



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS DE LA UGR 2022



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.....	7
V. Acciones de mejora derivadas del Informe sobre el estado de los servicios anterior.....	8
B. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA.....	10
VI. Satisfacción de grupos de interés.....	11
• ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS.....	11
• ENCUESTAS ESPECÍFICAS.....	12
• QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	14
• TABLETS EN CENTROS.....	15
VII. Indicadores y operación de procesos.....	15
VIII. Resultados de auditorías de calidad.....	17
• AUDITORÍAS EXTERNAS 2021.....	17
• AUDITORÍA INTERNA 2021.....	17
IX. Desempeño de Proveedores Externos.....	18
• PERSONAS.....	19
• INFRAESTRUCTURAS. EDIFICIOS Y SERVICIOS GENERALES.....	21
• INFRAESTRUCTURAS. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.....	21
C. MEJORA.....	22
X. No Conformidades/Acciones Correctivas.....	22
• AUDITORÍA EXTERNA 2021.....	23
• AUDITORÍA INTERNA 2021.....	23
• NO CONFORMIDADES INTERNAS.....	25
XI. Oportunidades de mejora/Necesidades de cambio/Necesidades de recursos.....	25



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 y 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 2023 el pasado año 2020 (debido a la pandemia del COVID, el proceso de renovación se alargó durante los meses de julio, agosto, septiembre y octubre).

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: **COMPROMISO A TRAVÉS DE NUESTROS VALORES.**

Los valores: Calidad, Innovación, Autonomía, Transparencia, Experiencia, Internacionalización, Conocimiento, Igualdad, Sostenibilidad y Futuro siguen igual de vigentes desde la primera definición del documento.

Durante 2020 y 2021, se está trabajando en un Plan Estratégico de la UGR, para el establecimiento de dicho Plan la UGR se ha comenzado con la revisión de los valores, misión y visión de la Universidad de Granada.

Se tiene previsto actualizar la Política de Calidad atendiendo a la nueva misión, visión y valores detectados a lo largo del 2022.

II. OBJETIVOS DE CALIDAD.

La experiencia del 2020 constituye la base para el Plan Director 2021. A la espera de la elaboración y aprobación en los próximos meses del Plan Estratégico 2021-2031, en el que actualmente está trabajando la institución y que fijará los nuevos ejes y prioridades estratégicas de la UGR para la próxima década, el Plan Director 2021 sigue la misma arquitectura estratégica de su antecesor en cuanto a ejes (11) y líneas estratégicas (34), incluyendo algunos cambios a nivel de objetivos (110) y acciones (563) al objeto de recoger las nuevas líneas de actuación planteadas por el equipo de gobierno para el presente ejercicio. Al igual que ya se hizo en 2020, el documento incluye para cada línea estratégica su vinculación con los grandes objetivos y líneas de acción de la Alianza Arqus de Universidad Europea que coordina la UGR, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos en la Agenda 2030.

El seguimiento de estos objetivos se encuentra en el Informe de Gestión 2021, que supone un ejercicio de rendición de cuentas a la comunidad universitaria y a la sociedad, en general, de la labor de gestión de las distintas unidades y servicios mediante un esquema mixto que recoge, por una parte, la valoración cuantitativa del nivel de logro alcanzado en las distintas acciones de acuerdo a los indicadores de seguimiento que se fijaron y, por ende, el nivel de logro de los objetivos, líneas y ejes estratégicos; y por otra parte, una valoración más



cualitativa del cumplimiento de las acciones inicialmente propuestas, así como de otras actividades de gestión realizadas y no recogidas en el propio Plan Director.

Si bien no al nivel del 2020, este año 2021 ha seguido marcado por la crisis sanitaria de la Covid-19 que ha afectado al desarrollo normal de la tarea de gestión y al cumplimiento de los objetivos y acciones inicialmente previstos, obligando en muchos casos al planteamiento de nuevas acciones para dar respuesta a circunstancias sobrevenidas.

En esta situación el porcentaje global de **cumplimiento de las acciones previstas para este año 2021 ha sido del 76,49%**, lo que representa algo más de tres cuartas partes de logro de las acciones propuestas. En comparación con el informe de gestión de **2020**, donde se alcanzó un nivel de cumplimiento global del **62,69%**, este año se ha producido un incremento de cerca de 14 puntos porcentuales.

El informe de Gestión 2021 con todos los datos desglosados se puede ver en la siguiente dirección

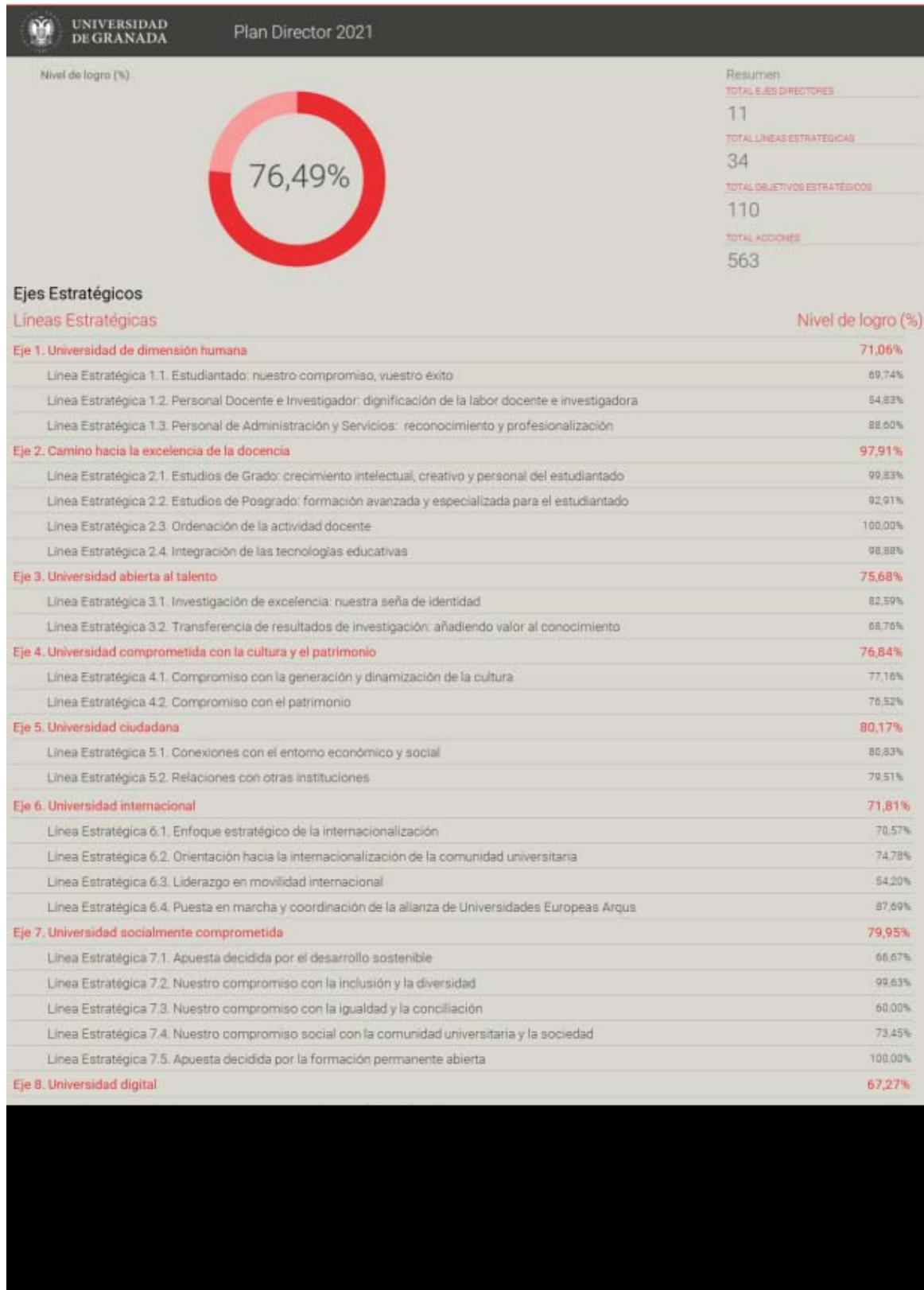
<https://institucional.ugr.es/sites/vic/institucional/public/ficheros/Planificaci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica/INFORME%20DE%20SEGUIMIENTO%20PLAN%20DIRECTOR%202021.pdf>

La experiencia de los años anteriores constituye la base para la elaboración del Plan Director 2022. A la espera de la elaboración y **aprobación en los próximos meses del Plan Estratégico UGR 2031** que fijará los nuevos ejes y prioridades estratégicas de la UGR para la próxima década, y que servirán de marco de referencia para los próximos planes directores, el Plan Director de 2022 sigue la misma arquitectura estratégica de sus antecesores en cuanto a ejes (11), si bien incluyen cambios a nivel de líneas estratégicas (37), objetivos (118) y acciones (581).

El Plan Director de 2022 se puede ver en la siguiente dirección:
<https://institucional.ugr.es/sites/vic/institucional/public/ficheros/Planificaci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica/Plan%20Director/2022/PLAN%20DIRECTOR%20UGR%202022.pdf>



Un resumen de cumplimiento por ejes y líneas estratégicas sería el siguiente:



III. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

Siguiendo con el documento asociado del año pasado, en este 2021 se ha realizado un seguimiento y actualización de los Riesgos, oportunidades, contexto interno, externo y partes interesadas.

En el **Anexo I. Contexto, partes interesadas y riesgos 2021**, quedan recogidas las actuaciones desarrolladas durante el año 2021 teniendo en cuenta el contexto interno y externo de la UGR, las partes interesadas y los riesgos y oportunidades identificados para la UGR.

La crisis sanitaria provocada por el Covid-19 ha seguido condicionando lo ocurrido durante 2021 en gran parte de la sociedad, y por ende en la Universidad de Granada, aun así, se han realizado grandes esfuerzos por parte de la Universidad y su personal para poder mitigar lo máximo posible las consecuencias de la pandemia. Los resultados de dicho análisis se encuentra recogido en el **Anexo I**.

IV. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

Para el año 2022, las situaciones que pueden afectar al desarrollo de los procesos en la UGR se han identificado en el **Anexo I. Contexto, partes interesadas y riesgos 2021**.

– **Cambios en los Servicios.**

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
1. GESTIÓN ACADÉMICA	Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye el PE20-10-PROY Gestión de Proyectos de Cooperación Académica
	UCIP	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de una nueva caja de actividad: 119 Se incluye en la Caja 119 el procedimiento PE24-06- ODIP Seguimiento Calidad Títulos Oficiales
2. PROYECCIÓN SOCIAL	Servicio de Salud y Prevención	<ul style="list-style-type: none"> Se cambia el nombre de la UF 29 a Servicio de Salud y Prevención Se cambia el nombre del PE29-01, de la caja 301, a "Salud y prevención"
3. GESTIÓN DE LAS TIC	CEPRUD	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de la unidad CEPRUD como parte del equipo de proceso.
4. GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	Bibliotecas	<ul style="list-style-type: none"> Se da de baja la instrucción técnica IE01A-11-DEPO (Gestión de ejemplares derivados a la Biblioteca de Depósito de la caja 602)



– Cambios de sede.

A corto plazo están previstos los cambios de sede de algunos Servicios de la UGR, circunstancia que afecta el funcionamiento normal de los servicios, puesto que requiere de un período de adaptación tanto para el personal como para las personas usuarias de los servicios:

- Servicios asociados al Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad (CPEP, Asistencia Estudiantil, Becas) al Espacio V Centenario, edificio que albergaba de la antigua Facultad de Medicina.
- Así mismo, unidades como Ordenación Académica y la Oficina de Asistencia al Registro se van a trasladar durante los primeros meses de 2022 debido a las obras de acondicionamiento en la fachada del Hospital Real.
- También se ha cambiado desde el Hospital Real al Complejo Administrativo Triunfo el Servicio de Títulos de la UGR y el Consejo Social.
- Dentro del mismo Complejo Administrativo Triunfo se ha trasladado de ubicación la Unidad de Igualdad.
- El CICODE se ha trasladado desde el Complejo Administrativo Triunfo al Espacio V Centenario

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
Adaptación de estructuras a la entrada en vigor de las disposiciones de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo. Archivo electrónico e Interoperabilidad.	Desde Abril de 2021 se está funcionando en la UGR con el sistema GEISER compatible con lo establecido en la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo.

Oportunidad de mejora	Actuaciones desarrolladas
Adaptación a la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de protección de datos y garantía de los derechos digitales.	<p>Actuaciones realizadas en 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se está desarrollando un plan de formación que servirá para establecer paulatinamente un reforzamiento de la cultura de privacidad en nuestra institución. Hemos llevado a cabo las siguientes acciones formativas: <p>f) SEGURIDAD DE LA INFORMACION (14 de octubre de 2021 – 25 de octubre de 2021), dirigido al PAS. Número de grupos: 1 Número de asistentes: 26</p> <p>4. EFECTUAR UN ANÁLISIS DE RIESGOS.</p> <p>Con fecha 16 de diciembre 2020 se adjudica la licitación con objetivo: Consultoría en protección y control de riesgos en materia de protección de datos en la Universidad de Granada. https://econtra.ugr.es/licitacion/fichaExpte.do?idExpediente=6501</p> <p>Con fecha 9 de diciembre de 2021 la empresa adjudicataria, Ingeniería e Integración Avanzadas (Ingenia) S.A. finaliza el trabajo, entregando la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fichero análisis de riesgos datos personales - fichero Plan Director (para 2 años) - flujo de datos personales - evaluación de impacto de los datos personales para Atención social y psicopedagógica al estudiante - evaluación de impacto de los datos personales para Escuela de Análisis Clínicos - evaluación de impacto de los datos personales para Seguridad - evaluación de impacto de los datos personales para Seguridad y Salud Laboral
Adaptación del Sistema de Gestión de la Calidad a la nueva Relación de Puestos de Trabajo.	El concurso de puestos se ha realizado en 2021, en dicho concurso se acomodarán las estructuras (tanto nuevas como antiguas), las cuales se tendrán que tener en cuenta para la adecuación del Sistema de Gestión de Calidad (cambio de nombre, localización, organización...). Se estima la resolución del mismo en el primer semestre de 2022.
Implantar un nuevo sistema de medición de la percepción/satisfacción sobre los servicios, especialmente en el sector estudiantado	Durante 2021 se ha procedido a la consecución del software necesario y se han instalado 9 Tablets en diferentes Centros Académicos, recogiendo datos desde Octubre de 2021, salvo en Ceuta que se ha instalado en Febrero de 2022. Los datos recogidos se analizarán en el apartado B.VI de este Informe.
Cambios en el enfoque de Riesgos del Sistema de Gestión de Calidad.	Durante 2020 cambió la forma de evaluar los riesgos en la UGR, si antes se realizaba dicho análisis sobre los objetivos y contexto, se ha pasado a realizar un análisis más detallado del contexto y de las partes interesadas, para así conseguir identificar los riesgos que asume la Universidad dentro del alcance del sistema y poder realizar un seguimiento de los mismos año tras año. (Ver Anexo I) Durante 2021 se ha realizado el primer seguimiento.
Actualización de la Política de Calidad de la Universidad de Granada	Durante 2021 se ha estado trabajando en la Elaboración de un nuevo Plan Estratégico de la Universidad hasta 2031, como parte del trabajo previo al mismo se han identificado la Misión, Visión y Valores de la UGR, por lo que en relación a los mismos la Política de Calidad de la UGR deberá actualizarse atendiendo a esta Misión, Visión y Valores. Por lo que se estima que en el primer semestre de 2022 se haya publicado definitivamente el nuevo Plan Estratégico de la Ugr y también se haya actualizado la Política de Calidad de la UGR.

Oportunidad de mejora	Actuaciones desarrolladas
Incremento de procedimientos en la Sede Electrónica de la UGR	Quizás el cambio más significativo a efectos de trabajo diario en la UGR en los últimos años. La Pandemia ha provocado un incremento exponencial en los procedimientos a realizar por la Sede Electrónica, de forma que se han adelantado varios años en la programación prevista. Este avance se ha realizado y se sigue realizando con éxito ya que a la vista de los resultados el uso de la Sede Electrónica se ha multiplicado y a su vez ha simplificado las tareas administrativas del PAS de la UGR.

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”
- 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** (79 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 2022.

Se ha revisado la estructura de estos Checklist para adaptarlo a los resultados del desempeño del sistema. Asimismo, se ha apostado por la utilización de un formulario online de Google que ha permitido automatizar la recogida de información.

Dicho formulario ha sido enviado a cada Responsable de unidad/Servicio, Administradores de Facultad/Escuela y Encargados de Equipos de Conserjería en Octubre de 2021, meses antes del comienzo de la Auditoria Interna (febrero de 2022).

Para que el formulario fuera fácil de completar se ha intentado facilitar lo máximo posible la cumplimentación del checklist:



- Envío a las unidades de una dirección web
- Cumplimentación por secciones. De esta manera se evita que el checklist sea demasiado largo y la posibilidad de rellenarlo en momentos diferentes
- Campos obligatorios: identificación y correo electrónico de la persona que rellene el checklist

Respecto al contenido del checklist se han hecho ligeras modificaciones con respecto al año pasado tales como:

- Modificación de la pregunta relacionada con el control de Apertura y Cierre de las Conserjerías al modificarse dicho procedimiento y pasar el mismo a ser un registro opcional y no obligatorio.

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:

- **Encuesta general de servicios.**
- **Encuestas específicas.**
- **Quejas y sugerencias.**
- **Tablets en Centros (nuevo desde 2021)**

Desde este año 2021 se han incorporado otra nueva opción para conocer la satisfacción de los grupos de interés, se trata de unas Tablets interactivas situadas estratégicamente en algunos centros académicos para intentar obtener más datos sobre la satisfacción de los estudiantes. Dicho proceso se espera comenzó en octubre de 2021, salvo en Ceuta que comenzó en febrero de 2022.

La información obtenida durante el pasado año 2021 y las conclusiones, se presentan a continuación:

- **ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS.**

La Encuesta General de Servicios se puso en marcha por primera vez en el año 2015, y trataba de unificar en una herramienta más de 60 encuestas utilizadas por los diferentes servicios/centros/unidades.

De aplicación online, a través de la aplicación Limesurvey UGR, está basada en el modelo internacional SERVQUAL publicado en 1988 por los profesores A. Parasurman, Valarie Zeithaml and Leonard L. Berry, y se dirige a cuatro colectivos diferentes: Estudiantado, PDI, PAS y Comunidad no universitaria, cubriendo la mayor parte del espectro de grupos de interés identificados en el **Manual de Calidad de los servicios de la UGR.**



Durante 2021 tenía que haberse puesto en marcha, sin embargo, la situación derivada de la pandemia provocó que durante el curso 2020-2021 hubiera periodos de no presencialidad tanto de los estudiantes como de los trabajadores de la UGR, por lo que se decidió, esperar a finalizar un curso académico más “normal” para preguntar a los diferentes sectores, para así, obtener datos referidos a una UGR más “normal”, y así evitar datos referidos a una situación especial y esperemos que aislada, con el fin de que los datos obtenidos nos puedan servir para compararse con otros datos obtenidos en diferentes ejercicios.

Con la situación desarrollada en el curso 2021-2022 de presencialidad al 100% se realizará dicha encuesta a finales de dicho curso académico. Los datos obtenidos serán analizados en el próximo informe sobre el Estado de los Servicios.

- **ENCUESTAS ESPECÍFICAS.**

Aparte de la Encuesta General de Servicios, 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
INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA Apoyo Técnico Centro de Instrumentación Científica – Usuarios CIC	<p><i>El grado de satisfacción reflejado en la encuesta es de 4.72 sobre 5.</i> Muy por encima del estándar asociado (3,75)</p> <p>Se han obtenido 97 encuestas, por debajo de la muestra representativa (126).</p> <p>En este año 2021, la valoración media muestra resultados similares a los del año 2020, superando los obtenidos en el año 2019. Esto indica que seguimos manteniendo una buena media de satisfacción. Siendo significativo que el 94.85% de los usuarios recomienda nuestros servicios.</p> <p>Entendiendo, que una valoración superior a 3,75 es una buena o satisfactoria, los resultados se encuentran por encima de los 4 puntos, lo cual denota una satisfacción general muy buena.</p>

PROCESO/Encuesta	Valoración General
<p>GESTIÓN DE LAS TIC CSIRC – Satisfacción general</p>	<p>Debido a que la fecha de realización de la encuesta específica del CSIRC coincide en el tiempo con la elaboración del presente informe, se analizan los resultados en el año posterior a su realización. Por ello se trabaja con los datos obtenidos en febrero de 2021 (valoraciones sobre el año 2020).</p> <p>El nivel de satisfacción general ha sido bueno, con una valoración general del servicio de 5,11 sobre 7.</p> <p>Se han obtenido 1175 encuestas (una participación un tanto menor que la del año anterior) siendo la valoración general del CSIRC y de cada uno de sus ítems, en general, la que se pretendía (puntuación de 5), sin embargo, los colectivos de grado y master lastran la puntuación general. Se aprecian servicios que no alcanzan el mínimo del 5 por parte de los colectivos a los que van dirigidos. Se aprecian algunos servicios que son desconocidos por los colectivos a los que van dirigidos.</p> <p>Por ello se aventuran las siguientes propuestas de mejora:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Replantear que tipos de pregunta se realiza a los encuestados. 2. Estudiar si de los resultados de las respuestas se puede derivar alguna acción de mejora. 3. Hay que replantear la forma de difundir los servicios entre aquellos colectivos a los que van dirigidos.
<p>GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN Archivo Universitario</p>	<p>El número de encuestas de satisfacción de usuarios del año 2021 ha sido de 11 sobre una población estimada de 99. Un número muy bajo que, no obstante, confirma, como ya apuntamos en años anteriores, que debemos plantearnos el establecimiento de un sistema en el que se pueda recoger un número más elevado de encuestas que nos permitan conocer la opinión de un mayor número de usuarios.</p> <p>Para una mejor comprensión de los datos, hemos realizado una comparativa con el año 2019, ya que no se realizó en 2020 análisis de las encuestas.</p> <p>Si tenemos en cuenta que la escala de puntuación de las encuestas es de 1 a 5, siendo el 5 el mejor resultado, se observa que todos los valores obtenidos son elevados por lo general, aunque de igual forma se aprecia un descenso en la valoración con respecto a 2019.</p> <p>La valoración del Valor afectivo del Servicio, pasó de 4,96 a 4,36. Aun así, sigue siendo un valor alto que indica que los usuarios valoran positivamente al personal del Archivo Universitario tanto en lo concerniente al trato recibido como a la atención, gestión de su consulta y búsqueda de la información que han solicitado.</p> <p>El valor relativo al Archivo como espacio se mantiene en valores por debajo del 4, en este caso 3,45, confirmando un año más que uno de los principales problemas del Archivo Universitario es la falta de espacio que impide que los usuarios puedan realizar sus consultas y trabajar en condiciones óptimas y desde la pandemia la falta de espacio ha limitado su acceso al mismo</p> <p>En cuanto al Control de la Información, ha pasado de 4,77 a 4 lo que refleja la cierta insatisfacción con respecto a 2019, pero sigue siendo un valor alto de los usuarios respecto al acceso al catálogo del archivo, a la atención recibida y al servicio de reproducción de los documentos.</p>

PROCESO/Encuesta

Valoración General

GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN

Biblioteca

Libqual+

Como cada curso, durante 2020-21 se recogieron opiniones sobre la calidad de los servicios de la biblioteca a través de esta encuesta del Secaba Lab.

- Nº de encuestas recibidas: 9.587
- Valor (Escala 1/9):
 - o Valor afectivo del Servicio: 7.88
 - o La Biblioteca como Espacio: 7.66
 - o Gestión de la información: 7.42

Acciones Formativas

La Biblioteca Universitaria de Granada realizó a lo largo de 2020, 273 acciones formativas, a las que han asistido un total de 9.827 usuarios.

- Nº de encuestas recibidas: 1.794 encuestas.

El nivel de satisfacción global con las actividades de formación de usuarios ha sido muy positivo (4,54 sobre 5), superando el objetivo mínimo establecido (4,00).

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 2021 ha sido de 2,68.

• QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Durante 2021 se ha desarrollado una herramienta única que sirva como canal de recogida y tratamiento de quejas y sugerencias. Este proyecto ha derivado en una solicitud general por Sede Electrónica con su procedimiento específico en la Sede.

En Enero de 2022 se insto a todos los Centros y Servicios para instaurar en las webs corporativas el enlace a dicho procedimiento de la Sede. Durante Febrero y Marzo se está desarrollando el procedimiento a efectos de Gestión de Calidad y poder publicarlo para su entrada en vigor lo antes posible.

Todo este proceso se está realizando entre el CSIRC, la UCIP y el Vicerrectorado de Política Institucional.

Así mismo se ha puesto en funcionamiento un proyecto nuevo sobre la “Atención al Usuario” que pretende la unificación de canal tanto de la información solicitada como la de las posibles 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 Prospectiva sobre el contenido de las felicitaciones, las quejas y las sugerencias recibidas por cada una de las unidades.

• **TABLETS EN CENTROS.**

En 2021 se han incorporado 8 Tablets en diferentes Centros Académicos de la Ugr con el fin de que las personas usuarias puedan valorar la atención recibida en las Secretarías de los Centros Académicos. En Febrero de 2022 se ha incorporado otra Tablet en el Campus de Ceuta.

Los resultados obtenidos en 2021 han sido los siguientes:

- Número total de respuestas obtenidas: 1233
- Tamaño Muestral (último año con citas): 1029
- La valoración media de todas las respuestas obtenidas desde octubre de 2021 hasta diciembre de 2021 ha sido de 4,70 sobre 5,00, por lo que se entiende que en las Secretarías de los centros se están realizando los procesos con un alto grado de Calidad y a su vez es percibida por los Estudiantes y PDI.

Los resultados resumen de las respuestas de 2021 por Centro Académico se pueden consultar en el **Anexo III. Estadísticas Tablets**

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
Movilidad	UF20 - Oficina de Relaciones Internacionales	Número de jornadas de recepción de estudiantes realizadas anualmente (ISO nº3)	2 - estándar 5 Durante el año 2021 hemos contabilizado un total de dos jornadas de recepción de estudiantes realizadas de forma telemática coordinadas desde la ORI, no habiéndose alcanzado el valor meta de 5. Esto ha sido debido a las limitaciones impuestas por la pandemia. Se va a llevar un control exhaustivo durante este año para asegurar que se retoma la actividad normal tras la época de alta incidencia de la COVID y así llegar al objetivo fijado.
Realización de cursos, actividades y	UF26 - Deportes	Nº competiciones organizadas por el CAD anualmente(ISO nº17)	14 – estándar 25 La medición del indicador codificado con nº17 ha dado un resultado



competiciones			<p>de 14 quedando por debajo del estándar que es de 25 Número inferior a la estándar debido a las restricciones por la pandemia COVID-19, los deportes para las distintas competiciones organizadas por el CAD, no han podido ser convocados.</p> <p>Se realizará un seguimiento de las competiciones planificadas para este año 2022 y de aquellas que no se realicen por motivos relacionados con el Covid. Consultando estos datos con la persona encargada de coordinar las competiciones del CAD.</p>
Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Asistentes a las acciones formativas (ISO nº 33)	<p>14.58 – estándar 15</p> <p>Durante 2021 se obtuvo un valor de 14,58 en este indicador de asistentes a las acciones formativas cuyo estándar era 15. Por lo que por un 0,42% no se ha cumplido el estándar del 15%. El principal motivo del incumplimiento se debe a la reducción de aforo en las jornadas de recepción de estudiantes de los distintos centros (debido a la pandemia).</p> <p>Tras estudiar el histórico de datos y los motivos del incumplimiento se decide hacer una medición intermedia en junio de 2022. Tras esta medición el Equipo de Trabajo Usuarios de la Biblioteca se reunirá para decidir qué medidas pueden tomarse o si ha de rebajarse el objetivo.</p>
Títulos	UF41 – Servicio de títulos	Tiempo medio empleado en la remisión al Ministerio competente de los expedientes de Títulos Oficiales (indicador nº3)	<p>31.08% – estándar 90%</p> <p>El incumplimiento en el año 2021 del indicador nº 6, se debe fundamentalmente a dos factores: 1º Pandemia Covid 19 2º Falta de Recursos humanos por bajas médicas. En el periodo de confinamiento (mazo-junio 2020) no se pudieron realizar una serie de actuaciones que afectaron a todos los procedimientos que se realizan en el Servicio de Títulos. Respecto a la tramitación de los Títulos oficiales, se quedaron sin tramitar unos 600 expedientes, que no podemos empezar a gestionar hasta mayo, por la opción de teletrabajo. Supuso un gran esfuerzo y coordinación de todo el equipo, además de problemas informáticos que retrasaban el normal desempeño de estas tareas. Acabado el confinamiento se han implementado dos procedimientos informáticos distintos para la recepción de los expedientes y la adaptación informática en el Servicio de todo el proceso. El primer cambio fue a través de la aplicación informática HERMES, se inició en junio hasta marzo de 2021, que se empieza con la tramitación por sede electrónica, durante esos meses estamos combinando el nuevo procedimiento informático con el antiguo, aun había y nos seguían llegando expedientes en papel. Las pruebas con algunos Centros Académicos, de la recepción de expedientes a través de Sede la finalizamos en mayo y ampliándose a todos los centros académicos. Debido a la situación sanitaria que demanda gran cantidad de personal sanitario, a partir del mes de Julio de 2020 acordamos alterar el orden de tramitación de los expedientes, dándole prioridad a los de las personas que solicitan certificación supletoria al título, independientemente de la fecha de la solicitud, debido a que para poder trabajar tienen que acreditar que poseen la titulación. Por lo que se produce una alteración en las fechas de envío al Ministerio de los expedientes. Paralelamente hemos gestionado, casi en el mismo volumen, certificaciones supletorias al título y expedientes de títulos que unido a la falta de personal dificultaban trabajar con la premura que</p>

se necesitaba.

Además de varias bajas laborales de larga duración, la baja laboral del puesto de trabajo Jefe de Sección producida en abril de 2020, actualmente sigue sin estar cubierta, siendo este puesto de trabajo de vital importancia e incrementándose el trabajo de todo el equipo.

La situación creada ha sido ajena a la voluntad de este Servicio, que si ha puesto toda su voluntad para crear el menos perjuicio posible a los usuarios.

En el Servicio de Títulos y consultado con la Unidad de Calidad, decidimos como medida correctora y para evitar esta situación, bien por otras crisis, por falta de personal o cualquier otra circunstancia ajena a nuestra voluntad y que ahora no podemos prever, proponemos cambiar a 40 días hábiles el tiempo medio empleado en la remisión al Ministerio competente los expedientes de Títulos Oficiales.

VIII. RESULTADOS DE AUDITORÍAS DE CALIDAD

• **AUDITORÍAS EXTERNAS 2021**

La auditoría externa del Sistema Integrado de Calidad, fue desarrollada entre los días **25 de mayo de 2021 y el 11 de junio de 2021**. 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/webugr/calidad/public/inline-files/INFORME%20VPI%202021.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** de carácter menor ni mayor.

En este proceso también se formularon **14 oportunidades de mejora y 13 observaciones**. El tratamiento realizado con cada una de ellas se refleja en el **Anexo V. Actividad Crítica-Hallazgos Auditoría 2021**, asociadas a los distintos procesos.

• **AUDITORÍA INTERNA 2021**

La auditoría Interna se desarrolló entre el **26 de enero de 2021 y el 28 de abril de 2021**, estando también condicionada la pandemia generada por el Covid-19.

El **Informe de Auditoría Interna**, que se encuentra como información pública en el siguiente enlace de la web: https://calidad.ugr.es/sites/webugr/calidad/public/inline-files/INF%20AUD%20INT%20UGR_Completo_2021.v1.pdf.

En él se detectaron los siguientes hallazgos:



- **No conformidades: 6**
- **Observaciones: 63**
- **Recomendaciones de mejora: 64**
- **Esfuerzos notables: 16**

En cuanto a las No conformidades más importantes podemos destacar las siguientes:

- Gestión de la Protección de Datos en la UGR.
- No hay evidencias de la realización y registro de las actividades como nodo del CSIRC.
- No se está documentando todos los registros de mantenimiento del Edificio del CIBM.

En relación con las **No conformidades** detectadas en auditoría interna las actuaciones realizadas durante el año 2021 se describen en el apartado “C.XI. Estado de No conformidades/Acciones Correctivas”

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 2020](#), 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 23 de diciembre de 2021 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**

Adecuación normativa y acuerdos

Durante el año 2021, la política de personal del Personal de Administración y Servicios de nuestra Universidad ha venido marcada por dos instrucciones del Servicio de la Gerencia, que con seis meses de diferencia, marcan el devenir de lo sucedido en nuestra Universidad, y en la sociedad en general, como consecuencia de la terrible pandemia provocada por la COVID-19. Son la Instrucción de servicio 1/2021, de 26 de enero y la Instrucción 2/2021, de 21 de junio. La primera de ellas, ante el azote de la quinta ola de la pandemia, establecía una presencialidad mínima en todos los Centros, Servicios y Unidades de Gestión. La segunda, determinaba la vuelta al trabajo presencial de todo el PAS.

Durante estos últimos meses, la Universidad de Granada ha dado muestras de una enorme madurez organizativa, y ha seguido prestando sus servicios dentro de una nueva normalidad que ha requerido un gran esfuerzo por parte de todas las personas que integran la comunidad universitaria, y por supuesto, del PAS de la misma como elemento de soporte de toda la estructura y la gestión. El teletrabajo entró en nuestra Universidad a pasos agigantados, y podemos concluir que lo ha hecho para quedarse, con unos resultados más que aceptables.

Concurso de Méritos y OPE

No obstante, ello no ha sido óbice para que se llevasen a cabo las **políticas de personal** que estaban programadas, en especial el tema más esperado por toda la plantilla: el **Concurso de Méritos**, que fue publicado, para los cuatro sectores que integran el PAS (Administración, Biblioteca, Informática y Especialidades Profesionales) el 5 de julio de 2021, con toda la plantilla ya en trabajo presencial. Y a partir de ese momento, se ha iniciado una actividad frenética de desarrollo de procesos selectivos de ejecución de las **Ofertas de Empleo Público**, que permanecían en suspenso hasta que las condiciones sanitarias aconsejaban su desarrollo. Con un estricto protocolo anti-covid, se han puesto en marcha 12 de los 13 procesos publicados. Todos ellos se han desarrollado con absoluta normalidad, incluyendo el proceso selectivo de Auxiliar Administrativo, con más de 4.000 solicitantes.

Consolidación de empleo

También se han puesto en marcha todos los **Procesos de Estabilización** de plazas que habían sido aprobadas en las ofertas extraordinarias de los años 2017 y 2018, en concreto los 9 procesos que estaban publicados a espera de su ejecución. □

La otra gran línea de actuación durante este período ha sido la **Promoción Interna** del Personal de Administración y Servicios, con especial incidencia en el desarrollo del Plan de Carrera Profesional del Sector E4 (antiguo personal laboral). De las 291 plazas que componen el citado Plan, se han puesto en marcha 281.



Nuevas necesidades

Junto a estas actuaciones, que podríamos denominar del “día a día”, en el último trimestre se ha iniciado la puesta en marcha de 2 de los 3 documentos que definirán la arquitectura de los recursos humanos PAS en los próximos años: **el catálogo de tipología de puestos y el Reglamento de Selección y Carrera Profesional**. Ambos documentos, junto con el Reglamento de Personal Directivo, iniciarán su proceso de negociación y aprobación durante el próximo año 2022. Igualmente se ha iniciado un proceso de adaptación de la plantilla ante las nuevas necesidades de personal técnico cualificado.

Y, finalmente, una de las actuaciones que, por su incidencia en la gestión de los procesos que se desarrollan por el PAS en nuestra Universidad, entendemos que va a tener mayor fuerza: se trata de los **Itinerarios Formativos Abiertos**, una especie de “manual de procedimientos” que utilizan las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías, para facilitar y normalizar la actividad diaria en las grandes áreas de gestión de nuestra Universidad: académica, económica, laboratorios, relaciones internacionales y administración electrónica.

Área de Formación del PAS

El Plan de Formación del PAS 2021/2022 se encuentra actualmente en ejecución.

Debido al estado de alarma declarado por la pandemia de la Covid-19, ciertas actividades formativas se han visto afectadas. Aquellas que por su temática lo ha permitido, se han adaptado impartándose a través de videoconferencias u otras fórmulas audiovisuales.

Los datos más significativos han sido los siguientes:

HORAS DE DOCENCIA	2.019
ALUMNOS	5.797
ACCIONES FORMATIVAS	101
Nº DE EDICIONES / GRUPOS	141

Desarrollo Profesional

Nº HORAS: 155

Nº ALUMNOS: 467

Nº ACCIONES FORMATIVAS: 3

Nº EDICIONES: 3

Adecuación Profesional

Nº HORAS: 793

Nº ALUMNOS: 3.776

Nº ACCIONES FORMATIVAS: 59

Nº EDICIONES: 93

Perfeccionamiento

Nº HORAS: 956



Nº ALUMNOS: 1274
Nº ACCIONES FORMATIVAS: 33
Nº EDICIONES: 42

Cursos Homologados acogidos al Convenio de Colaboración con Centrales Sindicales

Nº HORAS: 115
Nº ALUMNOS: 280
Nº ACCIONES FORMATIVAS: 3
Nº EDICIONES: 3

En el **Anexo VI: Memoria Anual de Formación del PAS**, se pueden comprobar los diferentes cursos realizados así como el resultado de los mismos.

• **INFRAESTRUCTURAS. EDIFICIOS Y SERVICIOS GENERALES**

En el ámbito de las infraestructuras, lo más destacado es el inicio de la construcción del edificio de Escultura en la Facultad de Bellas Artes y del Pabellón Deportivo en el Campus de Melilla, que esperamos ver terminados a lo largo del próximo año 2022 y la finalización de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.

De igual forma, está a punto de culminar la reforma en el Espacio V Centenario para la acogida de los nuevos servicios de becas y del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas.

Asimismo, se han realizado intervenciones de mantenimiento y de mejora de instalaciones y de sostenibilidad en los centros y otros espacios universitarios. Merece la pena destacar las intervenciones de urgencia que ha sido necesario planificar y acometer para preservación patrimonial de edificios históricos dañados por los fenómenos sísmicos sufridos durante este año en nuestra ciudad.

Todas las actuaciones realizadas en 2021, se pueden ver de forma desglosada e íntegras, en el **apartado XI.1 de la Memoria de Gestión 2021** de la Universidad de Granada, disponible en la siguiente url:

https://secretariageneral.ugr.es/pages/memorias/gestion/igestion2021/_doc/informecompleteo/%21

• **INFRAESTRUCTURAS. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

Desde la Delegación de la Rectora para la Universidad Digital se mantienen las infraestructuras y servicios digitales que sirven de apoyo a diferentes actividades académicas y de gestión de la universidad.

Este año, además, se han proporcionado los recursos TIC necesarios para posibilitar la actividad universitaria durante los meses en que la pandemia ha obligado al desarrollo de la



docencia, investigación y gestión en modalidad no presencial o híbrida, priorizando la atención a la alta demanda de servicio generada, al tiempo que se han continuado reforzando las infraestructuras de redes y sistemas a pesar de las limitaciones impuestas por la rotura de stock y retrasos en entregas; se han consolidado y diversificado servicios universitarios fundamentales, que son ya de carácter imprescindible para el conjunto de usuarios y para la ciudadanía; se han atendido nuevas demandas de desarrollos y servicios que se derivan de la normal actividad de gestión y académica propios de una institución de la envergadura de la Universidad de Granada requeridos con urgencia y multiplicados debido precisamente a la ralentización que había supuesto la pandemia; y se han alcanzado importantes mejoras de valor estratégico en relación con la supercomputación y la conectividad de red de altas prestaciones con los campus de Ceuta y Melilla.

Durante los últimos meses, la experiencia de cada persona en relación con la tecnología y la digitalización ha cambiado, conformando nuevas necesidades y expectativas de servicios. Los responsables y miembros del equipo de la Delegación de la Rectora para la Universidad Digital, conscientes de los retos que se plantean a nivel mundial en relación con el papel las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, han planificado iniciativas y proyectos para aumentar la madurez digital de la universidad y por tanto su capacidad de adaptación en un escenario global incierto y cambiante, con el objetivo de impulsar la modernización de la universidad digital, centrada en las personas, primando criterios de seguridad, eficacia y sostenibilidad, que se sustenta de forma subrayada en la actividad desarrollada desde el Centro de Servicios Informáticos y de Redes de Comunicaciones (CSIRC), el Centro de Producción de Recursos para la Universidad Digital (CEPRUD) y la Oficina del Software Libre (OSL), y en su continua transformación para alcanzar la necesaria actualización tecnológica que permita dar respuesta ágil a situaciones no predecibles.

Todas las actuaciones realizadas en 2021 se pueden ver, de forma desglosada e integras, en el **apartado VIII de la Memoria de Gestión 2021** de la Universidad de Granada, disponible en la siguiente url: <https://secretariageneral.ugr.es/pages/memorias/gestion/igestion2021/doc/informecomp leto/%21>

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 los procesos de auditoría interna y externa desarrollados durante el año 2021 se detectaron **6 y 0** no conformidades respectivamente:

- **AUDITORÍA EXTERNA 2021**

Como se ha comentado anteriormente durante el proceso de Auditoría Externa llevada a cabo en 2021 no se han hallado ninguna No Conformidad del sistema de Gestión de Calidad.

- **AUDITORÍA INTERNA 2021**

Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
GESTIÓN ACADÉMICA Departamentos	NC-113-12. Actualización procedimiento Gestión Departamental	<p>Abril 2021 -Se procederá a la actualización de dicho procedimiento antes de julio por parte de la Mesa Técnica de Departamentos.</p> <p>Diciembre 2021 - Por diversas circunstancias personales del grupo de mejora no se ha finalizado la modificación del Procedimiento, pero se estima que antes del 28-02-2022 estará en vigor.</p> <p>Enero 2022 - El procedimiento se ha actualizado, con fecha de vigencia 01-02-22. Se puede comprobar en la PDCA. Se da por cerrada la No Conformidad.</p>
GESTIÓN DE LAS TIC CSIRC	NC-402-53 Falta de evidencias de actividades de NODO. Filosofía y Letras	<p>Mayo 2021 - Se realizó una reunión con todos los Nodos para refrescar la situación y registros asociados el pasado 27 de enero de 2021. Viendo la situación generada en este Nodo en particular el pasado 24 de febrero (auditoría interna), desde el CSIRC se va a proceder a realizar otra reunión individual con dicho Nodo antes del próximo 30 de junio de 2021.</p> <p>Octubre 2021 Se ha realizado una reunión con el Nodo de Filosofía y Letras para ver la operatoria que llevan a cabo, teniendo el siguiente resultado: - Aclarado con la persona responsable se cree que se refiere a los registros de actividad/atención realizada a quienes se personan físicamente en el nodo o llaman por teléfono, porque el resto de registros del área sí se están llevando al día. - Ese tipo de atención se suele registrar (o no, porque en nuestro procedimiento se indica así) en la aplicación GIA o IRIS, dejando constancia de lo se ha atendido/resuelto a quien ha ido. - Pero, al parecer, apenas se había registrado ninguna en los últimos meses (también había restricciones por la pandemia). - Se tendrá más presente y se tratarán de registrar, al menos, las actividades más relevantes de ese tipo, para poder enseñar algo en caso de auditorías.</p>



INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA Centros Académicos	NC-207-62 Falta Revisiones Preventivas	Mayo 2021 - Como consecuencia de la Pandemia por el Covid-19, hubo un retraso en la realización de estas revisiones. Aun así cuando se pusieron a realizarlas la persona encargada se equivocó y no las registró correctamente alguna de ellas, por lo que estaban hechas pero no registradas. Ya se han puesto al día todas las revisiones y se espera que no vuelva a pasar debido a que todo esto ha sido ocasionado por un cúmulo de circunstancias de difícil previsión. En todo caso, desde la Mesa técnica de los Laboratorios se ha realizado varias llamadas y se ha comprobado que todo funciona como debe funcionar.
GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS Institutos	NC-816-89 Falta de evidencias de mantenimiento Edificio. CIBM	Mayo 2021 - Se han recuperado las actuaciones pendientes. Estaban realizadas pero no se encontraban en las instalaciones del CIBM o no se habían encontrado durante la Auditoría Interna.
PROYECCIÓN SOCIAL Servicio de Salud y Prevención	NC-301-108 Control de Altas y Bajas de los equipos homologados. Servicio de Protección Radiológica	Mayo 2021 - Con fecha 18 de mayo de 2021, se recibe una carta del Director del Servicio de Protección Radiológica, donde se identifica como errónea la No Conformidad, ya que los elementos de los que se habla en dicha No Conformidad no son Radiactivos. No hay obligación de actuar por parte de la UGR, y solo se actúa a petición de los servicios por precaución o cuando se detectan en las revisiones periódicas, pero en ningún caso sería obligación normativa la actuación en todos los elementos. Asimismo, se ha realizado un análisis de todos los elementos radiactivos de la UGR para un mejor control de los mismos.
GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES Oficina de Protección de Datos	NC-1009-152 Gestión de la Protección de Datos	Mayo 2021 - Actualmente la Empresa Ingenia está realizando la Evaluación de Riesgos de la UGR con respecto a la Protección de datos. Diciembre 2021 - Actuaciones realizadas desde junio a diciembre de 2021: - Se está desarrollando un plan de formación que servirá para establecer paulatinamente un reforzamiento de la cultura de privacidad en nuestra institución. Hemos llevado a cabo las siguientes acciones formativas: f) SEGURIDAD DE LA INFORMACION (14 de octubre de 2021 – 25 de octubre de 2021), dirigido al PAS. Número de grupos: 1 Número de asistentes: 26 4. Efectuar un análisis de riesgos. Con fecha 16 de diciembre 2020 se adjudica la licitación con objetivo: Consultoría en protección y control de riesgos en materia de protección de datos en la Universidad de Granada. https://econtra.ugr.es/licitacion/fichaExpte.do?idExpediente=6501 Con fecha 9 de diciembre de 2021 la empresa adjudicataria, Ingeniería e Integración Avanzadas (Ingenia) S.A. finaliza el trabajo, entregando la siguiente documentación: - fichero análisis de riesgos datos personales - fichero Plan Director (para 2 años) - flujo de datos personales - evaluación de impacto de los datos personales para Atención social y psicopedagógica al estudiante - evaluación de impacto de los datos personales para Escuela de Análisis Clínicos - evaluación de impacto de los datos personales para Seguridad - evaluación de impacto de los datos personales para Seguridad y Salud Laboral .



- **NO CONFORMIDADES INTERNAS**

Durante 2021 no se ha identificado ninguna No Conformidad que afectase al Sistema de Gestión de Calidad de la UGR.

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

- Adaptación a la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de protección de datos y garantía de los derechos digitales.
- Adaptación del Sistema de Gestión de la Calidad a la nueva Relación de Puestos de Trabajo.
- Nuevo Plan Estratégico, así como una nueva Política de Calidad en consonancia con el mismo.
- Incremento de procedimientos en la Sede Electrónica de la UGR.
- Nuevo sistema de Recogida de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones centralizado en la UGR.
- Carrera Profesional e Itinerarios Formativos Abiertos.