



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS DE LA UGR 2020



ÍNDICE

A. LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA.....	4
I. Política de Calidad de la Universidad de Granada.....	4
II. Objetivos de Calidad.....	5
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.....	12
B. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA	15
VI. Satisfacción de grupos de interés	16
• ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS.....	16
• ENCUESTAS ESPECÍFICAS.....	25
• QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	27
VII. Indicadores y operación de procesos.....	27
VIII. Resultados de auditorías de calidad	29
• AUDITORÍAS EXTERNAS 2019	29
• AUDITORÍA INTERNA 2019	30
IX. Desempeño de Proveedores Externos.....	30
X. Adecuación de recursos	31
• PERSONAS	31
• INFRAESTRUCTURAS. EDIFICIOS Y SERVICIOS GENERALES	34
• INFRAESTRUCTURAS. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN....	45
C. MEJORA	49
XI. No Conformidades/Acciones Correctivas.....	50
• AUDITORÍA EXTERNA 2019.....	50
• AUDITORÍA INTERNA 2019	50
• NO CONFORMIDADES INTERNAS.....	54
XII. Oportunidades de mejora/Necesidades de cambio/Necesidades de recursos.....	54



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.

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



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

I. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

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

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

Durante el año 2019 **se ha reforzado su difusión**, traduciéndola al inglés, para poder llegar a más personas dentro de los grupos de interés y como canal de internacionalización de la UGR (uno de los valores recogidos en la misma Política de Calidad).



II. OBJETIVOS DE CALIDAD.

En el marco del Sistema Integrado de Calidad de los Servicios, los objetivos de calidad están ligados al Plan de Calidad de los servicios de la UGR, que trata de alinear la estrategia global de la Universidad de Granada con las acciones de mejora de los servicios de apoyo, siempre desde la perspectiva del **Enfoque a Procesos**, dando respuesta a los valores establecidos en la **Política de Calidad** y tratando de garantizar que las **necesidades y expectativas de todos nuestros grupos de interés** han sido alcanzadas.

El Plan de Calidad de los servicios 2020, fue aprobado y publicado en marzo de 2017, y se ha actualizado durante el último año con la revisión del análisis de los grupos de interés, no se han incorporando nuevas actividades.

Durante el año 2019, se han realizado dos seguimientos de los distintos objetivos, el primero de ellos tuvo lugar durante el mes de junio, y más recientemente, durante los meses de diciembre y enero, se ha realizado un segundo seguimiento en el que se han reflejado de forma explícita los resultados de los indicadores definidos para cada una de las acciones de desarrollo.

En el Anexo I. Seguimiento de Objetivos 2019, se pueden consultar todas las actuaciones desarrolladas para cada objetivo por las distintas estructuras organizativas.

En términos generales, el grado de desarrollo de los objetivos es muy bueno, cubriendo las etapas o consiguiendo los resultados marcados en las respectivas planificaciones.

No obstante, es necesario identificar ciertas desviaciones o ajustes que se han realizado a lo largo del año 2019:

Objetivo	Acción(es) no ejecutadas	Desviación
2.1. Redefinir, fortalecer y racionalizar las estructuras de apoyo a la investigación y la transferencia del conocimiento	<p>Crear nuevos perfiles profesionales especializados para dar soporte a la I+D+i y su gestión</p> <p>Establecer un plan especializado de formación del personal de administración y servicios dedicado a la investigación</p>	<p>Por Resolución de 19 de julio de 2019, de la Universidad de Granada, se publica la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios y sus normas de aplicación. Durante los meses de noviembre – diciembre se culminó la negociación con las organizaciones sindicales y los órganos de representación del resto de instrumentos normativos necesarios para la plena implementación de la RPT, comenzando con la Tabla de Equivalencias entre los puestos de la anterior RPT – 2005- y la nueva RPT – 2019- , con el objetivo de culminar el proceso con las correspondientes convocatorias de concursos para la cobertura de puestos.</p> <p>En el marco de este proceso, se espera que los centros académicos puedan prestar mayor soporte a los estudios de posgrado.</p> <p>Con respecto al Plan de formación especializado, esta acción se debería realizar tras finalizar con éxito la creación de perfiles establecidos en el punto anterior.</p>

<p>2.2. Mejora de los procesos de apoyo a la consecución y gestión de proyectos</p>	<p>Obtención de la certificación de buenas prácticas de laboratorio del CIC</p> <p>Establecer una línea de crédito para reparaciones urgentes de equipos de investigación</p>	<p>Estas dos acciones han sido descartadas por distintos motivos. La primera porque hubo un error de diagnóstico al contemplar la certificación del Servicio de Experimentación Animal en un modelo que no aplica.</p> <p>La segunda porque la situación económica de la UGR es diferente y el pago a proveedores se realiza en plazos normales, y por lo tanto no es necesario impulsar esta actuación.</p>
<p>3.6. Mejora de las instalaciones y de los servicios ofrecidos por el Colegio Mayor Isabel la Católica y las residencias Carmen de la Victoria y Corrala de Santiago</p>	<p>Continuar con las mejoras en los edificios y en las instalaciones de las Residencias</p> <p>Mejorar la conectividad de las instalaciones y facilitar el acceso a las nuevas tecnologías</p>	<p>Durante el año 2019 no se han realizado actuaciones de eficiencia energética, habiendo priorizado otro tipo de actuaciones dirigidas a mejorar la accesibilidad (un total de 6 actuaciones).</p> <p>Con respecto al acceso de wifi por los usuarios si bien en el semestre pasado, pensamos que podría estar resuelto el acceso con la autorización del Administrador para la emisión de username y login para usuarios no suscritos a la red Eduroam, finalmente no se ha resuelto</p>
<p>6.1. Orientar, facilitar y contribuir al proceso de enseñanza y aprendizaje de docentes y estudiantes en el panorama actual de la universidad</p>	<p>Adaptar los servicios de la biblioteca a los parámetros de inclusividad de la UGR</p>	<p>Se continua a la espera de que el Secretariado de Inclusión y Diversidad emita el informe oportuno e indique las actuaciones que deben llevar a cabo en las infraestructuras de Biblioteca.</p>
<p>10.2. Promoción de la UGR</p>	<p>Protocolo de actuación de redes sociales</p>	<p>El equipo de redes sociales ha elaborado un borrador del Protocolo al que dará forma definitiva en los próximos meses.</p> <p>Por parte de la dirección del servicio se pretende que el Protocolo esté avalado por una instancia superior que podría ser Secretaria General, además de informar a los órganos de gobierno de la Universidad previamente a su publicación.</p>

También conviene **destacar** ciertos aspectos desarrollados en los objetivos durante 2019:

Objetivo	Acción(es) no ejecutadas	Resultados destacados
<p>1.1. Optimización de la gestión académica y administrativa de los títulos de grado, máster y doctorado</p>	<p>Ampliar el soporte a la gestión que realizan las coordinaciones de las titulaciones de grado y máster (verificación, seguimiento, modificación y acreditación)</p>	<p>Se aprobó la RPT del PAS de la UGR, donde se implementa el Plan de RRHH del PAS de la UGR aprobado en Consejo de Gobierno el 18 de diciembre de 2018. (https://gerencia.ugr.es/comunicacion/pages/rptmenu) La RPT tendrá efectos económicos desde el próximo 1 de julio de 2019.</p>
<p>2.4. Promover una estrategia de conexión e interacción con el entorno empresarial y social</p>	<p>Incorporar a empresas del tercer sector de la provincia, que no hayan colaborado previamente con la UGR.</p>	<p>Los resultados de los indicadores exceden lo marcado en el estándar con mucha solvencia, destacando sobre todo las empresas relacionadas con el tercer sector (9).</p>
<p>3.3. Potenciar la UGR como "Universidad Saludable" a través de la práctica deportiva y fomentar su proyección a la sociedad</p>	<p>Fomentar la actividad deportiva para satisfacer la conciliación familiar en los trabajadores de la UGR y ampliar, especialmente, la oferta formativa dirigida a menores (escuelas, campus y campamentos deportivos)</p>	<p>El número actual de campus o escuelas asciende a 11, superando en gran medida las previsiones iniciales.</p>
<p>4.1. Mejorar las competencias digitales de la comunidad universitaria</p>	<p>Establecer un plan formativo que cubra las necesidades de formación en herramientas TIC para la gestión.</p>	<p>Los resultados de los indicadores exceden lo marcado en el estándar con mucha solvencia, destacando el número de horas de formación (358).</p>
<p>7.1. Impulsar la sostenibilidad económica</p>	<p>Racionalizar el gasto y la optimización de los recursos que, respetando los derechos de la comunidad universitaria y manteniendo la calidad de los servicios, permitan ajustar los gastos corrientes y reducir el déficit de determinados servicios</p>	<p>Los resultados de los indicadores exceden lo marcado en el estándar, como el N° de expedientes de contratación centralizada (4) y el N° de medidas generales de ahorro (8)</p>
<p>8.1. Introducir medidas de ahorro, sostenibilidad y accesibilidad en los edificios</p>	<p>Realizar actuaciones ligadas al cambio de instalaciones energéticas y lumínicas</p>	<p>Durante el año 2019 se han seguido sustituyendo sistemas de iluminación por tecnologías más eficientes (LED), para un total de 9 instalaciones renovadas.</p>



Un **hecho de vital importancia** para el seguimiento de los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad es el hecho de la aprobación del **Plan Director 2020** aprobado en sesión extraordinaria del Consejo de Gobierno el 4 de febrero de 2020. <https://institucional.ugr.es/areas/planificacion-estrategica/plan-director-2020>

Dicho Plan establece una estructura basadas en **EJES/LINEAS/OBJETIVOS/ACCIONES** en relación a las unidades y servicios de la UGR. Se ha constituido partiendo del programa electoral de la Rectora, teniendo en cuenta otras acciones establecidas por las propias unidades y/o servicios de la UGR y asumiendo otras iniciativas relativas al programa ARQUS de universidades europeas y a previsiones presupuestarias y de financiación económica.

Con la puesta en marcha del Plan Director 2020, los actuales objetivos reflejados en la planificación hasta el 2020 se ven sustituidos por los expuestos en dicho Plan Director 2020, por lo que el seguimiento de los objetivos correspondiente a 2020 se establecerá sobre los objetivos definidos en el Plan Director 2020 (teniendo en cuenta aquellos relacionados con el alcance del Sistema de Gestión de Calidad).

III. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

Coincidiendo con el proceso de seguimiento de objetivos, todas las unidades han aportado información sobre las actuaciones ligadas a la reducción, mitigación o eliminación de riesgos identificados en el Anexo. Gestión de Riesgos del Plan de Calidad 2020 de los servicios de la UGR.

En el **Anexo I. Seguimiento de Objetivos**, con carácter confidencial, quedan recogidas las actuaciones desarrolladas durante el año 2019 ligadas a cada uno de los objetivos estratégicos.

El seguimiento de los riesgos asociados a los factores identificados que influyen en el contexto interno y externo se aporta como **Anexo II. Riesgos asociados al contexto**.

En **2020** se hará un cambio en el análisis de Riesgos, asociando dichos **Riesgos a los Procesos de la institución**, de este forma se tendrá una visión única y global de los riesgos inherentes a la UGR.

IV. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

Para el año 2020, son varios los cambios que pueden afectar el desarrollo de la actividad ligada a los servicios de apoyo de la Universidad de Granada:

CONTEXTO EXTERNO:



- **Cambio político en el gobierno en la Junta de Andalucía**, que ha implicado cambios en la Consejería competente en universidades y en el resto de órganos con competencia en la materia.

En este sentido, se advierten nuevos riesgos financieros a medio plazo, ligados a la posible reacción de las familias de los estudiantes ante la posible modificación de políticas de restricción de bonificaciones (99% créditos aprobados), de disminución del precio de másteres o de la exención de precios para víctimas de violencia de género.

- **Incertidumbre presupuestaria**, derivada de la inexistencia de presupuestos generales del estado y a la falta de consolidación de un nuevo modelo de financiación de las universidades andaluzas. La no aprobación de un nuevo modelo sigue limitando los recursos destinados a la Universidad de Granada.

El Consejo Social de la [Universidad de Granada](#), en sesión celebrada el 18 de diciembre de 2019, aprobó el Presupuesto de esta Universidad para 2020, en su Memoria se desarrollan los criterios seguidos en su elaboración, y en particular las **medidas tomadas para asegurar el equilibrio, la sostenibilidad financiera de la institución**, dando respuesta a la principal amenaza del contexto externo, el escenario económico-financiero de la región, de la zona euro y de la economía mundial en su conjunto (consultar el apartado I. Marco Normativo y Escenario previsto para las estimaciones, del Presupuesto de la UGR para el año 2020).

- **Entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público**, que aunque entró en vigor durante el 1 de octubre de 2016, establecía en su disposición adicional séptima, que el 2 de octubre de 2018 entrarían en vigor las siguientes previsiones:

- Registro electrónico de apoderamientos.
- Registro electrónico.
- Registro de empleados públicos habilitados.
- Punto de acceso general electrónico de la Administración.
- Archivo único electrónico

Sin embargo, el Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto, amplía el plazo anterior hasta el 2 de octubre de 2020.

La adaptación de la administración de la UGR a estas previsiones era una materia prioritaria durante el año 2019, y sigue siéndolo en el año 2020. Para canalizar esta adaptación, el Consejo de Gobierno en sesión extraordinaria del pasado 19 de febrero de 2018 aprobó un **Plan de Acción de la Administración Electrónica de la Universidad de Granada 2018-2019**, el cual se prorrogará durante el año 2020 para poder cumplir las previsiones pendientes de la Ley 39/2015.

- **Adaptación final a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.**

El nuevo sistema de contratación pública ha sido un reto para la gestión económica de la UGR, durante el año 2019, se empezó con la puesta en marcha paulatina de nuevos modelos de contratación centralizada de servicios comunes a la comunidad universitaria. Dichos modelos continuarán en 2020

- **Adaptación al Reglamento Europeo 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.**

El nuevo reglamento entró en vigor el 25 de mayo de 2018.

Durante el año 2019 se han realizado varias actuaciones:

1. Se trabaja continuamente en la **actualización del Registro de Actividades de tratamiento**, que ya estaba conformado antes de la entrada en vigor del nuevo reglamento. Paralelamente, se está desarrollando un plan de formación y concienciación.
 2. **Analizar las bases jurídicas de los tratamientos.** Esta etapa se desarrolla en paralelo con la anterior en reuniones semanales con gestores para determinar la actualización de la información contenida en los registros. Se están adecuando los formularios para adaptarlos al derecho de información.
 3. **Efectuar un análisis de riesgos.** Partiendo de la base que no hay grandes emergencias por encuadrarse la actividad de la UGR en el artículo 6.1.e) de la nueva ley: "el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento", es decir, la UGR nunca usará los datos para fines comerciales. Se ha comenzado a trabajar, adquiriendo una aplicación y pasando un cuestionario para identificar y evaluar riesgos. El riesgo actual cuantificado es de 4,3 sobre 12 puntos.
 4. **Verificar las medidas de seguridad tras el resultado del análisis de riesgos.** Se han actualizado y publicado varios protocolos.
 5. **Procedimiento para tratamiento de alto riesgo.** Estos procedimientos ya estaban implantados con anterioridad.
 6. Se ha aprobado la RPT en Consejo de Gobierno el 30 de abril de 2019, donde viene reflejado una "**Oficina de Protección de Datos**" con contenido administrativo específico para la Protección de Datos de la UGR, aunque se había dotado anteriormente.
 7. La Delegada forma parte del grupo de trabajo de la Comisión Sectorial de la CRUE, que se reúne con la AEPD y se han mantenido varias reuniones con el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía.
- **Certificación centros académicos y convergencia con los sistemas de calidad de los títulos.** En los próximos años, los centros académicos de la UGR deben trabajar en la implantación de un Sistema de Calidad basado en el



Programa IMPLANTA de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del conocimiento.

Actualmente se está trabajando con 6 centros: Facultad de Farmacia, Facultad de Ciencias de la Educación, Facultad de Bellas Artes, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Facultad de Filosofía y Letras y la Facultad de Comunicación y Documentación.

IMPLANTA viene a desarrollar el capítulo III. Acreditación institucional del Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios, y se establece como modelo de referencia para la implantación de sistemas de calidad para la docencia en los distintos centros académicos, vinculándolos con los procesos de seguimiento y acreditación de las titulaciones oficiales de grado, máster y doctorado.

CONTEXTO INTERNO:

– **Proceso de elección de Rector/a.**

La reelección en el primer semestre de 2019 de la Rectora ha supuesto un cambio en la Estructura de la UGR, ha habido un cambio en los Vicerrectorados y unidades acompañado por cambios en responsabilidades y tareas de algunos órganos de gobierno de la UGR.

Estos cambios pueden cambiar y afectar al conjunto de la UGR (y por tanto, al Sistema de Gestión de Calidad de los servicios de la UGR), como por ejemplo el nuevo Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación cuyo Vicerrector es Pedro Mercado. Dicho Vicerrectorado tiene como objetivos fundamentales la coordinación de la actuaciones del equipo de gobierno en los diferentes niveles y campus, la planificación estratégica y el desarrollo de la política institucional de nuestra universidad en los ámbitos de la gestión de la calidad, la comunicación, la transparencia, el emprendimiento, la participación y la proyección social, con la finalidad de contribuir a la apuesta de esta Universidad por un modelo de gestión coordinada, ágil, flexible y abierta, consolidando valores como la transparencia, el diálogo, la participación y la rendición de cuentas a la comunidad universitaria y a la sociedad.

– **Redefinición de la Política Estratégica de RRHH de la UGR.**

Durante el mes de abril de 2016, la Gerencia de la UGR presentó el “Plan Estratégico RRHH PAS 2016-2019”, que contenía un conjunto de medidas agrupadas en 5 grandes ejes.

Durante el año 2019, se ha aprobado la nueva RPT (publicada en Boja nº146 de 31 de julio de 2019), se han desarrollado nuevos procesos de promoción interna, se ha realizado procesos de funcionarización de grupos y escalas profesionales, y se han ejecutado ofertas públicas de empleo (la última prevista para 46 auxiliares administrativos se realizará durante 2020).

– **Adaptación del Sistema Integrado de Calidad a la nueva RPT:**

- Cambios de denominación.
- Creación de nuevos puestos y estructuras.

En el segundo semestre de 2019, se han adaptado las Fichas de Proceso a la nueva estructura.

– **Funcionarización de Personal Laboral**, que tras la aprobación de la RPT, ha sido un proceso masivo que se ha desarrollado durante el segundo semestre de 2019 y primer trimestre de 2020 y ha afectado a todas las categorías de PAS Laboral (se prevé la finalización del proceso para el 1 de marzo de 2020).

– **Jubilación de Jefes/as de Servicio o Administradores/as- Cambios de equipos directivos/decanales de Centros Académicos:**

(Durante las últimas semanas o a corto plazo)

- Jefa de Servicio de Protocolo
- Administrador de la Facultad de Relaciones Laborales y Recursos Humanos.
- Administradora del Centro de Formación Continua y Aula Permanente. Escuela Internacional de Posgrado

Este tipo de situaciones requieren de un período de adaptación hasta la provisión definitiva de las vacantes y la integración de las nuevas direcciones en la gestión rutinaria de los servicios.

– **Oferta de nuevos servicios-Retirada de servicios.**

Vinculados a los procesos del SGIC, durante el último año se han comenzado a ofertar nuevos servicios, que progresivamente se irán incorporando a los procedimientos operativos de los distintos Servicios/Unidades/Centros. También hay ciertos servicios que han dejado de ofrecerse por diversas circunstancias.

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

PROCESO	UNIDAD	NUEVOS SERVICIOS
I. GESTIÓN ACADÉMICA	CPEP	Incorporación de Procedimientos sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Curriculares de Másteres Oficiales • Prácticas Internacionales
3. PROYECCIÓN SOCIAL	CICODE	Incorporación de los procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos de cooperación al desarrollo • Gestión de movilidades del Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo
6. GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN	Biblioteca universitaria	Incorporación a la ficha de proceso: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de ejemplares derivados a la Biblioteca de Depósito • Gestión de la Bibliografía básica • Generación de listados Best-Sellers



– **Cambios de sede.**

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

- Escuela Internacional de Posgrado y Archivo Universitario al edificio de la antigua Biblioteca Biosanitaria.
- 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.
- La sección de patrimonio del Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial se ha trasladado al Edificio de San Ildefonso nº42.
- Utilización del Edificio Forem-CCOO para docencia por parte de la E.T.S. de Ingenierías Informática y de Telecomunicación.
- Cesión por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla de nuevos bajos para la su utilización por parte de los Grados de Fisioterapia y Enfermería.

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.12. Oportunidades de mejora/Necesidades de cambio/Necesidades de recursos*”):

Oportunidad de mejora	Actuaciones desarrolladas
Culminar la adaptación a la nueva Ley de Contratos del Sector Público.	La puesta en marcha del programa de gestión “cómprame” ha allanado el proceso de adaptación a dicha ley. Sin embargo una nueva modificación de dicha ley hace que durante 2020 la Universidad deberá adaptarse a esta nueva modificación.
Adaptación de estructuras a la entrada en vigor de las disposiciones de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo. Archivo electrónico e Interoperabilidad.	El Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto ha ampliado el plazo anterior hasta el 2 de octubre de 2020. Durante 2019 se han realizado las gestiones pertinentes para poder firmar un convenio con el Ministerio de Asuntos Económicos y de Transformación Digital de España y así conseguir el Registro Electrónico Interoperable. Actualmente se sigue a la espera de dicha firma. (Ver objetivo 10.3)

<p>Adaptación a la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de protección de datos y garantía de los derechos digitales.</p>	<p>Se han realizado numerosas actuaciones durante 2019 para conseguir dicha adaptación, entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización del Registro de Actividades de tratamiento. - Se está desarrollando un plan de formación y concienciación. - Analizar las Bases Jurídicas de los Tratamientos. - Efectuar un análisis de riesgos. - Verificar las medidas de seguridad tras el resultado del análisis de riesgos. - Procedimiento para el tratamiento de Alto Riesgo. - La Delegada forma parte del grupo de trabajo de la Comisión Sectorial de la CRUE, que se reúne con la AEPD, y se han mantenido varias reuniones con el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía.
<p>Elaboración y definición de un Mapa de Factores Críticos para cada uno de los procesos, con el objeto de avanzar en la revisión del sistema de indicadores. FINALIZADA</p>	<p>Durante los meses de junio y julio se realizaron diversas reuniones con los responsables de las unidades y servicios de la UGR, afín de establecer aquellos factores críticos que afectaban a cada proceso. Tras dichas reuniones se logró la reducción y modificación de indicadores de 69 indicadores menos que en 2018. Esta reducción se realizó de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión Académica: 10 indicadores menos - Investigación y Transferencia: 16 indicadores menos - Proyección Social: 16 indicadores menos - Gestión de las TIC: 1 indicador menos - Recursos Bibliográficos: 2 indicadores menos - Gestión Económica: 3 indicadores menos - Gestión de Recursos y Espacios: 2 indicadores menos - Gestión de Personal: 12 indicadores menos - Gestión de Estructuras Institucionales: 7 indicadores menos
<p>Adaptación del Sistema de Gestión de la Calidad a la nueva Relación de Puestos de Trabajo.</p>	<p>En julio de 2019 se aprobó la nueva RPT del PAS de la Universidad de Granada. Sin embargo esta nueva RPT no se ha instaurado durante el 2019 en la UGR. Desde la UCIP, conociendo el contenido de la misma ya hemos realizado y actualizado varios cambios como por ejemplo el cambio de nombre del Servicio de Alumnos por su nueva definición “Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia”, aunque se tendrán que actualizar los equipos de Proceso cuando esté en funcionamiento dicha RPT.</p>
<p>Revisar el sistema de medición de la percepción/satisfacción sobre los servicios, especialmente en el sector estudiantado.</p>	<p>Durante 2019 se ha realizado un proyecto transversal (PDI/PAS), para intentar conseguir una mejora en la cantidad de resultados del sector estudiantado en relación con los servicios de la UGR. Dicho proyecto tiene varias fases que se desarrollarán a lo largo de 2020. Para poder llevar a cabo dicho proyecto la encuesta de satisfacción actual se realizará cada dos años para completar el sistema de recogida para los grupos de interés.</p>



Establecer una nueva metodología para la evaluación general de proveedores en la UGR. **FINALIZADA**

En 2019 se han llevado a cabo las reuniones y trabajos necesarios para dejar listo para funcionamiento una nueva forma de evaluación de proveedores en toda la Universidad de Granada... El sistema consiste en evaluar las compras con cada pedido desde una aplicación de uso general (Registro Contable), por lo que con este sistema se cumple con la normativa de la Ley de Contratos del Sector Público a la vez que determina una forma más rápida y eficaz de desarrollar la evaluación de proveedores conforme a lo establecido en la normativa ISO 9001:2015. Este nuevo sistema se va a poner en funcionamiento a partir del 4 de Febrero de 2020, una vez sea informado del mismo todas las personas afectadas en las jornadas económicas previstas para el 3 de febrero de 2020.



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** (100 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 2019.

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 meses antes del comienzo de la Auditoria Interna.

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

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

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



- Incorporación de un módulo para las Felicitaciones, quejas y sugerencias de cada Unidad, Centro o Servicio.
- Identificación concreta de las inspecciones de requisitos legales (checklist administradores)
- Pregunta específica sobre el tratamiento de resultados anómalos de la Encuesta General de Servicios registrados en la Plataforma de Calidad
- Para las unidades con “diseño” pregunta específica sobre estado de los registros
- Preguntas específicas sobre el estado de los registros de Conserjería y sobre el protocolo de objetos perdidos.

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.**

La información obtenida durante el pasado año 2019 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 **Plan de Calidad de los servicios de la UGR.**

Los datos obtenidos durante el primer trimestre de 2019 se presentan en el **Anexo III. Informe de Resultados de la Encuesta General de Servicios UGR.**

No obstante, a modo resumen, destacar lo siguiente:

- **Sobre la participación y el proceso de difusión de la encuesta:**

- Se han contestado 2.322 encuestas, lo que garantiza la validez de la herramienta, aunque ha habido una reducción con respecto del año anterior de más de 1.300 encuestas, lo que evidencia un hartazgo del sistema de recogida que más adelante analizaremos dando soluciones al mismo.
 - El número de estudiantes que ha participado en la encuesta (**755**) se ha reducido a la mitad con respecto a los años anteriores.
 - En relación al proceso de difusión se ha seguido apostando por dirigirlo al sector estudiantado en centros académicos a través de la impresión de flyers, que fueron también distribuidos varios días en el Servicio de Comedores Universitarios.
 - Aunque se ha incentivado la participación del estudiantado en esta y en otras herramientas de opinión ligadas a la docencia, a través de las Delegaciones de Estudiantes de Centro, con campañas informativas en redes sociales, no se consiguen niveles de participación más elevados, sino más bien al contrario.
 - Este es un asunto ampliamente debatido a todos los niveles. El uso de las nuevas tecnologías para la encuestación suele, en términos generales, ir en contra de la tasa de respuesta, por lo que se ha establecido un grupo de trabajo multidisciplinar para afrontar este problema e intentar dar solución al mismo... Los resultados del mismo se explican más adelante.
- **Sobre los resultados globales:**
 - **La valoración global es alta: 7,84 puntos** (en una escala de 1 a 10), resultado superior al obtenido en el año 2018, que fue de 7,60 puntos.
 - **El colectivo que peor valora los servicios es el de la comunidad no universitaria: 7,22 puntos** de media, pero su incidencia en la encuesta es mínima ya que ha sido el sector con menos encuestas realizadas (27) por lo que los resultados conseguidos en este sector no se pueden inferir al resto de población al estar muy alejado del mínimo requerido estadísticamente.
Le sigue muy de cerca el sector del Estudiantado con un 7,37, valor por encima del 7,05 del año 2018 y que demuestra que la satisfacción de este colectivo va en línea ascendente en los últimos años.
 - **La dimensión peor valorada sigue siendo “Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente” (7,29)**, aunque por encima del resultado del año 2018, (6,95), lo que evidencia que se está mejorando esta debilidad estructural y ya asumida por la Universidad de Granada. Seguiremos expectantes que las mejoras introducidas se traduzcan en mejores resultados en las próximas ediciones de la encuesta la evolución de estos datos.
 - **Sobre la comparación de resultados entre unidades**, asumiendo que la diferencia cuantitativa debe abordarse con sensatez, enfrendado los resultados de satisfacción frente a los niveles de exigencia de cada servicio:
 - Se detecta que hay servicios que no son identificados correctamente por el estudiantado y por el PDI (servicios económicos).

- Diferencia de valoración de ciertas unidades entre los distintos colectivos. Por ejemplo, la valoración de las Secretarías de los Centros Académicos es de 8,59 (en 2018 fue de 8,38 puntos) por parte del PDI y 6,75 (en 2018 fue de 6,58) por parte del estudiantado.
- Si nos centramos en los procesos clave identificados en el Sistema Integrado de Calidad de los Servicios:
 - En el **proceso de gestión académica**, destacan los **Centros Académicos (7,76)** y el **Servicio de Alumnos (7,28)** para el estudiantado, y los **Departamentos (8,83)** para el colectivo PDI.
 - En el **proceso de gestión de la investigación y la transferencia**, sobresale la **Oficina de Proyectos e Investigación (8,88)**.
 - Para el **proceso de Proyección Social**, el **Servicio de Comedores Universitarios, el Centro de Actividades Deportivas y el Gabinete de Acción Social son muy bien valorados por todos los colectivos** (por encima del 8 en cada valoración, menos en el caso de los Estudiantes que valoran con un 7,39 a Deportes y con un 7,90 a los Comedores Universitarios)
 - El servicio peor valorado por el sector estudiantado es la **Unidad de Igualdad (3,83)**.
 - En el sector PDI, los servicios peor valorados son los económicos, probablemente como consecuencia de las incidencias en la adaptación a la nueva forma de gestionar los contratos menores. Habrá que comprobar en la próxima edición de la encuesta que se ha superado la resistencia al cambio (aunque llevamos ya dos años con la adaptación).
- **Sobre la comparativa con años anteriores:**
 - **La tendencia global (de los últimos cuatro años) es positiva**, habiéndose vencido el ligero descenso del año 2017 y superando el 7,80 por primera vez en la serie histórica, aunque estos buenos resultados de 2019 se dan justo cuando el número de encuestas es a la vez el más bajo de la serie histórica.
 - **Este ascenso obedece a una mejor valoración del colectivo estudiantado**, puesto que los resultados para los colectivos PAS y PDI son ligeramente anteriores a los de años anteriores.

Profundizando en la utilidad de las herramientas de evaluación del Sistema Integrado de Calidad, y en respuesta a una de las No Conformidades detectadas en el proceso de Auditoría Externa de años anteriores, se ha realizado un seguimiento especial de aquellos resultados que no han alcanzado los resultados esperados, a los que denominamos “resultados anómalos”:

UNIDAD/ SERVICIO/ CENTRO	PREGUNTA (RESULTADO)	GRUPO INTERÉS	ANÁLISIS
Unidad de Igualdad	Global (3,83)	Estudiantado	<p>En relación a los resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios del año 2019, y habiendo obtenido la Unidad de Igualdad y Conciliación en la misma un valor de 3.83, es decir, por debajo del nivel de satisfacción mínimo requerido (un 6 sobre 10) en la pregunta al sector Estudiantado:</p> <p>“En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de...”</p> <p>Nos gustaría remarcar que el número de personas sobre las que se basa el citado resultado es de seis, infinitamente muy por debajo del número de personas usuarias que la Unidad acostumbra a atender en sus últimos años. Solo atendiendo a actividades de formación en los casi cuatro meses que llevamos de 2020 han recibido atención por parte de la Unidad más de un centenar de personas, sin contar todas las personas estudiantes que han acudido a la Unidad para que se les ayude bajo la atención de nuestros protocolos de actuación (Protocolo de Prevención y Respuesta ante el Acoso y Protocolo para el Cambio de Nombre de personas Transexuales, Transgénero e Intersexuales). Hecho este inciso y asumiendo el resultado de estas seis respuestas, la Unidad de Igualdad ya trabaja en la forma futura de incidir en el nivel de satisfacción mínimo requerido. Para ello:</p> <p>Nos reuniremos en nuestro equipo de trabajo en torno a este tema para ver qué soluciones podemos ofrecer, entre ellas, la manera de poder avisar a las personas que atendamos en 2020 y parte de 2021 para que, una vez que salga la encuesta de satisfacción de 2021, puedan contestarla.</p> <p>Revisión de los ítems y posibilidad de introducir algún cambio en alguno de ellos.</p>

UNIDAD/ SERVICIO/ CENTRO	PREGUNTA / (RESULTADO)	GRUPO INTERÉS	ANÁLISIS
E.T.S. Ingeniería de Edificación. Centros Académicos (Conserjería)	Global (5,56)	Estudiantado	Déficit de formación y conocimiento de los procedimientos a los que se debe someter la tarea diaria. Escasa movilidad del personal y poca afección al puesto.
	Global (3,79)	PDI	Déficit de formación y conocimiento de los procedimientos a los que se debe someter la tarea diaria. Escasa movilidad del personal y poca afección al puesto.
Facultad de Ciencias de la Educación. Centros Académicos (Secretaría)	Global (5,73)	Estudiantado	<p>En relación con la valoración dada por el estudiantado sobre el grado de satisfacción con el servicio recibido en la Facultad de Ciencias de la Educación en la encuesta de satisfacción con los servicios del año 2019, se han realizado las siguientes actuaciones para intentar mejorar la percepción del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir varias colas o servicios en CIGES, en función de los procesos que se tramitan en cada momento, para minimizar el tiempo de espera para recibir atención personalizada. - Impartir talleres de información administrativa a los alumnos en los que se les ofrece información general sobre los procesos

			<p>administrativos que se tramitan en la Secretaría y se aclaran todas las dudas que se plantean. El último de ellos se impartió el 07/11/2019 en el Aula Magna de la Facultad.</p> <p>- Divulgar en tabloneros, página web y pantallas de información del Centro los procedimientos y tareas que el estudiantado puede realizar a través de la Sede Electrónica, intentando potenciar el uso de los procedimientos telemáticos.</p>
Facultad de Farmacia. Centros Académicos (Secretaría)	Tiempo espera (5,85)	Estudiantado	<p>En la Secretaría de la Facultad de Farmacia se procederá a la revisión de los conceptos definidos para Ciges (movilidad y asuntos generales), la metodología de trabajo e instar al Decanato de la Facultad a la modificación y mejora de los contenidos informativos existentes en la página web del centro.</p> <p>Asimismo, se acuerda proponer a la Mesa Técnica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.La necesidad de mejorar, tanto el ítem de la encuesta mediante segregación de cada una de las modalidades de atención personalizada, como su metodología (presencial en similares término a la encuesta de evaluación docente). 2.La necesidad de comunicar al Vicerrectorado de Política Institucional y planificación la conveniencia de elaboración de un protocolo de comunicación presencial, telefónica y/o electrónica.
Campus Ceuta. Centros Académicos (Secretaría)	Tiempo espera (5,08)	Estudiantado	<p>Ignoro los motivos de esta percepción por parte de los estudiantes ya que en el día a día observo que la atención personalizada por parte de todos mis compañeros es totalmente elogiada, si bien, hay determinados periodos durante el año en los que estamos saturados de trabajo como pueden ser los meses de Julio (proceso de preinscripción, acta, consultas varias, recursos, traslados etc..) septiembre, octubre y noviembre.</p> <p>Asimismo quiero comentar que el año pasado tuvimos el mismo desacuerdo en el mismo ítem y como responsable del servicio mantuve una conversación con mis compañeros de Secretaría, los cuales se comprometieron a mejorar, al tiempo que se quedaban sorprendidos al explicarles el motivo de tal reunión.</p> <p>Habiendo transcurrido un año y no obtener los resultados deseados, volveré a tener una reunión con el personal y volveré a insistir en la misma cuestión y sobre todo persistir en la necesidad de comunicar a todo el alumnado que acuda a secretaria y se sienta cómodo con la atención personalizada, que no deje de rellenar las encuestas.</p>
Campus Melilla .Centros Académicos	Seguridad (4,40)	Estudiantado	<p>En cuanto a la seguridad estamos en constante conexión con la Dirección de Seguridad de Granada e intentamos dar solución puntual a los problemas.</p>
Campus Melilla .Centros Académicos	Zonas Verdes (3,45)	PDI	<p>En relación al mantenimiento de los jardines decir que no tenemos jardinero y por tanto esperamos que nos manden personal de los Planes de Empleo para hacer este trabajo (cada 6 meses).</p> <p>Mientras con la empresa de limpieza procuramos que estén lo más limpios posible.</p> <p>En la nueva RPT tampoco se recoge esta plaza.</p>
Campus Melilla .Centros Académicos	Limpieza (4,44)	PDI	<p>En cuanto a la limpieza es verdad que hay alumnos profesores y PAS que se han quejado de la limpieza. Pero hace algunos años, por instrucciones de Gerencia, las horas de limpieza se redujeron al 50%, y ahora es cuando se está notando.</p> <p>Nos hemos adaptado a esta nueva situación.</p>
Servicio de Becas	Web (5,91) Tiempo espera (5,86)	Estudiantado	<p>“El tiempo de espera para recibir atención personalizada es adecuado” - (5.91)</p> <p>Pese a que el resultado sigue siendo inferior al 6, es superior al del curso pasado. Pese a que los problemas, básicamente, son los mismos que en los cursos anteriores, este año la situación ha mejorado sustancialmente. El Ministerio ha ido notificando las resoluciones de forma más periódica, lo que ha evitado las grandes aglomeraciones de cursos anteriores y los tiempos de</p>

			<p>espera han sido menores. Es por ello que no terminados de entender la valoración. Entendemos que el resultado se debe a una valoración subjetiva de los propios usuarios respecto a la que no nosotros lo único que podemos hacer es intentar mejorar, reforzar la información en épocas de mayor afluencia de público y esperar la colaboración del Ministerio en cuanto a las notificaciones.</p> <p>“Los contenidos de la página web del servicio le permiten encontrar información fácilmente” - (5.86) El Servicio de becas no tiene su propia página web, sino que es un apartado de la web del Vicerrectorado de Estudiantes. El Servicio de Becas no ha elaborado la estructura de la web y, de hecho, no fue consultado en su elaboración. Es más, la web la cambiaron de un día para otro hace un par de años sin avisarnos. Lo único que nosotros hacemos respecto a la web es enviar a los informáticos las actualizaciones de contenido. En cualquier caso, creemos que la web tiene una estructura simple que permite encontrar los contenidos sin ninguna dificultad.</p>
Centro de Promoción Empleo y Prácticas – Prácticas Extracurriculares	Web (5,61) Tiempo espera (5,89)	Estudiantado	<p>Web: Se ha estado trabajando en ella y en breve habrá una nueva página WEB del CPEP disponible.</p> <p>Tiempo de espera: -Junio se convoca y se lleva a cabo reunión de todo el personal del C.P.E.P. para informar del resultado de las encuestas y que se aportaran sugerencias para la mejora. - Se ha solicitado a ICARO unas modificaciones en la plataforma para para mejorar la atención al usuario. La primera afecta a los certificados final de prácticas y ahorra al alumno visitas al centro. La segunda afecta a la gestión de prácticas internacionales. Se adjunta los tickets de las peticiones. - En los últimos meses, se han mantenido reuniones entre la Dirección del Centro, el Servicio de Informática de la UGR y la Fundación Mediterránea para llevar a cabo las modificaciones necesarias en la plataforma ICARO y poder mejorar la atención a los usuarios. Paralelamente se han tenido también conversaciones con Proyectos Institucionales y el Servicio de Informática a fin de poder encajar la administración electrónica.</p>
Institutos Universitarios	Web (5,41)	Estudiantado	<p>Analizadas las webs, se comprueba que la información que ofrecen se encuentra accesible y no muestra dificultad alguna su búsqueda. En la mayoría de ellas no existe información directa al estudiantado y en las que sí, sólo se enlaza con las webs de Departamentos, Máster, etc., siendo éstas últimas las que sí tienen información de interés directo para los estudiantes. La web de la UGR generalmente, está siendo mal valorada solo por el estudiantado y trata en la medida de sus posibilidades, de cambiar y adaptar los contenidos, para intentar modificar esa valoración negativa. Desde hace años tiene creada una Oficina exclusiva para estas tareas. Primero se impuso un estándar común, mediante un modelo de plantilla diseñado, se separaron los accesos a la información contenida en grupos de interés dedicando un acceso exclusivo para estudiantes y actualmente se están renovando todas y cada una de las webs hacia otro nuevo formato, en un nuevo intento que logre el objetivo de aumentar la valoración entre el estudiantado. Las webs de los Institutos, serán renovadas durante el año 2020/2021. Entendemos que la valoración negativa recibida por parte del estudiantado, tiene como causa, la valoración negativa que de manera general hace éste colectivo de la web UGR y que en nuestro caso, comparando el número de encuestas negativas de este colectivo (17), con el del resto de</p>

			participantes (PDI 38 y personal externo 5) y dado los contenidos que ofrecemos en nuestras webs, nos reafirma en todo lo anteriormente expuesto.
Escuela Internacional de Posgrado	Tiempo espera (5,70)	Estudiantado	<p><i>Febrero de 2019</i></p> <p>El traslado a la nueva sede de la Escuela Internacional de Posgrado, ha supuesto una mejora en la calidad del servicio que se presta a las personas usuarias y que se traduce en: Una sala de espera amplia y cómoda donde un número elevado de personas pueden permanecer sentados esperando su turno un mejor acceso en coche, pues en las inmediaciones del edificio es fácil encontrar aparcamiento. U mejor acceso a los servicios que se prestan, ya que los funcionarios se encuentran ubicados en dos amplias zonas sin obstáculos visuales que dificulten su localización.</p> <p><i>Abril de 2019</i></p> <p>Se ha adquirido la versión avanzada de la aplicación CIGES de gestión de colas que ha mejorado un gran inconveniente de la versión anterior: los usuarios externos a la UGR podían pedir cita pero no cancelarla o modificarla, de forma que cuando necesitaban cambiar o cancelar su cita, no se les permitía y tampoco podían pedir otra porque el sistema detectaba que ya disponían de una.</p> <p><i>Septiembre de 2019</i></p> <p>La EIP ha adquirido una pantalla y el software correspondiente de "cartelería digital", con el fin de que las noticias de mayor interés, sean trasladadas a esa pantalla para que los usuarios que estén en la sala de espera, dispongan de información puntual y actualizada. Este sistema permite también difundir información a través de todos los Centros de la UGR que dispongan de este sistema, lo que previsiblemente evitará desplazamientos innecesarios a las personas usuarias.</p> <p><i>Octubre de 2019</i></p> <p>Los procedimientos que antes se realizaban de forma presencial, ahora se pueden realizar a través del Registro Electrónico. Hay procedimientos exclusivos dentro de ese Registro Electrónico, como la <i>solicitud de convocatoria única final</i> o el <i>adelanto de convocatoria</i>. Asimismo, cualquier solicitud de título o certificado, se hace mediante Registro Electrónico, evitando el desplazamiento del interesado a la EIP</p> <p>La alteración de la matrícula puede realizarse online a través del acceso identificado del alumno, con lo que también se evita el desplazamiento y la espera en la EIP.</p>
Colegio Mayor	Confianza (5,14) Atención personalizada (5,17) Empatía (5,17)	Estudiantado	<p>Los datos indican que hay tres ítems con una puntuación comprendida entre 5.14 y 5.29, considerada insuficiente con respecto al estándar de calidad previsto. El análisis preliminar indica, además, que se refieren a una muestra del Colegio Mayor y que el objeto valorado es el personal del servicio. No obstante, tras su análisis detallado entendemos que, en este caso, los datos no son interpretables por lo siguiente: El número de estudiantes que han contestado es de 6 y 7 respectivamente, según el ítem, lo que, sobre una población de 116 colegiales no puede ser asumible como una muestra suficiente, en tanto que deja seriamente comprometida su representatividad. Por otro lado, la desviación estándar es tan alta para esos valores críticos que, de facto, puede explicar puntuaciones extremas, tanto cercanas a 1 como a 9 (sobre 10). La conjunción de tan alta variabilidad junto con una muestra tan pequeña hace que interpretar los datos sea, cuanto menos, arriesgado, siendo incluso más probable que, en verdad, pudieran estar reflejando un promedio de datos más sesgados que fiables o representativos. En cualquier caso, esta doble casuística hace que interpretar los valores haya de hacerse necesariamente</p>

			<p>con un nivel de confianza muy bajo, y por tanto, con poco valor explicativo. En estas condiciones, entendemos que lo más prudente es no sacar conclusiones de tales datos. No obstante, en aplicación de los compromisos vigentes en materia de calidad, se procede a abrir la correspondiente actividad crítica en la plataforma de calidad de la UGR para dar cuenta de esta circunstancia y para proponer posibles medidas encaminadas a paliar su incidencia en el futuro, relacionadas, en síntesis, con una mayor participación en las encuestas. Por otro lado, y pese a que no podemos conceder valor explicativo a esos datos anómalos, ni extraer, como se ha argumentado, conclusiones válidas y generalizables, esta administración es sensible a cualquier posible resultado negativo sobre el funcionamiento del servicio. En este caso, y pese el evidente riesgo del sesgo de los datos, apreciamos, con todas las reservas precisas, la conveniencia de contrastar con futuras encuestas el avance de los resultados en los ítems implicados.</p>
<p>Económica – Gestión Económica Financiera</p>	<p>Global (5,73)</p>	<p>PDI</p>	<p>Una vez revisados y analizados los resultados del año 2019, nos centramos en el apartado de quejas y sugerencias del PDI, comprobando, que tal como pasaba en los resultados de la encuesta del año 2018, una parte importante de las quejas que se plantean, van referidas a procedimientos que este Servicio no realiza. Las quejas se centran en cambios de criterios de tramitación de facturas, gestión de los pagos, mayor rapidez en los pagos, los pagos se demoran, etc. Estas son decisiones que corresponden a la Dirección Económica de la Gerencia.</p> <p>Una de las quejas se centra en el retraso a la hora de subir los justificantes del pago al registro contable. Esto se produjo puntualmente por la baja de la compañera que hacía este trabajo y coincidió con el final del ejercicio y no se pudo cubrir esta baja, por problemas con la lista de interinos, hasta dos meses posteriores.</p> <p>Otras quejas no sabemos a qué se refieren y sí se corresponden con funciones realizadas por nosotros.</p>
<p>Económica- Contratación y Gestión Patrimonial</p>	<p>Web (5,93)</p>	<p>PDI</p>	<p>En relación a los resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios del año 2019, en la que se obtuvo un valor de 5.93, por debajo del nivel de satisfacción mínimo requerido (un 6 sobre 10), en la pregunta, en el sector PDI: “Los contenidos de la página web del servicio le permiten encontrar información fácilmente”, se tiene que indicar a este respecto que la página web del Servicio de Contratación está siendo diseñada y actualizada por personal del propio servicio, que tiene entre sus tareas la de ir modificando y dando contenidos a la página a lo largo del año, pero no es personal especializado ni con dedicación única a esta tarea, por lo que el aumento tan significativo de expedientes para tramitar, con el consiguiente aumento de trabajo que estos generan, ha dificultado que se pudiera dedicar el tiempo necesario que el mantenimiento requiere.</p> <p>Actualmente, estamos en proceso de revisión y mejora de la página web, tanto de su estructura como de los contenidos. Soluciones</p> <p>Se ha establecido una única persona dentro del Servicio con un número de horas asignadas para el mantenimiento de la página web y se harán reuniones periódicas de seguimiento de la misma y de contenidos con los responsables del Servicio así como con los responsables de Gestión. Así mismo vamos a solicitar la ayuda necesaria al Centro de Producción de Recursos para la Universidad Digital, para que nos aporte sus</p>

			conocimientos en esta materia y nos indiquen opciones de mejora de la estructura que faciliten el acceso a la información de una manera más sencilla para los usuarios.
Económica-Contabilidad y Presupuestos	Web (5,39) Tiempo espera (5,92)	PDI	<p>En referencia a la documentación en la página web, la del Servicio de Contabilidad y Presupuesto se encuentra dentro de la web de la Unidad Económica. Se compone de varios apartados, entre ellos el denominado “documentación y normativa”, donde se ubica la información referente a la gestión económica de este servicio. La misma estaba compuesta por varios documentos e impresos, en especial las bases de ejecución del presupuesto de la UGR, que es básico para la tramitación de ingresos y gastos. Ante los resultados de la encuesta de satisfacción se han añadido -y se continuarán añadiendo- resoluciones, normativa e impresos para que el usuario disponga de más información.</p> <p>Con respecto a la atención presencial, no tenemos constancia de que se produzcan retrasos en cuanto al tiempo de espera, ya que es inmediata, al no tener un volumen tal que produzca retenciones.</p> <p>En cuanto a la atención electrónica, los diferentes correos se contestan en tiempo y forma. Además, hay que hacer constar de unos años a esta parte se ha multiplicado el número de cuentas de correo de las que dispone este Servicio para la mejor atención al usuario en función de las materias tratadas.</p> <p>Los tiempos de espera en atención telefónica han podido aumentar debido a los siguientes motivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Sobrecarga de llamadas. Se ha comprobado que gran parte de las líneas suelen estar saturadas, recibiendo sucesivas llamadas mientras se está atendiendo al usuario. 2.- Por la incorporación de nuevo personal que necesita formación adecuada para poder atender al público. 3.- Existe un aumento significativo en las consultas debido a los diferentes cambios tanto en normativa económica como en los procedimientos. <p>Hemos observado que en 2018 el valor de este ítem era de 5,56 y el actual es de 5,92 por lo que se comprueba que está en aumento y esperamos siga mejorando.</p>

ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS 2020

Tras un análisis derivado de la escasa participación en la Encuesta de 2019, y a tenor de los datos históricos, consideramos que la Encuesta de Satisfacción actual ha dejado de ser algo novedoso para instaurarse en algo cotidiano y poco atractivo, por lo que desde la UCIP en marzo de 2019 se puso en Marcha un Proyecto multidisciplinar (han participado Estudiantes, PDI y PAS) para intentar solucionar la escasa participación sobre todo del Estudiantado que además es nuestro principal Grupo de Interés.

Los resultados del proceso han ido encaminados a dos fases diferenciadas...

Por un lado identificación de nuevos métodos y formas para conseguir conocer la satisfacción del Estudiantado (grupo de interés primordial pero que por su propia forma de ser es poco participativo en estos procesos de manera altruista). Tras diversas reuniones



(entre marzo y junio de 2019) se ha conseguido establecer un proyecto con el que se espera poner en marcha diversos métodos para conseguir saber la percepción del Estudiantado dependiendo del tipo de Servicio que se presta, así por ejemplo se prevé poner en marcha un sistema de recogida de información en las plataformas informáticas para saber en tiempo real la marcha del proceso (por ejemplo en la aplicación del proceso de automatrícula), también está previsto tras un análisis pormenorizado de cada servicio identificar aquellos servicios y centros donde podría ser recomendable establecer un método de recogida de información basada en unas tabletas donde se pregunte al Estudiante preguntas sobre el servicio que acaba de recibir (por ejemplo en las salidas de las Secretarías de los Centros Académicos). Durante 2020 se debe poner en marcha una prueba piloto, que tras su análisis debería poner punto de partida al proyecto en 2021.

La segunda fase se dedicó a la necesidad de encontrar una solución a la encuesta actual, tras analizar los datos históricos de la misma se ha comprobado que a nivel general la satisfacción de grupos de interés como el PAS y el PDI es muy elevada... por encima del 8 (sobre 10), así que se decidió que la Encuesta de Satisfacción de los Servicios de la UGR se realizase cada dos años por dos motivos, el primero por los buenos datos conseguidos cada año desde 2015 y el segundo para no producir hartazgo entre las personas usuarias. Así se llevará a cabo junto a las diversas formas consensuadas en la primera fase expuesta anteriormente.

- **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
------------------	--------------------

PROCESO/Encuesta	Valoración General
INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA Apoyo Técnico Centro de Instrumentación Científica – Usuarios CIC	<p>El grado de satisfacción reflejado en la encuesta es de 4.72 sobre 5. Muy por encima del estándar asociado (3,75)</p> <p>Se han obtenido 117 encuestas, por debajo de la muestra representativa (121).</p> <p>Todas las preguntas han obtenido una puntuación muy superior a 3,75 puntos, que es el mínimo establecido por el CIC para cada pregunta. Los aspectos mejor valorados son, como otras veces, los relacionados con la profesionalidad, trato, confidencialidad y atención, lo cual indica que estamos haciendo las cosas bien y nuestro personal está bien valorado.</p>
GESTIÓN DE LAS TIC CSIRC – Satisfacción general	<p>El nivel de satisfacción general ha sido bueno, con una valoración general del servicio de 5,65 sobre 7.</p> <p>Se han obtenido 1504 encuestas siendo la valoración general y de cada uno de sus ítems, en general, la que se pretendía (puntuación de 5), sin embargo los colectivos de grado y máster penalizan bastante la puntuación general.</p> <p>Se aprecian algunos servicios que son desconocidos por los colectivos a los que van dirigidos.</p> <p>Por todo ello aventuramos las siguientes Propuestas de mejora:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Replantear que tipos de pregunta se realiza a los encuestados y si de los resultados de las respuestas se puede derivar alguna acción de mejora. 2. Hay que replantear la forma de difundir los servicios entre aquellos colectivos a los que van dirigidos.
GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN Archivo Universitario	<p>La escala de puntuación de las encuestas es de 1 a 5, siendo el 5 el mejor resultado.</p> <p>Se observa que todos los valores son elevados, a excepción del espacio, como viene sucediendo en años anteriores.</p> <p>Comparando con años anteriores, podemos apreciar que se ha producido un ascenso respecto al año anterior del V.A. (Valor afectivo del Servicio), pasando de 4,67 a 4,96 representando un alto valor que indica que los usuarios valoran muy 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>En cuanto a la C.I. (Control de la Información), hay una ligera subida, pasando de 4,65 a 4,77 lo que refleja la satisfacción de los usuarios respecto al acceso al catálogo del archivo, a la atención recibida y al servicio de reproducción de los documentos.</p> <p>El valor relativo al ESP (Archivo como espacio) se mantiene en valores por debajo del 4, en este caso 3,92, 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>El número de encuestas de satisfacción de usuarios del año 2019 (32 usuarios) ha sido ligeramente superior al del año 2018, no obstante, es un número muy bajo que confirma, como ya apuntamos el año pasado, 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>

PROCESO/Encuesta

Valoración General

GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN
Biblioteca

Libqual+

Desde el 1 de diciembre de 2018 hasta el 1 de marzo de 2019 se recogieron opiniones sobre la calidad de los servicios de la biblioteca a través de esta encuesta del Secaba Lab.

- **Nº de encuestas recibidas: 2.208**
- Valor (Escala 1/9):
 - o **Valor afectivo del Servicio: 7.84**
 - o **La Biblioteca como Espacio: 7.44**
 - o **Gestión de la información: 7.39**

Acciones Formativas

La Biblioteca Universitaria de Granada ha realizado a lo largo de 2018, 235 acciones formativas, a las que han asistido un total de 8.365 usuarios.

- Nº de encuestas recibidas: **2.618 encuestas.**

El nivel de satisfacción global con las actividades de formación de usuarios ha sido positivo (**4,48 sobre 5**), superando el valor mínimo (4,00) establecido.

• QUEJAS Y SUGERENCIAS.

La Universidad de Granada no dispone de un único canal de recogida y tratamiento de quejas y sugerencias. El proyecto iniciado para vehicular todas las aportaciones ha avanzado este año. Se ha definido un Diagrama de Flujo, consensado con Secretaría General y el CSIRC, que está sirviendo como punto de partida para el desarrollo del nuevo procedimiento.

En el Anexo IV. 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.

VII. INDICADORES Y OPERACIÓN DE PROCESOS

Como se puede comprobar en el Anexo V. 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.

Además durante el año 2019, se ha depurado la información contenida en la plataforma pdca.ugr.es, y se ha realizado un **Mapa de Factores Críticos** asociados a los procesos gestionados por los servicios de apoyo a la comunidad universitaria.

El resultado del Mapa de Factores Críticos y de las reuniones con los diferentes equipos de proceso realizadas en julio de 2019 ha sido la reducción de indicadores que no aportaban

información relevante a las unidades y la modificación de indicadores, conservando aquellos que aportan valor.

En el siguiente cuadro se pueden observar el número de indicadores por Procesos que se han dejado de medir en 2019 como consecuencia del proceso anterior:

Proceso	Nº Indicadores Eliminados
Gestión Académica	10
Investigación y Transferencia	16
Proyección Social	16
Gestión de las TICs	1
Gestión de los Recursos Bibliográficos y de Información	2
Gestión Económica	3
Gestión de los Recursos y Espacios	2
Gestión de Personal	12
Gestión de Estructuras Institucionales	7
TOTAL	69

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
Gestión Académica	UF35 - Laboratorios	Porcentaje de peticiones de prácticas validadas	92,59 estándar 95 El que el indicador con el código nº 9 nos de una lectura de 92,59 a 19/12/2019 cuando su estándar se establece en 95% se debe a una cuestión de fechas. 1º--En Diciembre cuando se pide el informe estadístico de las prácticas en marcha en su mayoría se finalizan y validan. Aunque sí quedan pendientes para después de Navidad una parte del porcentaje que se validaran a veces después de los exámenes de febrero (recuperaciones) para computar en la nota del primer cuatrimestre. 2º--También existen prácticas que ocupan todo el curso académico por lo que la petición se cierra en Junio es decir su finalización y validación se realiza al finalizar el curso.
Gestión Académica	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de títulos y diplomas remitidos en plazo	65,65 estándar 90 El indicador nº 5 denominado "Porcentaje de Títulos y Diplomas Propios remitidos en plazo" no se cumplió en el 90% de los meses durante los meses de noviembre y diciembre, debido a que la persona encargada de su cumplimiento causó baja por enfermedad. La funcionaria que la sustituyó, no aplicó bien el procedimiento de envío de los Títulos y Diplomas Propios, de forma que los agrupaba para realizar envíos masivos, lo que motivó el incumplimiento del compromiso de envío en el plazo de 7 días. En esos dos meses el porcentaje de cumplimiento sólo llegó al 65,65%.

Proyección Social	UF29 - Prevención	Porcentaje de evaluaciones de riesgo realizadas respecto a las planificadas (ISO n°2)	50 estándar 85 Debido a la baja por enfermedad desde Julio de 2018 de la Técnico Superior de Seguridad y de la Técnico Especialista en Prevención por cese en el trabajo no se ha podido cumplir este objetivo (ambas bajas no se han sustituido en ningún momento).
Gestión de Personal	UF06 - Gabinete de RRHH y Organización	Porcentaje de EPF creados sobre solicitados (Expediente Personal de Formación)	85,23 estándar 90 Durante el año 2019 se han recibido un total de 1259 solicitudes de las que fueron mecanizadas en el plazo de 15 días hábiles un total de 1073 solicitudes. Pese al esfuerzo realizado por los compañeros se ha alcanzado un 85,23% faltando sólo un 4,77% para llegar al estándar.
Gestión de Estructuras Institucionales	UF033 - Servicios Jurídicos	Porcentaje de propuestas de resolución en materia disciplinaria en un plazo 20 días laborables	83,33 estándar 95 El Indicador “Elaborar el 95% de las propuestas de resolución en materia disciplinaria en el plazo de 20 días hábiles”, se ha incumplido en 3 de los 18 expedientes incoados en el 2019. En dos de ellos (Ref. 8-19/DIS y 9/19/DIS) el alumno debía de hacer efectiva su matrícula en el mes de septiembre para poder aplicar la sanción sobre las asignaturas matriculadas en el curso académico 2019/2020. Y en el expediente 6-19/DIS, la falta de medios personales impidió tramitarlo en el plazo establecido debido a que la persona responsable del asunto formaba parte de dos Tribunales de Oposición.

VIII. RESULTADOS DE AUDITORÍAS DE CALIDAD

• AUDITORÍAS EXTERNAS 2019

La auditoría externa de certificación del Sistema Integrado de Calidad, fue desarrollada entre los días 27 y 31 de mayo de 2019. El resultado obtenido se encuentra disponible en la Web de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva:

<https://calidad.ugr.es/informeaexterna2019>

La **valoración en general fue 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 detectaron **2 no conformidades** de carácter menor vinculadas a la no realización de la evaluación de proveedores en el CEAMA y a la falta de evidencias de la OCA del ascensor del Palacio de la Madraza. El tratamiento realizado se explica con detalle en el apartado C.10 No conformidades/Acciones correctivas.

En este proceso también se formularon **20 oportunidades de mejora y 22 observaciones**. El tratamiento realizado con cada una de ellas se refleja en el **Anexo VI. Actividad Crítica-Hallazgos Auditoría 2019**, asociadas a los distintos procesos.



• AUDITORÍA INTERNA 2019

En el **Informe de Auditoría Interna**, que se encuentra como información pública en la web: <https://calidad.ugr.es/informeainterna2019> , se puede comprobar que se detectaron los siguientes hallazgos:

- **No conformidades: 13**
- **Observaciones: 142**
- **Recomendaciones de mejora: 80**
- **Esfuerzos notables: 16**

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

- No hay evidencia documental de todas las actividades de los procesos de Evaluación de Examen por Tribunal o Evaluación Extraordinaria por Tribunal y reconocimientos de créditos en los Departamentos.
- Poca evidencia de la adecuación a la adaptación al cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.
- Carecen de varios registros en Seguridad.
- Carecen del registro de “plan de mantenimiento y verificación”, y falta de mantenimiento preventivo a los equipos importantes en la Unidad de experimentación animal del CIBM.
- No hay evidencia de varios Registros del Herbario.
- No se han realizado las inspecciones reglamentarias en la Conserjería SAE.
- No aparecen procedimentadas todas las actividades y procesos realizados en la OTRI.

En relación con las **No conformidades** detectadas en auditoría interna las actuaciones realizadas durante el año 2019 se describen en el apartado “C.10. 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 VI. Actividad Crítica-Hallazgos Auditoría 2019**, asociadas a los distintos procesos.

IX. DESEMPEÑO DE PROVEEDORES EXTERNOS

La Universidad de Granada **no realiza un control centralizado de los procesos, productos o servicios suministrados externamente**, sino que cada servicio/centro/unidad establece sus propios requisitos y sus propios mecanismos de control.



Durante el proceso de recogida de información, ya descrito anteriormente, las distintas unidades/centros/servicios han manifestado que han realizado la correspondiente evaluación de proveedores externos.

Si se producen incidencias, estas son anotadas en la Hoja de Evaluación de Proveedores o similar y se tienen en cuenta, si es necesario, para seguir trabajando o no con dicho proveedor.

Tal es el caso de unidades como Comedores Universitarios y Residencias Universitarias cuyas incidencias han estado relacionadas con el mal estado de las comidas para la primera unidad y con un problema en la tramitación de facturas en el segundo caso.

A partir del **6 de febrero de 2020** entrará en funcionamiento el sistema automatizado a través de la aplicación de “Registro Contable” para la evaluación de las compras y por tanto de los Proveedores de la UGR, tras varias reuniones realizadas a lo largo de 2019 entre el CSIRC, el Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial, el Servicio de Contabilidad y Presupuestos y la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva.

X. ADECUACIÓN DE RECURSOS

• **PERSONAS**

El año 2019 ha sido el de la culminación de los 3 grandes objetivos sobre los que giraba el programa de gobierno del período 2015-2019 respecto a las PERSONAS que integran el colectivo del Personal de Administración y Servicios:

Estabilización y promoción; Nueva relación de puestos de trabajo (RPT) y Propuesta de funcionarización del PAS laboral.

Las actuaciones se agrupaban en las siguientes áreas:

1. Relación de Puestos de Trabajo.
2. Promoción interna PAS funcionario.
3. Funcionarización.
4. Estabilización y Consolidación.
5. Formación del PAS.

Relación de Puestos de Trabajo (Nueva RPT)

Resultados alcanzados en 2019:

- Se publica el Plan de Ordenación de Recursos Humanos para el Personal de Administración y Servicios para el año 2019, que contiene los dos elementos fundamentales de la política de personal PAS de este período: la funcionarización y la nueva relación de puestos de trabajo.
- Se aprueba la Estructura de la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Granada.
- Se publica la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios y sus normas de aplicación.



Promoción interna PAS funcionario:

Resultados alcanzados en 2019:

- Se nombran funcionarios de carrera de la Escala Técnica de Informática (A1- 7 plazas) de esta Universidad, por el sistema de promoción interna.
- Se nombran funcionarios de carrera de la Escala Profesional de Informática (Grupo B) de esta Universidad, por el sistema de promoción interna.
- Se nombran funcionarios de carrera de la Escala Técnica de Administración (A1) de la Universidad de Granada, por el sistema de promoción interna.
- Se nombran funcionarios de carrera de la Escala de Gestión Administrativa (A2) de la Universidad de Granada, por el sistema de promoción interna.

PAS Laboral

- Al objeto de permitir que el personal laboral pudiese adquirir la condición de funcionario en un grupo superior al que poseía – si optaba por la funcionarización-, se han desarrollado durante 2019 los varios procesos de promoción interna del personal laboral.

Funcionarización

Resultados alcanzados en 2019:

- Se convoca, con carácter único y excepcional, proceso selectivo para la adquisición de la condición de funcionario de las diferentes escalas propias mediante el sistema de concurso-oposición de promoción interna. Fecha de examen: 16 de noviembre de 2019.
- Se convoca, con carácter único y excepcional, proceso selectivo para la adquisición de la condición de funcionario de las diferentes escalas propias mediante el sistema de concurso-oposición de promoción interna. Fecha de examen: 15 de diciembre de 2019.

Estabilización y consolidación

Resultados alcanzados en 2019:

Se han ejecutado 153 plazas de estabilización y consolidación de empleo, resultado de las distintas Ofertas de Empleo Público:

Personal funcionario: OPE Plazas

- Auxiliar Administrativo (Consolidación) 83
- Escala Técnica de Especialidades (CIC) 16

Formación del PAS

Resultados alcanzados en 2019:

- Se han realizado cursos de preparación para el proceso de funcionarización, a través de temarios, preguntas tipo test y tutorías en la plataforma del Aula de Formación del PAS.



- Se está desarrollando el Plan de Formación del PAS 2019/2020 que puede consultarse en la siguiente dirección:

www.gerencia.ugr.es/pages/recursos_humanos/formacion_pas.

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

Jubilación parcial

Resultados alcanzados:

- Con fecha 15 de febrero de 2019 se firma el Acuerdo Laboral sobre aplicación en la Universidad de Granada del proceso de jubilación parcial vinculado a la formalización de contratos de relevo.
- Con fecha 19 de julio de 2019 se suspende el Acuerdo como consecuencia del proceso de funcionarización de todos los puestos de la estructura de la RPT de la Universidad de Granada.
- De esta medida se ha beneficiado un total de 40 personas jubiladas parcialmente y otras 40 personas relevistas.

PROPUESTA DE ACTUACIONES PARA 2020.

Las acciones previstas para el año 2020 deben de conjugar la necesaria culminación de los procesos iniciados y que derivan de los objetivos estratégicos del anterior programa de gobierno: RPT, funcionarización y consolidación de empleo. Tendrán carácter prioritario durante el próximo año las siguientes acciones:

Objetivo 1: Definir la Arquitectura de RRHH PAS.

Acciones prioritarias:

- Elaborar un Reglamento de Selección y Carrera profesional del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Granada, donde se incluya toda la normativa referida a los distintos procedimientos de selección y provisión de puestos de trabajo: baremos, listas de interinidad, normativa de comisión de servicios, etc.

Objetivo 2: Definir una estructura organizativa acorde con las nuevas necesidades.

Acciones prioritarias:

- Implantar paulatinamente la nueva Relación de Puestos de Trabajo.
- Revisar de las estructuras de soporte en Servicios Centrales, Centros Académicos, Departamentos e Institutos (Creación de Unidades de Gestión Descentralizada), de forma que organizativamente puedan verse atendidas las nuevas exigencias en las áreas de apoyo a la investigación, la gestión de Másteres y Doctorado, la gestión de la internacionalización y la gestión de la calidad.

Objetivo 3: Implantar una cultura de evaluación del desempeño y del rendimiento.

Acciones prioritarias:

- Establecer un sistema de evaluación del desempeño atendiendo a criterios de transparencia, objetividad, imparcialidad y no discriminación y que se aplicará sin menoscabo de los derechos del PAS.



- Implantar un sistema de control de presencia que, a la vez que instrumento fundamental que permitirá la implantación de las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar que se establezcan, permita una gestión eficiente de los tiempos de trabajo, a la vez que ofrezca datos sobre absentismo laboral y el desarrollo de actividades extraordinarias.

Objetivo 4: Desarrollar la carrera profesional del PAS.

Acciones prioritarias:

- Elaborar un Plan de Promoción Interna PAS 2019- 2022 que asegure la igualdad de oportunidades para el PAS en su carrera profesional.
- Redefinir la política de formación del PAS de la Universidad de Granada orientándola hacia una mayor cualificación del personal para hacer posible la cobertura de los distintos perfiles profesionales (itinerarios formativos) y desvinculándola de los procesos de provisión de puestos.

Objetivo 5: Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Acciones prioritarias:

- Elaborar un Reglamento de Movilidad por razones de conciliación y salud del PAS.
- Establecer mecanismos de flexibilidad horaria con la implantación de jornadas semanales o mensuales para aquellos puestos que por la naturaleza de sus funciones así sea posible.
- Implantar un sistema de TELETRABAJO PAS adecuado a las características especiales de determinados puestos.
- Elaborar un Reglamento de Movilidad por razones de conciliación y salud del PAS.
- Establecer mecanismos de flexibilidad horaria con la implantación de jornadas semanales o mensuales para aquellos puestos que por la naturaleza de sus funciones así sea posible.

• **INFRAESTRUCTURAS. EDIFICIOS Y SERVICIOS GENERALES**

En 2019 se ha elaborado el **Plan Director de Infraestructuras 2019-2023** que debe servir de referencia para el desarrollo de las grandes infraestructuras en los próximos años y determinar las prioridades de actuación. Es evidente que una buena planificación de las estrategias en materia de infraestructuras permite ser el motor que induce a la implantación de nuevas actividades y favorece la corrección del desequilibrio dotacional de los distintos Campus que conforman la Universidad de Granada. Dicho plan director tiene tres grandes objetivos:

1. Corregir los desequilibrios entre Campus, priorizando las actuaciones en los centros con más aspectos deficitarios.
2. Acometer actuaciones concretas en los edificios que permitan, aplicando el concepto “compartir”, la optimización de los espacios y por ende la rentabilidad de los recursos.
3. Activar actuaciones encaminadas a conseguir una mayor eficiencia energética de los edificios.



Y para ello, prevé actuar siguiendo cinco líneas de actuación principales:

- Infraestructuras Docentes
- Infraestructuras de Investigación y Desarrollo
- Infraestructuras Administrativas y de Gestión
- Infraestructuras Energéticas
- Infraestructuras para mejora de Espacios Libres y Zonas Deportivas

La previsión económica para poder llevar a cabo su materialización es de unos 50 millones de euros, si bien estará condicionada a la disponibilidad presupuestaria de la Universidad de Granada, la cual podrá variar en función de los ingresos que se reciban para inversiones en infraestructuras.

Por otro lado, continuando con la estrategia de Gerencia de centralizar la tramitación de los contratos menores relativos a obras, servicios de mantenimiento y suministros de equipamiento (mobiliario) a través de la Unidad Técnica, se han tramitado un total de 1.263 expedientes de contratos menores, además de otros 16 expedientes de licitación pública.

En cuanto a la política de eficiencia y optimización del gasto, un año más se ha priorizado el aprovechamiento de los recursos propios, tanto a nivel de personal como de medios materiales, así como la optimización en las contrataciones externas, colaborando con el Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial en la elaboración de pliegos técnicos para las licitaciones encaminadas a la contratación centralizada, tales como el mantenimiento de líneas de vida en cubiertas, el mantenimiento de grupos electrógenos o el suministro y mantenimiento de gases medicinales.

En cuanto a las actuaciones llevadas a cabo para la conservación y mejora de edificios históricos, cabe destacar la rehabilitación tanto de la cubierta como de las vidrieras de la Sala Neomudéjar del Colegio Máximo, cuyos trabajos finalizaron en el mes de agosto y han permitido poner de nuevo en valor de nuevo este espacio emblemático. La inversión realizada ha sido de 650.000 euros, en colaboración con el Ministerio de Fomento a través del Programa 1,5% Cultural para Conservación del Patrimonio Histórico Español. La intención es continuar con la mejora de edificios BIC y volver a solicitar ayudas a través de este mismo programa del 1,5% cultural. Se están realizando las gestiones necesarias para tener toda la documentación necesaria relativa a la restauración del Patio de la Capilla del Hospital Real así como de la protección y cubrición del Alfar Romano del Campus de Cartuja, que también cuenta con el máximo nivel de catalogación patrimonial (BIC).

Una vez más, las intervenciones que se han llevado a cabo desde la Unidad técnica se han caracterizado por su marcado carácter transversal. Por lo tanto, la necesaria colaboración y coordinación con otros servicios de esta Universidad (Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial, CSIRC, Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales, Unidad de Calidad Ambiental, Área de Accesibilidad Universal, Área de Recursos Gráficos, etc.) así como con los distintos centros, ha permitido la consecución de los objetivos marcados para seguir ampliando y mejorando los espacios universitarios.

A continuación, se detalla cuáles han sido algunas de las actuaciones desarrolladas en 2019.

Actuaciones para mejora de la eficiencia energética, el control y el mantenimiento de los edificios

- Optimización de las contrataciones externas de la Universidad de Granada en materia de mantenimiento y conservación de instalaciones. Desde el área de mantenimiento de la Unidad Técnica se ha colaborado con el Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial en la elaboración de los siguientes pliegos de prescripciones técnicas:
 - Mantenimiento de grupos electrógenos.
 - Mantenimiento líneas de vida en cubiertas.
 - Mantenimiento SAI's
 - Suministro y mantenimiento de gases medicinales.
- Mejora del procesamiento y tratamiento de datos e información relativa a la conservación, mantenimiento y explotación de edificios e instalaciones de la UGR.
 - Finalización de la implantación de la aplicación informática que servirá de soporte para llevar a cabo un control integral en la gestión del mantenimiento de los edificios (GMAO), así como su extensión a otros usuarios para compartir datos e información transversal (OCAs, consumos, revisiones de ascensores, etc...)
- Sustitución de equipos de producción para mejora de la eficiencia energética
 - Climatización de veinte aulas/seminarios en el módulo E de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
 - Sustitución del equipo de producción del Instituto Español de Matemática (IEMAT).
 - Sustitución del equipo de producción del Instituto Interuniversitario de Investigación del Sistema Tierra en Andalucía (IISTA).
- Instalaciones de control
 - Integración del sistema de control del edificio IMUDS en el ADX
 - Instalación e integración del sistema de control de la producción del CEAMA-IISTA
 - Instalación e integración del sistema de control de la producción y climatizador del salón de actos del IEMAT
 - Integración del sistema de control de la producción, climatización y analizadores de red del edificio Politécnico en el ADX
 - Instalación e integración del sistema de control de las persianas de la Facultad de Medicina
 - Instalación del sistema de control de la climatización de las aulas del Aulario de Empresariales
 - Instalación de fotocélula y regulación del alumbrado de la Facultad de Medicina en función de la luminosidad exterior
 - Configuración gráficos MUI en ADX.
 - Configuración envíos de alarmas por e-mail desde ADX.

Actuaciones para mejora de la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas:

- Sustitución de ascensor en la Facultad de Ciencias de la Educación.



- Instalación de nuevo ascensor en la zona de grupos de trabajo de la biblioteca. Facultad de Ciencias.
- Instalación de plataforma salvaescaleras para mejora de accesibilidad en zona de estudio de la biblioteca. Facultad de Ciencias.
- Trabajos de adaptación para mejorar accesibilidad aulas M1 y M2. Facultad Ciencias de la Educación.
- Reforma instalación eléctrica en planta baja y colocación de barandilla para mejora de accesibilidad. Facultad de Ciencias.
- Instalación de barandillas en varios espacios para mejorar la accesibilidad. Facultad de Farmacia.
- Ejecución e instalación de rampa para facilitar la accesibilidad a nuevas dependencias del Decanato y Sala de Conferencias en el Edificio San Pablo. Facultad de Derecho.
- Actuaciones accesibles en salón de actos para mejora de la accesibilidad. Centro Documentación Científica.
 - Actuaciones en materia de accesibilidad en fase de estudio y valoración
 - En coordinación con el Secretariado para la Inclusión y la Diversidad, se han realizado estudios para mejorar las condiciones de accesibilidad, destacando los siguientes:
- Adaptación de estrados en aulas en varios centros.
- Nueva señalética en Comedores Universitarios para reserva de espacios a personas con movilidad reducida en zonas de comedor.
- Creación de itinerario accesible y adaptación de habitación en el Carmen de la Victoria.

Actuaciones para mejora del equipamiento y la señalética de edificios:

- Nueva señalética exterior para el Edificio Forem. ETSI Informática y de las Telecomunicaciones.
- Rótulos exteriores para identificación del acceso a la Escuela Internacional de Posgrado.
- Señalética en el módulo de aseos de la Escuela Internacional de Posgrado.
- Paneles verticales en zonas comunes del Campus de Cartuja.
- Traslado de los institutos Confucio y Ruskimir y reordenación de mobiliario en el Palacio de los Condes de la Jarosa.
- Traslado del Centro Mediterráneo desde el Complejo Admvo. Triunfo hasta la Avda. de Madrid.
- Equipamiento de la nueva sede de la Escuela Internacional de Posgrado.
- Nuevo mobiliario para servicios varios ubicados en el Espacio V Centenario (Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Oficina de Gestión de la Comunicación, Centro Mediterráneo, etc...).
- Refuerzo y reparación de sillones del Salón Rojo del Hospital Real.
- Equipamiento del Salón de Grados de la Facultad de Trabajo Social.
- Equipamiento para sala de informática en el edificio principal del Campus de Melilla.

Actuaciones para revisión y actualización de la planimetría:

- Complejo Admvo. Triunfo.



- Espacio V Centenario.
- Colaboración con otros servicios y unidades de la UGR
 - Continuación del estudio y avance de datos estructurados de superficies de edificios como apoyo al nuevo modelo de Contabilidad Analítica del Servicio de Contabilidad y Presupuesto.

Actuaciones para mejora de las infraestructuras (obras e instalaciones)

Campus de Aynadamar

Obras e instalaciones

FACULTAD DE BELLAS ARTES

- Reparación de acometida eléctrica.
- Reparación de cubierta edificio de nuevas tecnologías por filtraciones de agua.
- Adecuación nave para traslado del taller de metal, en previsión del próximo inicio de la obra de ampliación de Escultura.

ETSI INFORMÁTICA Y DE LAS TELECOMUNICACIONES

- División conserjería y eliminación de humedades Edificio Forem.
- Reparación de cubiertas por filtraciones en biblioteca.
- Instalación centralizada de climatización en varias aulas y sala de alumnos.
- Reforma en cafetería para corregir problemas de olores en desagües de máquinas y fregaderos.

CITIC

- Adecuación laboratorios existentes antes de la reforma integral en el semisótano del edificio.
- Instalación cierre metálico en zona de acceso de vehículos al semisótano del edificio.

Campus de Cartuja

Obras e instalaciones

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

- Reparación techo por humedades biblioteca en sala de filología y zona depósito compactos.
- Instalación de luminarias LED; secretaría, decanato, vicedecanato, relaciones internacionales, pasillo decanato.
- Ampliación red hidráulica e instalación radiadores en despacho Dpto. Estudios Semíticos.

FACULTAD DE FARMACIA

- Suministro y montaje barandilla para mejora de seguridad.
- Instalación climatización centralizada Departamento Química Inorgánica.
- Rehabilitación e instalación de laboratorio para equipo de nanoscopia Dpto. Físicoquímica.
- Instalación de barandillas varios espacios para mejorar accesibilidad.
- Infraestructura necesaria para la instalación de un depósito de nitrógeno líquido.



UNIVERSIDAD DE GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

- Retirada y posterior instalación detectores de incendios por instalación de falso techo en Secretaría.
- Pintura en varias salas de la biblioteca, hall principal y varias zonas del edificio.
- Reforma conserjería edificio principal.
- Reparación de canal y bajante en fachada.
- Reforma en conserjería módulo aulario planta baja.

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

- Instalación gas cocina cafetería.
- Trabajos de reparación humedades.
- Reparación cubierta Plantas 1ª y 2ª.
- Reforma en salón de grados.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

- Reparación humedades planta 1ª
- Pintura en despacho Dpto. Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa.
- Trabajos de reforma en terraza transitable.
- Reparación tabique móvil.
- Colocación cristales, reparación puerta aluminio y muelle hidráulico de suelo.

FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE

- Trabajos para segregación cuarto de cuadros eléctricos.
- Sustitución puerta en cafetería.
- Reparación cubierta en pabellón.
- Suministro e instalación equipo de climatización en decanato.
- Trabajos en cubierta de pabellón.

INSTITUTO ANDALUZ DE GEOFÍSICA

- Adaptación edificio a normativa de seguridad y evacuación.
- Reparación cubierta invertida por filtración en zona despacho nº 15.

COMEDOR CARLOS V

- Adecuación a normativa del montacargas en comedores Carlos V.

CENTRO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS

- Impermeabilización cubierta pabellón deportivo.

Campus Centro

Obras e instalaciones

FACULTAD DE DERECHO

- Inicio de la obra de sustitución de ventanas de C. /Duquesa.
- Reparación sistema calefacción en departamento de economía y pintura ventanas vicedecanatos.
- Trabajos de pintura en varios despachos departamento derecho financiero y tributario.
- Sustitución toldo en patio Padre Suárez.
- Instalación sistema ventilación y albañilería en aulas del aulario" facultad de derecho

FACULTAD DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN



UNIVERSIDAD DE GRANADA

- Trabajos de pintura en sala de juntas.
- Reparación urgente muro exterior C/ Paz sede Buensuceso.

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA

- Sustitución máquina centralizada climatizadora para planta 2ª Departamento Sociología.
- Instalación climatización centralizada en Dpto. Sociología.
- Reforma integral del suelo y luminarias en aula 16.

EDIFICIO SAN JERÓNIMO

- Adaptación aulas 21 a salón de grados. Facultad de Trabajo Social
- Reparación y pintura en parte del techo aula 25. Facultad de Trabajo Social.

ETS DE ARQUITECTURA

- Instalación línea eléctrica para alimentación y embocaduras para alimentación de splits de pared para unidades exteriores.
- Reparación losetas de granito por desprendimiento patio principal

HOSPITAL REAL

- Estructura metálica para exposición antigua Farmacia Zambrano en el crucero.
- Protección balaustrada en planta 1ª en el Patio de la Capilla.
- Colocación barandilla metálica en zona climatizadora.
- Colocación barra antipánico en puerta sala de exposiciones.
- Instalación zócalos y tablero para sala proyección del crucero.
- Reforma aseos planta baja junto a cafetería.

COMPLEJO ADMVO. TRIUNFO

- Reparación paramento exterior colindante con centro de mayores.
- Cierre metálico vestíbulo en pabellón 9.
- Montaje de aparcabicicletas.
- Pintura muro exterior fachada principal.
- Suministro e instalación aire acondicionado en edificio de sindicatos.

ESPACIO V CENTENARIO

- Remodelación de espacios para archivo en planta semisótano.
- Colocación pavimento sala orquesta - teatro y danza planta baja.
- Reforma espacios planta baja para despacho director artes escénicas.
- Reforma aseos planta 1ª para acceso universal y para personal de administración.
- Reforma de vestíbulo en planta baja.
- Remodelación espacios planta baja para despachos del Vicerrectorado de Extensión Universitaria.
- Reparación cubierta plana torre planta 2ª.
- Climatización despacho Vicerrectorado de Estudiantes.
- Instalación sistema seguridad videovigilancia en aulas de estudio.
- Colocación paneles para espacio de exposiciones en pasillo lateral derecho de planta baja.
- Suministro e instalación equipos aire acondicionado en sala Alumni y dos despachos del Vicerrectorado de Estudiantes.
- Reparación bajante de saneamiento junto a local ALUMA.

COLEGIO MAYOR ISABEL LA CATÓLICA

- Acondicionamiento paramentos sala calderas.



- Reparación grietas, humedades y pintura en comedores y cocina.
- Reparación molduras balcón del torreón en herbario.

CARMEN DE LA VICTORIA

- Reparación tramo posterior del muro perimetral
- Redacción del proyecto de renovación y mejora de habitaciones

PALACIO DE LOS CONDES DE LA JAROSA

- Reparación humedades y pintura lucernario.
- Reparación cartabones balcones fachada C/ Buensuceso.
- Reparación solería planta 3ª.
- Instalación de control de accesos en la puerta principal del edificio.

PALACIO DE LA MADRAZA

- Reparación desprendimiento fachada.
- Reparación de goteras en oratorio.
- Reparación cubierta por filtraciones.

CORRALA DE SANTIAGO

- Reforma espacios planta 1ª para creación de almacén y zona de oficinas

Campus de Ceuta

Obras e instalaciones

- Finalización de la obra de cambio de uso de aparcamientos para creación de un laboratorio en la planta primera del Edificio Anexo.
- Instalación del equipamiento para dotación de suelo técnico y mobiliario al laboratorio Hubema-Lab.

Proyectos

- Redacción del Proyecto de Ejecución de redistribución de planta primera del Edificio Anexo para aulas, laboratorios y despachos (según convenio firmado con la Ciudad Autónoma de Ceuta).

Campus Fuentenueva

Obras e instalaciones

FACULTAD DE CIENCIAS

- Inicio de la obra de sustitución de ventanas edificios de Matemáticas y Química.
- Instalación aire acondicionado departamento teoría de la señal, telemática y comunicaciones planta 3ª.
- Ampliación de la instalación central de gases para varias estancias.
- Construcción depósito temporal desechos de laboratorio en patio exterior entre los dos edificios de Químicas.
- Remodelación de espacios en Departamento de Biología Celular.
- Reparaciones varias edificio Química II.
- Reforma espacios planta sótano de Geológicas y colocación cámara frigorífica del Dpto. de Estratigrafía.
- Sustitución e instalación de la climatización en la cámara frigorífica dpt. química orgánica facultad de ciencias



- Reforma conductos climatización en dpto. ingeniería química por motivo del incendio" facultad de ciencias
- Colocación de canal en suelo para evacuación de aguas pluviales zona laboratorio Edificio Químicas.
- Suministro y colocación de rampas para acceso con carros a los laboratorios instalados Edif. Químicas.
- Suministro e instalación equipo climatización para despacho y laboratorio I en Dpto. de Electrónica y Tecnología de Computadores.

EDIFICIO MECENAS

- Actuaciones para puesta en funcionamiento del Laboratorio de Seguridad Biológica P3.
- Limpieza y arreglo tejado del patio interior.

ETSI EDIFICACIÓN

- Suministro y colocación de vidrio armado para cerramiento de ascensor por rotura en planta baja.
- Sustitución de ventanas en Departamento de Construcciones Arquitectónicas.
- Mejora y ampliación instalación de alumbrado exterior zona cafetería.
- Mejora y ampliación instalación alumbrado exterior zona jardines.

ETSI CAMINOS, CANALES Y PUERTOS

- Instalación de 17 sirenas alarma de interior y 2 de exterior óptico-acústico.
- Instalación de ventilación y sustitución de luminarias en laboratorio de ensayos no destructivos.
- Instalación aire comprimido en laboratorio Dpto. Mecánica de Estructuras e Ingeniería Hidráulica.

CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICA

- Adaptación nuevo espacio en sótano para ubicación de liofilizadora.
- Inicio de expte. de licitación para adquisición de un nuevo SAI.

EDIFICIO DE COMEDORES

- Sustitución de ventanas y puertas para mejora de la eficiencia energética.
- Reparación cubierta por humedades en Servicio de Becas-SAE.
- Reparación grietas, humedades y pintura en varios espacios.

INSTITUTO DEL AGUA (EDIFICIO FRAY LUIS DE GRANADA)

- Trabajos de pintura pasillo y despacho.
- Reparación humedades planta 3ª y daños producidos en plantas inferiores.
- Reparación cubierta edificio administración y despachos de becarios.

Proyectos

- Redacción del Proyecto Básico de reforma y adecuación a normativa del Edificio de Química II. Facultad de Ciencias.
- Licitación del servicio de Redacción de Proyecto de Rehabilitación y Adecuación a normativa del Edificio Fray Luis de Granada.

Campus Melilla

- Reforma de aseos en planta 2ª y planta 3ª del edificio principal.



- Licitación del equipamiento para dotación de mesas y sillas en la sala de estudio de la biblioteca.
- Licitación del equipamiento para el nuevo local del Grado en Fisioterapia.

Proyectos

- Finalización de la redacción del Proyecto de Ejecución del Pabellón Deportivo en el Campus de Melilla para la posterior licitación de la obra en 2020.
- Redacción del proyecto de ampliación de la instalación de climatización en el edificio del Aulario.
- Redacción del anteproyecto para ampliación del edificio principal, para aulas, despachos y ampliación de la biblioteca.

Campus de la Salud

Obras e instalaciones

EDIFICIO DE SERVICIOS GENERALES

- Continuación con la ejecución de la obra de adecuación de espacio en el sótano del Edificio de SSGG para el laboratorio Motion-Lab del IMUDS.

FACULTAD DE MEDICINA

- Suministro e instalación sistema de extracción en Laboratorio de Toxicología.
- Instalación de climatización para ambulancia cedida por el SAS, junto al acceso del edificio.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

- Reforma pavimento terraza planta 3ª.
- Adquisición e instalación barandilla exterior en ventanal de fondo del salón de grados.

Proyectos

- Redacción del proyecto de adecuación del espacio destinado a Sala de Decanos en la torre C de la Facultad de Medicina para uso multifuncional.

Otros emplazamientos

- Seguimiento y control de reparación de la cubierta del Albergue Universitario de Sierra Nevada.
- Redacción del proyecto de actividad para obtención de la licencia de actividad de los servicios que se prestan Campus Náutico.

Propuesta de actuaciones para 2020

Obras

- Terminación de la obra de “Sustitución de ventanas de la Facultad de Ciencias (1ª fase)”.
- Terminación de la obra de “Sustitución de ventanas de la fachada de c/ Duquesa. Facultad de Derecho”.
- Inicio de la obra de “Ampliación de la Facultad de Bellas Artes mediante el módulo de Escultura”



- Inicio de la obra de “Adecuación del módulo de Musicología para ampliación de la biblioteca de Filosofía y Letras”
- Inicio de la obra de “Adecuación zona de planta baja en el Espacio V Centenario para el Servicio de Becas y Servicio de Atención al Estudiante”.
- Inicio de la obra de “Adecuación zona de planta alta en el Espacio V Centenario para el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas (CEPEP)”.
- Inicio de la obra de “Reforma del sistema de climatización del edificio Mecenas”.
- Inicio de la obra de “Reparación de cubierta de Casa de Porras”.
- Inicio de la obra de “Recuperación y puesta en valor de la zona del Albercón” en el Campus de Cartuja.
- Inicio de la obra de “Intervención en vestíbulo de la Sala de Rectores del Hospital Real”.
- Inicio de la obra de “Renovación y adecuación a normativa del sistema de detección de incendios del Hospital Real”.
- Inicio de la obra de “Construcción del nuevo Pabellón Deportivo en el Campus de Melilla”
- Inicio de la obra de “2ª fase de adecuación de pta. 1ª del Edificio Anexo para aulas, despachos y laboratorios en el Campus de Ceuta”.
- Inicio de la obra de “2ª fase legalización antigua Biosanitaria (planta aulas y zona de administración del Archivo Universitario)”.

Equipamientos

- Licitación del suministro para dotación de compactos para el archivo central de la Biblioteca General, en el Espacio V Centenario.
- Licitación del equipamiento necesario para el CEPEP y el Servicio de BECAS-SAE en el Espacio V Centenario.
- Suministro de equipamiento para el nuevo local para el Grado en Fisioterapia.

Campus de Melilla

- Suministro de equipamiento para la biblioteca en el Campus de Melilla.

Proyectos

- Finalización de la redacción del proyecto de ejecución para la “Reforma integral del módulo de Química II de la Facultad de Ciencias y su adecuación a normativa”.
- Redacción del proyecto de “Rehabilitación integral del Instituto del Agua y su adecuación a la normativa”

Eficiencia energética

- Continuación con la política de eficiencia energética mediante instalaciones de control distribuido, autoconsumo y cambio de calderas con cambio de combustible en varios edificios.

Todas las actuaciones realizadas en 2019, así como las propuestas de actuación para 2020 descritas anteriormente, se pueden ver, de forma desglosada e íntegras, en el **apartado 9.2 de la Memoria de Gestión 2019** de la Universidad de Granada, disponible en la siguiente url:

<https://secretariageneral.ugr.es/pages/memorias/gestion/mgestion2019/doc/92/%21>



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

Algunos de los proyectos realizados en materia de Tecnologías de la Información durante 2019 han sido los siguientes:

Proyectos realizados en 2019.

La dinámica de actuación en el plano que definen las líneas estratégicas de actuación presentadas se concreta en proyectos específicos que coordina y ejecuta la DRUD a través de las unidades que la constituyen: el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones (CSIRC), el Centro de Producción de Recursos para la Universidad Digital (CEPRUD) y la Oficina del Software Libre (OSL).

Desarrollo de los servicios y modelos para la comunicación institucional y la comunicación TI:

- A lo largo de 2019 se ha continuado trabajando en el desarrollo de las webs corporativas del dominio ugr.es utilizando un gestor de contenidos libre de diseño propio, la plataforma WebUGR. Se han lanzado las webs de 4 Vicerrectorados (Extensión Universitaria; Responsabilidad Social, Igualdad e Inclusión, actualmente de Igualdad, Inclusión y Sostenibilidad; Estudiantes; y Política Institucional y Planificación) y la web de la Delegación de la Rectora para la Universidad Digital, además de otros 6 portales entre los que cabe destacar el primero de un centro académico (Escuela Técnica Superior de Arquitectura) y otros para servicios de primer nivel, como los del Centro de Producción de Recursos para la Universidad Digital y la Plataforma de Recursos de Apoyo a la Docencia.
- Desarrollo de nuevas funciones de comunicación en la UGRApp.
- Elaboración de una normativa de identidad digital de usuarios de la UGR.

Promoción de la administración digital universitaria (administración electrónica):

- Implantación de una plataforma electrónica para la gestión de las bolsas de sustitutos en los concursos de PDI.
- Nuevo procedimiento electrónico para la admisión a procesos selectivos de personal PAS.
- Avance en la inclusión del sistema @clave en Sede Electrónica.
- Desarrollo del doble sistema de autenticación en Acceso Identificado (en fase de pruebas piloto desde del mes de Julio de 2019) para cumplir con la normativa del Esquema Nacional de Seguridad.
- Implantación de una nueva aplicación para gestionar las elecciones a los órganos colegiados de la Universidad.
- Puesta en marcha del sistema de contabilidad analítica para realizar un análisis integral de costes en la UGR.

Creación de un sistema integrado de servicios de gestión asociados a la TUI:



- Puesta en marcha del sistema de activación autónoma del credibús universitario en la TUI, mediante el despliegue de 5 puntos de activación en los diferentes campus.
- Desarrollo del proyecto para servicio de monedero virtual de la UGR para pago en comedores, deportes y otros servicios de la UGR identificándose con la TUI (preparado para inicio de fase de pruebas a falta de redacción de la normativa).
- Gestión y mantenimiento del Sistema Integrado de Control de Accesos Electrónicos de la UGR (SICAE), con más de 1.200 controles de acceso electrónico instalados en prácticamente todos los edificios universitarios (aparcamientos, accesos 24 horas a edificios, laboratorios, aulas, salas, despachos, etc.).

Implantación de un plan de formación TI:

- Desarrollo de cursos de formación y de videotutoriales de servicios por parte de las unidades que componen la Delegación de Universidad Digital: PRADO, Servicios TI, Creación de MOOCs y SPOCs, Gestión de contenidos y servicios en plataformas Web, Software Libre, Datos Abiertos, etc.
- Desarrollo de nuevas ediciones del Campus Interuniversitario tecnológico para chicas (<http://sereingeniera.ugr.es>) y del Campus Infantil de Software Libre (<http://campusinfantilsl.ugr.es>). El primero ha formado parte este año de la fase final del proyecto Quiero Ser Ingeniera, y se ha desarrollado simultáneamente en el Campus de Aynadamar de Granada y en el Campus de Ceuta.

Apoyo a la transformación del modelo docente de la UGR mediante el uso de las TI:

- Consolidación de la plataforma PRADO.
- Se ha actualizado el software base (Moodle) de la plataforma PRADO a la última versión con soporte a largo plazo, la versión 3.5 LTS.
- Se ha creado el portal de acceso <http://prado.ugr.es>, que funciona como distribuidor de acceso a las distintas instancias de la plataforma. El objetivo de esta nueva página es homogeneizar la entrada haciendo que exista un único sitio web en el que reunir todos los recursos informativos, de ayuda, contacto y acceso.
- Se ha integrado en PRADO una herramienta para el control antiplagio (en colaboración con la Biblioteca Universitaria).
- Trabajo con las unidades y secciones de la UGR para transformación proactiva de formularios a formatos abiertos.
- Implantación de nuevas infraestructuras TI necesarias para la realización de los servicios TI y actualización de las existentes
- Renovación de infraestructura básica de servidores de administración electrónica: se han adquirido nuevos servidores para reemplazar a los ya obsoletos.
- Renovación de servidores de Bases de Datos Oracle que dan servicio a todas las aplicaciones de gestión, docencia e investigación de la UGR: adquisición de servidores ODA con un mayor rendimiento y un menor coste.
- Concesión de un nuevo proyecto en programa de ayuda de Infraestructuras y Equipamientos I+D+I para entidades de carácter público de la Junta de Andalucía dotado con 1.043.700 euros para actualizar la infraestructura de supercomputación de la UGR.



Adicionalmente, se han desarrollado otra serie de acciones por la **Oficina del Software Libre** como las siguientes:

- Instalación y mantenimiento de software libre en las aulas de teoría de la Facultad de Ciencias, la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos, la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, la Facultad de Psicología, y la Facultad de Filosofía y Letras.
- Realización de cuatro campañas de reciclaje y donación de equipamiento informático instalado con software libre a asociaciones y entidades sin ánimo de lucro, habiéndose donando un total de 141 ordenadores, 135 monitores, 128 teclados, 93 ratones, 11 impresoras, 7 proyectores y 1 escáner;

Propuesta de actuaciones en 2020

Las actuaciones más importantes que hemos planificado para el año 2020 son las que se enumeran a continuación:

Apoyo a la transformación del modelo docente de la UGR mediante el uso de las TIC

- Definición de un conjunto de indicadores de utilización de la plataforma PRADO objetivos y medibles desde la propia plataforma, para potenciar su uso y guiar futuras políticas de actuación.
- Incorporación de nuevas funcionalidades a PRADO, teniendo en cuenta las recomendaciones de la Comisión de Usuarios de PRADO y las sugerencias recibidas desde los formularios de contacto en la web de la plataforma.

Promoción del uso de las Tecnologías Educativas

- Consolidación de la plataforma abierta UGR para la reedición y actualización de los MOOCs existentes, y el impulso y realización de nuevas iniciativas. Desarrollo de una nueva edición ampliada del MOOC sobre Software Libre.
- Participación en el desarrollo de cursos y títulos virtuales conjuntos con otras universidades andaluzas. Desarrollo de un convenio y diseño conjunto de un MOOC sobre Espacios Naturales Andaluces en el marco del Campus Andaluz Virtual (CAV). Apoyo y seguimiento de un Grupo de Trabajo liderado por la UGR para el diseño y desarrollo de un título propio sobre Digitalización de los procesos industriales, con la participación de diferentes universidades andaluzas y empresas, vertebrado por la UNIA.
- Avance y participación en el desarrollo de títulos propios modulares y virtuales en colaboración con la Escuela Internacional de Posgrado y el Vicerrectorado de Docencia.

Desarrollo de estructuras, recursos humanos y adquisiciones centralizadas en TIC

- Impulso y participación en el modelo de Gobernanza TIC de la UGR a través de las Comisiones existentes (CODETIC, Mesa de Administración Electrónica, Mesa de Transparencia, Comité de Seguridad Informática, Comisión de Usuarios de PRADO y Comisión de Aplicaciones Móviles) u otras que puedan ser de nueva creación, en colaboración con Secretaría General, Gerencia y el resto de Vicerrectorados, en particular el Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación.



Consolidación de la administración electrónica (administración digital universitaria)

- Actualización progresiva de la infraestructura básica de servidores de administración electrónica.
- Continuación con la reforma del núcleo original del aplicativo, para mayor robustez, seguridad y facilidad de uso y mantenimiento, con utilidades transformadas para su uso compartido-común, como la autenticación, el registro, la firma, la notificación, etc., y su ofrecimiento como WebServices (WS) a terceros.
- Integración completa con el sistema Cl@ve del Estado, a través de RedIris, tanto para autenticación como para firma.
- Migración, integración y uso del sistema de registro electrónico en la nube, GEISER (Gestión Integrada de Servicios de Registro), también del Estado.
- Desarrollo del sistema de pagos a través de la sede electrónica.

Consolidación del sistema integrado de servicios TUI

- Implantación y puesta en funcionamiento la Política de Cuentas que define las reglas que controlan la creación y mantenimiento de cuentas de acceso a los servicios TIC de la UGR.
- Implantación y despliegue de un monedero electrónico para pequeños pagos en la UGR.
- Negociación e implantación en su caso del uso de la TUI como título identificativo válido y tarjeta monedero para el Metropolitano de Granada.

Desarrollo de servicios TIC para la comunicación institucional

- Apoyo a los distintos vicerrectorados, unidades, servicios, etc. para reducir el coste de los desarrollos web necesarios para su funcionamiento, tanto a nivel de diseño como de programación.
- Diseño de nuevas webs corporativas en centros académicos.
- Puesta en marcha de la tercera fase del desarrollo web institucional en la que se creará una estructura para ofrecer a los departamentos la posibilidad de poder contar con una nueva web con las funcionalidades desarrolladas en las dos fases anteriores.
- Estudio y diseño de protocolos para garantizar la accesibilidad de las webs y las apps de la UGR desde la nueva Unidad de Accesibilidad, y de procesos automáticos de evaluación de la calidad de los contenidos de las webs universitarias.

Fortalecimiento del plan de formación TIC

- Continuación del desarrollo de actividades en formación en TI, incluyendo: PRADO, Servicios TI, Tecnologías Educativas, Creación de MOOCs y SPOCs, Gestión de contenidos y servicios en plataformas Web, Software Libre, Datos Abiertos (OpenData), etc., así como videotutoriales de los servicios básicos TI de la UGR.
- Consolidación de acciones de aprendizaje permanente para estudiantes preuniversitarios y para la ciudadanía en general, acercando el conocimiento de las áreas STEM y del Software Libre.

Promoción del modelo de datos abiertos y desarrollo de una política de transparencia

- Promoción del uso de formatos y estándares abiertos en la UGR para permitir la generación y el procesamiento de información en formato abierto e interoperable:



Trabajo con las unidades y secciones de la UGR para transformación proactiva de formularios a formatos abiertos,

- Colaboración en las iniciativas para el despliegue de una infraestructura compartida y federada en European Open Science Cloud (EOSC) para el almacenamiento, gestión y publicación de datos científicos.

Implantación de nuevas infraestructuras TI necesarias para la realización de los servicios TI y actualización de las existentes

- Actualización progresiva de infraestructura básica de servidores de bases de datos y sistemas de investigación.
- Potenciación de servicios de nube privada y/o mixta para el almacenamiento y despliegue de servicios de apoyo a la investigación y a la gestión universitaria.
- Actualización y mejora de servicios de balanceo universitario, y servicios VPN para conexión externa a RedUGR.
- Mejora de servicios de videoconferencia de sala y ampliación de las capacidades de los servicios de videoconferencia de colaboración multimedia.
- Ampliación la conectividad de fibra óptica en Granada y Campus de Melilla, e impulso y apoyo para el establecimiento de conexión de fibra de Redlris con Ceuta.
- Migración progresiva al Centro de Proceso de Datos del PTS del resto de los servidores de servicios universitarios clave existentes en el Centro de Proceso de Datos del Edificio Santa Lucía.
- Participación activa en el Proyecto Hércules, mediante la compartición de elementos que sirvan de punto de partida para los inmediatos desarrollos que se van a implementar durante la ejecución del mismo. Se trata de un proyecto de CRUE para el desarrollo colaborativo de un sistema de gestión universitaria común y libre con capacidades semánticas.
- Participación en el desarrollo e integración de un nuevo procedimiento electrónico para la admisión a procesos selectivos de personal PDI.

Desarrollo de la supercomputación en la UGR

- Mejora de la infraestructura del servicio de Supercomputación de la UGR, que constituye el único nodo de la Red Andaluza de Supercomputación, a través de la financiación obtenida con la ejecución del proyecto de Infraestructuras Científico-Técnicas del MINECO.
- Promocionar y colaborar en la organización de cursos, seminarios y reuniones relativos a la innovación mediante el cálculo intensivo y las comunicaciones.

Todas las actuaciones realizadas en 2019 descritas anteriormente (así como otras no descritas en dicho apartado), y las propuestas de actuación para 2020, se pueden ver, de forma desglosada e integras, en el **apartado 8 de la Memoria de Gestión 2019** de la Universidad de Granada, disponible en la siguiente url:

<https://secretariageneral.ugr.es/pages/memorias/gestion/mgestion2019/doc/8/%21>

C. MEJORA

XI. 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 2019 se detectaron 13 y 2 no conformidades respectivamente:

- **AUDITORÍA EXTERNA 2019**

Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
GESTIÓN ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA CEAMA	NC15 Evaluación proveedores CEAMA	FEBRERO 2020: - Inicio de la evaluación de proveedores centralizada en la UGR. El día 3 de febrero se comunica a todas las personas que gestionan compras mediante las jornadas de Gestión Económica 2020 (se adjunta diapositiva de dicha comunicación). Se empezará el 4 de febrero con el nuevo sistema. - Se adjunta la evaluación de proveedores del CEAMA de 2018 y 2019
GESTIÓN ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA Palacio de la Madraza	NC16 Inspección OCA ascensor - Palacio de La Madraza	SEGUNDO SEMESTRE 2019 - Durante el segundo semestre se va a proceder a buscar la documentación del elevador para solicitar a la empresa constructora las actuaciones a realizar con el fin de proceder a la realización de la OCA. - Si no se encuentra la documentación se deberá proceder a cambiar el aparato por uno nuevo. ENERO 2020: - Se procede a volver a solicitar la documentación al fabricante, ya que no nos ha remitido la información solicitada el año pasado.

- **AUDITORÍA INTERNA 2019**

Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
GESTIÓN ACADÉMICA Laboratorios	NC-106-23 Acceso ODISEO. Bellas Artes	MAYO 2019: - Dar acceso y formación en la plataforma Odiseo al personal del Taller de Escultura de la Facultad de Bellas Artes. Mediante la realización de un curso de formación por parte del RUFO de la Unidad de Laboratorios el 6 de mayo y el 8 de mayo. - Cumplimentar todos los datos en la plataforma Odiseo por parte del personal del taller de Escultura. - Inicio de los procesos de funcionalización derivados de la aprobación de la nueva RPT.



GESTIÓN ACADÉMICA CPEP	NC-110-134 Documentación Procesos. CPEP	JUNIO 2019: - Realización de Reuniones con el CPEP para explicar cuándo se debe o no proceder a un proceso. OCTUBRE 2019: - Estudio de unidades que no hayan actualizado procedimientos antes del envío del Checklist.
GESTIÓN ACADÉMICA Departamentos	NC 113-126 Evaluación Tribunal-Departamentos	SEPTIEMBRE 2019: - Solicitar los cambios necesarios en la aplicación "Ordenación Docente" para su entrada en vigor antes del curso académico 2020-2021. JUNIO 2020: - Puesta en marcha de las modificaciones en la Aplicación "Ordenación Docente" correspondientes al curso académico 2020-2021.
INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA Laboratorio	NC-206-26 Carencia evidencias mantenimiento equipos. Bellas Artes	ENERO 2020 - Se han desmantelado los antiguos talleres. - A la espera del comienzo de las Obras del nuevo Edificio que tendrá una duración de un año y medio. - Comienzo de las clases en las instalaciones provisionales (previo traslado). AÑO 2021 - Traslado definitivo del Taller de Escultura a las nuevas dependencias.
INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA Laboratorio	NC-206-37 Verificaciones y mantenimiento equipos. ETSICCP	DICIEMBRE 2019: - Se sigue a la espera de que contesten por parte de Gerencia sobre el documento a firmar en las nuevas incorporaciones que haya en Laboratorios.
INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA CIC	NC-206-172 Mantenimiento preventivo. Animalario CIBM	ENERO 2020: - Se vuelve a incorporar el Animalario en el Calendario de Auditoría Interna, para comprobar si se están realizando o no los mantenimientos preventivos y en caso contrario averiguar las causas de los mismos.
INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA OTRI	NC-212-192 Documentación actividades procedimiento EBTs OTRI	DICIEMBRE 2019: - Se ha comprobado la realización del checklist en este punto por parte de la OTRI (13/11/2019). Se da por cerrada esta No conformidad
GESTIÓN ECONÓMICA Herbario	NC-702-207 Proceso compras. Herbario	Mayo 2019: Se designa como responsable del seguimiento y documentación sistemática de las compras y proveedores a la Auxiliar de Conserjería: Trinidad Bermúdez Bazán. Queda, por tanto, reestablecida la sistemática del procedimiento de compras.
GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS Seguridad	NC-815-144 Control de ronda. Seguridad	DICIEMBRE 2019: - Se sigue a la espera de Gerencia, teniendo en cuenta que en febrero 2020 cumple el contrato y se tendrá que volver a licitar o prorrogar.
GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS Seguridad	NC-815-145 Inspecciones de servicios . Seguridad	DICIEMBRE 2019: - Se sigue a la espera de Gerencia, teniendo en cuenta que en febrero 2020 cumple el contrato y se tendrá que volver a licitar o prorrogar.
GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIO Herbario	NC-807-208 Mantenimiento preventivo. Herbario	Se está llevando todo de forma correcta a la espera de cerrar dicha No Conformidad tras la Auditoría Interna y/o externa de calidad del año 2020



UNIVERSIDAD DE GRANADA

**GESTION DE
RECURSOS Y
ESPACIO**
Conserjerías

NC-807-234 Plan
mantenimiento/Inspecciones
reglamentarias. Conserjería
SAE

ENERO 2020:

- Se comprueba por parte de la UCIP que el Plan de
Mantenimiento y las revisiones se encuentran al día. Se adjuntan
los diferentes pdf que lo demuestran.



A 31 de diciembre de 2019 se han realizado las siguientes acciones:

a) ACCIÓN INMEDIATA:

1. Se ha nombrado como Delegada de Protección de Datos a Rosa García Pérez, Profesora Titular del Departamento de Derecho Civil, especializada en Protección de Datos. **(Ver Anexo I)**

2. Se trabaja continuamente en la actualización del Registro de Actividades de tratamiento, que ya estaba conformado antes de la entrada en vigor del nuevo reglamento. Para ello se tienen reuniones semanales con gestores de servicios o estructuras universitarias, siempre en coordinación con el área de seguridad del CSIRC.

Paralelamente, se está desarrollando un plan de formación y concienciación. Se ha realizado un curso de formación para PDI en el marco del Plan FIDO (abril-mayo 2019) con 25 asistentes. Se prevé realizar un curso de formación para PAS en el marco del Plan de Formación del PAS durante el mes de septiembre.

3. ANALIZAR las BASES JURÍDICAS de los TRATAMIENTOS.

Esta etapa se desarrolla en paralelo con la anterior en reuniones semanales con gestores para determinar la actualización de la información contenida en los registros.

Se están adecuando los formularios para adaptarlos al derecho de información.

Por ejemplo:

http://gas.ugr.es/ayudas/*/view/anticipos

Información detallada de segundo

nivel: <http://gas.ugr.es/pages/informacion-sobre-proteccion-de-datos>

4. EFECTUAR UN ANÁLISIS DE RIESGOS.

Partiendo de la base que no hay grandes emergencias por encuadrarse la actividad de la UGR en el artículo 6.1.e) de la nueva ley:

"el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento", es decir, la UGR nunca usará los datos para fines comerciales.

Se ha comenzado a trabajar, adquiriendo una aplicación y pasando un cuestionario para identificar y evaluar riesgos. El riesgo actual cuantificado es de 4,3 sobre 12 puntos. **(Ver Pliego PIA.zip)**

5. VERIFICAR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD tras el resultado del

análisis de riesgos. **(Ver "Medidas de Protección aplicadas en la Universidad de Granada)**

Se han actualizado y publicado varios protocolos, disponibles en:

https://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion_datos

6. PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE ALTO RIESGO. Estos procedimientos ya estaban implantados con anterioridad, aun así es otra actuación que deberá realizar la empresa adjudicataria del contrato.

b) ACCIÓN CORRECTIVA:

- Se ha aprobado la RPT en Consejo de Gobierno el 30 de abril de 2019, donde viene reflejado una "Oficina de Protección de Datos" con contenido administrativo específico para la Protección de Datos de la UGR, aunque se había dotado anteriormente.

• NO CONFORMIDADES INTERNAS

Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
GESTIÓN ACADÉMICA Departamentos, Ordenación Académica y Centros Académicos	Centralización Guías Docentes	DICIEMBRE 2019: - Con la puesta en marcha del nuevo Foro de Administración por parte del nuevo Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación, se han establecido proyectos a realizar para la mejora de la UGR, uno de ellos es " DISEÑAR UNA GESTION INTEGRAL DE LAS GUIAS DOCENTES ". Este proyecto está actualmente en marcha y se espera que pueda estar finalizado para el plan de ordenación docente de 2021/2022. (Durante el 2020/2021 se implantará un piloto en 5 grados y 5 másteres).
LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA Todas	Web	DICIEMBRE 2019: - Tras un periodo de trabajo se pone en marcha por parte del anterior Vicerrectorado el Foro de Administración donde se comunica una planificación de proyectos a realizar para la mejora de la gestión en la UGR. Identificamos estos proyectos como base para el cierre de esta No Conformidad: * Mejorar los procesos de información al público * Diseñar una gestión integral de las guías docentes * Optimizar el Directorio * Diseñar y explotar un Plan de Comunicación de Administración Electrónica * Desarrollar procedimientos electrónicos demandados por Servicios y Unidades * Trabajar en la parametrización de consultas Becas-Ministerio * Fomentar la permeabilidad de las aplicaciones de Grado-Máster para información cruzada * Comunicar a través de infografías * Homogeneizar los estilos de la comunicación externa (aplicaciones Informáticas, etiquetas web)

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

- Culminar la adaptación a la nueva Ley de Contratos del Sector Público (Eliminación de los límites de 15.000€ en las compras menores en 2020).
- Adaptación de estructuras a la entrada en vigor de las disposiciones de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo. Archivo electrónico e Interoperabilidad.
- Adaptación a la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de protección de datos y garantía de los derechos digitales.
- Adaptación del Sistema de Gestión de la Calidad a la nueva Relación de Puestos de Trabajo.
- Implantar un nuevo sistema de medición de la percepción/satisfacción sobre los servicios, especialmente en el sector estudiantado.
- Cambios en el enfoque de Riesgos del Sistema de Gestión de Calidad.