



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA

# ADENDA AL INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS DE LA UGR 2021

## ENCUESTA DE LOS SERVICIOS DE LA UGR



## ÍNDICE

<b>A. SITUACIÓN SOBREVENIDA EN RELACIÓN CON LA ENCUESTA DE LOS SERVICIOS DE LA UGR.....</b>	<b>2</b>
<b>B. IMPLICACIONES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA.....</b>	<b>3</b>

### **A. SITUACIÓN SOBREVENIDA EN RELACIÓN CON LA ENCUESTA DE LOS SERVICIOS DE LA UGR**

Ante la situación generada en España a partir del mes de marzo de 2020 por la Pandemia ocasionada por el Covid-19, es necesario aclarar y exponer las actuaciones realizadas por la Universidad de Granada al respecto y las implicaciones de dichas actuaciones en el Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios de la UGR.

En este caso nos vamos a centrar en las implicaciones por cuanto a la medición de la satisfacción corresponde.

Durante el año 2021 (primer semestre) se tenía previsto lanzar la encuesta de satisfacción de los servicios de la UGR, sin embargo se ha determinado por parte de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad que esta encuesta se posponga hasta mayo/junio del año 2022.

Este retraso se va a producir ya que durante el curso académico 2020-2021 la UGR no ha podido funcionar de una forma normal, tanto para el colectivo del Estudiantado como para los restantes colectivos implicados en la evaluación de la satisfacción (PAS, PDI, Comunidad no Universitaria). No vemos coherente preguntar por la satisfacción a los diferentes colectivos en estos momentos, ya que sus respuestas estarían basadas en una situación excepcional con servicios funcionando de forma diferente (algunos ni siquiera funcionando) a lo esperado en una situación como la vivida en años anteriores (pre-pandemia).

Entendemos que los resultados obtenidos no podrían ser comparados con los de años anteriores ni tampoco con los años venideros debido a las especiales circunstancias provocadas por el Covid-19.

Así mismo, y paralelamente al comienzo del curso académico 2021-2022 se va a proceder a implantar en algunos centros académicos de la UGR, un sistema de recogida de satisfacción basado en unas Tablets donde se preguntan por la prestación de los servicios de los centros académicos como parte de la medición de la satisfacción de los diferentes grupos de interés. (*apartado VI del Informe sobre el estado de los servicios de la UGR 2021*)



## **B. IMPLICACIONES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

- Se ha actualizado el Procedimiento General PG-02-EVAL Evaluación y Mejora para que este retraso esté identificado en el Sistema de Gestión de Calidad. Versión 8.
- En el próximo Informe sobre el Estado de los Servicios de la UGR, se incorporará toda la información relativa a esta situación en el punto ***V. Acciones de mejora derivadas del Informe sobre el estado de los servicios anterior.***
- En el curso académico 2021-2022 si la situación de la pandemia se ha controlado y la UGR vuelve a la presencialidad se lanzará la encuesta a finales de dicho curso, con el fin de que las respuestas obtenidas sean en relación a un curso académico “normal” y así poder establecer las acciones de mejora detectadas en los resultados de dicha Encuesta.
- Paralelamente a finales de 2021 (comienzo del curso académico 2021-2022), y siempre que la presencialidad en las aulas sea la mayoritaria se incorporará para la medición de la satisfacción las Tablets con varias preguntas en varios centros académicos de la UGR.