



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA

# INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS DE LA UGR 2023



## ÍNDICE

<b>A. LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA</b> .....	<b>4</b>
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.....	10
<b>B. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA</b> .....	<b>11</b>
VI. Satisfacción de grupos de interés.....	12
• ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS.....	13
• ENCUESTAS ESPECÍFICAS.....	16
• QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	18
• TABLETS EN CENTROS.....	19
• CÓDIGOS QR.....	20
VII. Indicadores y operación de procesos.....	20
VIII. Resultados de auditorías de calidad.....	21
• AUDITORÍA EXTERNA 2022.....	21
• AUDITORÍA INTERNA 2022.....	21
IX. Desempeño de Proveedores Externos.....	22
• PERSONAS.....	23
• INFRAESTRUCTURAS. EDIFICIOS Y SERVICIOS GENERALES.....	24
• INFRAESTRUCTURAS. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.....	25
<b>C. MEJORA</b> .....	<b>26</b>
X. No Conformidades/Acciones Correctivas.....	26
• AUDITORÍA EXTERNA 2022.....	26
• AUDITORÍA INTERNA 2023.....	26
• NO CONFORMIDADES INTERNAS.....	30
XI. Oportunidades de mejora/Necesidades de cambio/Necesidades de recursos.....	30



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: **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.

### **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.

El Consejo de Gobierno, en sesión extraordinaria de 11 de febrero de 2022, aprobó el Plan Director de la Universidad de Granada para este año 2022 que incluye 11 grandes ejes directores y 37 líneas estratégicas que guían la acción de gobierno de la institución, que se concretan en 116 objetivos estratégicos y 575 acciones.

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.

El porcentaje global de cumplimiento alcanzado este año 2022 ha sido del 84,46%, por lo que cabe sentirse satisfechos de la labor de gobierno llevada a cabo por las distintas unidades y servicios. En comparación a los años anteriores (62,69% en 2020 y 76,49% en 2021), supone una mejora significativa en la mayor parte de los objetivos marcados

El informe de Gestión 2022 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/Plan%20Director/2022/I.%20Informe%20seguimiento%20Plan%20Director%202022-2.pdf>



El Plan Estratégico UGR 2031 constituye el marco para todo el desarrollo estratégico de la institución y ha de ser la base sobre la que pivote el Plan Director 2023, alineándose este con los ejes y líneas estratégicas del Plan Estratégico. Los objetivos y acciones contenidas en el documento no son más que la traducción de las prioridades estratégicas contenidas en el



Plan Estratégico en un documento más operativo con un carácter claramente ejecutivo y delimitado al año 2023.

Así pues, el Plan Director 2023 tendrá una estructura diferente a los de sus predecesores, pasando de 11 ejes directores a 8 ejes estratégicos como consecuencia de su adaptación a la nueva arquitectura estratégica establecida en el Plan Estratégico:

- Eje Estratégico 1: Desarrollo de Personas
- Eje Estratégico 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

No obstante, para que no suponga un cambio tan drástico respecto a los planes directores anteriores y se facilite la conexión entre todos ellos, se conservará el esquema de líneas estratégicas anterior, aunque agrupándose en los 8 ejes estratégicos y pasando a denominarse líneas de acción, para evitar su confusión con las líneas estratégicas contenidas en el Plan Estratégico UGR 2031.

El Plan Director de 2023 se puede ver en la siguiente dirección:  
<https://institucional.ugr.es/sites/vic/institucional/public/ficheros/Planificaci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica/Plan%20Director/2023/PLAN%20DIRECTOR%20UGR%202023.pdf>

### **III. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.**

En este 2022 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 2022**, quedan recogidas las actuaciones desarrolladas durante el año 2022 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 dejado de condicionar lo ocurrido durante 2022 en gran parte de la sociedad, y por ende en la Universidad de Granada, sin embargo, la crisis provocada por la Guerra de Ucrania y por la escalada de precios ha afectado a la universidad en diferentes órdenes (presupuestos, movilidad...). Los resultados del análisis se encuentran recogidos en el **Anexo I**.

### **IV. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO**

**Para el año 2023**, 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 2022**.

– **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	Centros Académicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se dan de baja tres indicadores y se incorporan los nuevos</li> <li>Se incorporan tres indicadores más.</li> </ul>
	Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio nombre de procedimiento</li> </ul>
	Centro de Promoción, Empleo y Prácticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se dan de baja dos instrucciones específicas y se incorpora una nueva "IEI3-03-GEOF: Gestión de Prácticas Extracurriculares"</li> </ul>
	CICODE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incorpora CICODE a la ficha de proceso de Gestión Académica.</li> <li>Incorporación del "PE44-02-MOVC: Gestión de movilidades del Centro de iniciativas de cooperación al desarrollo"</li> </ul>
2. PROYECCIÓN SOCIAL	Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incorpora la "Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social" que engloba a la "Unidad de Igualdad"</li> <li>Se sustituye el "PE38-01-IGUA" por "PE38-01-UGRPS"</li> <li>Cambio de nombre de la caja de actividad 315 "Igualdad y Conciliación" por "Igualdad, Inclusión y Sostenibilidad"</li> </ul>
	Oficina de Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elimina a la Oficina de Relaciones Internacionales de los Servicios/Unidades implicados en la Ficha de Proceso de Proyección Social.</li> </ul>
	CICODE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se saca de la Caja de Asistencia Social la caja de actividad 307 y se le cambia el nombre por "Cooperación Universitaria al Desarrollo, Sensibilización y Solidaridad Global".</li> <li>Se incorporan los nuevos procedimientos del CICODE con su nueva nomenclatura.</li> </ul>
	Unidad de Extensión Cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incorpora la Unidad de Extensión Cultural a la ficha de Proyección Social</li> <li>Se cambia la denominación de la caja de actividad 317 por "Extensión Cultural" y se incorpora ahí el procedimiento "PE27-01-UEXT Unidad de Extensión Cultural"</li> </ul>

	Centro Mediterráneo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elimina el CEMED de esta ficha por su inclusión dentro de la Unidad de Extensión Cultural</li> </ul>
3. GESTIÓN DE LAS TIC	CEPRUD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incorpora un nuevo procedimiento “PE42-01-CEPR Gestión de Proyectos de Tecnologías Educativas e Información” en la caja de actividad “402 Servicios”</li> </ul>
	CSIRC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se sustituye en la caja de Actividad 403 el procedimiento “PE02-05-DIAP: Diseño, Desarrollo, Mantenimiento y Administración de Aplicaciones Informáticas” por el nuevo “PE02-05-IPAP: Atención de Incidencias y Peticiones de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas”</li> </ul>
4. PLANIFICACIÓN, ALTA DIRECCIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA	TODAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluye el “PG-09-QSYF: Quejas, Sugerencias y Felicitaciones” en las cajas de actividad 516 y 517</li> </ul>
5. GESTIÓN ECONÓMICA	Oficina de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cambian indicadores.</li> </ul>
6. GESTIÓN DE PERSONAL	Servicio de Habilitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta Unidad pasa a ser Servicio de Habilitación (cajas 900 y 904).</li> <li>Se anula de la caja 906</li> </ul>
	Servicio de Seguridad Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluye como Unidad nueva UF43 “Servicio de Seguridad Social”.</li> <li>Se anula de la caja 904 “Seguridad Social”</li> <li>En la caja 906 se sustituye el procedimiento “PE08-04-SSOC Seguridad Social” por “PE43-01-SSOC Seguridad Social”</li> </ul>
7. GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES	TODAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incorpora en la caja de actividad 1001 un nuevo procedimiento transversal de información denominado: “PG-09-INAT Información y atención a personas usuarias”</li> <li>Se añade una adenda donde se explica que no tendrá obligatoriedad hasta su completa puesta en funcionamiento.</li> </ul>
	Oficina Central de Asistencia en Materia de Registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elimina la Instrucción “IE23-04-COOR: Coordinación Técnica de las Oficinas de Registro Auxiliares”</li> <li>Se incorpora nueva Instrucción “IE23-16-COOR: Coordinación Técnica de las Unidades Tramitadoras Geiser”</li> <li>Se elimina el procedimiento PE23-01-REGI: Registro General (caja 1010)</li> </ul>
	Oficina de Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elimina el procedimiento “PE20-11-REDE: Participación y Presencia Institucional de la UGR en las Redes Internacionales de Universidades”</li> </ul>

	Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifica la denominación de procedimiento PE04B-25-PDAT: Procedimiento de Protección de Datos y Confidencialidad” por “PE04B-25-CODA: Comunicación de Datos”</li> <li>Este procedimiento está en la caja de actividad 1009: Gestión de la Protección de Datos y Confidencialidad</li> </ul>
	Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incorpora en la caja de actividad 1009 el procedimiento “PE04A-01-DERE: Ejercicio de Derechos”</li> </ul>

– **Cambios de sede.**

- El Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación se ha cambiado del Complejo Administrativo a Hospital Real.
- Debido a las obras de acondicionamiento del Hospital Real el Servicio de Ordenación Académica se ha trasladado a la antigua Biblioteca Biosanitaria en Avda. Madrid y la Oficina Central de Asistencia en Materia de Registro está ubicada en Acera de San Ildefonso, 42. 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.

**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 a la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de protección de datos y garantía de los derechos digitales.	La Protección de datos en la UGR ya está implantada y rodando. Los documentos que acreditan esta implantación se encuentran disponibles en la Oficina de Protección de Datos.
Adaptación del Sistema de Gestión de la Calidad a la nueva Relación de Puestos de Trabajo.	Durante 2022 no ha habido novedad en este apartado ya que no ha habido modificaciones de la RPT ni se ha producido la resolución del concurso de puestos. Se espera que durante el primer semestre de 2023 el concurso de puesto esté resuelto y con los cambios organizacionales aplicados.
Nuevo Plan Estratégico, así como una nueva Política de Calidad en consonancia con el mismo.	Durante el año 2022 se han aprobado un nuevo Plan Estratégico (vista a 2031) y una nueva Política de Calidad (basada en una nueva misión, visión y valores y en el Plan Estratégico 2031).
Incremento de procedimientos en la Sede Electrónica de la UGR	Cada año se siguen incrementando los procedimientos a realizar mediante la Sede Electrónica. Ha pasado de ser una oportunidad de mejora a ser un actuación permanente que mejora día a día la gestión administrativa de la UGR.

Oportunidad de mejora	Actuaciones desarrolladas
Nuevo sistema de Recogida de Quejas, Sugerencias y Felicidades centralizado en la UGR.	Se ha instaurado en la UGR un único canal de recogida de Quejas, Sugerencias y Felicidades mediante la Sede Electrónica que va a facilitar la trazabilidad y la respuesta a las mismas. Así mismo, se ha introducido dentro del Sistema de Gestión de Calidad un nuevo procedimiento transversal que pretende dar forma a este nuevo sistema de recogida de información, cuya entrada en vigor ha sido el 1/01/2023.
Carrera Profesional e Itinerarios Formativos Abiertos.	Cabe destacar la ejecución de la primera fase del Plan de Carrera del Sector E4, con más de 200 plazas, así como el desarrollo de la carrera profesional en el Sector de Bibliotecas, con la convocatoria y resolución de plazas del subgrupo A2 de la Escala de Ayudantes. En esta misma línea, se ha llevado a cabo la promoción interna de la Escala Auxiliar Administrativo a la Escala Administrativa, que abre el acceso para estas personas a nuevos puestos de responsables de negociado. Pero no sólo la carrera profesional del personal funcionario de carrera del PAS ha recibido un fuerte impulso, también se ha actuado de forma decidida en la reducción de la tasa de interinidad de la Universidad de Granada, con la modificación del sistema de cobertura de puestos en interinidad por “acumulación de tareas” a la cobertura “por vacante”. Y en relación con esta actuación, se han reservado plazas en las ofertas de empleo público del año 2022 y 2023 para conseguir una tasa de interinidad inferior al 8%, tal y como exige la normativa vigente. La formación del PAS también ha continuado con una enorme actividad, que además del desarrollo de los programas habituales ha facilitado, a través del Aula Virtual de Formación del PAS, soporte y asesoramiento en todos los procesos de promoción interna desarrollados, a la vez que ha seguido desarrollando nuevos módulos del itinerario de cursos abiertos de administración.

## **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** (106 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 2023.

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 2022, meses antes del comienzo de la Auditoría Interna (primer semestre 2023).

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

## **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)**

Durante 2022 se ha estado trabajando en un nuevo modelo que pueda aunar y sustituir los varios sistemas actuales a la hora de medir la satisfacción de las personas usuarias. Este modelo estaría basado en la elaboración de códigos QR para implantar en web, email o en puestos presenciales. Los resultados de los mismos se recabarán en una aplicación realizada adhoc. Este proceso conlleva 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. Se ha llevado a cabo a lo largo de 2022 y proseguirá durante el primer semestre de 2023, cuando se espera poder comenzar con el nuevo modelo de medición de la satisfacción.



La información obtenida durante el pasado año 2022 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 2022 se puso en marcha, concretamente durante el mes de julio, obteniendo los siguientes resultados:

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE LA UGR 2022

### RESULTADOS GLOBALES POR COLECTIVO

#### COMUNIDAD NO UNIVERSITARIA

Total encuestas: **97** Promedio: **9,02** Desviación: **1,83**

	N	Media	Desv
El personal del servicio le inspira confianza	85	9,12	1,57
El personal del servicio le ofrece atención personalizada	85	8,88	1,93
El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía	82	9,40	1,24
El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria	84	9,39	1,27
Los contenidos de la página web del servicio le permiten encontrar información fácilmente	87	8,67	1,94
El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado	81	9,04	1,78
<b>En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:</b>	<b>42</b>	<b>8,43</b>	<b>2,38</b>

#### ESTUDIANTES

Total encuestas: **140** Promedio: **6,98** Desviación: **3,09**

	N	Media	Desv
El personal del servicio le inspira confianza	238	6,94	2,88
El personal del servicio le ofrece atención personalizada	205	6,94	2,95
El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía	208	7,18	2,91
El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria	205	6,93	3,00
Los contenidos de la página web del servicio le permiten encontrar información fácilmente	153	6,05	2,98
El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado	162	6,50	3,15
<b>En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:</b>	<b>211</b>	<b>6,89</b>	<b>2,86</b>

## PAS

Total encuestas: **524** Promedio: **8,23** Desviación: **2,08**

	N	Media	Desv
El personal del servicio le inspira confianza	605	8,33	1,91
El personal del servicio le ofrece atención personalizada	587	8,38	2,02
El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía	533	8,58	1,98
El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria	576	8,43	2,00
Los contenidos de la página web del servicio le permiten encontrar información fácilmente	507	7,82	2,10
El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado	553	8,15	2,14
<b>En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:</b>	<b>738</b>	<b>8,22</b>	<b>2,04</b>

## PDI

Total encuestas: **584** Promedio: **8,31** Desviación: **2,35**

	N	Media	Desv
El personal del servicio le inspira confianza	1260	7,72	2,52
El personal del servicio le ofrece atención personalizada	1135	7,73	2,60
El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía	1029	7,88	2,67
El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria	1082	7,75	2,66
Los contenidos de la página web del servicio le permiten encontrar información fácilmente	975	7,36	2,60
El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado	1059	7,71	2,62
<b>En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:</b>	<b>1265</b>	<b>7,61</b>	<b>2,59</b>

Gráfica comparativa de la valoración media otorgada por cada colectivo:



Si bien, se han realizado un informe por cada unidad, el cual se le ha enviado a cada unidad en enero de 2023, a nivel global los resultados de la encuesta se encuentran en los gráficos anteriores.

Se puede comprobar como a nivel de colectivos, el PAS y PDI han tenido una cantidad de respuestas más que aceptable, sin embargo, la comunidad no universitaria y sobre todo el estudiantado han tenido a todas luces una tasa de respuestas muy por debajo de lo estadísticamente aceptable. Este es el principal motivo para cambiar la forma de medición de la satisfacción que a lo largo de 2023 va a realizarse.

Si nos centramos en la valoración de los diferentes ítems, el peor valorado en todos los colectivos es el de los contenidos de la web, esta circunstancia se ha venido realizando en las anteriores encuestas y es uno de los motivos por los que se puso en marcha el proyecto de Nuevo modelo de Atención al Usuario en desarrollo por el Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación. El resto de ítems están en valores por encima del 6



sobradamente por lo que creemos que la valoración global de los servicios de la UGR es muy óptima.

La media ponderada global de la pregunta “En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:” es de 7,75

A nivel global los resultados han sido muy buenos, pero con la salvedad de la escasa participación del estudiantado, lo que no nos permite extrapolar estos resultados a la realidad ni tampoco poder compararlos con otros años.

En 2023 el nuevo modelo de Códigos QR sustituirá a esta encuesta general.

- **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
<b>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA</b> <b>Apoyo Técnico</b> Centro de Instrumentación Científica – Usuarios CIC	<p><i>El grado de satisfacción reflejado en la encuesta es de 4.74 sobre 5. Muy por encima del estándar asociado (3,75)</i></p> <p>Se han obtenido 141 encuestas teniendo en cuenta nuestro universo poblacional de 545 usuarios del CIC.</p> <p>En este año 2022, la valoración media muestra resultados superiores a los del año 2021, superando los obtenidos en el año 2020. Esto indica que seguimos manteniendo una buena media de satisfacción. Siendo significativo que el 97.16% 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><b>GESTIÓN DE LAS TIC</b> 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 2022 (valoraciones sobre el año 2021).</p> <p>El nivel de satisfacción general ha sido bueno, con una valoración general del servicio de <b>5,78 sobre 7</b>.</p> <p>Se han obtenido 997 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"> <li>1. Replantear que tipos de pregunta se realiza a los encuestados.</li> <li>2. Estudiar si de los resultados de las respuestas se puede derivar alguna acción de mejora.</li> <li>3. Hay que replantear la forma de difundir los servicios entre aquellos colectivos a los que van dirigidos.</li> </ol>
<p><b>GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN</b> Archivo Universitario</p>	<p>El número de encuestas de satisfacción de usuarios del año 2022 ha sido de 7 sobre una población estimada de 91. 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 2021.</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, a excepción de los referentes al espacio del archivo, como viene sucediendo en años anteriores.</p> <p>La valoración del <b>Valor afectivo del Servicio</b>, pasó de 4,36 a <b>4,37</b>. 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 <b>Archivo como espacio</b> se mantiene en valores por debajo del 4, en este caso <b>2,5</b>, 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.</p> <p>En cuanto al <b>Control de la Información</b>, ha pasado de 4 a <b>4,18</b> vamos recuperando datos con respecto a 2019, 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

<p><b>GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN</b> Biblioteca</p>	<p><b>Libqual+</b> Como cada curso, durante 2021-22 se recogieron opiniones sobre la calidad de los servicios de la biblioteca a través de esta encuesta del Secaba Lab.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- N° de encuestas recibidas: 10009</li> <li>- Valor (Escala 1/9):             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Valor afectivo del Servicio: 8.04</li> <li>o La Biblioteca como Espacio: 7.90</li> <li>o Gestión de la información: 7.66</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Acciones Formativas</b> La Biblioteca Universitaria de Granada realizó a lo largo de 2021, 309 acciones formativas, a las que han asistido un total de 8.849 usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- N° de encuestas recibidas: 1.710 encuestas.</li> </ul> <p>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).</p> <p><b>Totems</b> 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 2022 ha sido de 2,6. Se han desmarcado con medias muy altas (por encima de 2,9) las bibliotecas de Bellas Artes y de Ceuta.</li> </ul>
<p><b>GABINETE PSICOPEDAGÓGICO</b></p>	<p>En el curso 2021-2022 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. La <b>Valoración Global</b> de cada uno de ellos es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ansiedad y miedo a hablar en público: 4,67</li> <li>- Aprender a relajarse en época de exámenes: 4,63</li> <li>- Cómo gestionar la ansiedad ante los exámenes: 4,65</li> <li>- Seminario ansiedad ante los exámenes facultad de ciencias: 5</li> <li>- Hábitos y técnicas de estudio: 4,79</li> <li>- Entrenamiento en Habilidades Sociales: 4,67</li> <li>- Pautas para organizar y planificar el tiempo: 4,92</li> </ul> <p>También se lleva a cabo un asesoramiento psicológico individual en el que los distintos parámetros evaluados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio: 4,48</li> <li>- Profesional: 4,93</li> <li>- Cambio personal: 4,29</li> <li>- Nivel de distress: 3,43</li> </ul>

- **QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.**

Tras la implantación de un sistema único de comunicación de las Quejas, Sugerencias y Felicidades durante 2021 mediante la sede electrónica de la UGR, en enero de 2023 y tras consensuarlo con las unidades implicadas y con los centros académicos se ha publicado un



nuevo procedimiento general **<PG-10-QSYF QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES>**.

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.

Todo este proceso se ha realizado 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, este proyecto ha derivado en un nuevo procedimiento general **<PG-09-INAT INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A PERSONA USUARIA>**, que actualmente se encuentra publicado en modo borrador, ya que se está implantando poco a poco en la UGR.

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 2022 existen 9 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.

Los resultados obtenidos en 2022 han sido los siguientes:

- Número total de respuestas obtenidas: 490
- Tamaño Muestral (último año con citas): 1029
- La valoración media de todas las respuestas obtenidas en 2022 ha sido de 4,74 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.

Tras los resultados anteriores se ha podido constatar que cada vez menos personas usuarias se personan en las secretarías de las Facultades para realizar trámites administrativos debido al auge de la Sede electrónica de la UGR.

Las Tablets van a seguir como herramienta de recogida de información, pero se van a instalar a lo largo de 2023 en Centros o Servicios donde haya una afluencia importante de personas usuarias o en Centros o Servicios estratégicos para la misma. Este análisis se hará por parte de la UCIP cuando se comience con el sistema de Códigos QR.

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



- **CÓDIGOS QR.**

Desde la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva (UCIP) y tras la baja participación en la mayoría de las encuestas de satisfacción por parte principalmente del estudiantado de la UGR en los últimos años, se ha decidido apostar por una sistemática más ágil y moderna para conseguir conocer cuál es la satisfacción real de la comunidad universitaria con nuestros servicios.

En 2023 se van a instaurar 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 necesitamos 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 será tipo “Indique el grado de satisfacción con el servicio ofrecido”, y aparecerán 5 caritas para valorar el grado de satisfacción.

Se prevé que a finales del primer semestre de 2023 esté en funcionamiento.

## **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
Tratamiento/organización de recursos de información	UF01A-Biblioteca Universitaria	Incremento de ejemplares respecto al año anterior (ISO nº 6)	<b>2,96 - estándar 3</b>  Cuando el indicador fue ideado, hace más de 10 años, los recursos impresos aún tenían un peso similar a los electrónicos en las bibliotecas universitarias. Actualmente el soporte de referencia es el electrónico, más del 70% del presupuesto está dedicado a la adquisición de este tipo de recursos. El modelo de compra más habitual en estas plataformas es por paquetes y la entrada y salida de ejemplares depende en muchas ocasiones de acuerdos entre editoriales y grandes plataformas, no de las decisiones ni trabajos del personal bibliotecario. Por esto, podemos decir que actualmente este indicador está fuera de nuestro control. Este indicador pretendía medir el desempeño del personal bibliotecario en su incremento del catálogo pero ya no lo hace. Queremos proponer un nuevo indicador "Aumento de ejemplares", que no tenga en cuenta lo introducido automáticamente ni lo



			expurgado y que no sería un porcentaje respecto al año anterior sino un número total. El objetivo sería incorporar al catálogo un mínimo de 40.000 registros de ejemplar anualmente. Al no tener una medición intermedia no habíamos detectado que incumpliríamos por este 0,04%
Empleabilidad/ Emprendimiento – Orientación profesional	UF13- Centro de Promoción, Empleo y Prácticas	Porcentaje de solicitantes de Orientación en el que el tiempo máximo de espera para obtener respuesta sea de 3 días laborables (ISO nº 75)	<b>89,03 - estándar 90</b>  Los períodos vacacionales de Semana Santa y Corpus dificultaron dar citas con el margen máximo de días de este indicador. La bajada del porcentaje de cumplimiento en estas fechas ha distorsionado la media lo suficiente para que, aunque apenas sea por un punto, no se cumple el estándar de este indicador (90%). Es una evidencia que los períodos vacacionales desestabilizan la estabilidad y rutina del tiempo de espera para dar cita a los usuarios, que sí se cumple a lo largo del año. La plataforma Icaro nos suministra esta información.

## **VIII. RESULTADOS DE AUDITORÍAS DE CALIDAD**

### • **AUDITORÍA EXTERNA 2022**

La auditoría externa del Sistema Integrado de Calidad, fue desarrollada entre los días **17 de mayo de 2022 y el 24 de mayo de 2022**. 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/ficheros/servicios/Auditor%C3%ADas/INFORME%20VP2%202022.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 **13 oportunidades de mejora y 8 observaciones**. El tratamiento realizado con cada una de ellas se refleja en el **Anexo V. Actividad Crítica-Hallazgos Auditoría 2022**, asociadas a los distintos procesos.

### • **AUDITORÍA INTERNA 2022**

La auditoría Interna se desarrolló entre el **24 de enero de 2022 y el 07 de abril de 2022**, ya sin condicionamientos 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/ficheros/servicios/Auditor%C3%ADas/INF%20AUD%20INT%20UGR\\_Completo%202022.%20V1.pdf](https://calidad.ugr.es/sites/webugr/calidad/public/ficheros/servicios/Auditor%C3%ADas/INF%20AUD%20INT%20UGR_Completo%202022.%20V1.pdf)

En él se detectaron los siguientes hallazgos:

- **No conformidades: 16**
- **Observaciones: 64**
- **Recomendaciones de mejora: 71**
- **Esfuerzos notables: 26**

Ha habido un incremento en las No conformidades principalmente que se observa por la realización de las auditorías in situ y no online (costumbre realizada en algunos casos en los años 2020 y 2021 debido al COVID-19), así mismo, los posibles desajustes revisados durante los años anteriores podían tener una justificación precisamente en la pandemia, hecho que ha desaparecido en 2022. Si comparamos los datos de esta auditoría interna con los datos de las auditorías internas previa a la pandemia podemos observar que solo ha aumentado en 2 las No Conformidades pero han disminuido a casi la mitad las observaciones, teniendo números similares las recomendaciones de mejora y aumentando considerablemente los esfuerzos notables.

En relación con las **No conformidades** detectadas en auditoría interna las actuaciones realizadas durante el año 2022 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 2022**, 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 2022 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**

### **Reducción de la temporalidad**

El año 2022 ha sido decisivo para el reconocimiento y profesionalización del personal de administración y servicios. El 30 de diciembre de 2021 entraba en vigor la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público y la Universidad de Granada publicaba su Oferta de Empleo de Estabilización con un total de 190 plazas. La preparación de las convocatorias culminó con la publicación de las Oferta de Empleo de Estabilización antes del 31 de diciembre de 2022.

Posteriormente, en el seno de la Mesa Sectorial se negociaron los criterios particulares a aplicar y se publicaron en el Boletín Oficial del Estado las primeras convocatorias. Estos primeros procesos, que actualmente ya están en fase de resolución, tendrán sus resultados definitivos antes de final del 2023.

También ha comenzado ya la publicación del resto de convocatorias, para cumplir con el objetivo legal de tener todos los procesos en marcha antes de final de año. Las 190 plazas se concretan en más de 40 convocatorias distintas.

Cabe destacar la ejecución de la primera fase del Plan de Carrera del Sector E4, con más de 200 plazas, así como el desarrollo de la carrera profesional en el Sector de Bibliotecas, con la convocatoria y resolución de plazas del subgrupo A2 de la Escala de Ayudantes. En esta misma línea, se ha llevado a cabo la promoción interna de la Escala Auxiliar Administrativo a la Escala Administrativa, que abre el acceso para estas personas a nuevos puestos de responsables de negociado. Pero no sólo la carrera profesional del personal funcionario de carrera del PAS ha recibido un fuerte impulso, también se ha actuado de forma decidida en la reducción de la tasa de interinidad de la Universidad de Granada, con la modificación del sistema de cobertura de puestos en interinidad por “acumulación de tareas” a la cobertura “por vacante”. Y en relación con esta actuación, se han reservado plazas en las ofertas de empleo público del año 2022 y 2023 para conseguir una tasa de interinidad inferior al 8%, tal y como exige la normativa vigente. La formación del PAS también ha continuado con una enorme actividad, que además del desarrollo de los programas habituales ha facilitado, a través del Aula Virtual de Formación del PAS, soporte y asesoramiento en todos los procesos de promoción interna desarrollados, a la vez que ha seguido desarrollando nuevos módulos del itinerario de cursos abiertos de administración.

### **Concurso de Méritos y OPE**

Cabe destacar la ejecución de la primera fase del Plan de Carrera del Sector E4, con más de 200 plazas, así como el desarrollo de la carrera profesional en el Sector de Bibliotecas, con



la convocatoria y resolución de plazas del subgrupo A2 de la Escala de Ayudantes. En esta misma línea, se ha llevado a cabo la promoción interna de la Escala Auxiliar Administrativo a la Escala Administrativa, que abre el acceso para estas personas a nuevos puestos de responsables de negociado. Pero no sólo la carrera profesional del personal funcionario de carrera del PAS ha recibido un fuerte impulso, también se ha actuado de forma decidida en la reducción de la tasa de interinidad de la Universidad de Granada, con la modificación del sistema de cobertura de puestos en interinidad por “acumulación de tareas” a la cobertura “por vacante”.

Y en relación con esta actuación, se han reservado plazas en las ofertas de empleo público del año 2022 y 2023 para conseguir una tasa de interinidad inferior al 8%, tal y como exige la normativa vigente.

## **Formación del PAS**

La formación del PAS también ha continuado con una enorme actividad, que además del desarrollo de los programas habituales ha facilitado, a través del Aula Virtual de Formación del PAS, soporte y asesoramiento en todos los procesos de promoción interna desarrollados, a la vez que ha seguido desarrollando nuevos módulos del itinerario de cursos abiertos de administración.

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 destacable es la finalización de la obra del nuevo módulo de escultura de la Facultad de Bellas Artes y la reforma integral de la climatización y ventilación en el edificio de Restauración y Conservación.

Asimismo, cabe destacar la actuación de emergencia en la fachada noroeste de la Sala de Convalecientes del Hospital Real, así como la restauración del Patio de la Capilla y la intervención en el vestíbulo del Salón de Rectores.

En el Complejo Administrativo Triunfo destaca la adecuación del salón de actos para la ubicación del lienzo de Juan Vida, incluyendo mejora de instalación de iluminación y medios audiovisuales.

En el Campus de Cartuja destaca la recuperación del antiguo Albercón del Moro y su entorno. También se han recuperado y rehabilitado los tramos de acequia y partidores de agua que originalmente canalizaban el agua al Albercón desde la Acequia de Aynadamar.

También ha de mencionarse la construcción de un nuevo almacén temporal de residuos peligrosos para su correcta gestión en la Facultad de Farmacia, la renovación del sistema de producción y adecuación a normativa de la sala de calderas y otras intervenciones en la



Facultad de Filosofía y Letras, o la instalación de paneles fotovoltaicos en varias instalaciones de la UGR.

Finalmente, en el ámbito de las infraestructuras, mencionar la continuación de las obras de construcción de nuevo pabellón deportivo junto al Edificio Principal en el Campus de Melilla y el inicio de las obras de reforma de la planta 1ª del Edificio Anexo para aulas, laboratorios y despachos en el Campus de Ceuta.

Todas las actuaciones realizadas en 2022, se pueden ver de forma desglosada e íntegras, en **el punto II Anexos de la Memoria de Gestión 2022** de la Universidad de Granada, disponible en la siguiente url:

<https://secretariageneral.ugr.es/sites/webugr/secretariageneral/public/ficheros/II.%20Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%20-%20Anexos.pdf>

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

Este año se han realizado numerosas mejoras y actuaciones de refuerzo en seguridad de infraestructuras de sistemas y almacenamiento para gestión administrativa, sede electrónica, docencia y tecnologías educativas, e investigación, entre las que destacan el impulso a la prestación de servicio de computación de altas prestaciones con la puesta en servicio oficial del supercomputador Albaicín, y el refuerzo de las infraestructuras de apoyo a la docencia (PRADO, ecampus y Abierta UGR).

Siguiendo la política de mejora continua de las infraestructuras de redes y comunicaciones, y de la seguridad de red, RedUGR ha aumentado la capacidad de conexión a Internet de los campus universitarios pasando de 20 Gbps a 200 Gbps, siendo la UGR la primera universidad que se integra con tales capacidades y potencialidades en la Red Informática Científica de Andalucía (RICA) conectada a RedIRIS.

Asimismo, se ha establecido un sistema de doble factor de autenticación en VPN (que se suma a los ya existentes en Oficina Virtual y Sede Electrónica), en línea con la política de seguridad de la información de la UGR.

Otra línea prioritaria de actuación durante este 2022 ha sido la consolidación de la Administración Electrónica mediante el desarrollo de un nuevo Portafirmas, la creación del Registro Previo de Usuarios (RPU), la integración de Geiser (Registro Electrónico del Estado), y el avance dentro del proyecto UniDigital interuniversitario INTERAE.

Finalmente, cabe destacar el liderazgo de la UGR en el proyecto interuniversitario CertiDigital para el despliegue de un Servicio de Certificación Digital para el Sistema Universitario Español en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior.

Todas las actuaciones realizadas en 2022, se pueden ver de forma desglosada e íntegras, en **el punto II Anexos de la Memoria de Gestión 2022** de la Universidad de Granada, disponible en la siguiente url:



<https://secretariageneral.ugr.es/sites/webugr/secretariageneral/public/ficheros/II.%20Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%20-%20Anexos.pdf>

## 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 2022 se detectaron **16 y 0** no conformidades respectivamente:

- AUDITORÍA EXTERNA 2022

Como se ha comentado anteriormente durante el proceso de Auditoría Externa llevada a cabo en 2022 no se han hallado ninguna No Conformidad del sistema de Gestión de Calidad.

- AUDITORÍA INTERNA 2023

Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS</b> Centros Académicos  <b>CERRADA</b>	NC-811-12 Mantenimiento Piscina Ciencias del Deporte.	<b>Octubre 2022</b> - Los parámetros de humedad relativa del aire es cierto que estaban fuera de rango, como consecuencia del funcionamiento anormal de la máquina, pero se solventó abriendo las puertas de las pasarelas superiores, facilitando así la ventilación y renovación del aire, pudiendo compensar los fallos de esta con la apertura de las puertas.  Actualmente está en funcionamiento, aunque con un solo compresor, y además sé que quieren acometer una serie de actuaciones en relación a los flujos de aire.  <b>Diciembre 2022</b> - Tras el arreglo de la maquinaria completamente se ha constatado que funciona correctamente. Se da por cerrada la No Conformidad.



<p><b>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA</b> Laboratorios</p> <p><b>CERRADA</b></p>	<p>NC-207-13 Incumplimiento procedimiento Laboratorio de Ingeniería Eléctrica</p>	<p><b>Abril 2022</b> - Se ha realizado una visita por parte de la Mesa Técnica de Laboratorios para poner al día al personal afectado.</p> <p><b>Mayo 2022</b> - Se evidencian actuaciones en Odiseo.</p>
<p><b>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA</b> Laboratorios</p> <p><b>CERRADA</b></p>	<p>NC-207-14 Incumplimiento procedimiento Laboratorio I Microbiología. Edificio Fray Luis</p>	<p><b>Mayo 2022</b> - Se ha realizado una visita a las instalaciones por parte de la Mesa Técnica y se ha comprobado que algunas de las evidencias que faltaban en la Auditoría Interna realmente no eran responsabilidad del Técnico de Laboratorio.</p> <p>Se ha indicado que deben identificar perfectamente lo que es de cada persona o grupo de investigación y que usen el apartado observaciones de la Plataforma de Odiseo al respecto.</p> <p><b>Junio 2022</b> - Tras la visita y el paso de la Auditoría Externa se ha podido comprobar que está solucionado. Se da por cerrada la No Conformidad</p>
<p><b>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA</b> Laboratorios</p> <p><b>CERRADA</b></p>	<p>NC-206-15 Incumplimiento procedimiento Laboratorio de Anatomía y embriología Humana</p>	<p><b>Mayo 2022</b> - Se ha confirmado hoy que tanto el Departamento como el Servicio de Salud y Prevención y la Gerencia son conscientes del problema de este Laboratorio en particular.</p> <p>Se adjunta informe del Departamento con asignación de tareas para cada técnico de Laboratorio.</p> <p><b>Junio 2022</b> - Se ha realizado la Auditoría Externa sin problema. Sin embargo, los problemas internos siguen, por lo que no se dará por cerrada esta No Conformidad hasta que dichos problemas se solucionen.</p> <p><b>Diciembre 2022</b> - Se ha procedido a trasladar a una parte del personal por parte de gerencia. Se da por cerrada la No Conformidad.</p>
<p><b>GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS</b> Institutos</p> <p><b>CERRADA</b></p>	<p>NC 816-16 NC-816-89 de 2021 no se ha cerrado correctamente. Falta evidencias mantenimiento edificio CIBM</p>	<p><b>Mayo 2022</b> - Se envía un email por parte de la UCIP al responsable del Edificio del CIBM para indicarle las posibles acciones a realizar a fin de solventar esta No Conformidad. Se incorporan los documentos que faltaban y que ya están subidos a la plataforma de IMAGENER.</p>
<p><b>GESTION ACADÉMICA</b> Centro de Promoción, Empleo y Prácticas</p> <p><b>CERRADA</b></p>	<p>NC-112-17 Falta actualización PE13-09 EVEN</p>	<p><b>Mayo 2022</b> - Se ha procedido a actualizar el procedimiento que dejó de estar actualizado con motivo de la pandemia. Se entiende que ha sido un fallo puntual ya que el resto de los procedimientos si se encuentran actualizados.</p>
<p><b>GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS</b> Seguridad</p> <p><b>CERRADA</b></p>	<p>NC 815-18 Falta actualización del PE15-10-SERGU. Seguridad</p>	<p><b>Abril 2022</b> - Se ha mantenido en el día de hoy una reunión entre la UCIP y Seguridad para revisar las necesidades en materia de Gestión de Calidad que desde la UCIP se pueden gestionar ayudando al Departamento de Seguridad en lo que sea pertinente. Se ha actualizado el procedimiento de Seguridad.</p>



<p><b>GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS</b> Seguridad</p>	<p>NC 815-19 Incumplimiento Objetos Perdidos. Seguridad</p>	<p><b>Abril 2022</b> - Durante el mes de abril se ha contactado con el Gabinete de la Rectora para que el servicio de Conductores se pueda hacer cargo del traslado de objetos perdidos. Está previsto el transporte el 29/04/2022 a las 09:30.</p> <p>Con fecha 29-04-2022 se ha procedido a la entrega de objetos perdidos que faltaban por entregar en la oficina de objetos perdidos del Ayuntamiento de Granada.</p> <p>Tras conversación telefónica establecida con Gerencia, se ha determinado que se va a actualizar el protocolo de Recogida de Objetos perdidos de la UGR a lo largo del mes de mayo de 2022.</p> <p><b>Mayo 2022</b> - Con fecha 04-05-2022 se ha enviado a Gerencia una propuesta de modificación del protocolo de recogida de objetos perdidos tras las conversaciones previas con el Servicio de Seguridad y el Servicio de Correos.</p> <p><b>Diciembre 2022</b> - A día de hoy no existe constancia de que la Gerencia haya modificado el protocolo de Objetos perdidos. Se les ha recordado por teléfono.</p>
<p><b>GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES</b> Oficina de Gestión de la Comunicación</p> <p><b>CERRADA</b></p>	<p>NC X002-20 No cumplimiento Protección de Datos. Oficina de la Comunicación</p>	<p><b>Abril 2022</b> - Con fecha de hoy (29-04-2022) se ha recibido comunicación por parte de la Oficina de Protección de datos estableciendo la necesidad de informar antes de cada grabación mediante la siguiente coletilla: <b>"Esta grabación podrá ser reproducida en todo o en parte en la página web o el canal de youtube de la UGR y/o en sus redes sociales. Puede obtener información detallada sobre el tratamiento de sus datos personales en la página web de la Secretaría General de la Universidad de Granada, en su apartado de protección de datos."</b></p> <p>No es necesario establecer ninguna actuación más al respecto. Se adjunta email enviado desde la Oficina de Protección de Datos</p>
<p><b>PROYECCIÓN SOCIAL</b> Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social</p> <p><b>CERRADA</b></p>	<p>NC 315-21 Diseño cursos Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social</p>	<p><b>Abril 2022</b> - Se han realizado varias llamadas telefónicas entre la Unidad de Calidad y la Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social con el fin de aclarar la Norma ISO en relación con el Diseño de Cursos de Formación, así como ver la forma de aplicación en la UGRPS de la mejor manera posible. Se ha llegado a la conclusión de que es necesario la adaptación del Procedimiento de la Unidad y del Anexo I.</p> <p><b>Junio 2022</b> - Se ha modificado el procedimiento y el anexo y se está llevando a cabo sin problemas. Se da por cerrada la No Conformidad</p>



<p><b>PROYECCIÓN SOCIAL</b> Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social</p> <p><b>CERRADA</b></p>	<p>NC 315-22 Incumplimiento Ley de Protección de Datos. OPRA</p>	<p><b>Abril 2022</b> - Se ha recibido un email de la UGRPS donde se da por bueno el acceso a esta información ya que las personas que tienen ese acceso lo tienen con la autorización de la UGRPS. Una vez que esta solución sea avalada por la auditoría externa se procederá a cerrar esta No Conformidad.</p> <p>Se ha realizado una llamada telefónica entre la UCIP y la UGRPS donde se ha aclarado los conceptos de la ley de protección de datos y la necesidad de tener firmado los consentimientos sobre protección de datos en TODOS los casos. Desde la UGRPS se ha aceptado esta interpretación y se ha trasladado al personal de la OPRA para que lo tenga en cuenta.</p> <p>Se ha mantenido una conversación telefónica entre la UCIP y la UGRPS donde se ha podido comprobar que las personas que tienen acceso a los expedientes de la OPRA son todos funcionarios de la UGRPS con acreditación para el acceso a esos expedientes para la realización de diferentes consultas de tipo estadístico, para la realización de Memorias ... Se ha pedido desde la UCIP un email con las personas que tienen acceso y la autorización del mismo por parte de la UGRPS.</p> <p><b>Julio 2022</b> - Tras la realización de la Auditoría Externa, se ha comprobado que actualmente no hay evidencias de problemas existentes en relación con la protección de datos en la OPRA. Se da por cerrada la No Conformidad.</p>
<p><b>GESTIÓN DE LAS TIC</b> CEPRUD</p> <p><b>CERRADA</b></p>	<p>NC 403-23 Implantación procedimiento CEPRUD</p>	<p><b>Mayo 2022</b> - El área Web ha comenzado con la incorporación al procedimiento de Calidad.</p> <p><b>Julio 2022</b> - Tras el paso de la Auditoría Externa se comprueba que ya está funcionando el área WEB conforme al procedimiento.</p> <p>Se cierra la No Conformidad.</p>
<p><b>PROYECCIÓN SOCIAL</b> Centro de Actividades Deportivas</p> <p><b>CERRADA</b></p>	<p>NC 310-24 Incumplimiento ley de Protección de Datos. CAD</p>	<p><b>Abril 2022</b> - Se ha mantenido una reunión con la Oficina de Protección de Datos y el CSIRC para modificar la forma de aceptación de los derechos de la Ley de Protección de Datos. De ella ha derivado varias actuaciones a realizar a lo largo de los próximos meses para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa. Adjuntamos informe de dicha reunión.</p> <p><b>Mayo 2022</b> - Se adjunta Declaración responsable sobre ubicación de servidores tal y como aparecía en el contrato de servicios (servidores de la UGR).</p>
<p><b>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA CIC</b></p> <p><b>CERRADA</b></p>	<p>NC 207-25 Falta evidencias de trabajos CIC. Perforación y Testificación de Rocas</p>	<p><b>Mayo 2022</b> - Se ha realizado una visita a la Unidad para explicarle el proceso de Gestión de Calidad, y lo evidenciado en el proceso de Auditoría Interna. Se ha realizado un formulario para dar partes de los sondeos y test de rocas.</p>



<b>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA</b> CIC  <b>CERRADA</b>	NC 207-26 Falta evidencias de mantenimiento preventivo. CIC. Espectrometría de Masa de Baja Resolución. Cromatografía de y Espectrometría de Masas.	<b>Mayo 2022</b> - Se han realizado los Mantenimiento Preventivos y las copias de los trabajos pendientes.
<b>PROYECCIÓN SOCIAL</b> Residencias Universitarias  <b>CERRADA</b>	NC 311-27 Faltan evidencias de mantenimiento preventivo. Carmen de la Victoria	<b>Abril 2022</b> - Se ha comprobado que la planilla de mantenimiento del Carmen de la Victoria está actualizada. Se le ha explicado a la Encargada de Equipo que las actualizaciones de la Planilla de Mantenimiento deben estar al día y no a 31 de diciembre del último año cerrado contable que es lo que ella creía.

- **NO CONFORMIDADES INTERNAS**

Durante 2022 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 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.
- Itinerarios Formativos Abiertos.
- Resolución del concurso de méritos
- Nuevo Modelo de recogida de Satisfacción mediante códigos QR en los Servicios de la UGR
- Carrera Profesional
- Nuevas formas de organización del trabajo
- Elecciones a Rector