07 de junio de 2024**. El resultado obtenido se encuentra disponible en la Web de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva en el siguiente enlace:

<https://calidad.ugr.es/sites/vic/calidad/public/inline-files/INFORME%202024.pdf>

La **valoración en general fue muy positiva**, especialmente en lo que se refiere a la participación de todas las personas/unidades, que permitió que el proceso se desarrollara con total normalidad, reafirmando la madurez de los procesos desarrollados por los servicios de apoyo de la UGR.

No se detectó ninguna No Conformidad.

En este proceso también se formularon **14 oportunidades de mejora, 11 observaciones y 2 puntos fuertes**. El tratamiento realizado con cada una de ellas se refleja en el [Anexo V. Actividad Crítica-Hallazgos Auditoría 2024](#), asociadas a los distintos procesos.

• **AUDITORÍA INTERNA 2024**

La auditoría Interna se desarrolló entre el **31 de enero de 2024 y el 19 de abril de 2024**.

El **Informe de Auditoría Interna**, que se encuentra como información pública en el siguiente enlace de la web:

https://calidad.ugr.es/sites/vic/calidad/public/inline-files/INFORME%20AUDITORIA%20INTERNA%20UGR%202024_0.pdf

En él se detectaron los siguientes hallazgos:

- **No conformidades: 04**
- **Observaciones: 33**
- **Recomendaciones de mejora: 70**
- **Esfuerzos notables: 8**

Ha habido una reducción considerable de los hallazgos (sobre todo No conformidades y Observaciones) derivados de la reducción de las jornadas de auditoría realizadas en este proceso, pasando de 80 jornadas de los años anteriores a 54 jornadas de este año 2024. Aun así, se ha conseguido revisar todos los emplazamientos que estaban previstos revisar.

La mayor parte de los hallazgos se establecen en el proceso de Gestión Académica, Gestión de Recursos y Espacios y en el proceso de Proyección Social, y en ese sentido estamos encaminando los esfuerzos, de cara a minimizar en próximos años los hallazgos en estos procesos y reducirlos en general.

El seguimiento de las observaciones y recomendaciones de mejora detectadas en el proceso de auditoría interna se ha realizado por las distintas unidades responsables. Las actuaciones más relevantes se han listado en el [Anexo V. Actividad Crítica-Hallazgos Auditoría 2024](#), asociadas a los distintos procesos.

IX. DESEMPEÑO DE PROVEEDORES EXTERNOS

La Universidad de Granada **realiza una evaluación centralizada de los procesos, productos o servicios suministrados externamente**, a través de la aplicación de “Registro Contable”.

El 19 de diciembre de 2024 dicha evaluación fue comunicada mediante email a los diferentes proveedores de la UGR que habían tenido relación comercial con la UGR.

Así mismo, se ha habilitado la posibilidad de conocer la evaluación de cada proveedor antes de que se haga una compra (siempre que haya sido evaluado en el año anterior).

La evaluación de cada proveedor será:

- **POSITIVA** = Siempre que el número de evaluaciones positivas (cuando todos los ítems evaluados sean positivos) sea mayor o igual al 80% de las transacciones con la UGR.
- **NEGATIVA** = En caso contrario

Dicha Evaluación no impide la contratación en un futuro, pero informa del resultado de cada proveedor teniendo en cuenta las transacciones realizadas en toda la UGR.

• **PERSONAS**

• **Desarrollo profesional del PTGAS**

Se busca convertir la formación del PTGAS en una herramienta real para alcanzar la excelencia en la gestión.

• **Gestión de recursos humanos**

Se pretende implantar un nuevo modelo de gestión de recursos humanos, estableciendo la planificación, la participación y la transparencia como valores básicos.

• **Formación para innovar en la gestión**

Se busca fomentar el desarrollo profesional del personal técnico, promoviendo y subvencionando la realización de módulos o cursos externos habilitadores o ligados a profesiones reconocidas en el ámbito laboral. También se pretende establecer un plan de formación específica para desarrollar las competencias que permitan ejercer la prestación de servicios en la modalidad no presencial (teletrabajo).

En el [Anexo VI: Memoria Anual de Formación del PTGAS](#), se pueden comprobar los diferentes cursos realizados, así como los resultados de estos.

• **Iniciativas de mejora en la gestión**

Se busca potenciar las iniciativas individuales o grupales de mejora en la gestión, integrándolas en los procesos y extrapolándolas a otras unidades donde pueda aprovecharse esa experiencia y trabajo.

•Teletrabajo

Se pretende regular el teletrabajo en la UGR, como vehículo para ofrecer un servicio público de excelencia. La puesta en marcha se prevé para finales de 2025.

•Reconocimiento al PTGAS

Se plantea otorgar la mención “PTGAS Distinguido”, como figura similar al PDI emérito, con el objetivo de reconocer a personas por su actividad relevante y por su impacto en la gestión universitaria.

•Carrera profesional

Se busca diseñar una carrera profesional para alcanzar la excelencia en el personal especializado en TIC.

•Gobernanza basada en el valor aportado por el PTGAS

Se busca consolidar la Mesa Técnica de Administradores como órgano asesor del Equipo de Gobierno en procesos académicos y técnico-administrativos.

• INFRAESTRUCTURAS. EDIFICIOS Y SERVICIOS GENERALES

•Infraestructuras Sostenibles y Equipamiento Científico:

Se ha desarrollado un plan de infraestructuras sostenible y de equipamiento científico.

•Servicios científico-técnicos:

Se busca la consolidación de los servicios científico-técnicos de calidad. Se pretende mantener las infraestructuras, equipamientos, espacios y servicios actuales que dan soporte a la investigación, facilitando la renovación del parque de instrumentación científico-técnica.

•Plan Director de Infraestructuras:

Se está llevando a cabo la redacción del Plan Director de Infraestructuras (2024-2029).

•Albergue Universitario en Sierra Nevada y Azucarera San Isidro:

Se pretende dar respuesta a las necesidades de infraestructuras más acuciantes en el Albergue universitario en Sierra Nevada y Azucarera San Isidro.

•Comisión de Asesoramiento Técnico:

Se ha creado la Comisión de Asesoramiento Técnico en materia de Infraestructuras.

•Paneles Fotovoltaicos:

Se busca instalar paneles fotovoltaicos en las cubiertas de los edificios de los campus universitarios.

•Rehabilitación de la Piscina:

Se busca rehabilitar y poner en uso la piscina del campus de Fuentenueva.

•Catálogo Digital de Equipamiento:

Se pretende poner en marcha un catálogo digital actualizado que impulse y fomente la reutilización del equipamiento dentro de la propia UGR, en el marco de la economía circular.

•Edificios Patrimoniales:

Se programan y planifican las intervenciones arquitectónicas necesarias en los edificios patrimoniales BIC de la UGR.

•Campus de Ceuta y Melilla:

Se plantea realizar un diagnóstico real de la situación de los campus de Ceuta y Melilla, sus fortalezas y deficiencias a nivel de infraestructuras y servicios.

•Plan de Infraestructuras para Ceuta y Melilla:

Se redacta un plan de infraestructuras para los campus que incluya un listado de prioridades urgentes de actuación sobre la base de un diagnóstico de necesidades.

• INFRAESTRUCTURAS. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

◦Transformación digital de la universidad:

Se plantea una transformación digital en todas las dimensiones de la UGR, buscando mejorar la vida de las personas y el trabajo del personal y estudiantado. Esto implica avanzar hacia la transformación digital, garantizar infraestructuras de vanguardia y asegurar la sostenibilidad de la universidad digital, así como implementar un modelo de gobernanza TIC que anticipe los cambios.

◦Reducción de la burocracia:

Se busca reducir la burocracia mediante herramientas y automatización de procedimientos. Esto incluye poner a disposición una plataforma integral de gestión académica que incluya la gestión de TFG/TFM, la gestión de horarios y reserva de espacios, la emisión y recogida de certificados sobre actividades docentes, la gestión de prácticas docentes y la gestión de la movilidad del estudiantado y docentes.

◦Desarrollos informáticos centrados en el usuario:

Se pretende realizar diseños y desarrollos informáticos desde la perspectiva de las personas usuarias, aplicando metodologías de desarrollo ágiles para poder incorporar las necesidades cambiantes de las personas usuarias en el ciclo de desarrollo de aplicaciones informáticas.

◦Servicios innovadores:

Se busca apostar por las tecnologías y servicios innovadores al servicio de la docencia, la investigación y la gestión, proporcionando servicios innovadores basados en Blockchain, realidad virtual y un plan de ciberseguridad.

◦Teletrabajo y docencia online:

Se busca habilitar herramientas para el teletrabajo y la docencia online.

◦ **Catálogo de servicios TIC para personal senior:**

Se plantea la creación de un catálogo de servicios TIC para personal senior de la UGR.

◦ **Accesibilidad:**

Se pretende proporcionar mecanismos para garantizar la accesibilidad en las diferentes herramientas y servicios TIC.

◦ **Asesoramiento en digitalización:**

Se busca facilitar la adquisición centralizada de licencias software y ampliar el alcance y contenidos de las sesiones formativas de iniciación al uso de herramientas TIC, así como dar a conocer las medidas básicas para un uso seguro de las TIC.

◦ **Infraestructura tecnológica acorde a la dimensión de la institución:**

Se plantea garantizar la correcta actualización de equipos y sistemas, dotando de una adecuada capacidad a la infraestructura actual en redes y sistemas.

◦ **Recursos humanos especializados en TIC:**

Se busca elaborar un plan de dotación y estabilización de recursos humanos que garantice la capacidad de respuesta futura a las necesidades TIC de una forma realista y alineada con los objetivos del Plan Estratégico UGR 2031, así como diseñar una carrera profesional para alcanzar la excelencia en el personal especializado en TIC.

◦ **Gobernanza TIC:**

Se busca desarrollar políticas de gobernanza TIC en ámbitos innovadores, apoyando y fomentando el desarrollo de una infraestructura digital común con los socios de la Alianza Arqus, desarrollando una política de gobernanza para la desconexión digital y definiendo una política para el desarrollo de proyectos TIC que establezca los criterios de priorización de las necesidades garantizando la sostenibilidad y el alineamiento con los objetivos estratégicos de la institución.

◦ **Adaptación de la estructura organizativa:**

Se pretende adaptar la estructura organizativa de la universidad digital para facilitar la transformación digital, posibilitando el desarrollo de planes plurianuales de inversión en TIC para abordar proyectos de calado y estratégicos, desarrollando un plan de comunicación TIC que permita hacer inteligible y comprensible la tecnología para los diferentes miembros de la comunidad universitaria y adaptando la estructura de la relación de puestos de trabajo para flexibilizar y optimizar la capacidad en la realización de proyectos TIC.

◦ **Promoción del software libre:**

Se pretende promocionar el software libre, a través de la inclusión en guías docentes de información sobre la utilización de herramientas de software libre o datos abiertos y la redefinición y puesta en marcha del protocolo de liberación de Software asociado a resultados de Investigación.

C. MEJORA

X. NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.

Una de las **herramientas de mejora** que incluye un Sistema de Gestión de la Calidad basado en el estándar internacional ISO 9001 son el tratamiento de la No conformidad y la Acción Correctiva.

Esta herramienta aporta un **enfoque sistemático a la identificación de problemas o incumplimientos de requisitos (No Conformidad) y al tratamiento de las causas de estos (Acción Correctiva) para evitar que vuelvan a ocurrir.**

Como se ha referenciado en el apartado “B.8. Resultados de auditorías anteriores”, durante el proceso de auditoría externa desarrollado durante el año 2024 no se detectaron no conformidades.

En el primer trimestre de 2025 se ha realizado la auditoría interna observándose **6** No conformidades.

• AUDITORÍA INTERNA 2025

PROCESO / UNIDAD	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD
Apoyo a la docencia práctica / UF35 - Laboratorios	Respecto a las verificaciones de los equipos en los laboratorios: a) Error en la categorización de los rotovapores del Laboratorio Nutrición y Bromatología de la Facultad de Farmacia lo cual ha llevado a realizar una revisión en vez de una verificación (se han categorizado en Odiseo como “otros” y no como “baño”) no registrando la verificación de temperaturas b) Se observan algunos equipos utilizados en el Laboratorio de Físicoquímica y de Parasitología de la Facultad de Farmacia, a los cuales no se les ha realizado la verificación anual según la periodicidad establecida. c) Se observa algún equipo en el Laboratorio de Físicoquímica de la Facultad de Farmacia, al cual no se le ha realizado la verificación anual según las condiciones establecidas en su instrucción específica (equipo con código 0027 y N° Serie 91113). d) El procedimiento de verificación realizado en el frigorífico del Laboratorio de Microbiología de la Facultad de Farmacia no se está realizando según lo definido en la ITE IE35-13-FRIG. No se están realizando dos medidas como está estipulado. Además, el resultado tras la única medida realizada es “No Conforme” y no se pone en marcha ninguna medida.
Ejecución del Presupuesto - Gestión de ingresos / UF16 - Centro de Instrumentación Científica	En el Servicio de Esterilización del animalario se detectan algunos descuadres en los servicios facturados mensuales respecto a lo indicado en las peticiones y órdenes de trabajo. Ej. Facturación de enero laboratorio IBIMER, se facturan 30 min de tiempo de técnico en lugar de 45min y 23 autoclaves en lugar de 25. Facturación de enero a la UEA: se le facturan 15 en lugar de 18.
Apoyo Técnico - Equipamiento e instrumental técnico / UF35 - Laboratorios	"Respecto al control de instrumental del laboratorio 147B del Instituto de Nutrición (CIBM): a) No se está llevando un mantenimiento adecuado en algunos equipos puesto que no se han introducido algunas tareas de mantenimiento en el Plan de ODISEO y por tanto no se generan los avisos. Ej. Equipo Código CR-3 Unidad de Criobiología P-S14. Tª -80. no se está realizando la limpieza de hielo de las puertas porque no está planificada. Laboratorio 147B b) No se están realizando correctamente las verificaciones de los equipos de medición, puesto que no se sigue lo establecido en la Instrucción específica de verificación. Ej. Verificación de Balanza AMD Código 120-1 incorrecta. Laboratorio 147B"
Apoyo Técnico -	"Respecto al control de los congeladores del CIBM: a) Se detectan congeladores, en la sala

Equipamiento e instrumental técnico / UF35 - Laboratorios	general del Centro de Investigación Biomédica, a los cuales no se les realiza control de temperatura semanal y no se les está aplicando el procedimiento de verificación del congelador tal y como está establecido en sus respectivas instrucciones técnicas. b) Los congeladores 1 y 2 y refrigerador del Centro de Investigación Biomédica, no disponen de control de temperatura y además no se les aplica el procedimiento de verificación del congelador tal y como está establecido en sus respectivas instrucciones técnicas. "
Mantenimiento General - Mantenimiento preventivo / UF02 - CSIRC	"Respecto al cumplimiento del procedimiento PE02-25-EQIN en el CSIRC : a) No se evidencia que se está cumplimentando el Registro de verificación de temperaturas de las salas de servidores tal y como determina en dicho procedimiento (CSIRC Fuentenueva y CSIRC Campus de la Salud) b) No se está cumplimentando con las periodicidades de verificación del suministro eléctrico de los SAIs (CSIRC Fuentenueva) c) No se dispone del Inventario de infraestructura de salas al que se hace referencia en el PE02-25-EQIN (CSIRC Fuentenueva)"
Mantenimiento General - Mantenimiento preventivo / UF17 - Unidad Técnica	No se han realizado las inspecciones por Organismo de Control Autorizado de la instalación de baja y alta tensión del Centro de Investigación Biomédica. La instalación de baja tensión es válida hasta diciembre de 2022 y la de alta hasta julio de 2024. Edificio CIBM

• NO CONFORMIDADES INTERNAS

Durante 2024 no se ha identificado ninguna No Conformidad que afectase al Sistema de Gestión de Calidad de la UGR. Sin embargo, a principios de 2024 si se ha detectado 1 No Conformidad por incumplimiento de un indicador transversal.

Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA Todas las Unidades ABIERTA	Incumplimiento Estándar indicador Resolución Quejas y Sugerencias	Ultima Actuación realizada: La medición del indicador a fecha de 31 de diciembre arroja un valor de 72,08%, 8 puntos por debajo del estándar, por lo que se vuelve a incumplir. Se va a comentar la situación con Gerencia y con la Sede electrónica para solucionarlo definitivamente. La identificación de las causas primarias siguen siendo válidas según los datos recogidos del indicador, por lo que se debería consolidar la formación a los usuarios de Tramita a la vez que se les comunica a los administradores@s y RUFOs la necesidad de que se realicen de forma correcta las contestaciones a las quejas y sugerencias
INVESTIGACIÓN y TRANSFERENCIA Institutos Universitarios y Centro de Instrumentación Científica ABIERTA	Incumplimiento de Verificaciones en IUI y CIC	Actuaciones realizadas: - Se traslada a Gerencia un email con la explicación del problema, aportando dos posibles soluciones: 1- Que esa persona siga haciendo las verificaciones aunque esté en otro puesto 2- Formar a los compañeros del CIC y IUI para que sean ellos los que realicen las Verificaciones al igual que se hace en los Laboratorios. - Se han proyectado dos ediciones de un curso la primera de ellas ya se ha realizado (del 26/06/2024 al 03/07/2024). La segunda está proyectada del 04 al 12 del 09/2024). - Los cursos han sido realizados, de manera que hay técnicos que se han formado en verificación de estos equipos. Se va a trasladar la No Conformidad al siguiente año, para continuar el seguimiento de las actuaciones hasta comprobar fehacientemente que éstas eliminan la causa de la No Conformidad.

XI. OPORTUNIDADES DE MEJORA/NECESIDADES DE CAMBIO/NECESIDADES DE RECURSOS



UNIVERSIDAD DE GRANADA

- Carrera Profesional
- Nuevas formas de organización del trabajo
- Fusión de los Sistemas ISO 9001, 14001 y 45001 en la UGR
- Programa de Gestión de Conserjerías de la UGR
- Nueva RPT
- Creación del registro “Págame”: gestión de las comisiones de servicio, bolsas de viaje
- Grupo de trabajo de elaboración de las bases de subvenciones de la UGR
- Matrícula alumnado de nuevo ingreso
- Nuevo Directorio
- Precios públicos de matrícula
- Módulo de comisiones de servicio