



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**

# **INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS DE LA UGR 2024**



## 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.....	8
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
• ENCUESTAS ESPECÍFICAS.....	13
• QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	17
• CÓDIGOS QR (NUEVO DESDE MITAD DE 2023).....	17
VII. Indicadores y operación de procesos.....	18
VIII. Resultados de auditorías de calidad.....	19
• AUDITORÍA EXTERNA 2023.....	19
• AUDITORÍA INTERNA 2023.....	20
IX. Desempeño de Proveedores Externos.....	20
• PERSONAS.....	21
• INFRAESTRUCTURAS. EDIFICIOS Y SERVICIOS GENERALES.....	22
• INFRAESTRUCTURAS. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN ..	24
<b>C. MEJORA .....</b>	<b>25</b>
X. No Conformidades/Acciones Correctivas.....	25
• AUDITORÍA EXTERNA 2023.....	26
• AUDITORÍA INTERNA 2024.....	26
• NO CONFORMIDADES INTERNAS.....	26
XI. Oportunidades de mejora/Necesidades de cambio/Necesidades de recursos.....	27



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

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

- **Tener una política pública de aseguramiento de la calidad** que forme parte de su gestión estratégica.
- Los grupos de interés internos deben **desarrollar e implantar esta política mediante estructuras y procesos adecuados**, implicando a los grupos de interés externos.
- Asegurarse de que se ofrece a los estudiantes, **apoyo y recursos para el aprendizaje suficientes y fácilmente accesibles**.
- **Garantizar que el personal de apoyo y administrativo esté cualificado** y ofrecer oportunidades para desarrollar sus competencias.
- **Asegurarse de que recopilan, analizan y usan la información** pertinente para la gestión eficaz de sus programas y otras actividades.
- **Publicar información clara, precisa, objetiva 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.

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

### **II. OBJETIVOS DE CALIDAD.**

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

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



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

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

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

Así pues, el Plan Director 2023 tiene 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.

Este año 2023 se da la circunstancia especial de que la institución ha tenido un proceso electoral a rector a mediados de periodo con un nuevo equipo de gobierno. Por ello, el informe de gestión del Plan Director 2023 tendrá dos partes diferenciadas. Por un lado, un informe del grado de cumplimiento de las acciones de gobierno planteadas por el anterior equipo rectoral hasta el mes de julio, de acuerdo a los objetivos y acciones contenidas en el documento del Plan Director. Por otro lado, un informe más de carácter cualitativo, dividido según la estructura del nuevo equipo de gobierno, y que contiene las principales actuaciones que se han llevado a cabo desde el pasado mes de julio hasta finales de 2023.

En este primer período de 2023 se ha alcanzado un porcentaje global de cumplimiento del 64,42%, porcentaje más que aceptable teniendo en cuenta que sólo se han considerado las acciones realizadas hasta por el equipo de gobierno anterior hasta el 30 de junio de 2023. Algunos de los objetivos se complementan con información detallada de las acciones vinculadas con acciones realizadas. En el segundo semestre, el nuevo equipo de gobierno ha continuado con la ejecución de los objetivos y acciones que estaban planificadas en el Plan Director 2023, al mismo tiempo que ha comenzado a ejecutar las medidas contenidas en el programa electoral del rector Pedro Mercado.



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

El informe de Gestión 2023 con todos los datos desglosados se puede ver en la siguiente dirección:

[https://vicecmpc.ugr.es/sites/vic/ccmpec/public/ficheros/Plan%20Director/Informe\\_de\\_gestión\\_2023\\_unido.pdf](https://vicecmpc.ugr.es/sites/vic/ccmpec/public/ficheros/Plan%20Director/Informe_de_gestión_2023_unido.pdf)



El Plan Director de 2024 marca el inicio de una nueva etapa en el ámbito de la planificación estratégica de la UGR, sucediendo a los planes operativos desarrollados desde el año 2020 por el equipo de gobierno anterior. Este Plan Director incluye las principales líneas, objetivos



y acciones que llevarán a cabo los distintos vicerrectorados, unidades y servicios de la UGR en línea con los recursos materiales y humanos disponibles.

Este plan ha sido cuidadosamente elaborado teniendo en cuenta la arquitectura estratégica delineada en el Plan Estratégico UGR 2031, asegurando que nuestros objetivos e iniciativas se alineen estrechamente con los ejes estratégicos contenidos en el mismo, y los objetivos y medidas contenidas en el programa electoral con el que el rector se presentó a las elecciones a rectorado el pasado mes de mayo. De esta forma se asegura una coherencia entre el compromiso adquirido con la comunidad universitaria, respaldado por una amplia mayoría, y la dirección estratégica en términos de grandes ejes y líneas marcados por nuestro Plan Estratégico para los próximos años.

Este Plan Director 2024 se distingue por una estructura innovadora que introduce elementos novedosos en los ejes y líneas de acción que suponen una respuesta proactiva a las necesidades emergentes y a las oportunidades de crecimiento, reafirmando el compromiso con la excelencia académica, la investigación, la innovación y la transferencia de conocimiento.

También, incluye medidas dirigidas a alcanzar una gobernanza más participativa, ética y eficiente, sustentada en la gestión de datos, la transparencia, la flexibilidad y la rendición de cuentas.

Otro hecho destacable en el Plan Director UGR 2024 es que incluye un eje específico dedicado a los campus singulares de Ceuta y Melilla. En este eje se recogen una amplia batería de objetivos y medidas de los distintos vicerrectorados, unidades y servicios a llevar a cabo en el presente año.

- 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
- Eje Estratégico 9: Campus Singulares

El Plan Director de 2024 se puede ver en la siguiente dirección:  
<https://vicecmpc.ugr.es/sites/vic/ccmpec/public/ficheros/Plan%20Director/PLAN%20DIRECTOR%20UGR%202024.pdf>

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

En este 2023 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 2023**, quedan recogidas las actuaciones desarrolladas durante el año 2023 teniendo en cuenta el contexto interno y externo de la UGR, las partes interesadas y los riesgos y oportunidades identificados para la UGR.

Este **Anexo I** ha sido modificado y simplificado con respecto a los años anteriores buscando una eficiente estructura tanto para el lector como para el editor del mismo.

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

**Para el año 2024**, 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 2023**.

### – 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
TODOS	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> <li>FUSIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN 9001, 14001 Y 45001</li> </ul>
1. GESTIÓN ACADEMICA	Centro de Empleo y Prácticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio de nombre: Pasa de llamarse “Centro de Promoción, Empleo y Prácticas” a “Centro de Empleo y Prácticas”</li> </ul>
	Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación nuevo procedimiento de Acreditación de Centros. (Caja de Actividad 115) Títulos</li> <li>Anulación del indicador nº49 “Porcentaje de títulos oficiales que realizan el seguimiento de la calidad anual”. Se va a incorporar otro nuevo.</li> <li>Se incorpora el Procedimiento PE-09-DOCE Apoyo a la Docencia Práctica en la Caja de Actividad 106. Este procedimiento antes era de Ordenación Académica.</li> <li>Incorporación del indicador nº50 “Porcentaje de autoinformes de seguimiento externo revisados por cada convocatoria”</li> <li>Incorporación del Indicador nº51 “Porcentaje de autoinformes de renovación de la acreditación de títulos oficiales revisados por cada convocatoria”</li> </ul>
2. PROYECCIÓN SOCIAL	Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cambia el nombre de la caja de actividad 315 por “Igualdad, Inclusión y Compromiso Social”</li> <li>Se cambia el nombre de la Unidad de Igualdad y Conciliación por “Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social”</li> </ul>
3. PLANIFICACIÓN, ALTA DIRECCIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se crea un nuevo indicador “Porcentaje de Notificaciones de respuestas a Quejas y Sugerencias emitidas por Sede Electrónica en menos de 15 días hábiles a contar desde su recepción por la Unidad Responsable.</li> <li>Nuevo indicador “Porcentaje de códigos QR con valoración anual superior a 3,5”</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevo indicador “Porcentaje de acciones eficaces frente a Riesgos y Oportunidades”</li> <li>Se incorpora una nueva Caja de Actividad 520 “Seguridad, Salud y Medio Ambiente”</li> </ul>
4. GESTIÓN ECONÓMICA	Oficina de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambios de Procedimientos Específicos: PE05-63-EXCO “Gestión de Expedientes de Contratación” se cambia por PE45-01-EXCO “Gestión de Expedientes de Contratación” IE05-42-CIAN “Cierre anual y apertura de Contabilidad” se cambia a IE46-42-CIAN “Cierre anual y apertura contabilidad” PE05-40-ANTI “Anticipos” se cambia por PE46-40-ANTI “Anticipos” PE05-41-CONC “Conciliación Bancaria” por PE46-41-CONC “Conciliación Bancaria” PE05-42-CONT “Control de Contabilidad” por PE46-42-CONT “Control de Contabilidad” PE05-43-BANC “Gestión Bancaria” por PE46-43-BANC “Gestión Bancaria”.</li> </ul>
5. GESTIÓN DE PERSONAL	Servicio de Seguridad Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caja de Actividad 906 “Seguridad Social” se da de baja el indicador “Porcentaje de partes médicos tramitados en los dos primeros días laborales desde su recepción”</li> <li>Se incorpora un nuevo indicador: “Porcentaje de registros de FIE tramitados en los dos primeros días laborales desde su recepción”</li> </ul>
	Servicio de Salud y Prevención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incorpora en las cajas de Actividad 901 y 902 el “P19 Vigilancia de la Salud”</li> <li>Se incorpora en la caja de Actividad 902 el “P10 Formación e Información”</li> </ul>
	Servicio de PTGAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifican todos los procedimientos “PAS” por PTGAS”</li> </ul>
6. GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES	Servicios Jurídicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caja 1005: Asesoramiento jurídico y control de legalidad:</li> <li>Se modifica la denominación del procedimiento específico “PE33-08-PROP: Propuesta de Resolución de Recursos y Reclamaciones en Vía Administrativa”.</li> <li>Pasa a denominarse: “PE33-08-PROP “Propuesta de Resolución de Recursos Administrativos”</li> </ul>
	TODAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cambia el carácter informativo del “PG-09-INAT Información y atención a personas usuarias”, pasando a ser de obligado cumplimiento</li> </ul>
7. INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA	Oficina de Proyectos e Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modificar el nombre de la caja de actividad 212 por “CREACIÓN EBC”</li> <li>Se modifica el PE19A-04-EBT Creación de Empresas de Base Tecnológica por “PE19A-04-EBC Creación de Empresas Basadas en el Conocimiento”</li> </ul>
8. GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS	Unidad Económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio de nombre del procedimiento PE05-61-INPA “Gestión de inventario patrimonial” por PE45-01-INPA “Gestión de inventario patrimonial”</li> </ul>

– **Cambios de sede.**

- La Oficina Central de Asistencia en Materia de Registro se ha cambiado del Edificio Institucional al Hospital Real.

- La Oficina de Gestión del Dato se ha incorporado en el Edificio Institucional.
- El Vicerrectorado para los Campus de Ceuta y Melilla, Planificación Estratégica y Comunicación se ha trasladado al Edificio Institucional.
- El CICODE se ha trasladado al Complejo Administrativo Triunfo

## 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 del Sistema de Gestión de la Calidad a la nueva Relación de Puestos de Trabajo.	Durante 2023 se ha aprobado una nueva RPT y se han adaptado el SGC modificando las Unidades Funcionales a lo establecido en la RPT. Así mismo, con la resolución del concurso de puestos de trabajo publicado en mayo de 2023 se han realizado cambios en los nombramientos de RUFOs de la gran mayoría de Unidades Funcionales.
Nuevo Plan Estratégico, así como una nueva Política de Calidad en consonancia con el mismo.	En 2023 se ha elaborado el seguimiento del Plan Director de 2023 dividiendo en dos dicho seguimiento, una mitad hasta junio y otra desde junio a Diciembre coincidiendo con el nombramiento del nuevo Rector Pedro Mercado.
Incremento de procedimientos en la Sede Electrónica de la UGR	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Puesta en marcha del componente @firma6 como motor de firma para todos los procedimientos y aplicaciones de la Sede</li> <li>– Geiser como la plataforma para el registro.</li> <li>– Proyecto InterAE del Plan Unidigital para la integración de dos módulos que están siendo desarrollados por la empresa adjudicataria de la licitación.</li> </ul>
Nuevo sistema de Recogida de Quejas, Sugerencias y Felicidades centralizado en la UGR.	Durante 2023 se ha medido el indicador transversal de Quejas y Sugerencias y se ha comprobado que no se cumple. Se ha abierto una No Conformidad y se está trabajando para solucionar este desvío sobre lo esperado.
Carrera Profesional e Itinerarios Formativos Abiertos.	<p>Para el año 2023, la Universidad de Granada tiene autorizadas por el Ministerio de Hacienda y Función Pública en total de 84 plazas, que se corresponden con las 70 personas que durante el año 2022 dejaron de prestar servicio en la Universidad (tasa de reposición) incrementada en un 20 por ciento, según lo dispuesto en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2023.</p> <p>La distribución de esas 84 plazas responde al objetivo de cubrir necesidades que garanticen la prestación del servicio y potenciar el crecimiento en aquellas áreas que se consideran estratégicas para la institución, en este sentido destaca la apuesta por el crecimiento en la Escala Básica de Apoyo a la Docencia e Investigación, así como en la Escala de Gestión de Informática. Todo ello sin olvidar el compromiso en la reducción de temporalidad, focalizando los esfuerzos para conseguir en el año 2024 una tasa de interinidad inferior al 8%, dotando aquellas áreas con un mayor índice de personal temporal ocupando plazas de carácter estructural. Además, la Universidad de Granada, en su claro propósito de aminorar la tasa de temporalidad de la plantilla, ha aprobado la estabilización de plazas que cumplen los requisitos establecidos en el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio.</p>

Oportunidad de mejora	Actuaciones desarrolladas
Resolución del concurso de méritos	En mayo de 2023 se resolvió el Concurso de Méritos que ha producido durante el segundo semestre de 2023 muchos cambios de personas, lo cual ha alterado la vida universitaria pero no ha afectado a la prestación de los servicios. Actualmente se está a la espera de la resolución de un Concurso de niveles 20 en el primer trimestre de 2024.
Nuevo Modelo de recogida de Satisfacción mediante códigos QR en los Servicios de la UGR	Durante la segunda mitad de 2023 se ha puesto en marcha la recogida de la Satisfacción mediante Códigos QR, teniendo una gran aceptación entre la comunidad universitaria. A fecha de 31/12/2023 se habían recogido más de 11.000 encuestas suponiendo un incremento de más del 500% sobre el total recogido por la Encuesta de satisfacción de 2022.
Carrera Profesional	Durante 2023 se ha avanzado a nivel de Universidades Andaluzas en una Carrera Horizontal del PTGAS único. Se espera llegar a un acuerdo en 2024 con la Junta de Andalucía
Nuevas formas de organización del trabajo	Se ha negociado la implantación del teletrabajo en la Universidad de Granada sentando unos principios básicos que nos permitan ir avanzando en la elaboración de una normativa como marco regulador que otorgue seguridad jurídica y transparencia a esta nueva modalidad de prestación de servicios a distancia de la administración de la UGR. La adopción de fórmulas de jornada flexible se ha negociado para llevar a cabo un plan piloto de la semana laboral de 4 días durante el primer semestre de 2024 para analizar su viabilidad y extensión a otras unidades organizativas, respetando el número de horas de trabajo por semana y garantizando que los servicios que presten de lunes a viernes. Paralelamente, fruto del Foro de Administración, se ha creado de un grupo de trabajo con la idea de incluir la perspectiva de los servicios, centros y unidades.
Elecciones a Rector	En Mayo de 2023 fue elegido Rector Pedro Mercado, produciéndose cambios en los órganos de gobierno durante los primeros meses. Este cambio se ha producido sin alterar el normal funcionamiento de los Servicios 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” y lo establecido en el artículo 39.2 de la Ley Orgánica del Sistema Universitario (LOSU) que establece, “En particular, las universidades deberán establecer en sus Estatutos los mecanismos de rendición de cuentas respecto a la gestión de los recursos económicos y de personal, la calidad y evaluación de la docencia y del rendimiento del estudiantado, las actividades de investigación y de transferencia e intercambio del conocimiento, la captación de recursos para su desarrollo, la política de internacionalización, y la calidad de la gestión y la disponibilidad de los servicios universitarios”



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

En los últimos meses, la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva ha recabado información de los distintos Centros/Servicios a través de **Checklists** (110 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 Noviembre de 2023, meses antes del comienzo de la Auditoría Interna (primer trimestre 2024).

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:

- **Encuestas específicas.**
- **Quejas, sugerencias y felicitaciones.**
- **Códigos QR (nuevo desde mitad de 2023)**

Durante 2023 se ha implantado un nuevo modelo de medición de la satisfacción de las personas usuarias. Este modelo está basado en la elaboración de códigos QR para implantar en web, email o en puestos presenciales. Los resultados de los mismos se recaban en una aplicación realizada adhoc. Este proceso ha conllevado el análisis de los sistemas anteriores (Encuesta general, propias y Tablets) y una reorganización de la forma en la que la UGR



pretende conocer la satisfacción de las personas usuarias. La implantación del Sistema de QR comenzó en julio de 2023 y ha finalizado en septiembre de 2023 (aunque es un proceso vivo donde se van incorporando códigos QR según sean demandados).

La información obtenida durante el pasado año 2023 y las conclusiones, se presentan a continuación:

- **ENCUESTAS ESPECÍFICAS.**

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

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

PROCESO/Encuesta	Valoración General
<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 4.90 sobre 5.</i> Muy por encima del estándar asociado (3,75) Se han obtenido 432 encuestas teniendo en cuenta nuestro universo poblacional de 558 usuarios del CIC.</p> <p>En este año 2023, la valoración media muestra resultados superiores a los del año 2022. Esto indica que seguimos manteniendo una buena media de satisfacción. Siendo significativo que el 99.30% de los usuarios recomienda nuestros servicios. 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

### GESTIÓN DE LAS TIC

CSIRC – Satisfacción  
general

Este año 2023, dada la escasa participación no se puede presentar resultados. Este año la participación en la encuesta por parte de los distintos sectores y subsectores ha sido dramáticamente insuficiente así pues, no es posible presentar datos del estudio.

Por otra parte, viene siendo una tendencia creciente el agotamiento de la fórmula encuestas a usuarios para evaluar el rendimiento de los servicios de la Universidad de Granada (UGR). Así pues asistimos a una saturación, por parte de una clientela cada vez más apática, de encuestas de calidad y/o satisfacción generadas desde los distintos servicios y unidades que conforman la propia UGR.

Finalmente, una lectura sosegada y con perspectiva de los comentarios que realizan los usuarios de las Encuestas de Satisfacción de Usuarios del CSIRC, sugieren que el encuestado en muchas ocasiones no sabe qué se le está preguntando ni a que unidad de gestión se refieren la preguntas. Así, con frecuencia se refieren a acciones que se realizan desde las secretarías de los centros en vez de referirse a la propia actividad del CSIRC.

Últimamente se está adoptando la inclusión, en las interfaces de negociación con los distintos servicios, de sistemas de puntuación (estrellitas, caritas, etc) para que los clientes puedan valorar su satisfacción con cada servicio recibido.

#### CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.

1. Tras la dramática (no) participación en la última encuesta de satisfacción de usuarios podemos concluir que la “fórmula encuestas” ha agotado sus posibilidades.

2. Por otra parte el sistema de recolección de participantes, basado en enviar un mensaje a toda la comunidad universitaria con el enlace de la encuesta, supone un gran riesgo de obtener muestras sesgadas. Prueba de ello es que los porcentajes de participación de cada sector deberían ser proporcionales al tamaño de muestras y sin embargo, el más numeroso (estudiantes) es el que presenta menor índice de participación.

3. Se van implantando interfaces de valoración en los portales de entrada a los distintos servicios que permiten un “feedback” más estrecho entre servicios y usuarios.

Por todo ello aventuramos las siguientes PROPUESTAS DE MEJORA:

1. Cancelar las encuestas anuales de satisfacción de usuarios.

2. Incorporar en las aplicaciones sistemas para que los usuarios valoren sobre la marcha su satisfacción con el servicio recibido así como sus propuestas de mejora si las hubiere.



## PROCESO/Encuesta Valoración General

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

Las encuestas presentadas para su estudio corresponden al año 2023 y están basadas en 9 preguntas concretas referentes a la satisfacción del usuario con respecto a la atención recibida, al espacio para la investigación y a la información obtenida, así como un último campo de observaciones.

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 son elevados, a excepción de los referentes al espacio del archivo, como viene sucediendo en años anteriores, aunque en este caso se ha elevado la aceptación, aunque la desviación estándar es más elevada supera el 1 mostrando disparidad en las respuestas de los usuarios.

Para una mejor comprensión de los datos, hemos realizado una comparativa con el año 2022. En ella podemos apreciar que se ha producido un ligero ascenso respecto al **valor afectivo del Servicio**, pasando de **4,37 a 4,78**, 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.

El valor relativo al **Archivo como espacio** ha subido de **2 a 3,88**, confirmando un año más que uno de los principales problemas del Archivo es la falta de espacio que impide que los usuarios puedan realizar sus consultas y trabajar en condiciones óptimas, no sabemos como afectará este año en el espacio de consulta hemos agregado un escáner profesional y hemos reestructurado algo la sala de consulta, quedando limitado a dos usuarios presenciales que estén en condiciones óptimas de atención.

En cuanto al **control de la información**, ha pasado de **4,18 a 4,73** seguimos recibiendo buenos datos de los usuarios, siendo un valor alto de los usuarios respecto al acceso al catálogo del archivo, la web del Archivo y los instrumentos de descripción disponibles, suben unas décimas en cuanto a la atención recibida (4,83) siendo lo más valorado de las 5 preguntas y baja a 4,67 con respecto a la biblioteca auxiliar.

El número de encuestas de satisfacción de usuarios ha sido bastante bajo, como ya anotamos en años anteriores 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.

## PROCESO/Encuesta Valoración General

### GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN

Biblioteca

#### Libqual+

Como cada curso, durante 2022-23 se recogieron opiniones sobre la calidad de los servicios de la biblioteca a través de esta encuesta del Secaba Lab.

- N° de encuestas recibidas: 10.759
- Valor (Escala 1/9):
  - o Valor afectivo del Servicio: 8.23
  - o La Biblioteca como Espacio: 7.99
  - o Gestión de la información: 7.82

#### Acciones Formativas

La Biblioteca Universitaria de Granada realizó a lo largo de 2023, 206 acciones formativas, a las que han asistido un total de 7.040 usuarios.

- N° de encuestas recibidas: 685 encuestas.
- El nivel de satisfacción global con las actividades de formación de usuarios ha sido muy positivo (4,53 sobre 5), superando el objetivo mínimo establecido (4,00).

#### Satisfacción con el servicio de edición electrónica de las tesis

Se recoge información sobre el grado de conocimiento de Digibug y sobre aspectos concretos en los que la Biblioteca ayuda en la etapa investigadora. Además, hay 5 preguntas con valoración en una escala del 1 al 5; para su análisis se calcula el porcentaje de respuestas en las dos puntuaciones máximas (4 y 5). De este modo obtenemos una media de un 76,67% de respuestas con una valoración 4-5.

#### 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 2023 ha sido de 2,7. Se han desmarcado con medias muy altas (por encima de 2,9) la biblioteca de Bellas Artes y la biblioteca de los Institutos y Recursos Especializados.

### GABINETE PSICOPEDAGÓGICO

En el curso 2022-2023 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 **Valoración Global** de cada uno de ellos es la siguiente:

- Entrenamiento en Habilidades Sociales: 4,89
- Pautas para organizar y planificar el tiempo: 4,83
- Prevención y gestión del estrés- Facultad de Farmacia: 4,80
- Hábitos y Técnicas de Estudio: 4,50
- Miedo a hablar en público: 5

También se lleva a cabo un asesoramiento psicológico individual en el que los distintos parámetros evaluados son los siguientes:

- Servicio: 4,46
- Profesional: 4,71
- Cambio personal: 4,44
- Nivel de distress: 3,28



- **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 publicó 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 durante 2023 ha estado publicado en modo borrador pero que a partir de 2024 es de obligado cumplimiento.

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.

- **CÓDIGOS QR (NUEVO DESDE MITAD DE 2023).**

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 ha instaurado 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 ha puesto en funcionamiento en julio de 2023 y los resultados a fecha 31/12/2023 se encuentran en el **Anexo III. Códigos QR.**

De los resultados obtenidos podemos extraer las siguientes conclusiones:



- Desde junio de 2023 se han conseguido 11.268 respuestas (la última encuesta consiguió unas 3.500 respuestas). El incremento en la participación es más que notorio (y solo ha estado en funcionamiento 6 meses)
- Para conseguir esta participación se han creado 525 códigos QR que se han ido asignando a las diferentes unidades y servicios administrativos. Este proceso está en continua evolución, agregando nuevos QR a demanda.
- De las 11.268 respuestas el 87,12% se corresponden con valoraciones positivas o muy positivas y tan solo el 9,64% han tenido una valoración mala o muy mala. Estos datos corroboran la gran aceptación de la comunidad universitaria en relación con los servicios prestados por las diferentes unidades y servicios administrativos de la UGR, y el acierto en el cambio de metodología. En los próximos años se tendrá que constatar si la evolución es ascendente, descendente o estable para así tomar las medidas necesarias.
- La media de valoración de todas las encuestas recibidas es de 4,45 (en una escala de valor de 1-5). Es un dato muy bueno que nos acerca a la excelencia.
- Haciendo un desglose por tipología de servicios se destacan los siguientes valores:
  - En el caso de los Servicios Administrativos:
    - Se han conseguido 8.001 respuestas, un dato muy revelador
    - La media de valoración es de 4,29, un poco por debajo de la media global.
  - En el caso de los Centros Académicos:
    - Se han conseguido 1.582 respuestas. Teniendo en cuenta el breve espacio de tiempo en los que se han incorporado los códigos QR (unos tres meses) hay una tasa de respuestas elevada.
    - La media de valoración es de 4,81, muy cercano a la excelencia.
  - En el caso de los Departamentos:
    - Se han conseguido 463 respuestas, el dato es mucho más elevado que el que se conseguía con la encuesta general.
    - La media de valoración es de 4,93, muy cercano a la excelencia.
  - En el caso de los Laboratorios:
    - Se han conseguido 1.018 respuestas, un dato muy revelador
    - La media de valoración es de 4,81, muy cercano a la excelencia.
  - En el caso de los Institutos de Investigación:
    - Se han conseguido 47 respuestas, un dato que podrá mejorarse cuando sea nombrado un nuevo RUFO de la Unidad Funcional y que le de un impulso necesario en este área.
    - La media de valoración es de 4,09, el peor dato, pero superior al 4... la exigencia del resto de áreas es muy importante.

## **VII. INDICADORES Y OPERACIÓN DE PROCESOS**

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

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

PROCESO	UNIDAD	INDICADOR	JUSTIFICACIÓN
Mejora/Mejora continua	Administrador	Porcentaje de Notificaciones de respuestas a Quejas y Sugerencias emitidas por Sede Electrónica en menos de 15 días hábiles a contar desde su recepción por la Unidad Responsable (ISO n° 7)	<b>55,05 - estándar 80</b> Se han identificado mala praxis en los compañeros a la hora de contestar. Se ha confirmado que los usuarios no están contestando correctamente por lo que el indicador no refleja la realidad de los que está ocurriendo. Se establece como medida correctiva un curso o formación específica en este tema a realizar lo antes posible. Se revisará si en la medición de junio ha habido una mejora sustancial.
Seguridad y Salud	UF29- Servicio de Salud y Prevención	Porcentaje de planes de autoprotección elaborados respecto al total planificados (ISO n° 17)	<b>0 - estándar 70</b> Este porcentaje es el 0%. Porque la licitación de los planes de autoprotección en el último trámite de resolución, secretaría general la echó para atrás, así que se está a expensas de sacar una nueva licitación.
Orientación psicopedagógica	UF39- Gabinete Psicopedagógico	Porcentaje de estudiantado que recibe atención psicopedagógica durante el curso académico en el que la solicitó (Cartas de Servicios, ISO n° 4)	<b>80,54 – estándar 95</b> En el 2023 se incumplió el indicador debido a que ha habido un aumento considerable en el número de demandas y en la gravedad de los casos. Se están creando grupos.

## VIII. RESULTADOS DE AUDITORÍAS DE CALIDAD

### • AUDITORÍA EXTERNA 2023

La auditoría externa del Sistema Integrado de Calidad, fue desarrollada entre los días **03 de julio de 2023 y el 07 de julio de 2023**. El resultado obtenido se encuentra disponible en la Web de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva en el siguiente enlace:

<https://calidad.ugr.es/sites/vic/calidad/public/inline-files/INFORME%20RECER%20UGR%202023.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.

Se detectó **Ino conformidad** de carácter menor. Que actualmente se encuentra en vías de solución.



En este proceso también se formularon **23 oportunidades de mejora y 6 observaciones**. El tratamiento realizado con cada una de ellas se refleja en el **Anexo V. Actividad Crítica-Hallazgos Auditoría 2023**, asociadas a los distintos procesos.

- **AUDITORÍA INTERNA 2023**

La auditoría Interna se desarrolló entre el **24 de abril de 2023 y el 12 de junio de 2023**.

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

<https://calidad.ugr.es/sites/vic/calidad/public/ficheros/servicios/Auditorías/INFORME%20AUDITORIA%20INTERNA%20ISO%209001%20UGR%202023%20.pdf>

En él se detectaron los siguientes hallazgos:

- **No conformidades: 04**
- **Observaciones: 47**
- **Recomendaciones de mejora: 50**
- **Esfuerzos notables: 22**

Ha habido una reducción considerable de los hallazgos (sobre todo No conformidades y Observaciones) derivados de la reducción de las jornadas de auditoría realizadas en este proceso, pasando de 80 jornadas de los años anteriores a 56 jornadas de este año 2023. Aun así se ha conseguido revisar todos los emplazamientos que estaban previstos revisar.

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

El seguimiento de las observaciones y recomendaciones de mejora detectadas en el proceso de auditoría interna se ha realizado por las distintas unidades responsables. Las actuaciones más relevantes se han listado en el **Anexo V. Actividad Crítica-Hallazgos Auditoría 2023**, 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 29 de diciembre de 2023 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**

### **Personal de Administración y Servicios: reconocimiento y profesionalización**

El nuevo gobierno de la Universidad de Granada resultante tras las elecciones al rectorado conlleva una reconfiguración de equipos en los distintos niveles que conforma la estructura de esta institución. La profesionalización de puestos que se consideran estratégicos para el buen funcionamiento de la Universidad, puestos que con anterioridad eran desempeñados por personal docente y cuyas competencias son ahora asumidas por los responsables administrativos de las unidades. Es un objetivo principal en esta adecuación de la estructura de la RPT (relaciones de puestos de trabajos) asegurar la transparencia en la forma de provisión y retribuciones. La figura del gerente desempeñada en este nuevo equipo por un PTGAS pasa a formar parte de la estructura de la RPT. Así, se ha comenzado la reforma de la RPT UGR en relación con los puestos de dirección acordados por el nuevo equipo de gobierno.

### **Teletrabajo y medidas para las jornadas flexibles**

Se ha puesto en marcha la negociación para la adopción de formas de organización del trabajo innovadores, apostando por la autonomía y la organización por objetivos. Negociamos con la Mesa Sectorial del PTGAS la implantación del teletrabajo en la Universidad de Granada sentando unos principios básicos que nos permitan ir avanzando en la elaboración de una normativa como marco regulador que otorgue seguridad jurídica y transparencia a esta nueva modalidad de prestación de servicios a distancia de la administración de la UGR. Se han adoptado fórmulas de jornada flexible, para llevar a cabo un plan piloto de la semana laboral de 4 días durante el primer semestre de 2024 para analizar su viabilidad y extensión a otras unidades organizativas, respetando el número de horas de trabajo por semana y garantizando que los servicios que presten de lunes a viernes.

### **Desarrollo de la carrera profesional del PTGAS**

Para el año 2023, la Universidad de Granada tiene autorizadas por el Ministerio de Hacienda y Función Pública en total de 84 plazas, que se corresponden con las 70 personas que durante el año 2022 dejaron de prestar servicio en la Universidad (tasa de reposición) incrementada en un 20 por ciento, según lo dispuesto en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2023.

La distribución de esas 84 plazas responde al objetivo de cubrir necesidades que garanticen la prestación del servicio y potenciar el crecimiento en aquellas áreas que se consideran estratégicas para la institución, en este sentido destaca la apuesta por el crecimiento en la



Escala Básica de Apoyo a la Docencia e Investigación, así como en la Escala de Gestión de Informática. Todo ello sin olvidar el compromiso en la reducción de temporalidad, focalizando los esfuerzos para conseguir en el año 2024 una tasa de interinidad inferior al 8%, dotando aquellas áreas con un mayor índice de personal temporal ocupando plazas de carácter estructural. Además, la Universidad de Granada, en su claro propósito de aminorar la tasa de temporalidad de la plantilla, ha aprobado la estabilización de las plazas que se desglosan en el cuadro siguiente y que cumplen los requisitos establecidos en el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio.

## **Cultura de evaluación de desempeño y rendimiento**

En el segundo semestre de 2023 se ha aprobado un nuevo Acuerdo sobre la Organización y Condiciones de Participación en el Plan de Formación del PTGAS. Sus principales novedades son:

- Cursos de acreditación. La aparición de esta nueva tipología es el primer paso hacia la configuración de itinerarios profesionales y el reconocimiento de la adquisición de competencias a través del área de Formación del PTGAS como mérito específico para la promoción
- Inclusión expresa del personal del Capítulo 6 como beneficiario del Plan de Formación.
- Reparición de los cursos de Consolidación de Grado (o equivalentes en el PTGAS laboral).
- Puesta en marcha y primeras movilidades asociadas a la línea de formación específica para el personal de Ceuta y Melilla: 2 bibliotecarios de cada campus asisten a las Jornadas de Buenas Prácticas de la Biblioteca Universitaria.

## **Capacitación lingüística de toda la comunidad universitaria**

Ampliación de plazas en formación lingüística. La meta es atender positivamente todas las solicitudes de formación para el idioma inglés, en línea con los objetivos en materia de desarrollo profesional del PTGAS y de internacionalización de la UGR.

## **Formación del PTGAS**

La formación del PTGAS 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 PTGAS**, se pueden comprobar los diferentes cursos realizados, así como los resultados de estos.

### • **INFRAESTRUCTURAS. EDIFICIOS Y SERVICIOS GENERALES**

Las acciones realizadas más importantes en este periodo han sido:

- Continúa en desarrollo la implantación progresiva del GMAO. En enero de 2023 se puso en servicio el módulo de partes de trabajo a los equipos de mantenimiento, siendo este un



hito importante en dicha implantación ya que supone la puesta en servicio del primer módulo que afecta a los usuarios de la comunidad universitaria, que pueden realizar los partes de trabajo así como el seguimiento de la evolución de estos a través de esta aplicación, con enlace directo desde el Acceso Identificado de la UGR.

– En cuanto a la mejora de la eficiencia energética, se han alcanzado los valores meta en dos de las tres líneas de actuación previstas.

1) Ahorro energético: respecto a 2022, hasta la fecha, se ha conseguido una reducción del consumo del 8%, motivada por las medidas que se están llevando a cabo para mejora de la eficiencia energética en los edificios.

2) Mejora de la ventilación: se ha intervenido en salas de estudio, aulas y talleres que requerían de una renovación del aire por sus circunstancias especiales.

3) Sustitución de ventanas exteriores: se ha actuado en la Facultad de Psicología, Facultad de Farmacia, Pabellón I de Fuentenueva y Espacio V Centenario.

– La adecuación de espacios se ha visto incrementada con la actuación en la Planta Primera del edificio Anexo al antiguo cuartel Teniente Ruiz, en el campus universitario de Ceuta, con la adecuación para aulas, laboratorios y despachos. Se ha terminado la actuación en Sala de Convalecientes, en el Hospital Real. Se ha finalizado la actuación en la planta segunda del Edificio Santa Lucía para el Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial. También se han llevado a cabo mejoras de espacios en varios edificios con actuaciones menores y se han reformado las instalaciones deportivas en el campus de Fuentenueva, con la creación de 4 pistas de tenis y una pista de pádel.

Se han recepcionado las siguientes obras:

- Restauración del Patio de la Capilla, y obras complementarias, en el Hospital Real.
- Refuerzo de muro y cubiertas de la Sala de Convalecientes, en el Hospital Real.
- Sustitución del ascensor de la escalera de acceso a la Sala de Convalecientes, en el Hospital Real.
- Reforma de la planta 2ª del Edificio Santa Lucía, incluido el equipamiento correspondiente.
- Recuperación del antiguo Albercón del Moro en el Campus de Cartuja.
- Adecuación de la primera planta para aulas, laboratorios y despachos en el Edificio Anexo de Ceuta.
- Adecuación de zonas deportivas para pistas de tenis y pádel en el Campus Fuentenueva.
- Mejora de la eficiencia energética en el pabellón I del CAD en el Campus Fuentenueva.
- Unificación de salas de calderas en la Facultad de Ciencias del Deporte.

Se han iniciado los siguientes expedientes de contratación:

- Obra de Ampliación del Edificio Principal de Melilla.
- Climatización de aulas en el edificio del aulario de Melilla.
- Proyecto de ampliación de la ETSI Informáticas y de Telecomunicaciones.
- Ampliación de espacios en Edificio Departamental de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Reforma integral de la instalación eléctrica en la Facultad de Filosofía y Letras.

Por último, en lo relativo a la implantación del sistema de control distribuido, se han incorporado a dicho sistema 16 nuevas instalaciones que serán gestionadas y controladas desde la propia Unidad Técnica, lo cual redundará en una optimización del consumo y un ahorro energético.



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

Las principales acciones desarrolladas en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicación han sido las siguientes:

### **Mejoras en la Sede Electrónica**

- Puesta en marcha del componente @firma6 como motor de firma para todos los procedimientos y aplicaciones de la Sede
- Geiser como la plataforma para el registro.
- Proyecto InterAE del Plan Unidigital para la integración de dos módulos que están siendo desarrollados por la empresa adjudicataria de la licitación.

### **Migración de aplicaciones a Weblogic 12**

- Migración de todas las aplicaciones de gestión que se ejecutan en un entorno cliente/servidor (es decir, aplicaciones de escritorio) a un entorno Weblogic de Oracle.
- Actualmente se han migrado todas las aplicaciones del Servicio de Investigación, Ordenación Docente y Servicios a la Comunidad Universitaria a un entorno de pre-producción y se ha puesto en producción la aplicación del GAS. El resto de las aplicaciones de los servicios de Desarrollo siguen su proceso de migración que estará concluido en los próximos meses.

### **Cambios en aplicación de Comedores**

- Nueva aplicación responsive (adaptable al móvil) para el servicio de Comedores que permite el pago por TPV en el servicio de menús para llevar.

### **Mejora en infraestructura de Oficina Virtual**

- Puesta en marcha de nueva infraestructura de servidores exclusiva para dar soporte a la Oficina Virtual.

### **Soporte a OfiWeb/Uniweb**

- Virtualización de los servidores de OfiWeb/Uniweb.

### **Mejoras en la Red Administrativa**

- Nuevos servidores para el dominio asociado a los usuarios de la red Administrativa. Dichos servidores se ejecutan sobre Windows Server 2022, sustituyendo a los servidores Linux/Samba actuales.

### **Infraestructuras de redes 2023**

- Actualización completa de la Infraestructura de localizaciones Wifi6, bajo el proyecto RedUGR-WiFi6 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).
- Otro proyecto del PRTR ha sido RedUGR-CPD-SDN por el que se ha actualizado el equipamiento de red de los Centros de Proceso de Datos de la Universidad.
- Se ha llevado a cabo la preparación y licitación del proyecto REDUGR-Core, también con fondos del PRTR, para renovar la red informática de altas prestaciones de la Universidad de Granada (RedUGR) en lo que a su núcleo y distribución se refiere.



## **Campaña de emisión instantánea de la TUI**

– En el periodo comprendido entre el 11 de septiembre y el 20 de octubre, se ha realizado por primera vez con medios propios la campaña de emisión de la TUI.

## **Actualización en plataforma Alumni**

– Se ha puesto en marcha el registro de nuevos usuarios y se ha adaptado a diseño responsivo para acceso desde móvil. Así mismo, se ha realizado un módulo para la gestión de usuarios de la plataforma.

## **Plataforma Erasmus Without Paper (EWP)**

– Se ha continuado con el desarrollo del módulo de integración entre la red EWP y el backoffice de UGR internacionalización. La herramienta se denomina POMO. Como hito destacable, en colaboración con la ORI, se ha puesto en producción el intercambio de acuerdos interinstitucionales.

## **Cotización de prácticas curriculares**

– Diversos servicios del CSIRC; incluyendo a la dirección, están participando de forma activa en la elaboración de un procedimiento, y en la implementación de una plataforma y estructura de datos que nos permita dar cumplimiento a la normativa que obliga a la cotización de prácticas curriculares en Grado, Posgrado y Títulos propios.

## **Atención al usuario**

– Atención personalizada a la comunidad universitaria en los nodos del PTS y Centro y coordinando la labor del CAU. Elaboración de tutoriales diversos, videos explicativos y participación en las jornadas de recepción.

## **Alianza ARQUS**

– Planificación y diseño de la infraestructura digital Arqus. Licitación de la plataforma LMS y licencias Google.

## **Proyectos UniDIGITAL**

– Gestión de los 18 proyectos del programa Unidigital de fondos PRTR

## **C. MEJORA**

### **X. NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.**

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

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

Como se ha referenciado en el apartado “B.8. Resultados de auditorías anteriores”, durante el proceso de auditoría externa desarrollado durante el año 2023 se detectaron **01** no conformidades.

En el primer trimestre de 2024 se ha realizado la auditoría interna observándose **04** No conformidades.

Se adjuntan tablas explicativas de ambos procesos.

- **AUDITORÍA EXTERNA 2023**

Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
<b>PROYECCIÓN SOCIAL</b> Servicio de Salud y Prevención  <b>ABIERTA</b>	Planificaciones preventivas sin seguimiento	Actuaciones realizadas: Respecto de esta propuesta en la próxima reunión de la “Alta Dirección” del Sistema Integrado de Gestión ISO 14001 e ISO 45001 se va a proponer la creación de una comisión para realizar el seguimiento de aquellos centros que incumplan el objetivo de medidas preventivas moderadas-graves sin resolver en plazo. Se solicitó a la Gerencia en octubre la designación de un responsable en materia de prevención y calidad ambiental para los centros institucionales que actualmente no disponen de la figura de un “administrador”. Está pendiente en las próximas semanas dicha designación. Desde octubre 2023 se están remitiendo las responsabilidades en materia de seguridad y salud y gestión ambiental asignadas en el Sistema de Gestión Integrado de Seguridad, Salud y Medio Ambiente a todos cargos nombrados por el Rector y puestos de responsabilidad nombrados por la Gerencia.

- **AUDITORÍA INTERNA 2024**

Proceso/unidad	No conformidad
<b>GESTIÓN ACADÉMICA</b> Centros Académicos <b>ABIERTA (ABRIL 2024)</b>	NC-16--Se evidencia que el procedimiento de TÍTULOS PE 03-05-TITU Rev.7 está obsoleto
<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS</b> Unidad Técnica <b>ABIERTA (ABRIL 2024)</b>	NC-64--No realizada en plazo la inspección reglamentaria de Baja Tensión por Organismo de Control Autorizado en la Facultad de Traducción de Puentezuelas.
<b>PROYECCIÓN SOCIAL</b> Comedores Universitarios <b>ABIERTA (ABRIL 2024)</b>	NC-49--No realización de la verificación mensual por parte del encargado de equipo.
<b>PROYECCIÓN SOCIAL</b> Comedores Universitarios <b>ABIERTA (ABRIL 2024)</b>	NC-49--A fecha de auditoria no se ha podido revisar que se tenga copia del acta de Baja Tensión según marca el RD 842/2002 (Comedores Carlos V)

- **NO CONFORMIDADES INTERNAS**

Durante 2023 no se ha identificado ninguna No Conformidad que afectase al Sistema de Gestión de Calidad de la UGR. Sin embargo, a principios de 2024 si se ha detectado **1** No Conformidad por incumplimiento de un indicador transversal.



Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
<b>LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA</b> Todas las Unidades  <b>ABIERTA</b>	Incumplimiento Estándar indicador Resolución Quejas y Sugerencias	Actuaciones realizadas: Realizar llamada al responsable de la Sede Electrónica para verificar las posibles causas de este incumplimiento y así poder asignar las acciones correctivas pertinentes. Se ha confirmado que los usuarios no están contestando correctamente por lo que el indicador no refleja la realidad de lo que está ocurriendo. Se establece como medida correctiva un curso o formación específica en este tema a realizar lo antes posible. Se revisará si en la medición de junio ha habido una mejora sustancial Se ha hablado con Gerencia y se ha creído conveniente formar de nuevo a los tramitadores en un pequeño curso o formación bajo 3 ámbitos, calidad, procedimiento administrativo y sede electrónica.

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

- Sistema de Recogida de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones centralizado en la UGR.
- Resolución del concurso de méritos
- Recogida de Satisfacción mediante códigos QR en los Servicios de la UGR
- Carrera Profesional
- Nuevas formas de organización del trabajo
- Fusión de los Sistemas ISO 9001, 14001 y 45001 en la UGR
- Programa de Gestión de Conserjerías de la UGR
- Nueva RPT
- UGR sin metálico: comida para llevar de los Comedores Universitarios
- Creación del registro "Págame": gestión de las comisiones de servicio, bolsas de viaje
- Gestión de las cotizaciones de las prácticas curriculares externas de los estudios de Grado, Máster y Títulos Propios
- Grupo de trabajo de elaboración de las bases de subvenciones de la UGR
- Matrícula alumnado de nuevo ingreso
- Nuevo Directorio