



INFORME DE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN UNIVERSIDAD DE GRANADA

7464891

Bureau Veritas Iberia S.L.

2da visita de seguimiento / ISO 9001:2015

ÍNDICE

1 INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
- 1.2 INFORMACIÓN DE CONTACTO

2 INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA

- 2.1 NORMAS DE LA AUDITORÍA
- 2.2 ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN
- 2.3 INFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR
- 2.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA
 - Objetivos de la Auditoría
 - Plan de auditoría
 - Criterios de auditoría

3 DESEMPEÑO HASTA LA FECHA

4 RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA

- 4.1 CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA
- 4.2 RESUMEN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA
- 4.3 Documentación mínima a revisar
- 4.4 PUNTOS FUERTES
- 4.5 OPORTUNIDADES DE MEJORA
- 4.6 OBSERVACIONES

5 RECOMENDACIONES DEL LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR

6 Información del certificado

1 INFORMACIÓN GENERAL

1.1 INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Compañía	UNIVERSIDAD DE GRANADA		
Dirección	CUESTA DEL HOSPICIO, SN		
Ciudad	GRANADA		
Código postal	18010		
Provincia	-		
País	Spain		
Nº Teléfono	+34958241000--958249396	Nº Fax	
Nº Contrato	7464891		

1.2 INFORMACIÓN DE CONTACTO

Persona de Contacto	PEDRO RUBIO		
Dirección Email	calidadservicios@ugr.es	Nº Teléfono	+34958241000--958249396

2 INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA

2.1 NORMAS DE LA AUDITORÍA

Norma(s) objeto de la Auditoría ISO 9001:2015

2.2 ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Idioma	Norma	Nombre del Emplazamiento	Central	Alcance
Español	ISO 9001:2015	UNIVERSIDAD DE GRANADA	✓	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA, DE SOPORTE Y ECONÓMICA DE CENTROS, INSTITUTOS, DEPARTAMENTOS, SERVICIOS Y UNIDADES DE APOYO A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.
Inglés	ISO 9001:2015	UNIVERSIDAD DE GRANADA	✓	na

Nº de 51

Emplazamientos

Nº de Empleados 2275

Central UNIVERSIDAD DE GRANADA

En caso de auditorías "multi-sites" se listará un Anexo con todos los emplazamientos que deben aparecer en el certificado

Tipo de Auditoría 2da visita de seguimiento

Fecha Inicio de la Auditoría 17/05/2022

Fecha Fin de la Auditoría 24/05/2022

Duración 10

2.3 INFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

Jefe de equipo	Iniciales	Miembro del equipo	Iniciales
PATRICIA MARQUEZ SOBRINO,	PMZ	EVA CUENCA MARGALEF,	ECM
		FRANCISCA GALVEZ DEL RIO	FRGA

2.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Objetivos de la Auditoría

1. confirmar que el sistema de gestión de la organización es conforme con todos los requisitos de la norma(s) de auditoría.
2. confirmar que la organización ha implantado de forma efectiva sus medidas previstas.
3. confirmar que el sistema de gestión es capaz de alcanzar las políticas y objetivos de la organización y evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
4. cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
5. confirmar que el sistema de gestión certificado es conforme con los requisitos de la norma, incluyendo, pero no limitado a:
 - a) auditorías internas y revisión por la dirección;
 - b) una revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría previa;
 - c) el tratamiento de las quejas,
 - d) la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado;
 - e) el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua;
 - f) la continuidad en el control operativo;
 - g) la revisión de cualquier cambio, y
 - h) la utilización de las marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación.

Plan de auditoría

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
17/05/2022 - 08:00 Reunión inicial	CENTRO ACADEMICO - FACULTAD DE MEDICINA		ECM	
17/05/2022 - 08:15 Auditoría	CENTRO ACADEMICO - FACULTAD DE MEDICINA	PROCESO DE APOYO: GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS, GESTIÓN ECONÓMICA.	ECM	
17/05/2022 - 10:00 Auditoría	CENTRO ACADEMICO - FACULTAD DE MEDICINA	PROCESOS DE APOYO: GESTIÓN DE PERSONAL, GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES.	ECM	
17/05/2022 - 11:30 Auditoría	CENTRO ACADEMICO - FACULTAD DE MEDICINA	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	ECM	
17/05/2022 - 16:00 Reunión de cierre	CENTRO ACADEMICO - FACULTAD DE MEDICINA		ECM	
18/05/2022 - 08:00 Reunión inicial	CENTRO ACADEMICO - CAMPUS DE CEUTA (FACULTAD DE EDUCACION, ECONOMIA Y TECNOLOGIA- FACULTAD DE CIENCI		FRGA	
18/05/2022 - 08:00 Reunión inicial	SERVICIOS CENTRALES - CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO Y PRACTICAS, VICERRECTORADO DE ESTUDIANTES		ECM	
18/05/2022 - 08:00 Reunión inicial	SERVICIOS CENTRALES (SEDE CENTRAL)		PMZ	
18/05/2022 - 08:15 Auditoría	SERVICIOS CENTRALES - CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO Y PRACTICAS, VICERRECTORADO DE ESTUDIANTES	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	ECM	

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
18/05/2022 - 08:15 Auditoría	SERVICIOS CENTRALES (SEDE CENTRAL)	REUNIÓN INICIAL Y FINAL. HALLAZGOS AUDITORÍAS ANTERIORES. USO DEL LOGO.	PMZ	
18/05/2022 - 08:15 Auditoría	CENTRO ACADEMICO - CAMPUS DE CEUTA (FACULTAD DE EDUCACION, ECONOMIA Y TECNOLOGIA- FACULTAD DE CIENCI	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	FRGA	
18/05/2022 - 10:00 Auditoría	SERVICIOS CENTRALES (SEDE CENTRAL)	PROCESOS ESTRATÉGICOS: LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA (SEDE CENTRAL)	PMZ	
18/05/2022 - 10:00 Auditoría	SERVICIOS CENTRALES - CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO Y PRACTICAS, VICERRECTORADO DE ESTUDIANTES	PROCESOS ESTRATÉGICOS: GESTIÓN DE LAS TICS, GESTIÓN DE RECURSOS BILIOGRÁFICOS, DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN.	ECM	
18/05/2022 - 11:00 Auditoría	CENTRO ACADEMICO - CAMPUS DE CEUTA (FACULTAD DE EDUCACION, ECONOMIA Y TECNOLOGIA- FACULTAD DE CIENCI	PROCESO DE APOYO: GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS, GESTIÓN ECONÓMICA.	FRGA	
18/05/2022 - 12:00 Auditoría	CENTRO ACADEMICO - CAMPUS DE CEUTA (FACULTAD DE EDUCACION, ECONOMIA Y TECNOLOGIA- FACULTAD DE CIENCI	PROCESOS DE APOYO: GESTIÓN DE PERSONAL, GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES.	FRGA	
18/05/2022 - 13:00 Auditoría	SERVICIOS CENTRALES - CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO Y PRACTICAS, VICERRECTORADO DE ESTUDIANTES	PROCESOS DE APOYO: GESTIÓN DE PERSONAL, GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES.	ECM	
18/05/2022 - 16:00 Reunión de cierre	CENTRO ACADEMICO - CAMPUS DE CEUTA (FACULTAD DE EDUCACION, ECONOMIA Y TECNOLOGIA- FACULTAD DE CIENCI		FRGA	
18/05/2022 - 16:00 Reunión de cierre	SERVICIOS CENTRALES - CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO Y PRACTICAS, VICERRECTORADO DE ESTUDIANTES		ECM	

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
18/05/2022 - 16:00 Reunión de cierre	SERVICIOS CENTRALES (SEDE CENTRAL)		PMZ	
19/05/2022 - 08:00 Reunión inicial	CENTRO ACADEMICO - FACULTAD DE CIENCIAS		PMZ	
19/05/2022 - 08:00 Reunión inicial	SERVICIOS CENTRALES - CENTRO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS PANTANO DE CUBILLAS		FRGA	
19/05/2022 - 08:00 Reunión inicial	SERVICIOS CENTRALES - COMPLEJO ADMINISTRATIVO TRIUNFO		ECM	
19/05/2022 - 08:15 Auditoría	CENTRO ACADEMICO - FACULTAD DE CIENCIAS	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	PMZ	
19/05/2022 - 08:15 Auditoría	SERVICIOS CENTRALES - CENTRO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS PANTANO DE CUBILLAS	PROCESO DE APOYO: GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS, GESTIÓN ECONÓMICA.	FRGA	
19/05/2022 - 08:30 Auditoría	SERVICIOS CENTRALES - COMPLEJO ADMINISTRATIVO TRIUNFO	PROCESOS DE APOYO: GESTIÓN DE PERSONAL, GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES.	ECM	
19/05/2022 - 10:00 Auditoría	SERVICIOS CENTRALES - CENTRO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS PANTANO DE CUBILLAS	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	FRGA	
19/05/2022 - 11:00 Auditoría	SERVICIOS CENTRALES - COMPLEJO ADMINISTRATIVO TRIUNFO	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	ECM	
19/05/2022 - 11:00 Auditoría	CENTRO ACADEMICO - FACULTAD DE CIENCIAS	PROCESO DE APOYO: GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS, GESTIÓN ECONÓMICA.	PMZ	

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
19/05/2022 - 12:00 Auditoría	CENTRO DE INVESTIGACION - CENTRO FRAY LUIS DE GRANADA	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	FRGA	
19/05/2022 - 13:00 Auditoría	SERVICIOS CENTRALES - COMPLEJO ADMINISTRATIVO TRIUNFO	PROCESO DE APOYO: GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS, GESTIÓN ECONÓMICA.	ECM	
19/05/2022 - 13:00 Auditoría	CENTRO ACADEMICO - FACULTAD DE CIENCIAS	PROCESOS DE APOYO: GESTIÓN DE PERSONAL, GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES.	PMZ	
19/05/2022 - 14:00 Auditoría	CENTRO DE INVESTIGACION - CENTRO FRAY LUIS DE GRANADA	PROCESOS DE APOYO: GESTIÓN DE PERSONAL, GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES.	FRGA	
19/05/2022 - 16:00 Reunión de cierre	CENTRO ACADEMICO - FACULTAD DE CIENCIAS		PMZ	
19/05/2022 - 16:00 Reunión de cierre	CENTRO DE INVESTIGACION - CENTRO FRAY LUIS DE GRANADA		FRGA	
19/05/2022 - 16:00 Auditoría	SERVICIOS CENTRALES - COMPLEJO ADMINISTRATIVO TRIUNFO		ECM	
23/05/2022 - 08:00 Reunión inicial	CENTRO ACADEMICO - ESCUELA INTERNACIONAL DE POSTGRADO Y AULA PERMANENTE DE FORMACION ABIERTA DE LA U		PMZ	
23/05/2022 - 08:00 Reunión inicial	SERVICIOS CENTRALES - CENTRO DE ENSEÑANZAS VIRTUALES UGR		FRGA	
23/05/2022 - 08:30 Auditoría	SERVICIOS CENTRALES - CENTRO DE ENSEÑANZAS VIRTUALES UGR	PROCESOS ESTRATÉGICOS: GESTIÓN DE LAS TICS, GESTIÓN DE RECURSOS BILIOGRÁFICOS, DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN.	FRGA	

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
23/05/2022 - 08:30 Auditoría	CENTRO ACADEMICO - ESCUELA INTERNACIONAL DE POSTGRADO Y AULA PERMANENTE DE FORMACION ABIERTA DE LA U	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	PMZ	
23/05/2022 - 10:00 Auditoría	SERVICIOS CENTRALES - CENTRO DE ENSEÑANZAS VIRTUALES UGR	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	FRGA	
23/05/2022 - 12:00 Auditoría	RESIDENCIA DE INVITADOS CARMEN DE LA VICTORIA	PROCESO DE APOYO: GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS, GESTIÓN ECONÓMICA.	FRGA	
23/05/2022 - 12:00 Auditoría	CENTRO DE INVESTIGACION - HERBARIO	PROCESO DE APOYO: GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS, GESTIÓN ECONÓMICA.	PMZ	
23/05/2022 - 14:00 Auditoría	SERVICIOS CENTRALES (SEDE CENTRAL)	PROCESOS DE APOYO: GESTIÓN DE PERSONAL, GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES.	FRGA	
23/05/2022 - 16:00 Reunión de cierre	CENTRO DE INVESTIGACION - HERBARIO		PMZ	
23/05/2022 - 16:00 Reunión de cierre	RESIDENCIA DE INVITADOS CARMEN DE LA VICTORIA		FRGA	
24/05/2022 - 08:00 Reunión inicial	SERVICIOS CENTRALES (SEDE CENTRAL)		PMZ	
24/05/2022 - 08:30 Auditoría	SERVICIOS CENTRALES (SEDE CENTRAL)	PROCESOS ESTRATÉGICOS: LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA (SEDE CENTRAL)	PMZ	
24/05/2022 - 13:00 Auditoría	SERVICIOS CENTRALES (SEDE CENTRAL)	REUNIÓN INICIAL Y FINAL. HALLAZGOS AUDITORÍAS ANTERIORES. USO DEL LOGO.	PMZ	

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
24/05/2022 - 16:00 Reunión de cierre	SERVICIOS CENTRALES (SEDE CENTRAL)		PMZ	

Fecha de preparación del plan de auditoría	25/04/2022
Comentario	<p>...</p> <p>OBJETIVOS DE AUDITORÍA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. confirmar que el sistema de gestión de la organización es conforme con todos los requisitos de la norma(s) de auditoría. 2. confirmar que la organización ha implantado de forma efectiva sus medidas previstas. 3. confirmar que el sistema de gestión es capaz de alcanzar las políticas y objetivos de la organización y evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables. 4. cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión debe incluir al menos lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a) información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión y otro documento normativo aplicable; b) seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión y otro documento normativo aplicable); c) el sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de la legislación; d) el control operacional de los procesos del cliente; e) las auditorías internas y la revisión por la dirección; f) la responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente; g) los vínculos entre los requisitos normativos, la política, los objetivos y metas de desempeño (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión y otro documento normativo aplicable), cualquier requisito legal aplicable, la responsabilidad, la competencia del personal, las operaciones, los procedimientos, los datos del desempeño y los hallazgos y conclusiones de las auditorías internas.

Crterios de auditoría

- a) Los requisitos de la norma aplicable
- b) Los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrolla por el cliente
- c) Otras normas o documentos externos aplicables al cliente, acuerdos contractuales con clientes, que sean de aplicación al cliente porque éste los ha asumido y tiene que cumplirlos.

3 DESEMPEÑO HASTA LA FECHA

Se revisa todo el ciclo, correcto.

Número de NC	Hallazgos (No Conformidad)	Proceso	Norma	Cláusula	Grado	Fecha Emisión	Fecha de Cumplimentación	Verificación de Acciones Correctivas

4 RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA

4.1 CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

La auditoría está basada en un proceso de muestreo de la información disponible y las técnicas de auditoría usadas fueron: entrevistas, observación, muestreo de actividades y revisión de documentos y registros.

La auditoría se ha realizado en un clima adecuado, el cual ha permitido desarrollar el proceso de evaluación conforme a lo planificado.

Se ha revisado el correcto cierre de los hallazgos de todo el ciclo de certificación, sin nada que reseñar al respecto.

CONFORMIDAD DOCUMENTACIÓN

La documentación del sistema es conforme con los requisitos de la norma de referencia.

MEJORA DEL SISTEMA

Utilización de las herramientas de mejora del sistema:

- La política es revisada.
- Se establecen objetivos
- La auditoría interna es correcta
- El análisis de datos está implantado.
- No Conformidades: ok
- Acciones Correctivas: ok
- Reclamaciones/ Quejas de partes interesadas: no se han registrado.
- Acciones Preventivas: ok
- El proceso de revisión por la dirección está implantado.
- La organización ha tenido en cuenta las áreas de mejora del informe anterior.
- El proceso muestral ok.

OBJETIVOS

- Metas planificadas, ligadas a recursos necesarios para su consecución. Responsabilidades asignadas en los niveles pertinentes de la empresa.

AUDITORIAS INTERNAS

Realizada por personal externo cualificado según procedimiento documentado. Planificada.

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DEL SISTEMA CON RESPECTO A LA ANTERIOR VISITA

No aplica.

CAMBIOS Y CUMPLIMIENTO DEL PLAN Y PROGRAMA

La auditoría se ha desarrollado sin cambios significativos en la planificación inicial prevista.

CONFORMIDAD DEL SISTEMA

El sistema es conforme con los requisitos de la norma, en el marco del plan auditado y muestras seleccionadas, pudiéndose comprobar la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos tanto legales y reglamentarios de aplicación, como los de los clientes en los procesos auditados; debiendo tomar en consideración aspectos de mejora y observaciones anotadas en los correspondientes apartados.

No se justifica la documentación de no conformidades en base a las evidencias evaluadas.

CONCLUSIONES SOBRE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El sistema de gestión se muestra eficaz en el cumplimiento de sus objetivos planificados y en el control de sus procesos. No se detectan procesos con deficiencias importantes.

Tras la auditoría de los procesos de la organización el ALCANCE se considera apropiado y se han cumplido los

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA conforme a lo establecido previamente.

4.2 RESUMEN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

	Mayor	Menor
Número de No conformidades grabadas	0	0

4.3 Documentación mínima a revisar

ES OBLIGATORIO REVISAR :

1. Documentación del Sistema de gestión
2. Implementación y mantenimiento eficaz del Sistema
3. Mejoras
4. Objetivos clave del Sistema y su monitorización
5. Programa de Auditorías Internas
6. Revisión por la Dirección
7. Acciones Correctivas y Preventivas

4.4 PUNTOS FUERTES

- Aunque se debe seguir consolidando la sede electrónica en toda la Universidad, se destaca la notable la mejoría de los procesos desde su implantación, aumentando la eficacia de la gestión, trazabilidad, reducción de tiempos y eliminación de colas.
- En el Observatorio de Empleo, la recopilación, el análisis y difusión de los datos referidos a la inserción laboral de los egresados de la UGR.
- Gestión de los proyectos e iniciativas llevadas a cabo por la universidad a través de UGR Solidaria.
- Sistema: Gestión del proceso de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades y coordinación con las distintas unidades en este proceso.
- CEPRUG: La nueva aplicación desarrollada, Dashboard, para la planificación y seguimiento de proyectos, por su capacidad de información y eficacia.
- Campus de Ceuta: El servicio de prestamos de ordenadores portátiles para la comunidad universitaria.
- Sistema: Concienciación y defensa proceso auditoría de la Unidad de Calidad.

4.5 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Número	Proceso	Oportunidad(es) de Mejora
1	PROCESO: LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA (SEDE CENTRAL)	UNIDAD DE CALIDAD: Se recomienda ampliar el detalle de instrucciones a los RUFOS de los centros para el análisis de sugerencias, quejas y felicitaciones.
2	PROCESO: LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA (SEDE CENTRAL)	UNIDAD DE CALIDAD: Se recomienda ajustar la metodología de categorización de riesgos y oportunidades, enfocando los resultados en Importante (acciones y seguimiento) y No importante (seguimiento por sistema)
3	PROCESO: LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA (SEDE CENTRAL)	UNIDAD DE CALIDAD: Se recomienda eliminar en el registro de contexto la columna de DAFO si es un registro que ya no está en el sistema documental.
4	PROCESOS CLAVE: GESTIÓN ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	LABORATORIOS: Se recomienda ir avanzando en la definición de protocolos de mantenimiento estandarizados para todos los laboratorios en tareas concretas, por ej: Limpieza y revisión de microscopios.
5	PROCESO DE APOYO: GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS, GESTIÓN ECONÓMICA.	CONSERJERIAS: Se recomienda considerar la opción de estandarizar un registro de supervisión por parte del personal de cada centro de la limpieza externa (tareas trimestrales, etc.) sabiendo de antemano las tareas establecidas en el pliego.
6	PROCESOS CLAVE: GESTIÓN ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	Facultad de Medicina, Departamento de Psiquiatría: pendiente colgar en la página web las actas del año 2022 del Consejo de Departamento (actualmente publicadas las actas del año 2021)

7	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	Facultad de Medicina, Departamento de Medicina Legal: durante la auditoria la aplicación informática BASES para la Organización docente, se ha quedado "colgada" y muy lento su funcionamiento dificultando el acceso a la información.
8	PROCESOS ESTRATÉGICOS: GESTIÓN DE LAS TICS, GESTIÓN DE RECURSOS BILIOGRÁFICOS, DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN.	Complejo Administrativo Triunfo, Servicio de títulos: pendiente implantar sede electrónica en la Gestión de títulos propios de la UGR.
9	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	Complejo Administrativo Triunfo, UGR Solidaria: pendiente para el año que viene definir indicadores asociados a las nuevas actividades que se están desarrolladas.
10	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	Sede Central: Se recomienda mejorar la visibilidad de la política de calidad de la Universidad de Granada. CEPRUG, Pantano de Cubillas, etc.
11	PROCESO DE APOYO: GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS, GESTIÓN ECONÒMICA.	Centro de enseñanzas virtuales: Se recomienda revisar el proceso Gestión proyectos de tecnologías educativas e información, de 7.03.22 y rev.0, al actual uso de Dashboard para la planificación y seguimiento de proyectos (anteriormente con el panel de TEAMS Espacio compartido del proyecto).
12	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	CAMPUS DE CEUTA-BIBLIOTECA: Se recomienda valorar la digitalización del consentimiento de uso de datos personales por parte de los usuarios no pertenecientes a la comunidad universitaria, para evitar el registro papel y su custodia.
13	PROCESO: LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA (SEDE CENTRAL)	UNIDAD DE CALIDAD: Se recomienda avanzar en la definición de nuevos indicadores del proceso de mejora, así como redefinición del indicador de envío en plazo de las listas de comprobación de requisitos.

4.6 OBSERVACIONES

Número	Proceso	Cláusula
Observaciones		
1	INFORMACIÓN DOCUMENTADA. HALLAZGOS AUDITORIA AÑO ANTERIOR.	
SISTEMA: Puntualmente, en algún procedimiento documentado queda alguna alusión a normas obsoletas o metodología que ya no se sigue.		
2	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	
Facultad de Medicina, Laboratorio de Anatomía y embriología humana, Apoyo a la docencia práctica: puntualmente, en el muestreo realizado, se detecta la reserva de Prácticas de Anatomía II DEL 16 AL 20 de mayo, Sala de disección sin especificar en el programa Odiseo el horario de tarde (que sería de 16:00 a 18:00).		
3	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	
Centro de Promoción, empleo y prácticas, Orientación profesional y Organización de Eventos: la encuesta de satisfacción se va a lanzar el próximo mes de junio, no obstante aún no se ha decidido qué servicios se van a encuestar (por ejemplo, en Orientación profesional los usuarios del asesoramiento y en Eventos, las empresas promocionadas). Así mismo, El Centro de Promoción, empleo y prácticas, se ha definido exclusivamente como "Prácticas Extracurriculares" no respresentando el resto de servicios que se realizan en el centro.		
4	PROCESOS DE APOYO: GESTIÓN DE PERSONAL, GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES.	
HERBARIO: Seguimiento de subsanación defecto grave de OCA Baja tensión de Febrero 2022 en marcha.		
5	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	
ESCUELA DE POSTGRADO: En algún caso puntual, el registro de seguimiento interno de proyectos para nuevos títulos propios puede carecer de utilidad al no contemplar fechas de hitos planteados y no tener registro de hitos que sí pueden ser críticos en el proceso.		
6	PROCESO DE APOYO: GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS, GESTIÓN ECONÓMICA.	
RESIDENCIA CARMEN DE LA VICTORIA-LIMPIEZA: El formato "Supervisión de limpiezas" para el Área 5 (zonas comunes y despachos) incluye opción de supervisión de limpieza de camas como supervisada, sin embargo, en esta zona no se dispone de estos elementos.		

Número	Proceso	Cláusula
Observaciones		
7	PROCESO DE APOYO: GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS, GESTIÓN ECONÓMICA.	
RESIDENCIA CARMEN DE LA VICTORIA-LAVANDERÍA: En 2022 aún no se ha realizado el inventario anual de stock de lencería, tal y como indica el procedimiento relacionado.		
8	PROCESOS CLAVE: GESTION ACADÉMICA, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA.	
CAMPUS DE CEUTA-LABORATORIO MULTIDISCIPLINAR: Puntualmente, está pendiente la verificación de la sonda SOND01, con periodicidad cada 2 años, desde 30.1.22 por planificación de la Unidad de Cualimetría para después de verano		

5 RECOMENDACIONES DEL LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR

Norma	Acreditación	Copias Cert.	Idioma
ISO 9001:2015	ENAC	0	Español

Norma	ISO 9001:2015
Recomendación	Mantener Certificación/ Continuar con el Proceso
Razón para la emisión o cambio del certificado	
¿ se requiere auditoría extraordinaria	N
Fecha Inicio de la auditoría extraordinaria	
duración (días) :	

6 Información del certificado

6.1 ISO 9001:2015 - ENAC - Español

Información del certificado

Nombre del Emplazamiento	UNIVERSIDAD DE GRANADA
Dirección	CUESTA DEL HOSPICIO, SN
Ciudad	GRANADA
Código postal	18010
Provincia	-
País	Spain
Alcance	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA, DE SOPORTE Y ECONÓMICA DE CENTROS, INSTITUTOS, DEPARTAMENTOS, SERVICIOS Y UNIDADES DE APOYO A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.
Número de certificados	0