



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**

# **INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS DE LA UGR 2021**



## ÍNDICE

<b>A. LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA</b> .....	<b>4</b>
I. Política de Calidad de la Universidad de Granada.....	4
II. Objetivos de Calidad.....	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.....	8
<b>B. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA</b> .....	<b>10</b>
VI. Satisfacción de grupos de interés .....	11
• ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS.....	12
• ENCUESTAS ESPECÍFICAS.....	12
• QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	13
VII. Indicadores y operación de procesos.....	13
VIII. Resultados de auditorías de calidad .....	17
• AUDITORÍAS EXTERNAS 2020 .....	17
• AUDITORÍA INTERNA 2020 .....	17
IX. Desempeño de Proveedores Externos .....	18
• PERSONAS.....	19
• INFRAESTRUCTURAS. EDIFICIOS Y SERVICIOS GENERALES.....	21
• INFRAESTRUCTURAS. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.....	23
<b>C. MEJORA</b> .....	<b>24</b>
X. No Conformidades/Acciones Correctivas.....	24
• AUDITORÍA EXTERNA 2020.....	25
• AUDITORÍA INTERNA 2020 .....	25
• NO CONFORMIDADES INTERNAS.....	28
XI. Oportunidades de mejora/Necesidades de cambio/Necesidades de recursos .....	28



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

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

- **Tener una política pública de aseguramiento de la calidad** que forme parte de su gestión estratégica.
- Los grupos de interés internos deben **desarrollar e implantar esta política mediante estructuras y procesos adecuados**, implicando a los grupos de interés externos.
- Asegurarse de que se ofrece a los estudiantes, **apoyo y recursos para el aprendizaje suficientes y fácilmente accesibles**.
- **Garantizar que el personal de apoyo y administrativo esté cualificado** y ofrecer oportunidades para desarrollar sus competencias.
- **Asegurarse de que recopilan, analizan y usan la información** pertinente para la gestión eficaz de sus programas y otras actividades.
- **Publicar información clara, precisa, objetiva y actualizada y fácilmente accesible** sobre sus actividades y programas.
- **Hacer un seguimiento y una evaluación periódica** de sus programas para **garantizar que logran sus objetivos y responden a las necesidades de los estudiantes y la sociedad**.
- **Someterse a un proceso de aseguramiento externo de la calidad de naturaleza cíclica**.

En ese contexto, **en el año 2007** la UGR apostó por la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad basados en el **estándar internacional ISO 9001**, contando con 36 unidades certificadas externamente a 31 de marzo de 2009. Tras conseguir la madurez de la mayoría de sistemas implantados, la dirección estratégica de la institución deriva hacia la integración de los sistemas, obteniendo la **CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD**, tras el proceso de auditoría externa que tuvo lugar entre los días 27 de junio y 10 de julio de 2017, renovando dicha Certificación hasta el próximo agosto de 2023 el pasado año 2020 (debido a la pandemia del COVID, el proceso de renovación se alargó durante los meses de julio, agosto, septiembre y octubre).

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



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

### **I. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

La Política de Calidad de la Universidad de Granada identifica los valores que todas las personas reconocen e identifican como parte de la cultura de nuestra organización, y los enlaza a través de nuestro eje, el compromiso, obteniendo nuestro lema: **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 2020, se ha empezado a trabajar en un Plan Estratégico de la UGR, para el establecimiento de dicho Plan la UGR se ha comenzado con la revisión de los valores, misión y visión de la Universidad de Granada. Una vez realizado dicho proceso, la Política de Calidad de la UGR se tendrá que actualizar a lo largo del año 2021.



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

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 y la finalización del anterior Plan de Calidad 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 ha establecido sobre los objetivos definidos en el Plan Director 2020 (teniendo en cuenta aquellos relacionados con el alcance del Sistema de Gestión de Calidad).

El seguimiento de los Objetivos de Calidad del año 2020 viene reflejado en el siguiente enlace:

[https://secretariageneral.ugr.es/pages/memorias/gestion/mgestion2020/\\_doc/memoriacompleta/%21](https://secretariageneral.ugr.es/pages/memorias/gestion/mgestion2020/_doc/memoriacompleta/%21)

A modo de resumen podemos establecer que el Plan Director UGR 2020 impulsado por el equipo de gobierno establecía las prioridades de la institución para el año 2020 y recogía las principales líneas de actuación resumidas en una arquitectura estratégica compuesta por 11 ejes directores, 34 líneas estratégicas, 109 objetivos estratégicos y 473 acciones.

El punto de partida del Plan Director fue el programa electoral con el que fue reelegida la Rectora en mayo de 2019, recogiendo buena parte de las propuestas que contenía, ajustándolas al horizonte temporal del 2020, a las que se sumaron otras iniciativas planteadas por las distintas unidades y servicios y aquellas otras acciones como consecuencia de la aprobación de la iniciativa Arqus de Universidad Europea o las exigencias de avanzar en los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

El Plan Director UGR 2020 supone un compromiso y apuesta de la Universidad por una gestión responsable y transparente, mediante un esquema mixto que no solo recoge la explicación y el detalle de las acciones llevadas a cabo por las distintas unidades y servicios, sino también una valoración cuantitativa del grado de cumplimiento obtenido en cada una de las acciones planificadas de acuerdo a un valor de referencia (valor meta) y, por ende, el grado de cumplimiento de los distintos objetivos, líneas y ejes.

Este ejercicio de rendición de cuentas ha supuesto un cambio importante en la institución obligando, primero a las distintas unidades y servicios a planificar las acciones a desarrollar

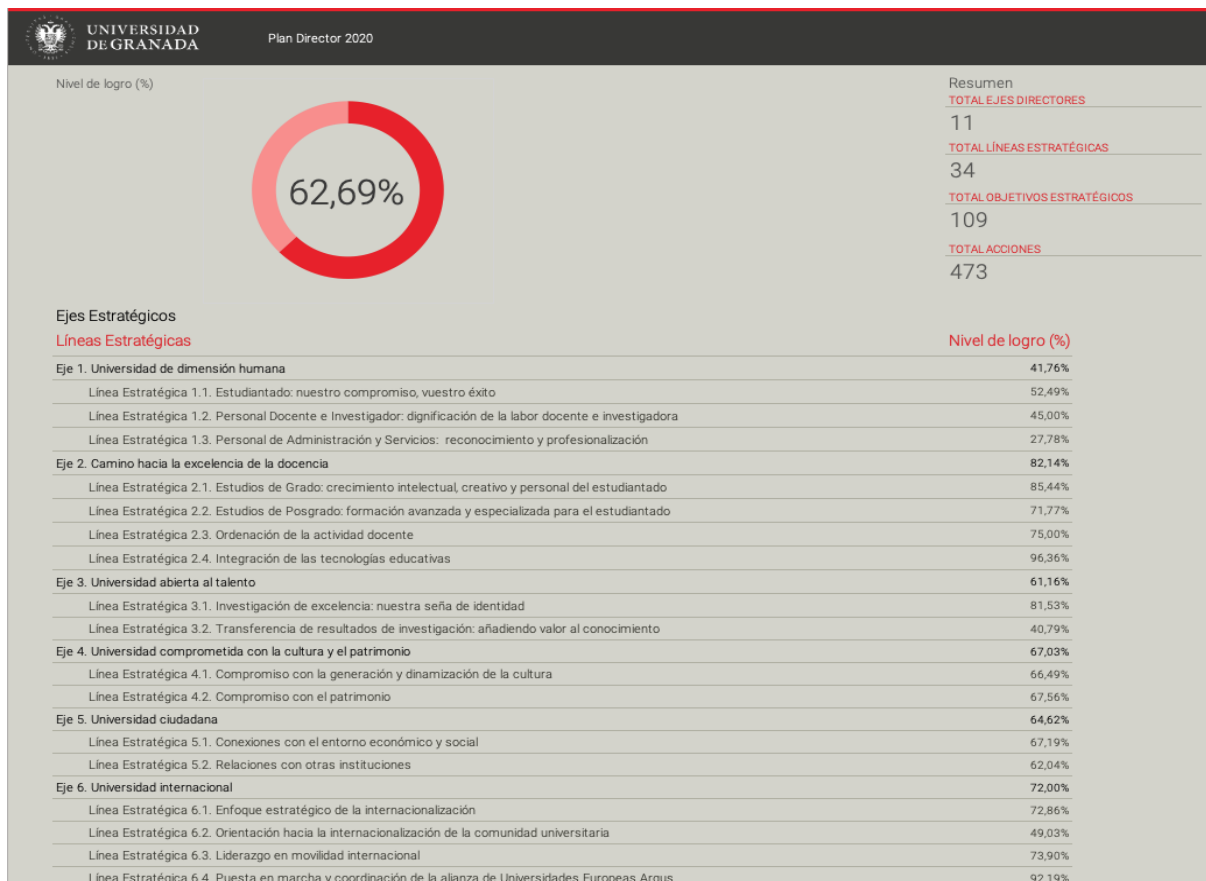


en 2020 de acuerdo a sus recursos económicos y materiales y asignar un valor meta de referencia, y segundo hacer un seguimiento del mismo a lo largo del presente año para terminar evaluando su grado de cumplimiento al final del periodo.

En un año tan atípico como el que hemos vivido como consecuencia de la crisis sanitaria de la Covid-19, este ejercicio de gestión estratégica por objetivos ha sido si cabe aún más complejo de implementar dado que las actuales circunstancias han roto con la dinámica normal del curso y han obligado a las distintas unidades y servicios a replantearse o tener que paralizar muchos de los objetivos y acciones inicialmente previstas, al tiempo que han tenido que plantear nuevas acciones para dar respuesta a los problemas sobrevenidos durante la pandemia.

A pesar de todo, el equipo de gobierno de la Universidad de Granada ha querido dar cuenta de los resultados alcanzados en todas las acciones planteadas incorporando los correspondientes matices y explicaciones. Ante estas circunstancias, el porcentaje global de **cumplimiento del Plan Director 2020** se sitúa en unos valores más que aceptables de un **62,69%**, es decir, algo más de las tres quintas partes de todas las acciones planteadas se han cumplido.

Lógicamente, hay objetivos y acciones que se han visto mucho más afectadas por la crisis sanitaria que otras, pero en general consideramos que dadas las circunstancias tan excepcionales de este año es un porcentaje de logro bastante adecuado.



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

Coincidiendo con la desaparición del Plan de Calidad 2020 y en consonancia con una recomendación de mejora de la pasada Auditoría Externa, se ha producido un cambio en el análisis de los Riesgos y Oportunidades por parte de la UGR.

Anteriormente dicho análisis (incluido el contexto de la organización) estaba desasociado en varios documentos (Plan de Calidad 2020, Objetivos de Calidad...), sin embargo para este año 2020 y coincidiendo con la puesta en marcha del Plan Director 2020, se ha realizado un nuevo documento donde se analiza el contexto interno y externo, las partes interesadas así como los riesgos y oportunidades asociados al alcance del sistema. Dicho análisis está validado por los equipos de proceso y por un equipo multidisciplinar creado para el análisis y validación de aquellos resultados transversales.

En el **Anexo I. Contexto, partes interesadas y riesgos 2020**, quedan recogidas las actuaciones desarrolladas durante el año 2020 teniendo en cuenta el contexto interno y externo de la UGR, las partes interesadas y los riesgos y oportunidades identificados para la UGR.

La crisis sanitaria provocada por el Covid-19 ha condicionado lo ocurrido durante 2020 en gran parte de la sociedad, y por ende en la Universidad de Granada, aun así, se han realizado grandes esfuerzos por parte de la Universidad y su personal para poder mitigar lo máximo posible las consecuencias de la pandemia. Los resultados de dicho análisis se encuentra recogido en el **Anexo I**.

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

**Para el año 2021**, las situaciones que pueden afectar al desarrollo de los procesos en la UGR se han identificado en el **Anexo I. Contexto, partes interesadas y riesgos 2020**.

– **Cambios en los Servicios.**

Se han realizado las siguientes modificaciones en las fichas de proceso, afectando a los servicios ofrecidos por la UGR.

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

PROCESO	UNIDAD	NUEVOS SERVICIOS
I. INVESTIGACION Y TRANSFERENCIA	Servicio de Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elimina la IE18-02-AYJA Gestión Ayudas de la Junta de Andalucía</li> <li>Se sustituye el PE19B-01-PROY Proyectos Internacionales de Investigación por el PE18-01-PROY Proyectos Internacionales de Investigación</li> <li>Se sustituye el PE19B-06-JORN Planificación y Gestión de Jornadas/Seminarios/Talleres por el PE18-02-JORN Planificación y Gestión de Jornadas/Seminarios/Talleres</li> </ul>

	OTRI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elimina el PE19A-13-ELOF Elaboración de la oferta de I+D de la UGR</li> </ul>
2. PROYECCIÓN SOCIAL	Centro de Actividades Deportivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluye el PE26-17-COMP-CDU Área de Competiciones y DDU</li> </ul>
3. GESTIÓN ECONÓMICA	OCI	<ul style="list-style-type: none"> <li>El procedimiento PE36-00-FINT- FUNCIÓN INTERVENTORA pasa a llamarse PE36-00-CPRE CONTROL PREVIO.</li> </ul>
	Centro de Actividades Deportivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyen dos nuevas instrucciones IE26-10-TPVGestión de Pagos a través de TPV</li> <li>IE26-11-DOM Gestión de Pagos por Domiciliación Bancaria.</li> </ul>
4. GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS	Centro de Actividades Deportivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio del nombre del procedimiento PE26-16-CNAU Club Náutico a “Campus Náutico”</li> </ul>
5. GESTIÓN DE PERSONAL	Servicio de PAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>En PE06-03: denominado CONCURSOS, pasa a llamarse CONCURSO DE PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.</li> <li>En PE06-04: denominado CONTRATACIÓN TEMPORAL Y TRABAJOS EN DISTINTAS CATEGORIAS, pasa a llamarse COBERTURA TEMPORAL DE PUESTOS DE TRABAJO</li> </ul>

– **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:

- Servicios asociados al Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad (CPEP, Asistencia Estudiantil, Becas) al Espacio V Centenario, edificio que albergaba de la antigua Facultad de Medicina.

**V. ACCIONES DE MEJORA DERIVADAS DEL INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS ANTERIOR**

A continuación se describen las actuaciones realizadas respecto a las Oportunidades de mejora/Necesidades de cambio/Necesidades de recursos, detectadas en el anterior Informe sobre el Estado de los Servicios (“apartado C.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.	<p>La UGR se ha adaptado a la última modificación de la Ley de Contratos del Sector Público.</p> <p>Así mismo, se ha empezado a evaluar a los proveedores y a notificarles dicha evaluación a finales de 2020.</p>
Adaptación de estructuras a la entrada en vigor de las disposiciones de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo. Archivo electrónico e Interoperabilidad.	<p>En enero de 2020 se consiguió que la UGR comenzara con la preproducción del programa GEISER realizándose pruebas desde ese momento, interrumpido por la pandemia.</p> <p>En Agosto de 2020 el plazo del RD-Ley 11/2018 se amplió al 2 de abril de 2021.</p> <p>Así mismo, en agosto enviaron desde el Ministerio a la UGR el borrador del convenio para la inserción de los datos de la UGR.</p> <p>En Septiembre de 2020 se recupera la preproducción de geiser con la asignación de dos personas para dicho cometido.</p> <p>En febrero 2021 se ha enviado desde el Ministerio el convenio para la firma por parte de la UGR, se estima que estará en vigor antes de la finalización del plazo legal (2 de abril de 2021).</p>
Adaptación a la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de protección de datos y garantía de los derechos digitales.	<p>Actuaciones realizadas en 2020:</p> <p>Durante 2020 se han desarrollado las siguientes acciones formativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d) TRATAMIENTO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE CARÁCTER PERSONAL EN LA ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA (17 de noviembre 2020- 17 de diciembre 2020) , dirigido al PAS de los departamentos. Número de grupos: 2 .Número de asistentes: 60</li> <li>- e) TRATAMIENTO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE CARÁCTER PERSONAL EN LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN (3 de noviembre 2020- 24 de noviembre 2020), dirigido al PDI. Número de grupos: 2. Número de asistentes: 60. El objetivo del curso es es la concienciación del Personal Docente e Investigador de la Universidad de Granada sobre la importancia del cumplimiento de los derechos de las personas a la privacidad de sus datos, contribuyendo a la implementación de una correcta política de datos personales acorde con la legislación vigente que minimice los riesgos o brechas de seguridad y el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las prescripciones legales.</li> </ul> <p>Sobre el análisis de Riesgos durante 2020 se ha realizado la siguiente actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con fecha 16 de diciembre 2020 se adjudica la licitación con objetivo: Consultoría en protección y control de riesgos en materia de protección de datos en la Universidad de Granada <a href="https://econtra.ugr.es/licitacion/fichaExpte.do?idExpediente=6501">https://econtra.ugr.es/licitacion/fichaExpte.do?idExpediente=6501</a></li> </ul>
Adaptación del Sistema de Gestión de la Calidad a la nueva Relación de Puestos de Trabajo.	<p>Está pendiente de salir durante 2021 el concurso de puestos de trabajo con referencia a la nueva RPT, en dicho concurso se acomodarán las estructuras (tanto nuevas como antiguas), las cuales se tendrán que tener en cuenta para la adecuación del Sistema de Gestión de Calidad (cambio de nombre, localización, organización...).</p>



Oportunidad de mejora	Actuaciones desarrolladas
Revisar el sistema de medición de la percepción/satisfacción sobre los servicios, especialmente en el sector estudiantado.	Durante 2020 se ha terminado el proyecto con la compra de 10 Tablets y el software necesario para implementar en los centros académicos (en esta primera fase) un sistema de recogida de satisfacción más ágil e útil. Sin embargo la pandemia provocada por el Covid-19 ha supuesto un retraso en los planes de instalación ya que durante el primer y segundo cuatrimestre del curso académico 2020-2021 las clases han pasado a ser online por lo que la afluencia de estudiantes en los centros ha disminuido drásticamente. Aun así, el proyecto sigue en marcha y se espera poder comenzar con su instalación a lo largo del primer semestre del año 2021.
Cambios en el enfoque de Riesgos del Sistema de Gestión de Calidad.	Durante 2020 ha cambiado la forma de evaluar los riesgos en la UGR, si antes se realizaba dicho análisis sobre los objetivos y contexto, se ha pasado a realizar un análisis más detallado del contexto y de las partes interesadas, para así conseguir identificar los riesgos que asume la Universidad dentro del alcance del sistema y poder realizar un seguimiento de los mismos año tras año. (Ver <b>Anexo I</b> )

## **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** (170 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 2020.

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:

- Modificación de la pregunta relacionada con la evaluación de los proveedores, tras el cambio de dicho proceso por el que se realiza ahora de manera centralizada y a través del Registro Contable de Facturas de la UGR.

## **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.**

Desde este año 2020 se ha iniciado un proceso para incorporar otra nueva opción para conocer la satisfacción de los grupos de interés, se trata de la incorporación de unas Tablets interactivas situadas estratégicamente en algunos centros académicos para intentar obtener más datos sobre la satisfacción de los estudiantes. Dicho proceso se espera que comience en 2021, pero con la situación de la pandemia generada por el Covid-19 no sabemos si se podrán cumplir los plazos (en todo caso durante el curso académico 2020-2021 la presencialidad de las clases en la UGR se ha suspendido por lo que no existe tampoco una urgencia en poner en marcha este proyecto).

La información obtenida durante el pasado año 2020 y las conclusiones, se presentan a continuación:

- **ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS.**

La Encuesta General de Servicios se puso en marcha por primera vez en el año 2015, y trataba de unificar en una herramienta más de 60 encuestas utilizadas por los diferentes servicios/centros/unidades.

De aplicación online, a través de la aplicación Limesurvey UGR, está basada en el modelo internacional SERVQUAL publicado en 1988 por los profesores A. Parasurman, Valarie Zeithaml and Leonard L. Berry, y se dirige a cuatro colectivos diferentes: Estudiantado, PDI, PAS y Comunidad no universitaria, cubriendo la mayor parte del espectro de grupos de interés identificados en el **Manual de Calidad de los servicios de la UGR.**

Durante 2020 no se ha puesto en marcha la encuesta, ya que desde el año 2019 se planificó que fuera con carácter bienal. En 2021 se volverá a implantar.

- **ENCUESTAS ESPECÍFICAS.**

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

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

PROCESO/Encuesta	Valoración General
<b>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA</b> <b>Apoyo Técnico</b> Centro de Instrumentación Científica – Usuarios CIC	<p><i>El grado de satisfacción reflejado en la encuesta es de 4.72 sobre 5. Muy por encima del estándar asociado (3,75)</i></p> <p>Se han obtenido 173 encuestas, por encima de la muestra representativa (126).</p> <p>En este año 2019, se puede observar que hemos subido sustancialmente en todas las valoraciones, volviendo a recuperar un buen porcentaje de usuarios que recomendaría nuestros servicios.</p> <p>Entendiendo, que una valoración superior a 3,75 es una buena o satisfactoria, cerca del 90% de los resultados se encuentran por encima de los 4 puntos, lo cual denota una satisfacción general muy buena.</p>
<b>GESTIÓN DE LAS TIC</b> CSIRC – Satisfacción general	<p>La encuesta de Satisfacción correspondiente a 2020 se analizó en el pasado Informe sobre el Estado de los Servicios.</p> <p>Debido a que su fecha de realización coincide en el tiempo con la elaboración de este Informe, se ha optado por analizar estas encuestas en el año posterior a su realización.</p>

PROCESO/Encuesta	Valoración General
<b>GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN</b> Archivo Universitario	La encuesta referida a 2020 no se ha lanzado todavía. Se estima que en el primer trimestre de 2021 se lance. En el siguiente informe se incorporarán los datos obtenidos.
<b>GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN</b> Biblioteca	<b>Libqual+</b> Desde el 24 de enero de 2020 hasta el 30 de marzo de 2020 se recogieron opiniones sobre la calidad de los servicios de la biblioteca a través de esta encuesta del Secaba Lab. <ul style="list-style-type: none"> <li>- N° de encuestas recibidas: 12.377</li> <li>- Valor (Escala 1/9):               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Valor afectivo del Servicio: 7.86</li> <li>o La Biblioteca como Espacio: 7.50</li> <li>o Gestión de la información: 7.46</li> </ul> </li> </ul> <b>Acciones Formativas</b> La Biblioteca Universitaria de Granada ha realizado a lo largo de 2019, 365 acciones formativas, a las que han asistido un total de 9.390 usuarios. <ul style="list-style-type: none"> <li>- N° de encuestas recibidas: 3.394 encuestas.</li> </ul> El nivel de satisfacción global con las actividades de formación de usuarios ha sido positivo (4,50 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. Así mismo se ha puesto en funcionamiento un proyecto nuevo sobre la “Atención al Usuario” que pretende la unificación de canal tanto de la información solicitada como la de las posibles quejas, sugerencias y felicitaciones.

En el **Anexo II. Informe sobre felicitaciones, quejas y sugerencias** se presenta un breve resumen de la información más destacada y que ha sido comunicada a la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva sobre el contenido de las felicitaciones, las quejas y las sugerencias recibidas por cada una de las unidades.

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

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



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

PROCESO	UNIDAD	INDICADOR	JUSTIFICACIÓN
Gestión Académica	UF21 - EIP	Porcentaje de títulos y diplomas remitidos en plazo	<p><b>89.41 estándar 90</b></p> <p>En el mes de marzo de 2020, debido al confinamiento al que debió someterse la comunidad universitaria, dejaron de enviarse por correo postal los Títulos y Diplomas propios que habían sido solicitados por los estudiantes con anterioridad a esa fecha. Esto motivó que al realizar la lectura semestral, el indicador bajara ligeramente del 90%, en concreto, el grado de cumplimiento fue del 87,10 %</p> <p>Durante el confinamiento se produjo la baja de Carmen Ruiz Laguna, funcionaria interina responsable del cumplimiento de este indicador. Desde Gerencia se procedió a su reemplazo por Sofía Contreras, quien ahora se responsabiliza de su cumplimiento.</p> <p>En el mes de septiembre, el personal de la Escuela I. de Posgrado, volvió a trabajar de forma presencial y Sofía aprendió sus nuevas funciones, incluida la del envío de Títulos y Certificados. Es a partir de esa fecha cuando se vuelven a realizar los envíos, aunque la situación no pudo normalizarse con celeridad, debido a la gran cantidad de peticiones atrasadas.</p> <p>En la medición del 31 de diciembre de 2020, el cumplimiento del indicador subió al 89,41 %, quedando prácticamente en el estándar establecido (90%)</p> <p>En la actualidad (marzo de 2021), se cumple el estándar con normalidad.</p> <p>Aunque la solución aplicada ha sido efectiva, se esperará a la lectura semestral de este indicador para cerrar la presente actividad crítica</p>
Gestión Académica	UF23 – Asuntos Generales	Tiempo medio empleado en la remisión de los SET a los Centros solicitantes desde que se reciben de la imprenta en el SAG (Sección de Títulos)	<p><b>5.38 estándar 5</b></p> <p>El incumplimiento del indicador 6: TIEMPO MEDIO EMPLEADO EN LA REMISION AL MINISTERIO COMPETENTE DE LOS EXPEDIENTES DE TITULOS OFICIALES, el estándar ha bajado , en el año 2020 se han enviado el 46,85%, se debe principalmente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo de confinamiento obligatorio provocado por el Covid 19.</li> <li>• No pudimos iniciar inmediatamente el trabajo por métodos telemáticos, por no poder realizar todo el procedimiento</li> </ul>

			<p>electrónicamente. Hasta el 13 de mayo de 2020 no pudimos tramitar unos 600 expedientes que se quedaron en el Servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación de procedimiento electrónico para la solicitud y envío de expedientes de títulos desde los Centros/EIP al Servicio. Solo lo ha facilitado la forma de solicitar el título a los egresados. En el Servicio se nos ha multiplicado el trabajo, aumentando del tiempo en todas las tareas ej. revisión de expedientes, relenteciendo todo el procedimiento. En el Servicio aún no se ha implantado procedimiento electrónico completo.</li> <li>• Convivencia de los dos procedimientos</li> <li>• Falta de personal, por distintas causas, que no se han cubierto de manera inmediata ni suficiente.</li> <li>• Aumento en la solicitudes de otros títulos</li> </ul>
Gestión Académica	UF13 – Centro de Promoción, Empleo y Prácticas	Porcentaje de solicitantes de Orientación en el que el tiempo máximo de espera para obtener respuesta sea de 3 días laborables	<p><b>76.71 estándar 90</b></p> <p>El Indicador del área de Orientación " Porcentaje de solicitantes de Orientación en el que el tiempo máximo de espera para obtener respuesta sea de 3 días laborables". No se cumple standard. El año 2020 ha sido completamente inusual y especial. La pandemia (<b>Covid19</b>) produce, desde mediados del mes de marzo una completa readaptación del procedimiento en tanto que toda la actividad se transforma en telemática y no presencial.</p> <p><b>El primer cuatrimestre de 2020 este indicador llega al 96,33%</b> superando ampliamente el estándar. <b>A partir del mes de abril se produce un descenso del indicador provocado por las bajas, confinamientos y la necesaria reorganización provocada por la conversión de toda la actividad a telemática</b> (Segundo cuatrimestre: 52% -sin contar datos de agosto por vacaciones-). Los datos del <b>tercer trimestre (76,51%</b> -sin contar periodo vacacional de diciembre-) supone un claro indicio de la <b>tendencia a la recuperación de la normalidad</b> en este indicador que esperamos que se vea reflejada ya en el año 2021.</p>
Proyección Social	UF29 - Prevención	Porcentaje de acciones correctivas eficaces respecto al total de acciones planteadas	<p><b>40 estándar 70</b></p> <p>Este indicador también se ha visto afectado por el cambio de la planificación de y de las actuaciones de los centros en la adopción de las medidas preventivas debido a la pandemia pudiéndose conseguir parcialmente.</p>
Proyección Social	UF29 - Prevención	Porcentaje de planes de autoprotección elaborados respecto al total de planificados	<p><b>29 estándar 70</b></p> <p>Los planes de autoprotección también necesita además de su elaboración de la participación de las personas (centros) que les afecta para su implantación y debido a las medidas derivadas</p>



			de la pandemia solo se han podido realizar 2 de los 7 previstos.
Proyección Social	UF26 - Deportes	Nº altas deportivas al año	<b>5916 estándar 8000</b> El número de altas deportivas descendió en los diferentes cursos, competiciones, peñas etc. que organiza este Centro de Actividades Deportivas debido a la crisis sanitaria provocada por la COVID-19.
Proyección Social	UF11 - Becas	Porcentaje de propuestas de concesión de becas enviadas en plazo (semanalmente).CdS	<b>98.95 estándar 100</b> Aunque el porcentaje de propuestas si se ha enviado semanalmente, en plazo, sin embargo no se pudo mandar el total de solicitudes, de 27696 se enviaron 27135, que supone un 98,95% y no el 100%, porque tenemos algunas solicitudes de becas a las que se les solicita documentación y eso hace que se retrasen estos envíos. Ya que las solicitudes se van resolviendo por orden de presentación.
Gestión de Recursos Bibliográficos, de información y de documentación	UF01A- Biblioteca Universitaria	Incremento de ejemplares respecto al año anterior	<b>-10.65 estándar 3</b> Las plataformas se agrupan y dividen continuamente en función de criterios comerciales.  Especial incidencia ha tenido este año el cambio en la plataforma LION, que ha agrupado sus recursos de modo distinto. Por ejemplo se estaban contando como unidades poemas sueltos y ahora la colección completa se cuenta como unidad.
Gestión de Personal	UF06 - Gabinete de RRHH y Organización	Porcentaje de acciones formativas de las que se expide certificado en plazo	<b>90 estándar 95</b> Durante el año 2020 se han realizado un total de 30 acciones formativas con derecho a expedición de certificados, de las que fueron mecanizadas en el plazo de 5 días hábiles un total de 27 solicitudes. Se ha alcanzado el 90% del indicador, faltando un 5 % para alcanzar el objetivo marcado del 95%. Esto fue motivado principalmente por el descontrol originado en los primeros días del confinamiento consecuencia de la pandemia.
Gestión de Estructuras Institucionales	UF33- Servicios Jurídicos	Porcentaje de propuestas de resolución en materia disciplinaria en plazo 20 días hábiles	<b>91.67 estándar 95</b> 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 2020**

La auditoría externa de certificación del Sistema Integrado de Calidad, fue desarrollada entre los días 22 de julio de 2020 y 07 de octubre de 2020. El resultado obtenido se encuentra disponible en la Web de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva en los siguientes enlaces:

<https://calidad.ugr.es/sites/webugr/calidad/public/inline-files/INFORME-REMOTO-JULIO-20.pdf>

<https://calidad.ugr.es/sites/webugr/calidad/public/inline-files/INFORME-UGR-RECER-2020.pdf>

Debido a la pandemia generada por el Covid-19 la Auditoría Externa se realizó en julio una parte en remoto y entre septiembre y octubre la parte de visitas a los centros.

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, teniendo en cuenta la situación excepcional en la que se desarrolló debido a la pandemia generada por el Covid-19, reafirmando la madurez de los procesos desarrollados por los servicios de apoyo de la UGR.

Se detectó **1 no conformidad** de carácter menor vinculadas a la deficiencia con respecto a las revisiones trimestrales y anuales en relación con el sistema contraincendios y la empresa subcontratada para el control del mismo. El tratamiento realizado se explica con detalle en el apartado C.XI No conformidades/Acciones correctivas.

En este proceso también se formularon **28 oportunidades de mejora y 17 observaciones**. El tratamiento realizado con cada una de ellas se refleja en el **Anexo IV. Actividad Crítica-Hallazgos Auditoría 2020**, asociadas a los distintos procesos.

### • **AUDITORÍA INTERNA 2020**

La auditoría Interna se desarrolló entre los meses de febrero de 2020 y julio de 2020, estando también condicionada por el estado de alarma y la pandemia generada por el Covid-19, que ocasionó una paralización de dicho proceso durante los meses de marzo, abril y mayo.

En el **Informe de Auditoría Interna**, que se encuentra como información pública en la web: [https://calidad.ugr.es/sites/webugr/calidad/public/inline-files/INF-AUD-INT-UGR-2020\\_COMPLETO\\_v2.pdf](https://calidad.ugr.es/sites/webugr/calidad/public/inline-files/INF-AUD-INT-UGR-2020_COMPLETO_v2.pdf), se puede comprobar que se detectaron los siguientes hallazgos:

- **No conformidades: 7**
- **Observaciones: 73**
- **Recomendaciones de mejora: 71**
- **Esfuerzos notables: 11**



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

- No hay evidencia de los certificados de las revisiones de los equipos contraincendios anual y trimestral en algunos emplazamientos de la UGR.
- No hay evidencias de la realización y registro de las actividades como nodo del CSIRC.
- No se está documentando los registros digitales en general en algunas conserjerías de servicios centrales.
- En el Carmen de la Victoria, carecen de las evidencias de: Plan de mantenimiento 2020, Certificado y diagnóstico inicial de control de plagas anual, Certificado anual de revisión de los extintores, Verificación anual del termómetro,

En relación con las **No conformidades** detectadas en auditoría interna las actuaciones realizadas durante el año 2020 se describen en el apartado “C.XI. Estado de No conformidades/Acciones Correctivas”

El seguimiento de las observaciones y recomendaciones de mejora detectadas en el proceso de auditoría interna se ha realizado por las distintas unidades responsables. Las actuaciones más relevantes se han listado en el [Anexo IV. Actividad Crítica-Hallazgos Auditoría 2020](#), asociadas a los distintos procesos.

## **IX. DESEMPEÑO DE PROVEEDORES EXTERNOS**

La Universidad de Granada **realiza una evaluación centralizada de los procesos, productos o servicios suministrados externamente**, a través de la aplicación de “Registro Contable”.

El 23 de diciembre de 2020 dicha evaluación fue comunicada mediante email a los diferentes proveedores de la UGR que habían tenido relación comercial con la UGR.

Así mismo, se ha habilitado la posibilidad de conocer la evaluación de cada proveedor antes de que se haga una compra (siempre que haya sido evaluado en el año anterior).

La evaluación de cada proveedor será:

- POSITIVA = Siempre que el número de evaluaciones positivas (cuando todos los ítems evaluados sean positivos) sea mayor o igual al 80% de las transacciones con la UGR.
- NEGATIVA = En caso contrario

Dicha Evaluación no impide la contratación en un futuro, pero informa del resultado de cada proveedor teniendo en cuenta las transacciones realizadas en toda la UGR.



## • **PERSONAS**

En el año 2020, como en el resto de las áreas de gestión universitaria, la política del personal de administración y servicios (PAS) ha venido marcada por la pandemia mundial provocada por la COVID-19.

El escenario de incertidumbre que se instauró tras la declaración del estado de alarma en el mes de marzo, y las posteriores actuaciones que se han ido sucediendo en aras a la contención de la pandemia ha influido notablemente en los objetivos inicialmente previstos.

Gestionar una plantilla de 2.500 personas es complicado, pero hacerlo en el marco de las medidas de protección de la salud y la seguridad, lo es mucho más.

Bajo el prisma de garantizar en todo momento el desarrollo de las actividades compatibilizando la prestación de servicio con la salud y seguridad de los trabajadores se han adoptado distintas medidas que se concretaron en resoluciones, instrucciones o acuerdos.

### **Finalización del proceso de funcionarización**

Pero al margen de esta situación excepcional, podemos afirmar que el año 2020 ha sido un año decisivo para alcanzar uno de los objetivos estratégicos del Equipo de Gobierno: culminar el proceso de funcionarización del personal de administración y servicios laboral.

### **Adecuación normativa y acuerdos**

Este importante momento ha requerido un enorme esfuerzo de adaptación de la normativa existente en materia de gestión de personal a la nueva realidad del personal funcionario de las Escala Profesionales.

Tras más de 15 sesiones de la Mesa de Negociación Sectorial del Personal de Administración y Servicios, se han alcanzado acuerdos de los siguientes documentos, adaptados ya para todo el personal funcionario y único para los 4 sectores: Administración, Bibliotecas, Informática y Especialidades (antiguo personal laboral):

- ♣ Normativa que regula el procedimiento de creación y gestión de listas para el nombramiento de personal funcionario interino (julio 2020).
- ♣ Resolución de la Gerencia por la que se regula el procedimiento de concesión de comisiones de servicios interna para los puestos de la RPT de personal funcionario (por unanimidad, noviembre 2020).
- ♣ Acuerdo de Baremo para la provisión de puestos de trabajo de personal funcionario por el sistema de concurso de méritos, pendiente de ratificación en Consejo de Gobierno y publicación en el BOJA. (por unanimidad, noviembre 2020).

### **Plan de carrera y promoción interna**

Mención especial merece la aprobación, también por unanimidad en Mesa de Negociación sectorial del PAS, de un ambicioso Plan de carrera PAS sector E4.- Especialidades 2021-2022,



cumpliendo así el compromiso adquirido en el Acuerdo de Funcionarización, y que prevé un total de 258 plazas.

## **Creación de empleo**

Pero siendo muy importantes las medidas hasta ahora reflejadas en cuanto a la promoción y carrera profesional del PAS de la Universidad de Granada, el año 2020 destaca también por ser el de la “gran ejecución de oferta de empleo público”.

Conscientes de que la crisis provocada por la Covid-19 no es solo sanitaria, sino también económica y social, sobre todo en un entorno como el de nuestros Campus en Granada, Ceuta y Melilla donde los efectos sobre el empleo están siendo catastróficos, la Universidad de Granada ha decidido concentrar la mayor parte de las plazas aprobadas en las Ofertas de Empleo Público de los años 2017, 2018, 2019 y parte de 2020 en una publicación masiva de convocatorias entre los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2020.

Actualmente están en proceso un total de 110 plazas de empleo neto, en los distintos sectores y especialidades.

## **Consolidación de empleo**

A esta amplia oferta de empleo, hay que añadir las convocatorias de consolidación de empleo, otro de los grandes objetivos establecidos en el marco de la política del personal de administración y servicios, con las siguientes convocatorias publicadas:

CAMPUS DE GRANADA (32 plazas)

CAMPUS DE CEUTA (3 plazas)

CAMPUS DE MELILLA (3 plazas)

## **Nuevas necesidades**

De igual forma, y ante la urgente e inaplazable necesidad de potenciar algunas de las áreas estratégicas para una adecuada prestación de servicios motivada por la nueva modalidad de docencia y trabajo no presencial, se han convocado 16 plazas de personal funcionario interino y 1 bolsa de empleo.

## **Área de Formación del PAS**

En unos momentos complejos, de grandes cambios en los sistemas y métodos de trabajo, la formación adquirió más que nunca un importante papel como instrumento de adecuación profesional.

Junto con la puesta en marcha y desarrollo del Plan de Formación del PAS, cabe destacar el enorme esfuerzo formativo realizado durante el confinamiento, con acciones formativas de corta duración y utilizando el soporte del Aula Virtual FORPAS y los sistemas de videoconferencias, meet o zoom. Entre otras, cabe destacar las siguientes:



- ♣ Riesgos asociados al teletrabajo
- ♣ Prevención, seguridad y salud ante el covid-19
- ♣ Tratamiento y seguridad de la información de carácter personal en ugr
- ♣ Notificaciones electrónicas: Hermes
- ♣ Introducción a las tecnologías de virtualización
- ♣ Nueva plataforma web UGR
- ♣ Microsoft system center
- ♣ Riesgos asociados al uso de las tecnologías de la información en teletrabajo
- ♣ Creación de contenidos audiovisuales para formación del PAS
- ♣ Portafirma
- ♣ Firma electrónica. Aspectos jurídicos

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

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

En 2020, según las directrices y líneas estratégicas marcadas en el PLAN DIRECTOR UGR 2020 para la mejora de los espacios en la Universidad de Granada, se han puesto en marcha una serie de acciones, de manera coordinada con otros servicios y unidades, para conseguir los objetivos marcados que se engloban en cinco grandes bloques:

1. Desarrollar el Plan Director de Infraestructuras en el período 2020-2023.
2. Implantar el Plan Integral de Mantenimiento (correctivo y preventivo).
3. Continuar con actuaciones encaminadas a conseguir una mayor eficiencia energética de los edificios.
4. Adecuar espacios universitarios para mejora de la docencia y la investigación.
5. Implantar el control distribuido de todas las instalaciones universitarias, para una gestión más eficiente de las instalaciones.

A pesar de las circunstancias adversas de trabajo motivadas con la COVID-19, que han afectado tanto a nivel de ejecución de obras e instalaciones como a nivel interno de funcionamiento y organización para garantizar las condiciones de trabajo exigidas por las autoridades sanitarias el número de actuaciones no solo no se ha visto afectado, sino que se ha producido un aumento significativo respecto al ejercicio anterior en el número de actuaciones llevadas a cabo. En este sentido, entre obras, servicios y suministros (equipamiento) se han tramitado por parte de la Unidad Técnica un total de 1.320 expedientes de contratos menores y otros 18 expedientes de licitación pública. Es decir, casi un 5% más respecto a 2019. Cabe señalar, que gran parte de este aumento de actuaciones han correspondido a intervenciones para la mejora de la ventilación de los espacios universitarios, tanto en nuevas instalaciones de ventilación como en mejora y refuerzo de las existentes, así como la limpieza de filtros de las cerca de 7.000 unidades individuales de aire



acondicionado que componen el inventario de equipos de climatización entre los distintos edificios.

En lo relativo a la política de eficiencia y optimización del gasto, al igual que en años anteriores, en todas aquellas actuaciones que por su envergadura y naturaleza eran susceptibles de ser realizadas por el personal de mantenimiento y jardines así se ha hecho, aprovechando por tanto los recursos propios disponibles.

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

- Mejora del procesamiento y tratamiento de datos e información relativa a la conservación, mantenimiento y explotación de edificios e instalaciones de la UGR.
- Sustitución de equipos de producción para mejora de la eficiencia energética
- Instalaciones de control

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

Continuando con las políticas inclusivas, en 2020 se han realizado una serie de actuaciones cuya inversión ha superado los 114.000 euros. Son las siguientes:

- Construcción de aparcamientos de motos para personas con movilidad reducida en el Campus Universitario de Melilla.
- Mejora de la entrada al aparcamiento de la zona B en la Facultad de Farmacia.
- Instalación de puerta corredera y rampa para mejorar acceso a la conserjería en la Facultad de Derecho.
- Reforma de aseos para su adaptación a la normativa de accesibilidad en la sección de geológicas de la Facultad de Ciencias.
- Reforma de la Secretaría de la Facultad de Psicología para su adecuación a la normativa de accesibilidad.
- Actuación para eliminación de barreras arquitectónicas en el acceso al Colegio Mayor Isabel la Católica.

## **Actuaciones para mejora del equipamiento y la señalética de edificios:**

- Señalética del Laboratorio para el desarrollo de sistemas de control para LIPAC/DONES en la Antigua escuela de Enfermería.
- Señalética del Laboratorio de realidad virtual para tareas de manipulación remota en DONES en el Centro de Transferencia Tecnológica.
- Placa conmemorativa de Rehabilitación de la cubierta, vidrieras y artesanado de la Sala Neomudéjar del Colegio Máximo de Cartuja.
- Suministro e instalación de estores en el Aulario de la Escuela Internacional de Posgrado.
- Equipamiento de Sala de rastreadores en el Espacio V Centenario.
- Equipamiento de la Oficina Central de Asesoramiento en Materia de Registro en el Pabellón 7 del Complejo Administrativo Triunfo.
- Traslado de mobiliario almacenado a despachos, aulas y seminarios de la Facultad de Bellas Artes.



- Sustitución de las estanterías por armarios cerrados en las dependencias del Defensor Universitario en el Hospital Real.
- Traslado de mobiliario almacenado a la Conserjería del Edificio San Jerónimo.
- Equipamiento para el despacho del departamento de Historia y Ciencias de la Música en el edificio Observatorio de Cartuja.
- Equipamiento de las aulas de la Sede Casa de Porras en la Casa del Almirante.
- Traslado de taquillas a la Nave de Ogíjares.
- Equipamiento despachos de la Biblioteca Universitaria en la Antigua Escuela de Enfermería.
- Dotación de armarios en el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad en el Espacio V Centenario.
- Diseño de 80 placas de diferentes proyectos de investigación del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia.
- Traslado de la Casa de Porras a la Casa del Almirante en el Albaicín.

## **Actuaciones para revisión y actualización de la planimetría (modelado en 3D):**

Se han revisado, actualizado y modelado en 3D edificios de los siguientes Campus:

- Campus Centro
- Campus de Fuentenueva
- Campus de Cartuja
- Campus de Aynadamar
- Campus de la Salud

Todas las actuaciones realizadas en 2020, se pueden ver de forma desglosada e íntegras, en el **[apartado XI.1 de la Memoria de Gestión 2020](#)** de la Universidad de Granada, disponible en la siguiente url:

**<https://secretariageneral.ugr.es/pages/memorias/gestion/mgestion2020/doc/memoriacompleta/%21>**

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

El objetivo principal de la Delegación de la Rectora para la Universidad Digital (DRUD) es implantar y gestionar los numerosos servicios de Universidad Digital en los diferentes ámbitos que abarca la Universidad de Granada (UGR), consiguiendo una incorporación y un uso habitual de las Tecnologías de la Información (TI) para la mejora de la eficiencia y la eficacia de los procesos en todos los ámbitos de nuestra universidad.

La digitalización requiere que las Universidades consideren nuevas estrategias y revisen sus modos de operación para tener éxito en el desempeño de sus actividades y para alcanzar sus objetivos. La transformación digital de la UGR se lleva a cabo fundamentalmente mediante la consecución de los objetivos establecidos en el Plan Director 2020.



No obstante, el 14 de marzo de 2020, a consecuencia de la pandemia provocada por el COVID-19, se publicó la Resolución de la Rectora de la Universidad de Granada por la que se establecieron medidas para la suspensión de las actividades docentes presenciales a partir del 16 de marzo. El Centro de Servicios Informáticos y de Redes de Comunicaciones (CSIRC), el Centro de Producción de Recursos para la Universidad Digital (CEPRUD), la Oficina del Software Libre (OSL), los miembros del equipo de la Delegación que actúan desde las direcciones de estos centros y desde las direcciones del Secretariado Web UGR y del Secretariado de Formación Online de la Universidad de Granada, que conforman el soporte TIC de nuestra universidad, se convirtieron en los cimientos tecnológicos que debían sostener y garantizar la actividad académica y de gestión de la universidad en modalidad no presencial. Se debieron llevar a cabo numerosas actuaciones no previstas para dar respuesta a la demanda generada, bajo criterios de seguridad, eficacia y sostenibilidad, que no sólo han acelerado la transformación digital de la institución, sino que han impulsado un cambio en la cultura digital de nuestra universidad sin precedentes.

Las actuaciones más destacadas que se han llevado a cabo desde la Delegación de la Rectora para la Universidad Digital, se han agrupado en las siguientes categorías:

- Refuerzo de las infraestructuras de sistemas y redes de comunicaciones.
- Provisión de herramientas y servicios TIC.
- Publicación de recursos y material de ayuda en la web covid19.ugr.es.
- Formación para la adaptación a la docencia y evaluación no presencial.
- Otras actuaciones de diversa índole.

Todas las actuaciones realizadas en 2020 se pueden ver, de forma desglosada e integras, en el **apartado VIII.2 de la Memoria de Gestión 2020** de la Universidad de Granada, disponible en la siguiente url: <https://secretariageneral.ugr.es/pages/memorias/gestion/mgestion2020/doc/memoriacompleta/%21>

## **C. MEJORA**

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

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

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



Como se ha referenciado en el apartado “B.8. Resultados de auditorías anteriores”, durante los procesos de auditoría interna y externa desarrollados durante el año 2020 se detectaron **7 y 1** no conformidades respectivamente:

- **AUDITORÍA EXTERNA 2020**

Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS</b>	NC30 Sistemas UGR Contraincendios	<p><b>Septiembre 2020</b></p> <p>- Reunión entre Gerencia, el responsable del control de la empresa subcontratada en la UGR, la UCIP, los centros académicos y Contratación: En dicha reunión se determinaron las acciones descritas en la acción correctiva y en la acción inmediata de esta misma no conformidad.</p> <p><b>Diciembre 2020</b></p> <p>- Tras la reunión de la Gerencia con la empresa producida en octubre, la empresa subcontratada ha ido actualizando los informes y eliminando los retrasos acumulados, estando todo solucionado al 90%. Aún así, la persona responsable del seguimiento sigue en contacto permanente para que no vuelva a pasar.</p> <p>- Paralelamente a lo anterior, desde Gerencia ha acordado no prorrogar el contrato y volverlo a sacarlo a licitación, modificando el baremo para intentar que la empresa adjudicataria cumpla con las obligaciones descritas en la licitación y en la normativa. Dicha licitación se ha publicado en diciembre y tiene prevista que pueda estar resuelta entre marzo y abril de 2021.</p> <p><b>Enero 2021</b></p> <p>- Hasta la fecha se tiene constancia de que unas 5 empresas podrían presentarse a dicha licitación.</p>

- **AUDITORÍA INTERNA 2020**

Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS</b> Edificio San Jerónimo	NC-807-01 Revisiones Equipos Contraincendios. Edificio San Jerónimo	<p><b>Septiembre 2020:</b></p> <p>- Solicitar los certificados a la empresa en caso que no estén en poder de la UGR</p> <p>- Reunión con el responsable de la UGR para aclarar el proceso y los tiempos de dicho proceso y poder comunicar a los centros dicho procedimiento y plazos.</p> <p><b>Diciembre 2020:</b></p> <p>- Sobre el proceso del sistema contraincendios se estará a lo contenido en la No conformidad de 2020 número 30.</p> <p>- Se comprueba que se tienen todos los partes de trabajo del mantenimiento preventivo trimestral y anual que faltaban, por lo que, teniendo en cuenta que existe otra No Conformidad sobre el procedimiento a seguir de la empresa contraincendios en la UGR, derivamos a esa No Conformidad ese apartado y se cierra esta No conformidad tras comprobar que se han pasado todas las revisiones legales.</p>



<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS</b> Edificio CTT	NC-807-Mantenimiento General - Mantenimiento preventivo	<b>Julio 2020</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se ha verificado con la Unidad Técnica que la OCA dejó de realizarse por el COVID, y que se están volviendo a realizar a partir de junio.</li><li>- La DDD ya se ha realizado, se adjunta justificante.</li><li>- Legionella está pendiente de contrato general con la UGR.</li><li>- Los contenedores Higiénico sanitarios por la empresa Athisa ya se ha realizado después del COVID. Se adjunta justificante.</li><li>- Contactar con Administración de Servicios Centrales para verificar la situación del control de Legionella.</li></ul> <b>Diciembre 2020</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se verifica que la OCA del ascensor se realizó el pasado 19/09/2020. Se adjunta evidencia</li></ul> <b>Enero 2021</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se verifica que la revisión trimestral y anual de Legionella se ha realizado los días 15 y 18 de enero de 2021. Se adjuntan evidencias</li></ul>
<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS</b> Edificio CTT	NC-806-Mantenimiento General - Limpieza	<b>JULIO 2020</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se han actualizado los registros obligatorios por parte del personal de la conserjería del CTT correspondientes al 2020. Se adjuntan evidencias.</li><li>- Comprobación por parte de la UCIP de dicha actualización.</li></ul> <b>DICIEMBRE 2020:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Desde la UCIP se les recuerda en visita personal que deben seguir teniendo los registros al día, lo que nos confirman que lo están haciendo. En próxima auditoría interna se comprobará el estado de dicha No conformidad.</li></ul>
<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS</b> Edificio La Madraza	NC-807-Mantenimiento General - Mantenimiento preventivo	<b>Julio 2020:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- El centro está cerrado por reformas, por lo que hasta septiembre no abre.</li><li>- Se comprueba que el fabricante del ascensor ha cerrado por lo que es imposible acceder a la documentación necesaria para adecuarlo a la normativa.</li><li>- Se abre otra vía para poder certificar el ascensor por otra certificadora que estamos a la espera de contestación (la Unidad técnica ya ha realizado gestiones al respecto)</li><li>- Se comprueba que el ascensor está inutilizado para evitar problemas.</li><li>- Se adjuntan justificantes del DDD desde diciembre 2019 hasta junio de 2020</li></ul> <b>Septiembre 2020:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitar los certificados a la empresa en caso que no estén en poder de la UGR</li><li>- Reunión con el responsable de la UGR para aclarar el proceso y los tiempos de dicho proceso y poder comunicar a los centros dicho procedimiento y plazos.</li></ul> <b>Diciembre 2020:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se adjunta resto facturas DDD de 2020.</li><li>- Se ha resuelto un concurso para la realización del control de Legionella, se está pendiente que a lo largo del primer trimestre de 2021 se realice dicho control.</li></ul>



<p><b>GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS</b> Residencias Universitarias</p>	<p>NC-807-Mantenimiento General - Mantenimiento preventivo</p>	<p><b>Julio 2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contactar con las empresas para que envíen los certificados pendientes, identificando aquellas que no hayan realizado el servicio (en su caso), y exigiéndoles a estas el cumplimiento de los servicios contratados.</li> <li>- Establecer un sistema de organización de certificados, recibos o justificantes conocido por varias personas implicadas en los centros.</li> </ul> <p><b>Septiembre - Octubre 2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un cuadrante de revisiones conocido por todos los implicados</li> </ul> <p><b>Diciembre 2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los registros se encuentran al día a excepción de la revisión anual de Legionela que se realizará a lo largo de enero de 2021, tras haberse publicado un acuerdo marco en la UGR para dichos controles en toda la universidad a finales de 2020, así como algunas listas de chequeo de varios restaurantes por estar cerrados por la pandemia y la calibración del termómetro de residencias comprometida para enero.</li> <li>- Tras la situación producida por el COVID-19, la programación prevista ha sufrido retrasos, por lo que el cuadrante se espera tenerlo listo y al día a lo largo del primer trimestre de 2021.</li> </ul>
<p><b>GESTIÓN DE LAS TIC</b> Nodo PTS</p>	<p>NC-402-01 Registro Actividades Nodo CSIRC PTS</p>	<p><b>Junio 2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se comunicó a la Dirección del CSIRC el problema en el nodo del PTS en una reunión con la dirección del CSIRC.</li> </ul> <p><b>Septiembre 2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar una reunión con el personal afectado para establecer las responsabilidades.</li> </ul> <p><b>Diciembre 2020:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A finales de Noviembre de 2020 se realizó una reunión donde asistieron, Jose Antonio Cerezo y Concha Macias, como responsables del Nodo del CSIRC del PTS y Juan Martos como RUFO del CSIRC, donde se les informó de los aspectos del sistema de gestión de calidad que debían llevar a cabo en su condición de Nodo, así mismo se asumieron dichas tareas por el personal afectado y se llegó al acuerdo de la actualización del Procedimiento de Atención al Usuario por parte del CSIRC para dar cabida a algunas peculiaridades propias del Nodo de Cartuja. Dicha actualización se llevará a cabo a lo largo del primer trimestre del 2021.</li> </ul>
<p><b>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA</b> OTRI</p>	<p>NC-212-Transferencia de Resultados de Investigación - Creación EBT</p>	<p><b>Julio 2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modifica el procedimiento (versión 9) con el alcance actualizado y se sube a la plataforma de calidad con fecha 17/07/2020.</li> <li>- Con esta actuación se da por cerrada esta No Conformidad.</li> </ul>

## • NO CONFORMIDADES INTERNAS

Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
<b>LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	Cierre de la Universidad por el Estado de Alarma en España	<p>Se han desarrollado diversas actuaciones (establecidas principalmente mediante resoluciones, planes y acuerdos entre otros), en relación a la prevención sanitaria, legal y voluntaria realizada por la Universidad de Granada. La información relativa al seguimiento de esta No conformidad se puede seguir a través de la dirección url <a href="https://covid19.ugr.es/">https://covid19.ugr.es/</a></p> <p>En dicha web existe un repositorio por fechas de cada resolución, acuerdo o plan que se ha aprobado por parte de la UGR al respecto, así como el Plan de Actuaciones que establece los principios y competencias sobre las diferentes actuaciones que se fueran a dar posteriormente. Dicha página se va actualizando conforme se aprueba un nuevo Plan, resolución, acuerdo...</p> <p><b>Noviembre 2020:</b>            - Con fecha 25/11/2020 se ha aprobado en Consejo de Gobierno el Plan de Respuesta Institucional ante Situaciones de Crisis o Emergencia (PRISCE), publicado en BOUGR nº162 el 30 de noviembre de 2020.            Con esta medida se pretende dar cobertura normativa a la posibilidad de cualquier tipo de emergencia o crisis que afecte de sobremanera al normal funcionamiento de la Universidad de Granada (algo imprevisto hasta ahora). Se siguen realizando las actualizaciones normativas constantes que se están haciendo en el caso particular de la pandemia sanitaria provocada por el COVID-19 derivadas de los cambios generados por la evolución de la pandemia a nivel global y más local, tanto a nivel normativo como sanitario.            Si bien la pandemia dista mucho de su finalización, las inminentes vacunas, así como la adaptación que tanto la institución como la comunidad universitaria está realizando en este periodo hace que desde hace meses la actividad de la UGR a nivel general se considere normal y adaptada a esta pandemia.            La aprobación del PRISCE así como la adaptación de la UGR a la situación actual constata que el riesgo derivado del estado de alarma de marzo 2020 ya no es tal. Por lo que damos por cerrada la No Conformidad a fecha 31/12/2020. Se adjunta como documento el PRISCE aprobado.</p>

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

- 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.
- Actualización de la Política de Calidad de la Universidad de Granada
- Incremento de procedimientos en la Sede Electrónica de la UGR