



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS DE LA UGR 2018



ÍNDICE

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

- A.1.** Política de calidad.
- A.2.** Objetivos de Calidad.
 - A.2.1.** Riesgos y Oportunidades.
- A.3.** Cambios en el contexto interno y externo
- A.4.** Acciones de mejora ligadas derivadas del Informe sobre el estado de los servicios anterior.

B. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA:

- B.5.** Satisfacción de grupos de interés.
 - B.5.1.** Encuesta general de servicios.
 - B.5.2.** Encuestas específicas.
 - B.5.3.** Quejas y sugerencias.
- B.6.** Indicadores y operación de procesos.
- B.7.** Resultados de auditorías de calidad.
- B.8.** Desempeño de proveedores externos.
- B.9.** Adecuación de recursos.
 - B.9.1.** Personas.
 - B.9.2.** Infraestructura.

C. MEJORA DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA:

- C.10.** Estado de No conformidades/Acciones correctivas.
- C.11.** Oportunidades de mejora/Necesidades de cambio/Necesidades de recursos.



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, **a partir del 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 durante 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.

A.1. 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.**

En colaboración con la Oficina de Gestión de la Comunicación, durante el último año se ha trabajado en una de las debilidades detectadas en el anterior Informe sobre el Estado de los Servicios, la internacionalización de la Política. Se encargó la traducción de la Declaración Institucional de la Rectora, y posteriormente se adecuaron los distintos elementos: Cartel y Vídeos.

La versión en inglés de la Política de Calidad se ha puesto a disposición de los emplazamientos con mayor contacto internacional, y se ha actualizado la Web institucional <http://calidad.ugr.es/politica>

Esta versión también se ha difundido a toda la comunidad universitaria a través de la lista de distribución “infougr”.

A.2. 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 incorporación de dos nuevos objetivos ligados a las estructuras de gestión que se han incorporado al sistema: Coordinación General de Emprendimiento y la Unidad de Igualdad.

Durante el año 2017, se han realizado dos seguimientos de los distintos objetivos, el primero de ellos tuvo lugar durante el mes de junio, y más recientemente, durante el mes de diciembre, 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 2017**, 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 2017:

Objetivo	Acción(es) no ejecutadas	Desviación
1.1. Optimización de la gestión académica y administrativa de los títulos de grado, máster y doctorado	Impulsar el desarrollo de aplicaciones y herramientas que centralicen los sistemas de información de doctorado y ampliar la funcionalidad del Portal del Doctorando	La implantación de la aplicación de Doctorado, tendría que estar en 2017. En junio se puso en periodo de pruebas, y se detectaron algunas carencias por lo que se tuvo que reunir con el CSIRC y están trabajando en ello, se espera que para febrero estén incorporadas todas las modificaciones.
1.2. Mantener y mejorar la movilidad del estudiantado de la UGR	implantación del SET de master	El sistema está preparado, pendiente únicamente de que la Escuela Internacional de Posgrado termine las traducciones al inglés de algunas asignaturas para poder expedirlos.

1.3. Potenciar las herramientas dirigidas a fomentar la empleabilidad de estudiantes	<p>Nº de eventos de empleo/reclutamiento masivo cada año para favorecer las oportunidades de empleo a los universitarios y egresados</p> <p>Nueva herramienta informática de difusión online que muestre los resultados del seguimiento de egresados</p>	<p>Sólo se han podido realizar 2 eventos, probablemente por un error de planteamiento inicial. 2 eventos multitudinarios pueden tener un efecto suficiente, y no comprometen la financiación.</p> <p>En el segundo semestre del año 2017 se ha formalizado un contrato con la empresa "Everyware" y se está desarrollando la herramienta.</p>
2.2. Mejora de los procesos de apoyo a la consecución y gestión de proyectos	<p>Obtención de la certificación de buenas prácticas de laboratorio del CIC – Servicio de Experimentación Animal</p>	<p>Tras el asesoramiento de la empresa QTI, se realizó la solicitud de certificación a la Agencia Española del Medicamento, pero esta fue declinada por no disponer de la competencia para realizar la certificación.</p> <p>Se está preparando la solicitud para presentarla ante la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).</p>
3.1. Promover la vigilancia de la salud y la prevención de riesgos laborales de forma integral en la universidad	<ul style="list-style-type: none"> - Memoria de actividad Anual - Campaña de disminución de siniestralidad - Mecanismo de reconocimiento creado 	<p>En relación a las dos primeras acciones, se estima que en el primer trimestre del año se ejecuten.</p> <p>En relación al mecanismo de reconocimiento, en el mes de febrero se comenzará la planificación del mismo.</p>
3.2. Mejorar la sostenibilidad ambiental	<p>Mejorar la biodiversidad/flora autóctona de los campus</p>	<p>Se ha comprobado que la acción estaba mal definida, puesto que la implantación de nuevas especies está muy limitada por el clima, aunque se siguen utilizando las más adecuadas a la ciudad. Aunque se ha cumplido el indicador, este no mide correctamente la consecución de la acción.</p> <p>Se va a redefinir la acción (revisión I del Plan de Calidad) para incorporar las actuaciones en biodiversidad que se están realizando asociadas a la fauna autóctona.</p>
3.4. Fomentar el deporte de competición	<p>Porcentaje de deportistas universitarios/egresados en el Club Deportivo Universidad (No se ha alcanzado el estándar: 69% sobre 75%)</p>	<p>En este caso, se entiende que las estimaciones fueron demasiado optimistas.</p>
4.2. Aumentar y mejorar las facilidades y servicios TIC	<p>Disponibilidad del almacenamiento en nube propia (UGR Drive) o externa conveniada</p>	<p>El expediente de contratación del equipamiento necesario se ha resuelto/adjudicado recientemente. Se espera su llegada o entrega a principios de 2018 y se podrá empezar a instalar y desplegar los servicios necesarios, conforme a lo ya diseñado y probado previamente en entorno de pruebas.</p>
10.2. Promoción de la UGR	<p>Protocolo de actuación de redes sociales</p>	<p>En estos momentos se encuentra en redacción de las prescripciones técnicas de un nuevo contrato de gestión de redes sociales. La adjudicación se producirá durante el primer trimestre de 2018. El protocolo no se hará hasta el primer semestre del año 2018 cuando el nuevo equipo de redes sociales se incorpore.</p>

También conviene destacar ciertos aspectos desarrollados en los objetivos 2020:

Objetivo	Acción(es) no ejecutadas	Resultados destacados
1.3. Potenciar las herramientas dirigidas a fomentar la empleabilidad de estudiantes	<p>Potenciar el desarrollo de prácticas extracurriculares en entidades nacionales</p>	<p>Se han realizado 32 acciones de sensibilización con entidades para el desarrollo de prácticas extracurriculares en entidades nacionales (Estándar=10), lo que demuestra la importancia relativa dada a esta acción para mejorar la empleabilidad del estudiantado.</p>

2.3.Mejora de la posición y la visibilidad de la organización como “Universidad investigadora”	Aumentar la visibilidad de la labor investigadora de la UGR mediante la difusión de los resultados a los medios de comunicación	En 2017 se han editado 72 vídeos de divulgación científica (Estándar=40) y se han enviado 108 informes de repercusión a los investigadores (Estándar=50), datos que manifiestan el compromiso por la producción digital de la Oficina de Gestión de la Comunicación.
2.4.Promover una estrategia de conexión e interacción con el entorno empresarial y social	Fomentar las acciones dirigidas a establecer y mantener relaciones con el entorno empresarial y los grupos de investigación de la UGR. Incorporar a empresas del tercer sector de la provincia, que no hayan colaborado previamente con la UGR. Promover proyectos, contratos u otras colaboraciones cuyos objetivos tengan como prioridad retos de la sociedad (seguridad, cambio climático, cambios e innovaciones sociales, etc.)	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) y el número de proyectos/contratos/colaboraciones con estas empresas (6), como una de las principales novedades en la actuación de la OTRI.
3.5.Mantener y mejorar la calidad del servicio de comedores	Potenciar la variedad/originalidad de los menús	Se han incorporado 30 platos nuevos a los menús diarios del Servicio de Comedores (Estándar=6).
4.1.Mejorar las competencias digitales de la comunidad universitaria	Establecer un plan formativo que cubra las necesidades de formación en herramientas TIC para la gestión.	Durante el 2017 se ofertaron 1.056 horas de formación TIC para toda la comunidad (Estándar=500), lo cual pone de relieve la importancia de este objetivo a medio-largo plazo.
4.2.Aumentar y mejorar las facilidades y servicios TIC	Mejorar continuamente el catálogo de servicios TIC de la UGR. Nº de novedades o mejoras sustanciales incorporadas al catálogo de servicios TIC (en web)	Se han realizado 27 actuaciones (Estándar=8), que han supuesto mejoras sustanciales del catálogo. La actividad, en este sentido, es muy notable.
6.1.Orientar, facilitar y contribuir al proceso de enseñanza y aprendizaje de docentes y estudiantes en el panorama actual de la universidad	Potenciar el uso de los espacios y los recursos destinados a la docencia y el aprendizaje, a través de la potenciación de las salas de trabajo en grupo	El resultado del indicador asociado a los préstamos de salas ha sido muy positivo (13.218 préstamos – Estándar=4.000). La causa de este resultados puede ser la difusión de este servicio al sector estudiantado
6.3 Impulsar la presencia de la Biblioteca en los diferentes foros nacionales y extranjeros, así como en el conjunto de la sociedad, promoviendo acuerdos, alianzas y diferentes grados de cooperación	Visitas guiadas para difundir el patrimonio bibliográfico y documental de la universidad Digitalización de fondos históricos y el fomento del acceso al fondo antiguo y el repositorio institucional.	Se han realizado 64 visitas (Estándar=15). La lectura debería ser parecida a la anterior. La estrategia de difusión de este servicio está generando estos resultados Durante el año 2017 se han digitalizado 29.226 archivos en ODILO A3W (20.905 durante el segundo semestre), muy por encima de los 3.000 establecidos como estándar.
7.1. Impulsar la sostenibilidad económica	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	El escenario es mucho más positivo que en años anteriores, según se desprende de la memoria del presupuesto 2018. Se siguen implantando medidas generales de ahorro (6) y de contratación centralizada (4)
8.1.Introducir medidas de ahorro, sostenibilidad y accesibilidad en los edificios	Realizar actuaciones ligadas a la eliminación de barreras arquitectónicas y al fomento de la accesibilidad de los edificios	Dando respuesta a uno de los valores de la Política de Calidad (Igualdad), se han realizado 9 actuaciones ligadas a la eliminación de barreras y al fomento de la accesibilidad.
10.1. Evolucionar y mejorar la web de la UGR	Nueva Web Institucional	En septiembre fue lanzada la renovada web institucional, y el sistema se encuentra preparado para abordar la renovación en 2018 de los portales de 1er nivel. Por otra parte, también se ha elaborado el glosario de términos para la internacionalización de las Webs, que permitirá abordar de forma homogénea la traducción de estas.



10.3. Simplificar la gestión administrativa

Implantación de nuevos sistemas (Archivo electrónico/Registro electrónico/Copia auténtica)

Desarrollo de la administración electrónica

Se sigue trabajando para cumplir plazos octubre 2018: Archivo electrónico (ARCHIVE), Registro electrónico, (nuevo ARIES) Sistema de gestión documental (INSIDE).

Además, un equipo de trabajo transversal de la UGR se ha integrado en el subgrupo de trabajo de la CRUE-TIP para establecer estándares para el intercambio de datos académicos.

Durante todo el año se han realizado 21 mejoras sustanciales de la sede/procedimientos electrónicos.

A.2.1. Gestión de 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 2017 ligadas a cada uno de los objetivos estratégicos.

A.3. Cambios en el contexto interno y externo.

Durante los últimos meses del año 2017 se ha revisado el “capítulo 3. Análisis del contexto de los servicios de la universidad de granada”, para incorporar los siguientes cambios:

- **Matriz DAFO:**

- Se ha identificado la Oportunidad: “Desarrollo de nuevos modelos socio-económicos basados en el talento, la creatividad y la inteligencia de las personas, apostando por la innovación científica y social”, asociada a la incorporación de la Coordinación General de Emprendimiento al Sistema de Calidad.

- **Identificación y análisis de los grupos de interés:**

- Se ha identificado el impacto de las estructuras que se han integrado en el sistema para todos los grupos de interés.
- Se han identificado dos nuevos grupos de interés que desagregan con más detalle la anterior clasificación: Sindicados y la Ciudad de Granada.
- Se han identificado más actividades con impacto en el grupo de Egresados, aunque se debe seguir avanzando en línea con la cartera de servicios de Alumni UGR.



Para el año 2018, 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:

- **Nuevo modelo de financiación de las universidades andaluzas**, negociado durante el último año con la Junta de Andalucía y que aún no se ha aprobado. El nuevo modelo prevé aumentar la financiación básica operativa para cubrir gastos estructurales y, de manera competitiva, financiación a través de los planes de excelencia, coordinación y apoyos, así como mediante el Plan Andaluz de Investigación, Desarrollo e Innovación.

El presupuesto de la Universidad de Granada 2018, aprobado por el Consejo Social el 19 de diciembre de 2017, desarrolla en su Memoria 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, del Presupuesto de la UGR para el año 2018).

- **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 1 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

La adaptación de la administración de la UGR a estas previsiones es una materia prioritaria durante el año 2018. Para canalizar esta adaptación, la Secretaría General ha elaborado un **Plan de Acción de la Administración Electrónica de la Universidad de Granada 2017-2019**.

- **Entrada en vigor de 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,** que tendrá lugar el 9 de marzo de 2018, y que tiene como objetivo diseñar un sistema de contratación más eficiente, transparente e íntegro.

El nuevo sistema incorpora una serie de cambios de gran calado que afectarán al conjunto de unidades organizativas y, en especial, al Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial. Cabe citar, entre otros:

- Nuevos tipos de contratos: Contrato de concesión de servicios.
 - Encargos a medios propios, como nuevas relaciones de cooperación del sector público.
 - Nuevas causas de nulidad de contratos.
 - Se incluyen en los contratos, consideraciones más cualitativas orientadas a los beneficios sociales, medioambientales, y de innovación y desarrollo.
 - Se incorpora la regulación de las “consultas preliminares del mercado”.
 - Se delimitan de forma más clara los conceptos asociados al valor de los contratos (valor estimado, presupuesto base de licitación, precio, etc...).
 - Nuevos procedimientos de adjudicación (asociación para la innovación o el procedimiento abierto simplificado).
 - Apuesta por la contratación electrónica.
 - Se aumentan las restricciones para formar parte de las mesas de contratación.
-
- **Certificación centros académicos y convergencia con los sistemas de calidad de los títulos.** Durante los meses de Enero a Mayo, la Escuela Internacional de Posgrado participará en el Programa Piloto IMPLANTA de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del conocimiento. Según las instrucciones de la DEVA, en los próximos dos años, todos los centros académicos de la UGR inscritos en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) deben certificar la implantación de un Sistema de Calidad, basado en el programa IMPLANTA y centrado en el proceso de docencia.
- 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:

- **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 2017 se han realizado una serie de acciones que se especifican con detalle en el apartado B.9.1. Personas.

Siguiendo con las acciones definidas en el Plan Estratégico, durante el año 2018, la publicación de una nueva RPT con fecha 2018 o la ejecución de las Ofertas de Empleo Público 2015, 2016, 2017 y 2018, son acciones de gran calado dirigidas a estabilizar el colectivo de personal de administración y servicios.
- **Resolución de Concurso Interno de méritos de Personal Funcionario,** que se espera para el primer trimestre del año 2018, y que significa un movimiento de hasta 98 personas a diferentes puestos (35 de ellos correspondientes a administradores, jefes de servicio, administradores adjuntos y jefes de sección), sumados a los movimientos secundarios derivados de comisiones internas de servicio o cese de funcionarios interinos.

En todas las unidades organizativas habrá que realizar un ejercicio de adaptación a esta situación.

- **Nuevo modelo de calendario académico,** que tras un amplio proceso de debate y reflexión en la comunidad universitaria, conducido a través de la Web: <http://docencia.ugr.es/pages/ordenacion-academica/modificacalendario1718/modificacalendario>, fue aprobado en la sesión de Consejo de Gobierno de 15 de mayo de 2017.

En el siguiente enlace se puede consultar la nota de prensa emitida tras la aprobación del nuevo modelo, que recoge los aspectos más importantes de éste: <https://canal.ugr.es/noticia/la-universidad-granada-aprueba-cambio-calendario-academico/>

Los cambios aprobados no han afectado aún a la gestión académica de los centros académicos. Habrá que observar los períodos de entrega de actas del primer y segundo semestre para comprobar las consecuencias del cambio y el posible traslado de gestiones asociadas a la gestión de títulos a otros meses del año.

- **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 Sección Campus de Melilla
 - Administradora Facultad de Ciencias de la Educación.
 - Administrador Facultad de Ciencias de la Comunicación y Documentación.
 - Jefa de Sección Adjunta Facultad de Derecho
 - Administración de Servicios Centrales
 - Administradora CIC

- Responsable del Área de Equipamiento
- Jefa de Servicio de Asuntos Generales

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.**

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.

Se presenta a continuación una tabla a modo de resumen de los nuevos servicios ofrecidos:

PROCESO	UNIDAD	NUEVOS SERVICIOS
1. GESTIÓN ACADÉMICA	Servicio de Asuntos Generales	- Gestión del Certificado de Aptitud Pedagógica
2. GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA TRANSFERENCIA	Institutos Universitarios – Herbario	- Recuperación del servicio de consultas a bases de datos externas
3. PROYECCIÓN SOCIAL	Residencias Universitarias	- A partir de Enero se ofrece en la Corrala del Servicio de Alojamiento y Media Pensión
10. GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES	Servicio de Seguridad	- Nueva adjudicación de la empresa de seguridad

– **Cambios de sede.**

A medio/largo 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, etc) al Espacio V Centenario, edificio que albergaba de la antigua Facultad de Medicina.

– **Incorporación de nuevos servicios/estructuras al Sistema de Calidad:**

Durante el año 2017 se ha comenzado con el proceso de incorporación de nuevas estructuras al Sistema de Calidad. Se explica el proceso seguido en el apartado “A.4. *Acciones de mejora ligadas derivadas del Informe sobre el estado de los servicios anterior*”.

Durante el año 2018 se seguirá con este proceso. Las estructuras que podrían integrarse en el sistema son:

- Centro de Producción de Recursos para la Universidad Digital (CEPRUD), si se aprueba su creación.
- Registros institucionales por campus.
- Área de Inclusión

A.4. 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.II. Oportunidades de mejora/Necesidades de cambio/Necesidades de recursos*”):

Oportunidad de mejora	Actuaciones desarrolladas
Internacionalización de la Política de Calidad	<p>En colaboración con el Vicerrectorado de Internacionalización y la Oficina de Gestión de la Comunicación, se han traducido los valores de la Política de Calidad y la declaración institucional. Los materiales audiovisuales se han subtitulado.</p> <p>Las versiones en inglés se encuentran disponibles en: http://calidad.ugr.es/politica</p> <p>También se ha realizado una difusión física a aquellas dependencias con mayor vocación internacional.</p>
Incorporación de nuevos servicios/estructuras al Sistema de Calidad	<p>Durante el mes de mayo de 2017, la UCIP elaboró un protocolo interno para la incorporación de nuevas estructuras: Unidad de Igualdad, Coordinación General de Emprendimiento, Instalaciones deportivas de la Facultad de Ciencias del Deporte, Club Náutico del CAD, Servicio de atención de pacientes de la Facultad de Odontología, Oficina de Datos, Innovación y Prospectiva.</p> <p>En el mes de septiembre se realizó el primer contacto con las nuevas estructuras, fijando unas fechas de visita a las instalaciones, para explicar el proceso y conocer en primera persona las actividades desarrolladas en cada caso y encajarlas en el proceso adecuado del Sistema. Tras la visita, desde la UCIP se trasladó un Informe Técnico sobre los ajustes necesarios a realizar para garantizar la integración en el Sistema</p> <p>Posteriormente, se ha mantenido contacto continuo con todas las estructuras implicadas, y en las distintas reuniones de los Equipos de Proceso mantenidas durante el mes de diciembre se ha informado sobre las actuaciones realizadas y se ha acordado la modificación de las respectivas Fichas de Proceso.</p>



<p>Establecimiento de un procedimiento electrónico común para la recogida de quejas y sugerencias</p>	<p>Esta necesidad de cambio se ha tratado como una no conformidad. En el mes de julio de 2017 se mantuvo una reunión con la Directora del Área de Transparencia y Simplificación Administrativa, en el que se explicó la necesidad de establecer un canal único de atención a quejas y sugerencias.</p> <p>Este procedimiento está en fase de desarrollo y se espera su explotación a partir del segundo semestre del año 2018.</p>
<p>Estudio de nuevas vías de captación de información sobre las necesidades y expectativas del estudiantado</p>	<p>En el año 2017 se ha puesto en marcha un Proyecto Piloto con la Dirección General de Estudiantes.</p> <p>Tras la reunión mantenida con el Coordinador General de Estudiantes, se acordó la realización de un Grupo de Discusión el 28 de noviembre con un grupo de estudiantes.</p> <p>El Informe elaborado se presenta en el apartado B.5. Satisfacción de grupos de interés.</p>
<p>Estudio de los criterios mínimos de las encuestas específicas</p>	<p>Esta actuación no ha podido llevarse a cabo porque se han priorizado otras acciones desarrolladas por la UCIP.</p> <p>Se retomará durante el año 2018.</p>
<p>Creación de listas de sustituciones específicas para los puestos de técnicos en medios audiovisuales y de laboratorios</p>	<p>Para fomentar la estabilidad del personal laboral y garantizar la idoneidad del personal de sustituciones, durante el 2017 se han puesto en marcha varias convocatorias de concursos de traslados para personal de laboratorios y de conserjería, al tiempo que se han creado listas adicionales para sustituciones con perfiles específicos.</p>
<p>Revisión de las deficiencias detectadas en el Servicio de Comedores Universitarios para la recepción de materia prima y la información sobre alérgenos</p>	<p>Tras los hallazgos de la auditoría interna, se llevaron a cabo una serie de actuaciones en el Servicio de Comedores Universitarios. El proceso de auditoría externa se realizó con éxito.</p> <p>Se comprobará en el nuevo ciclo de auditoría interna que las medidas adoptadas se han consolidado en el resto de sedes: PTS y Carlos V.</p>
<p>Aumento de las medidas de seguridad sobre protección de datos de carácter personal y propiedad intelectual en el Centro de Instrumentación Científica (CIC)</p>	<p>Los agujeros de seguridad detectados sobre protección de datos fueron corregidos de manera urgente en coordinación con el Área administrativa de la Secretaría General.</p> <p>Se sigue avanzando en el estudio de acciones que incrementen el nivel de protección de la propiedad intelectual de los investigadores en el uso de los servicios del CIC.</p> <p>La creación de una nube privada para investigadores por parte de la UGR (se prevé su explotación a partir de 2018) puede proporcionar el soporte necesario para las nuevas alternativas.</p>
<p>Prestación de un asesoramiento más activo a aquellas unidades y estructuras con hallazgos de auditoría repetitivos, a través del establecimiento de Planes de Acción</p>	<p>Se ha puesto en marcha un Plan de Acción bilateral UCIP-Servicio de Experimentación Animal del CIC (firmado el 6 de junio de 2017), para corregir ciertos hallazgos repetitivos.</p> <p>Las actuaciones previstas se han desarrollado según lo planificado, habiendo visitado el Servicio de Experimentación Animal en tres ocasiones, tras las que se ha emitido el correspondiente informe. El seguimiento se puede comprobar con más detalle en la no conformidad derivada del proceso de auditoría interna.</p>



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 establecidas 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 y Prospectiva**, como coordinadora de todas las actividades ligadas a esta evaluación.

En los últimos meses, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva ha recabado información de los distintos Centros/Servicios a través de **Checklist** (91 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 2018.

Este año se ha revisado la estructura de estos Checklist para adaptarlo a los resultados del primer año de implantación del sistema. En concreto, se ha consultado sobre la actualización de modelos y formularios con los nuevos logos ISO 9001, sobre el seguimiento de objetivos, sobre la recogida de felicitaciones y sobre la gestión de incidencias en el desarrollo normal del trabajo.

B.5. 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 y las conclusiones, se presentan a continuación:

B.5.1. 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, Valerie 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 en abril de 2017 se presentan en el [Anexo II. 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 3.967 encuestas, lo que garantiza la validez de la herramienta, aunque en términos porcentuales, los colectivos PDI y PAS superan por amplia diferencia al colectivo estudiantado.
 - El número de estudiantes que ha participado en la encuesta (**1.696**) se mantiene en cifras similares a ediciones anteriores.
 - Tal y como aparecía en el Informe sobre el Estado de los Servicios 2017, se apostó por aumentar la difusión 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.
 - Este es un asunto ampliamente debatido a varios niveles, incluido el Equipo de Gobierno de la UGR. El uso de las nuevas tecnologías para la encuestación suele, en términos generales, ir en contra de la tasa de respuesta. Se seguirá trabajando en el próximo año, por poner en marcha nuevas estrategias de difusión, puesto que es un asunto que preocupa a los órganos de dirección.

- **Sobre los resultados globales:**
 - **La valoración global es alta: 7,52 puntos** (en una escala de 1 a 10), resultado ligeramente inferior al obtenido en el año 2016, que fue de 7,62 puntos.

- **El colectivo que peor valora los servicios es el estudiantado: 7,01 puntos** de media.
- **La dimensión peor valorada sigue siendo “Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente” (6,77)**, circunstancia que no sorprende y que es asumida como un reto general de mejora en toda la institución.
El 8 de septiembre de 2017 se lanzó la nueva web de la Universidad de Granada, que debe desplegarse continuamente al resto de servicios. Se comprobará 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, enfrentado 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 (servicios económicos).
 - Los resultados son muy homogéneos entre el colectivo PAS.
 - Diferencia de valoración de ciertas unidades entre los distintos colectivos. Por ejemplo, la valoración de las Secretarías de los Centros Académicos es de 8,41 puntos por parte del PDI y 6,72 por parte del estudiantado.
En cuanto al Servicio de Ordenación Académica, el colectivo PDI lo valora en 6,78 puntos por los 8,74 puntos del colectivo PAS.
- Si nos centramos en los procesos clave identificados en el Sistema Integrado de Calidad de los Servicios:
 - En el **proceso de gestión académica**, destaca el **Servicio de Alumnos (6,96) y los Laboratorios (6,79) para el estudiantado**, y los **Departamentos (8,48) y las Secretarías (8,41) para el colectivo PDI**.
 - En el **proceso de gestión de la investigación y la transferencia**, sobresalen la **Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (7,92) y la Oficina de Proyectos e Investigación (7,84)**.
 - Para el **proceso de Proyección Social**, el **Servicio de Comedores Universitarios es muy bien valorado por todos los colectivos (7,85 estudiantes, 8,89 PDI y 8,51 PAS)**
 - En el colectivo PAS no se advierten diferencias de valoraciones importantes para los distintos servicios.
 - El servicio peor valorado por el sector estudiantado es la **Oficina de Prácticas de Estudiantes (5,93)**.
 - En el sector PDI, los servicios peor valorados son los económicos, probablemente como consecuencia de las decisiones tomadas respecto a la gestión de remanentes. Habrá que comprobar en la próxima edición de la encuesta que se ha superado la resistencia al cambio inicial.

- **Sobre la comparativa con años anteriores:**
 - **La tendencia global (de los últimos tres años) es positiva**, aunque ha habido un ligero descenso respecto a los resultados del año 2016, que habrá que comprobar si es sostenido en la edición de 2018.
 - **Este descenso obedece a una bajada del colectivo estudiantado**, puesto que los resultados para los colectivos PAS y PDI son muy parecidos a los de años anteriores.
- **Sobre los resultados transversales:**
 - Tanto la limpieza, como la seguridad y las zonas verdes son aspectos bien valorados por todos los colectivos.
 - Ha aumentado la valoración del Canal UGR por parte del colectivo estudiantado, probablemente fruto de la apuesta por la difusión audiovisual a través de redes sociales.
 - **El colectivo PDI mejora la valoración del servicio ofrecido en materia de calidad ambiental (6,46) y prevención (7,00)**, que aunque son resultados que se alejan de la valoración media, 1,56 y 1,02 puntos respectivamente, aumentan ligeramente respecto al año 2016. Parece que la estrategia de impulso de las actuaciones de prevención y sostenibilidad a través del
 - **Por primera vez, en 2017 se realizaron cuatro preguntas sobre la Política de RRHH para el colectivo PAS**. La valoración de las distintas cuestiones fue desigual, 7,84 puntos para la gestión de jornadas, permisos y licencias, y 6,24 puntos para la valoración de la transparencia de la gestión.

Profundizando en la utilidad de las herramientas de evaluación del Sistema Integrado de Calidad, y en respuesta a una de las oportunidades de mejora del anterior Informe sobre el Estado de los Servicios, se ha realizado un **Proyecto Piloto con la Delegación General de Estudiantes para la puesta en marcha de un Grupo de Discusión**.

La primera sesión se centró en el “Tiempo de Espera” como una de las dimensiones peor valoradas en esta edición de la Encuesta General de Servicios.

El Informe obtenido, se presenta como **Anexo III. Informe resultados grupo de discusión**.

Del informe se puede extraer varias informaciones muy interesantes:

- En períodos determinados del año se acumulan los trámites y se generan colas aumentando los tiempos de espera. Se advierte que el sistema CIGES y las pantallas informativas supusieron un avance, pero sería conveniente estudiar algunas alternativas, incluso algunas de las propuestas por el alumnado participante:
 - Buzón electrónico para recogida de documentación
 - Gestión y recogida de títulos a determinadas horas para evitar la acumulación de retrasos.
 - Plazo especial para los trámites Erasmus en secretaría.



- La información que se despliega a través de las vías clásicas no está siendo realmente eficaz, como demuestran las opiniones cualitativas y los resultados de las encuestas de satisfacción. Utilizar sistemas paralelos que complementen la información institucional, potenciando la figura de los delegados de clase o las Delegaciones de estudiantes, podría ser una alternativa.
- Ante circunstancias excepcionales, como la bonificación de matrícula por la Junta de Andalucía, se pone de manifiesto que no hay una vía clara y homogénea para canalizar la información desde servicios centrales a los centros académicos (el personal de secretaría no conocía la información que se le había ofrecido al estudiantado a través de plataformas institucionales)

ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS 2018

Durante el mes de abril de 2018 se realizará una nueva edición de la Encuesta General de Servicios, tras las modificaciones aportadas por las personas responsables de las distintas unidades que participan en ella y aquellas derivadas del Informe Global (Gestión Económico-Financiera y Residencias).

B.5.2. 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 encuestación. 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
GESTIÓN ACADÉMICA Acceso y admisión-Pruebas Servicio de Alumnos – Centros de Enseñanza Secundaria y Tribunales	<p>El grado de satisfacción con el trabajo realizado por el Servicio de Alumnos se valora de la siguiente forma, un 4.56 sobre 5, superando ampliamente el estándar de 2.5.</p> <p>Según estos porcentajes el 96,31%, de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos con el trabajo realizado por el Servicio de alumnos.</p> <p>Se mantiene la buena valoración para todas las cuestiones evaluadas.</p>

PROCESO/Encuesta	Valoración General
<p>GESTIÓN ACADÉMICA Empleabilidad - Orientación profesional Centro de Promoción, Empleo y Prácticas – Talleres de Orientación</p>	<p>Talleres presenciales. Se constata que los talleres son actividades muy útiles y bien valoradas y que el nivel de los profesionales que los imparten es muy satisfactorio con una valoración media del 4.4 sobre 5 en todos los talleres.</p> <p>Talleres online. En todas las ediciones los usuarios coinciden en destacar que estos talleres son, muy útiles, muy interesantes, la labor de los tutores y su feedback excelente, la temporalización y la atención de los tutores lo mejor, el número de horas muy recomendable, facilidad comprensiva, talleres muy prácticos. La valoración media de los talleres online es de 4.5 sobre 5 en todos los talleres.</p>
<p>GESTIÓN ACADÉMICA Movilidad Oficina de Relaciones Internacionales – Staff Training Week</p>	<p>VIII Staff Training Week Ha tenido una gran aceptación entre los participantes, siendo la valoración global de 4.48 sobre 5, superando ampliamente el estándar de 2.5 de valoración.</p> <p>IX Staff Training Week (Erasmus) Esta edición fue específica para el personal de Erasmus y tuvo una buena acogida con más de 40 participantes. La valoración global de 3.61 sobre 5, superando el estándar de 2.5 de valoración.</p>
<p>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA Difusión y promoción de los resultados de investigación – Publicación Editorial Editorial Universitaria – Autores</p>	<p>Se realiza cada 2 años, la última fue en el año 2016, donde hubo 84 encuestas contestadas.</p> <p>Los resultados demuestran que en relación con la calidad del producto final, el 95% están “Satisfechos” o “muy satisfechos”.</p> <p>Siendo este dato indicativo de la satisfacción global del servicio proporcionado a los autores. La valoración global de la encuesta fue de 4.48 sobre 5, superando ampliamente el estándar de 2.5 de valoración.</p>
<p>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA Apoyo Técnico Centro de Instrumentación Científica – Usuarios CIC</p>	<p>El grado de satisfacción reflejado en la encuesta es de 4.69 sobre 5. Muy por encima del estándar asociado (2.5)</p> <p>Se han obtenido 181 encuestas, por encima de la muestra representativa (121). Los resultados indican una satisfacción elevada sobre los servicios del CIC.</p>
<p>GESTIÓN DE LAS TIC CSIRC – Satisfacción general</p>	<p>El nivel de satisfacción general ha sido bueno, con una valoración general del servicio de 5,75 sobre 7.</p> <p>Los resultados resultan atípicos debido a la escasa participación del colectivo estudiantado, ya que este año pasado se ha optado por no ofrecer un regalo y por una escasa campaña de difusión entre este colectivo. Por lo que los datos no llegan a ser representativos al no superarse el tamaño muestral (Tamaño muestral 927 – Encuestas 666).</p>

PROCESO/Encuesta	Valoración General
<p>GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN Archivo Universitario – Archivo Universitario – Visitas Guiadas</p>	<p>Archivo Universitario Se obtienen unos buenos datos a nivel general, siendo la media de los ítems de 4.40 sobre 5, sin embargo el número de encuestas está por debajo del tamaño muestral. (62 sobre 105). Aunque hay un ítem que destaca en negativo, desciende la valoración en cuanto al ESP (Archivo como espacio) de un valor de 3,8 se pasa a 3,47 sobre 5. Esto se debe a que las condiciones del espacio durante este periodo siguen siendo las mismas.</p> <p>Visitas Guiadas Los datos de la media de los ítems valorados son muy buenos, obteniendo un 4.71 sobre 5, siendo una constante en todos los ítems valorados. Sin embargo el número de encuestas está por debajo del tamaño muestral. (17 sobre 33).</p>
<p>GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN Biblioteca</p>	<p>Libqual+ En 2017 se recogieron 1889 encuestas (tamaño de la muestra 1157), obteniéndose en los tres ítems valorados una puntuación por encima de 7,27, siendo la mayor puntuación de 7.70 (por encima del estándar de 6.5). Esto quiere decir que los usuarios están bastante satisfechos con todo lo relacionado con los servicios de información que suministra la biblioteca.</p> <p>Acciones Formativas Se recibieron 3604 encuestas (tamaño de la muestra 1059) obteniéndose un resultado global de 4.38 sobre 5, superando el estándar de satisfacción de 4. Por lo que es un resultado muy positivo que nos anima a seguir por este camino.</p> <p>Tesis Doctorales Se realizó en 2016 y es cada 2 años. El estándar de satisfacción es del 60% de cada ítem y en todos ellos se superaron, siendo el mejor un 93.15% y el menos bueno un 64.39%. Por lo que entendemos que es un resultado muy positivo.</p>

B.5.3. Quejas y Sugerencias.

La Universidad de Granada no dispone de un único canal de recogida y tratamiento de quejas y sugerencias, aunque como se ha comentado en el apartado “A.4. Acciones de mejora derivadas del Informe sobre el estado de los servicios anterior”, se está trabajando en esa línea.

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 y Prospectiva sobre el contenido de las felicitaciones, las quejas y las sugerencias recibidas por cada una de las unidades.

B.6. 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.

Durante este último año, en el marco del **Proyecto de nuevo modelo de Cartas de Servicios**, se ha avanzado aún más en la determinación de los factores críticos asociados a los procesos, identificándolos a través de compromisos de calidad e indicadores de seguimiento en las nuevas Cartas de Servicios para el período 2018-2019, publicadas en el Boletín Oficial de la Universidad de Granada nº126 de 13 de diciembre de 2017: <http://secretariageneral.ugr.es/bougr/pages/bougr126>.

A partir del mes de abril de 2018, se procederá a hacer una limpieza de la información contenida en la plataforma pdca.ugr.es, y se podrá avanzar en la elaboración de un **Mapa de Factores Críticos** asociados a los procesos gestionados por los servicios de apoyo a la comunidad universitaria.

La desviación de estos estándares 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	JUSTIFICACION
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	79,13 (estándar 90) Los datos se obtienen de la Plataforma de Gestión Ícaro y la fórmula aplicada tenía un error y no se han medido correctamente. Se ha contactado con los gestores de la aplicación y se ha subsanado el error. Se comprobará mensualmente que la información obtenida es correcta.
Gestión Académica	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de tesis doctorales preparadas en plazo para el acto de defensa, tras la comunicación por parte del secretario del tribunal de la fecha de la defensa	88.55 (estándar 95) La medición es trimestral y en dos trimestres se ha cumplido el estándar correctamente. Motivo de incumplimiento: incremento de las tesis depositadas en este periodo, ya que los doctorandos están conminados por normativa estatal a defender tesis con un plazo límite, en caso contrario estarían obligados a realizar un nuevo programa de doctorado.
Investigación y Transferencia	UF19A - Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación	Número de Empresas de Base Tecnológica (EBT) creadas al año	5 (estándar 6) La totalidad de las competencias en materia de emprendimiento de la UGR ha pasado a ser gestionada por la Coordinación General de Emprendimiento, perteneciente al Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad. Con fecha 1/1/2018 se deja de medir este indicador.



Gestión de las TIC	UF02 – CSIRC	Porcentaje de llamadas no atendidas	<p>21.07 (estándar 15)</p> <p>Se identifican problemas en esos meses con la empresa que presta el servicio de atención telefónica, con personal en nuestras sedes UGR: falta de pago puntual a sus empleados, consiguiente desmotivación, alguna huelga, rescisión de contrato con tal empresa, dejan el empleo la mayoría de las personas contratadas,...</p> <p>Se consigue una nueva empresa adjudicataria y nuevos técnicos a los que formar y poner al día.</p> <p>Tras la nueva medición del indicador se vuelve a incumplir el estándar. Se habla y estudia la situación del servicio y se concluye que no hay garantías de cumplimiento y que no es asumible modificar el estándar. Como hay otros indicadores que miden la actividad se decide dar de baja este indicador.</p>
Gestión Económica	Administrador	Imputar el 90% de las facturas en un plazo de 12 días laborables desde que son conformadas	<p>90,57 (estándar 90)</p> <p>Se cumple pero es un indicador con cierto riesgo ya que durante un periodo de tiempo se conformaban facturar sin tener dinero en el Centro de Gasto.</p>
Gestión de Personal	UF30 - Ordenación Académica	Porcentaje de comunicaciones realizadas dentro del plazo	<p>97.59 (estándar 100)</p> <p>Debido a la caída de la red administrativa, la grabación de la fecha de envío a publicar la plaza de concurso de contratación de profesorado, no quedó grabada en la base de datos. Esto motivó que no se activara el aviso de cartas de esos concursos. En total quedaron sin comunicar, dentro del plazo establecido, 29 cartas, del total de 1202 cartas que debían haberse enviado. Las 29 comunicaciones se hicieron en el momento de observar el error en la base de datos.</p>
Gestión de Personal	UF06 - Gabinete de RRHH y Organización	Porcentaje de EPF creados sobre solicitados (Expediente Personal de Formación)	<p>41,46 (estándar 90)</p> <p>En el año 2017 se ha publicado la convocatoria de concurso interno de méritos para la provisión de puestos de trabajo del Personal Funcionario de Administración y Servicios en las Áreas Funcionales: AF1 (Servicios y Estructuras de Gestión y Administración), AF2 (Centros Académicos) y AF3 (Biblioteca), AF4 (Informática) y AF6 (Salud Laboral).</p> <p>Debido al gran número de participantes en el referido concurso, y teniendo en cuenta que muchos de ellos lo han hecho por primera vez, no ha sido posible procesar todas las solicitudes presentadas en el tiempo establecido.</p>

<p>Gestión de Estructuras Institucionales</p>	<p>UF04A - Institucional</p>	<p>Porcentaje de solicitudes de registro de imágenes corporativas atendidas en 5 días hábiles sobre el total de recibidas</p>	<p>92,30 (estándar 100)</p> <p>Se han registrado 12 (de 13) solicitudes en el plazo de 5 días hábiles, y una de ellas en 10 días.</p> <p>La solicitud de registro del símbolo propio del Secretariado para la Inclusión y la Diversidad (registro nº 68) fue recibida el 24 de febrero de 2017. La imagen que se pretendía registrar incumplía algunos aspectos de la Normativa de Identidad Visual Corporativa de la UGR, comunicándole al Secretariado por vía telefónica este extremo, y quedando en espera de que se corrigieran dichas deficiencias. Al no recibirse respuesta por parte del Secretariado se procedió a la corrección de la imagen por parte de nuestra Unidad y al registro de la misma con fecha de 13 de marzo.</p> <p>Desde marzo de 2017 todas las comunicaciones referidas al registro de imágenes corporativas se realizan de manera fehaciente a través del correo electrónico, teniendo constancia así de la fecha de respuesta a la petición.</p>
<p>Gestión de Estructuras Institucionales</p>	<p>UF33 – Servicios Jurídicos</p>	<p>Porcentaje de propuestas de resolución en materia disciplinaria en plazo 20 días hábiles</p>	<p>94.12 (estándar 95)</p> <p>Se incumple por una razón jurídica tendente a hacer efectiva y posible la sanción propuesta por el Instructor, ya que se trata de un expediente sancionador de un estudiante en el que con el Instructor en el mes de julio de 2017 propone a la Rectora la sanción de "Prohibición de realizar exámenes ordinarios en una asignatura", razón por la que resultó necesario esperar a la matrícula del alumno realizada en el mes de septiembre, para determinar en la Resolución Sancionadora de la Rectora elaborada por estos Servicios Jurídicos la concreta asignatura en la que recaería la sanción impuesta.</p>

B.7. Resultados de Auditorías Anteriores.

AUDITORÍAS EXTERNAS 2017

La auditoría externa de certificación del Sistema Integrado de Calidad, fue desarrollada entre los días 27 de junio y 10 de julio de 2017. El resultado obtenido se encuentra disponible en la Web de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva: <http://calidad.ugr.es/auditoria>

La **valoración en general fue positiva**, especialmente en lo que se refiere a la transición al nuevo modelo y 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 gestión de incidencias y a la validación del diseño de actividades deportivas. El tratamiento realizado se explica con detalle en el apartado C.10 No conformidades/Acciones correctivas.

En este proceso también se formularon **33 oportunidades de mejora y 25 observaciones**. El tratamiento realizado con cada una de ellas se refleja en el **Anexo VI. Actividad Crítica-Hallazgos Auditoría 2017**, asociadas a los distintos procesos.

AUDITORÍA INTERNA 2017

En el **Informe de Auditoría Interna**, que se encuentra como información pública en la web: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/iso , se puede comprobar que se detectaron los siguientes hallazgos:

- **No conformidades: 12**
- **Observaciones: 138**
- **Recomendaciones de mejora: 88**
- **Esfuerzos notables: 13**

En cuanto a los aspectos a mejorar destacados en el citado informe, se precisaba lo siguiente:

- **Control de verificaciones/calibraciones**, es un aspecto difícil de abordar, por la gran heterogeneidad de técnicas y equipos. No obstante, se siguen dando pasos en el control del proceso, y la nueva versión de Odiseo debe mejorar esta circunstancia. Se considera que se están dando los pasos adecuados en esta disciplina.
- **Sobre la protección de la propiedad intelectual**, es una temática que preocupa a la dirección de la UGR, y se va a dar traslado al Centro de Instrumentación Científica de la importancia de poner en marcha medidas más garantistas.
- **Los puestos escasos de contenido**, es una información que se pone a disposición de la Gerencia, que se encuentra en período de análisis de puestos de trabajo y de revisión de estructura de puestos de trabajo.
- **Para los hallazgos reiterativos**, se va a proceder con el establecimiento de Planes de Acción, consensuados entre la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva y el servicio o unidad afectada.

En relación con las **No conformidades** detectadas en auditoría interna las actuaciones realizadas durante el año 2017 se describen en el apartado “C.10. Estado de No conformidades/Acciones Correctivas”

Las observaciones y recomendaciones de mejora detectadas en el proceso de auditoría interna, se han listado en el **Anexo VI. Actividad Crítica-Hallazgos Auditoría 2017**, asociadas a los distintos procesos, junto a las medidas o actuaciones desarrolladas en cada caso.



B.8. 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.

Destacar que tanto el Servicio de Comedores Universitarios como la Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación, han tenido dos incidentes con sendos proveedores, en el primer caso con el incumplimiento de requisitos legales en el transporte de mercancía y en el segundo caso, relacionados con la facturación.

En cuanto al Sistema Integrado de Calidad, durante el año 2017 comenzaron a ejecutarse los expedientes de contratación para el servicio de auditoría interna y auditoría externa del sistema, con las empresas **GEMAC consultores** y **Bureau Veritas** respectivamente.

El desarrollo de un proceso tan complejo, con gran número de actores y emplazamientos, se realizó sin incidencias importantes, y la información aportada en los correspondientes informes ha sido valiosa en el proceso de Liderazgo, Análisis, Evaluación y Mejora.

No obstante, la complejidad de la organización y del sistema, requerirá de un proceso de colaboración exhaustivo.

B.9. Adecuación de recursos.

B.9.1 Personas

Desde un punto de vista global, podemos decir que **los servicios se encuentran bastante consolidados**, y la competencia de los distintos equipos de trabajo es adecuada y responde a las necesidades de los distintos servicios. No obstante, tal y como se ha especificado en el apartado A.3. Cambios en el contexto interno y externo, durante el año 2016, se presentó el Plan Estratégico RRHH PAS 2016-2019, con el objetivo de definir las prioridades y la dirección de los esfuerzos a realizar en los próximos años, en base a 5 grandes ejes.



A continuación se resumen las actuaciones llevadas a cabo para cada uno de esos grandes ejes durante 2017 en materia de personal enumeradas en el anterior Informe sobre el Estado de los Servicios:

1. Análisis y descripción de puestos de trabajo:

- Se ha completado el Cuestionario de tareas de puestos, y se ha procesado la información obtenida. Se cuenta con un archivo que relaciona las funciones y tareas para los puestos tipo.
- Se ha desarrollado una aplicación informática “Análisis de Puestos” en la que se recogerán los factores clave que acuerde la Mesa Técnica de Análisis y Descripción de puestos, y que estarán vinculados con el documento de elaboración de RPT.

2. Relación de puestos de trabajo (RPT):

- Se han realizado 87 visitas a Centros y Unidades de Gestión durante el primer semestre del año, para posteriormente elaborar el primer borrador de la RPT, versión 0.0, publicado el 31 de julio de 2017 (<http://gerencia.ugr.es/> (<http://gerencia.ugr.es/comunicacion/comunicacion/>)).
- Durante el último trimestre del año se han recopilado datos objetivos para determinar los factores de actividad de los Centros Académicos y Departamentos.

3. Carrera profesional:

PERSONAL FUNCIONARIO:

- Se ha comenzado a ejecutar la OPE 2015 del PAS Funcionario con la publicación en Boletín de las convocatorias de Biblioteca y Medicina de Empresa. En este último caso, se han cubierto con carácter de interinidad una nueva plaza de Médico/a de Empresa y otra de Enfermero/a de Empresa de las Escalas Profesionales (Interinos), al objeto de la acreditación del área de salud como Centro Médico.
- Se ha reforzado el CSIRC con personal interino de la Escala de Gestión Informática como apuesta estratégica para la prestación de servicios digitales.
- Se han convocado concursos de méritos en las áreas de Administración, Bibliotecas e Informática, estando pendiente su resolución.
- Se ha presentado el Plan de promoción interna del PAS Funcionario de la UGR para el período 2017/2019, con un total de 170 plazas. Se puede consultar en la siguiente dirección (<http://gerencia.ugr.es/comunicacion/>).
- Se han ejecutado los procesos de promoción interna en Bibliotecas e Informática (10 plazas en cada una de las áreas funcionales).
- En la versión 0.0. de RPT se ha propuesto la funcionarización de toda la plantilla de personal laboral, y se han creado las correspondientes Escalas Profesionales



y Especialidades para dar cobertura a las nuevas plazas de personal funcionarizado.

- Se ha participado activamente en la Mesa de Negociación de las Universidades Públicas de Andalucía, en las que se trata entre otros asuntos, el modelo de carrera horizontal.
- Realización del Curso de Consolidación de Grado para puestos de trabajo de nivel 5 (Personal Funcionario). Edición 2017.
- Se han convocado 15 plazas de funcionarios/as interinos/as de las Escalas Profesionales para dar cobertura a funciones estructurales que estaban siendo realizadas por personal con cargo al Capítulo VI.

PERSONAL LABORAL:

- Se han aprobado los nuevos baremos para concurso de méritos, concursos – oposición y se ha elaborado una instrucción técnica para resolver los concursos de traslados bajo un criterio uniforme.
- Se ha seguido negociando un nuevo acuerdo de encargo de funciones de categoría superior que sustituya al actual modelo de rotaciones y provisionalidad.
- Se ha continuado dando cobertura a los puestos vacantes de PAS Laboral:
 - o Promociones internas:
Proceso interno cobertura temporal Técnico Grado Medio (TGM) en Calidad Ambiental.
Creación de listas adicionales para sustituciones de Bibliotecas, Conserjerías, Medios audiovisuales y Laboratorios. Realización de nuevas ediciones del curso de especialización de Bibliotecas y Laboratorios.
En fase de promoción interna de TGM en el Instituto del Agua, Desastres Sísmicos, Óptica y Odontología, TESTOEM jardines, Encargado de equipo de comedores.
Técnico Especialista de Laboratorio en los Departamentos de Física-Química, Química Inorgánica, Electrónica, Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico y departamento de Anatomía y Embriología Humana [Ejecutadas]
Encargado de equipo de conserjería. [Ejecutada]
Técnico Especialista de Bibliotecas, Archivos y Museos en Melilla. [Ejecutada]
Encargado de equipo en Ceuta. [Ejecutada]
Elaboración temarios de bibliotecas, recepcionista, hostelería, jardines, encargado de equipo. [Ejecutada]
 - o Concurso de traslados
Concurso de traslados de Técnico Especialista de Laboratorio en fase de promoción vía provisión de nuevas necesidades, Técnico Auxiliar de Consejería, de TESTOEM, Técnico Especialista de Bibliotecas, Encargado de Equipo de comedores, recepcionista.
 - o Acceso libre



Concurso de acceso libre plaza de Delineante (libre y temporal) y plaza de Trabajador Social.

En fase de ejecución la convocatoria de acceso libre de contratación temporal de discapacitados psíquicos.

4. Evaluación del desempeño:

- Al igual que la carrera horizontal, el nuevo modelo se está negociando en la Mesa de Negociación de las Universidades Públicas de Andalucía, por lo que se ha aplazado la puesta en marcha de un modelo propio.
- Se ha dictado una Resolución que regula la forma de pago y el procedimiento del Complemento de Productividad para la mejora de los servicios, en la que se ha eliminado la penalización por enfermedad del anterior modelo.

5. Formación del PAS:

- Se ha desarrollado el Plan de Formación del PAS 2016/2017, que ha supuesto la impartición de un total de 2.234 horas de docencia, distribuidas en 77 acciones formativas distintas, destacando el importante esfuerzo en la formación para el puesto de trabajo (adecuación profesional) con 39 acciones formativas y la formación en idiomas (principalmente inglés) y su acreditación (nivel B1 y B2). La actividad realizada se detalla en el **Anexo VII. Memoria anual de Formación del PAS.**
- Se han determinado 5 áreas de gestión deficitarias (Contratación, Contabilidad, Presupuestos, Calidad y RRHH) cuyos perfiles se incorporarán a la nueva RPT con la formación asociada que permita su cobertura, al objeto de diseñar planes de carrera y sucesión.
- En la primera versión 0.0. de la RPT, se han determinado un total de 147 perfiles formativos para incluir en la nueva RPT. Dicha identificación aparecerá en su columna correspondiente, con indicación detallada de las necesidades de conocimientos.
- Se ha modificado el Acuerdo sobre organización y condiciones de participación en el plan de formación del PAS firmado el 19 de marzo de 1996 (Anexo VIII del Reglamento del Personal de Administración y Servicios), mediante acuerdo adoptado por unanimidad con fecha 22 de mayo de 2017.

Las **propuestas de actuaciones para 2018** en el ámbito de la gestión de personas se resumen a continuación:

I. Análisis y descripción de puestos de trabajo. (ADP)

- Se constituirán los grupos de trabajo por puestos y categorías para la validación de las fichas de funciones y tareas y de los factores claves.
- En el segundo semestre se presentará el primer borrador del manual de funciones y del catálogo de tareas del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Granada.



2. Relación de puestos de trabajo (RPT)

- Primer semestre: Se iniciará una ronda de visitas a los centros académicos y departamentos al objeto de concretar los distintos modelos de estructura de la versión 0.0 de la nueva RPT.
- Se elevará a Consejo de Gobierno la propuesta de índices de actividad para dimensionar las distintas estructuras académicas atendiendo a criterios de gestión académica, económica, apoyo a la investigación, relaciones internacionales y actividad administrativa.
- Se realizarán reuniones por colectivos para explicar el proyecto de RPT versión 0.0.
- Segundo semestre: Se presentará el documento para iniciar la correspondiente negociación con los órganos de representación, con el objetivo de disponer de una nueva RPT con fecha 2018.

3. Carrera Profesional:

- Se ejecutará la OPE 2015 de PAS laboral. (Limpieza, Mantenimiento, Instalaciones Deportivas, Comedores Universitarios y Laboratorios).
- Se finalizará la OPE 2015 de PAS funcionario (Médico y Enfermero de Empresa y Bibliotecas).
- Se iniciarán los procesos de ejecución de las OPES de 2016-2017-2018 con las plazas acumuladas en administración (auxiliar administrativo) y en informática. *f* Se convocarán los procesos previstos en el Plan de Promoción Interna para 2018 (68 plazas)
- Se mantendrá una presencia activa en la Mesa Sectorial del PAS a nivel andaluz donde se debate el modelo de carrera horizontal.
- Se convocarán promociones internas de personal laboral en las áreas de deportes, técnico especialista de laboratorio y TGM de apoyo a la docencia y a la investigación.
- Se continuará con las convocatorias para la estabilización de funciones de naturaleza estructural que actualmente están siendo desempeñadas por personal temporal.

4. Evaluación del desempeño

- Se realizarán propuestas en la Mesa Sectorial del PAS a nivel andaluz para que el modelo de evaluación del desempeño se adecúe a estructura y necesidades de la Universidad de Granada.

5. Formación del PAS

- Se realizarán los cursos de desarrollo profesional que sirven de base para los procesos de promoción interna del personal funcionario.
- Se continuará con la elaboración de temarios para las plazas de promoción interna del personal laboral.
- Se adecuará la oferta formativa en áreas deficitarias a los perfiles de puestos fijados en la RPT.



- Se pondrá en marcha un protocolo de homologación de acciones formativas impartidas por las organizaciones sindicales.
- Se recogerán las necesidades formativas identificadas por los distintos colectivos para elaborar el Plan de Formación 2018/2019.

B.9.2 Infraestructuras

EDIFICIOS Y SERVICIOS GENERALES

Durante el ejercicio 2017 la UGR ha mantenido la política de eficiencia y de optimización del gasto, aprovechando los recursos propios y a través de la optimización de contrataciones centralizadas.

Las intervenciones que se han llevado a cabo han estado marcadas por su transversalidad. Por lo tanto, ha sido necesaria la colaboración y coordinación entre servicios (Unidad Técnica, Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial, CSIRC, Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales, Unidad de Calidad Ambiental, Área de Accesibilidad Universal, etc) así como con los distintos centros.

Se han impulsado iniciativas encaminadas a reducir consumos, mejorar la eficiencia e invertir en el mantenimiento preventivo como clave para reducir un gasto mayor en mantenimiento correctivo, ya que este último conlleva un doble coste, la reposición del elemento averiado y, por otro, la afección directa al usuario que ve mermadas las condiciones de confort y funcionalidad del espacio en el que desarrolla su actividad.

Destacar que se han realizado numerosas actuaciones de asesoramiento técnico a equipos decanales y de dirección, dirigidas a fomentar el buen uso de las instalaciones, tanto en las modificaciones o ampliaciones de las respectivas instalaciones, como en la gestión y hábitos de uso de las mismas.

A nivel general durante 2017 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones (se adjuntan algunos ejemplos):

- **Actuaciones para mejora de la eficiencia energética, el control y el mantenimiento de los edificios**
 - Cambio del tipo de combustible de gasóleo a gas natural
 - Actuaciones realizadas:
 - Facultad de Ciencias (caldera de la sección de Químicas y Geológicas)
 - Proyectos en fase de redacción: Facultad de Ciencias del Deporte (sala nº1) y Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (sala nº1).
 - Climatización Edificio Mecenas
 - Edificio de Restauración (Facultad de Bellas Artes).
 - Instalaciones de control
 - Ampliación del sistema de control de la producción de climatización en ETS Ingeniería Informática y Telecomunicaciones.



- Previsión de incorporación al sistema de control del Centro de Instrumentación Científica.
- Cambio a iluminación con LEDS
 - Farolas exteriores de acceso a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 - Sala de exposiciones y sala Mayor Zaragoza en el edificio de Servicios Generales del Campus de la Salud
- **Actuaciones para mejora de la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas**
 - Instalación de sistema automático para apertura de puerta de acceso peatonal en la Facultad de Psicología.
 - Creación de rampa de acceso en la cafetería de la Facultad de Psicología.
 - Creación de aseo adaptado en planta baja de la Facultad de Psicología.
 - Instalación de puerta automática para acceso desde el aparcamiento de la Facultad de Filosofía y Letras.
 - Instalación de barandilla desde la parada de autobús de Psicología hasta el Colegio Máximo.
 - Instalación de plataforma elevadora salva-escaleras en el aulario de la Facultad de Ciencias del Deporte.
 - Reforma de aseos para convertirlos en aseos accesibles en plantas baja y primera del edificio principal del Campus de Melilla.
 - Creación de rampas de acceso desde el patio central a las galerías del Colegio Mayor Isabel la Católica.
 - Mejora de pavimento para facilitar el acceso de personas con visibilidad reducida a los edificios con entrada desde el aparcamiento del Hospital Real y renovación de la señalización horizontal.
- **Actuaciones para mejora del equipamiento**
 - Equipamiento deportivo en la pista del Pabellón Universiada de Fuentenueva.
 - Dotación de taquillas y bancos para los nuevos vestuarios en el Pabellón Universiada de Fuentenueva.
 - Suministro e instalación de banderolas para el Espacio V Centenario.
 - Traslado de la Oficina de Gestión de la Comunicación a su nueva ubicación en el Espacio V Centenario. Dotación de mesas y sillas para la Oficina de Gestión de la Comunicación.
 - Suministro de lámparas de pie con iluminación LED de bajo consumo en dependencias del Rectorado y Vicerrectorado de Internacionalización.
 - Traslado y aprovechamiento de taquillas desde el antiguo Dpto. de Anatomía Humana hasta el Campus Náutico en el embalse del Cubillas y a los vestuarios del edificio de Servicios Generales, en el Campus de la Salud.
 - Elaboración del pliego de prescripciones técnicas para licitación del equipamiento para la nueva sede de la Escuela de Posgrado en la antigua Biosanitaria.



UNIVERSIDAD DE GRANADA

- Suministro de nuevo panel con directorio para el Complejo Administrativo Triunfo.
 - Suministro de paneles informativos en la valla exterior del Hospital Real.
 - Suministro de tótem informativo de vidrio para zaguán del Hospital Real.
 - Suministro e instalación de mampara acristalada en Portería Mayor del Hospital Real
- **Actuaciones para revisión y actualización de la planimetría:**
- Módulo de Matemáticas de la Facultad de Ciencias
 - Centro de Investigación Biomédica
- **Actuaciones para mejora de las infraestructuras (obras e instalaciones):**
- Campus Aynadamar:
 - Instalación de paneles de plomo en sala de Rayos X del Edificio de Restauración. Facultad de Bellas Artes.
 - Inicio del expediente de contratación para licitar la obra de adecuación de planta semisótano consistente en cambiar el uso actual de aparcamiento para crear 6 laboratorios de investigación.
 - Campus de Cartuja.
 - Sustitución de los equipos de producción de climatización y reforma de la instalación para mejorar la versatilidad del sistema de producción de climatización en el Servicio de Producción de Experimentación Animal (Planta de Producción de Dietas).
 - Renovación de las canalizaciones principales de calefacción en la Facultad de Farmacia.
 - Reparación de la cubierta de la zona de Rayos-X de la Facultad de Odontología. Colegio Máximo.
 - Mejora de la iluminación en la entrada a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
 - Sustitución de placas de fibrocemento en las pasarelas exteriores de la Facultad de Ciencias del Deporte.
 - Reparación y mejora de conductos de climatización y ventilación ubicados bajo el suelo del salón de actos (antigua capilla) de la Facultad de Comunicación y Documentación.
 - Campus Centro:
 - Continuación de las obras de rehabilitación de la cubierta del edificio San Pablo, sede de la Facultad de Derecho.
 - Inicio de las obras de rehabilitación de la cubierta del Palacio de las Columnas, sede de la Facultad de Traducción e Interpretación.
 - Reparación de la cubierta del aula 27 y aula "Cati" de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
 - Instalación de climatización en 4 aulas de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología (realizado con personal del equipo de mantenimiento Campus Centro I).



UNIVERSIDAD DE GRANADA

- Adecuación de la antigua cafetería para zona de alumnos “ágora”. Espacio V Centenario.
- Reparación de cubierta y fijación de albardillas, en cumplimiento de la Inspección Técnica de Edificios, en el Colegio Mayor Isabel la Católica.
- Reposición de la instalación de climatización afectada por las obras de la cubierta en la zona del Dpto. de Derecho Penal y Dcho. Internacional Público.
- Sectorización y mejora de la red de abastecimiento enterrada en el Complejo Admvo. Triunfo.
- Renovación del equipo de climatización de la planta 2ª del Edificio de Santa Lucía.
- Creación de un recinto cubierto reservado para bicicletas junto al aparcamiento del Hospital Real.
- Refuerzo de las vigas de madera del alfarje situado en las dependencias del Consejo Social. Hospital Real.
- Renovación del núcleo de aseos en la zona de Secretaría General y Rectorado.
- Campus de Ceuta:
 - Gestión de la redacción del proyecto de ejecución para la creación de un laboratorio en la planta primera del edificio anexo.
- Campus Fuentenueva
 - Terminación de las obras de creación de vestuarios e instalación de pavimento deportivo en el Pabellón Universiada. Centro de Actividades Deportivas.
 - Sustitución de calderas y adecuación a la normativa de la sala de calderas en la sección de Química y Geología. Facultad de Ciencias.
 - Mejora de zonas ajardinadas y parterres en la plaza anexa al Pabellón Universiada. Centro de Actividades Deportivas.
 - Instalación de extracción de gases hasta cubierta para el nuevo laboratorio de Química Orgánica ubicado en planta semisótano del módulo de matemáticas. Facultad de Ciencias.
 - Instalación de barandilla de protección en planta 3ª de la ETSI de Edificación.
 - Adecuación de la instalación de gas propano en el módulo de Biología. Facultad de Ciencias.
- Campus Melilla
 - Terminación del nuevo comedor universitario en el edificio de la cafetería y equipamiento del mismo.
 - Adaptación del aula 44 del Edificio Principal para su uso como laboratorio.
- Campus de Ciencias de la Salud
 - Instalación de puerta cortavientos de vidrio automatizada en el acceso principal de la Facultad de Ciencias de la Salud.
 - Redistribución de espacio y adecuación de instalaciones para ubicación de congeladores de -80°C. Instalación de sala para ultracongeladores de -80°C en planta baja del Centro de Investigaciones Biomédicas (realizado



con el personal del equipo de mantenimiento Campus de Cartuja, que tiene asignado este edificio).

- Instalación de climatización para laboratorio de investigación en el Centro de Investigaciones Biomédicas (realizado con el personal del equipo de mantenimiento Campus de Cartuja, que tiene asignado este edificio).
- Otros emplazamientos
 - Asesoramiento técnico para reparación y puesta en uso de las cabañas de madera existentes en la parcela del Campus Náutico (embalse del Cubillas).

Las **propuestas de actuaciones para 2018** en el ámbito de las infraestructuras de la UGR son las siguientes (se adjuntan algunos ejemplos):

- Licitación del “Proyecto de adecuación zona de planta alta en el Espacio V Centenario para el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas” y posterior ejecución de las obras.
- Gestión de la redacción y posterior licitación del proyecto de “Climatización integral del edificio de Restauración”. Facultad de Bellas Artes.
- Gestión de la redacción y posterior licitación del proyecto de “Reforma del sistema de Climatización integral del edificio Mecenas”.
- Gestión de la redacción y posterior licitación del proyecto de “Reforma para climatización del nuevo aula de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales”.
- Gestión de la redacción y posterior licitación del proyecto de “Ampliación de la climatización en la ETS de Caminos”.
- Adaptación de antigua biblioteca Biosanitaria para la Escuela Internacional de Posgrado y el Archivo Universitario y su traslado al edificio.
- Rehabilitación de la cubierta de la sala neomudéjar del Colegio Máximo de Cartuja.
- Rehabilitación de la cubierta del Palacio de las Columnas (Facultad de Traducción e Interpretación).
- Traslado al Espacio V Centenario de los siguientes servicios: Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad, Servicio de Información, Participación y Atención al Estudiante.
- Adjudicación del mantenimiento técnico-legal de los edificios del Campus de la Salud para reducir costes.
- Continuación con la política de eficiencia energética mediante instalaciones de control distribuido, autoconsumo y cambio de calderas con cambio de combustible en varios edificios.
- Redacción de proyectos para licitar la sustitución de ventanas en Facultad de Ciencias, Facultad de Farmacia y Facultad de Derecho.
- Redacción del proyecto de rehabilitación de la 3ª fase de las cubiertas del Hospital Real.

Todas las actuaciones realizadas en 2017, así como las propuestas de actuación para 2018 descritas anteriormente, se pueden ver, de forma desglosada, en el **apartado 6.2 de la Memoria de Gestión 2017** de la Universidad de Granada, disponible en la siguiente url:

<https://secretariageneral.ugr.es/pages/memorias/gestion/mgestion2017/doc/62/%21>



TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Durante 2017 la UGR ha ejecutado en gran medida las actuaciones descritas en el Plan Director de la Delegación de la Rectora para la Universidad Digital. A continuación se exponen algunos **ejemplos de dichas actuaciones**:

- **Desarrollo de las estructuras y del modelo de gobernanza del área de TI:**
 - Creación del Centro de Producción de Recursos para la Universidad Digital (CEPRUD), integrando las funciones del CEVUG (enseñanza virtual y producción digital) y la Oficina Web.
 - Diseño de un procedimiento centralizado para la adquisición de material informático, coordinado con la Dirección de Asuntos Económicos. Este sistema será obligatorio en programas lanzados por la UGR (como el programa de apoyo a la docencia práctica) y se ofertará como opcional a todo el personal de la UGR.

- **Desarrollo de los servicios y modelos para la comunicación institucional y la comunicación TI:**
 - Diseño de la nueva web corporativa de la UGR, con un aspecto y estructura más actuales y con nuevas funcionalidades tales como localización web para distintos tipos de usuarios, conexión con redes sociales, accesibilidad o gestión de eventos. Este proceso se ha desarrollado para la propia web UGR y en 2018 se continuará con las webs de los Vicerrectorados y servicios de primer nivel.
 - Desarrollo del nuevo gestor de contenidos web, gestionado completamente por la Oficina Web de la UGR, que se encargará de la creación de diferentes plantillas para centros, departamentos y otras unidades o institutos que lo requieran. Esto permitirá la creación de webs de forma autónoma, con el consecuente ahorro de costes.
 - Realización de la primera versión de la aplicación de móvil institucional del UGR, a partir del proyecto AppCRUE de la Sectorial de TIC de la CRUE, que incluya servicios tales como geolocalización de edificios universitarios; agenda de eventos de la UGR, tanto general como por grupos; y comunicación push con los miembros de la comunidad universitaria.
 - Incorporación de un servicio de mensajería instantánea (p.ej.: Telegram) a las aplicaciones corporativas de gestión/docencia (en este momento, en fase de proyecto piloto).

- **Promoción de la administración digital universitaria (administración electrónica):**
 - Desarrollo de nuevos servicios de administración electrónica, incluyendo sus procesos de formación asociada: sistema de expedición automática de certificados, nuevos servicios para el Vicerrectorado de Internacionalización, desarrollo de un portal de certificados en la sede electrónica, mejora de la interface del tramitador



(Trew@) UGR y mejora de la gestión de firmado de documentos con el sistema “autofirma”.

- Desarrollo un nuevo Portal de Tramitación del empleado, mucho más eficiente y amigable; un nuevo sistema de Herramientas Administrativas, para Responsables de Unidades y Secretaría General; un nuevo Portal de Sede Electrónica, más navegable, adaptado a dispositivos móviles, mejor imagen, mejor buscador y mejor organización/edición de contenidos; un nuevo procedimiento de CERTIFICACIÓN ACADÉMICA redefinido y simplificado para ser obtenido por cada candidato solicitante, firmado únicamente por el sello de órgano UGR; el procedimiento de integración y disponibilidad de uso del sistema de mensajería instantánea a móviles (vía Telegram) y la creación efectiva y funcional del procedimiento SOLICITUD GENÉRICA, equivalente al REGISTRO ELECTRÓNICO

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

- Implantación del nuevo servicio para control de la asistencia a claustro universitario (a petición de Secretaría General).
- Integración de la TUI en la AppCRUE UGR para poder identificarse y realizar el control de accesos sin tarjeta física, e incluso los pagos en móviles que dispongan de NFC.

- **Implantación de un plan de formación TI:**

- Desarrollo del Plan de Formación en TI, incluyendo: Datos Abiertos (OpenData), TI y Docencia, Diseño y Administración Web sobre el gestor actual de contenidos web y el nuevo a desarrollar, Seminarios para Servicios Concretos, así como videotutoriales de los servicios básicos TI de la UGR

- **Promoción del modelo de datos abiertos y desarrollo de una política de transparencia:**

- Promoción del uso del portal de datos abiertos por parte de estudiantes e investigadores de la UGR y divulgación de sus resultados. Desarrollo de aplicaciones que permitan la generación automática de informes a partir de datos abiertos.
- Atención al usuario en temas de producción de datos para el portal de datos abiertos y gestión de calidad del mismo. Producción de datos abiertos a partir de datos enviados por ODIP/Secretaría General/demás unidades de la UGR.
- Trabajo con la Mesa de Transparencia y con el Grupo de Trabajo de la Sectorial TIC de la CRUE para establecer políticas de transparencia y datos abiertos.

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



UNIVERSIDAD DE GRANADA

- Renovación de la infraestructura básica de servidores de administración electrónica.
- Se está ejecutando el proyecto subvencionado por el Ministerio para proveer una nube privada de la UGR para sus investigadores.
- Mejora de la infraestructura de la granja de servidores UniWeb para las webs corporativas de la UGR.

Todas las actuaciones realizadas en 2017 descritas anteriormente, así como las propuestas de actuación para 2018, se pueden ver, de forma desglosada, en el **apartado 5.3 de la Memoria de Gestión 2017** de la Universidad de Granada, disponible en la siguiente url: https://secretariageneral.ugr.es/pages/memorias/gestion/mgestion2017/_doc/53/%21

C. MEJORA.

C.10. 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.7. Resultados de auditorías anteriores”, durante los procesos de auditoría interna y externa desarrollados durante el año 2017 se detectaron 14 y 2 no conformidades respectivamente:

AUDITORÍA EXTERNA 2017

Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
PROYECCIÓN SOCIAL Centro Actividades Deportivas	NC2 La validación y modificación del diseño de la programación de cursos deportivos	Se realiza un taller formativo específico, a través de Formación del PAS, para explicar con detalle cómo realizar el control del diseño y desarrollo, dirigido a todos los responsables de efectuar esta tarea en los diferentes emplazamientos (CIC, CSIRC, Biblioteca, CPEP, CAD, Emprendimiento)
LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA Todas	NC1 En cuanto al registro de quejas / reclamaciones no se ha podido evidenciar su registro en todos los casos auditados.	Se ha procedido a actualizar y modificar el checklist con la explicación necesaria para que comprueben que el tratamiento de las "incidencias" o "Actividades críticas" se realiza de forma correcta. Actualización del Procedimiento de evaluación y mejora PG-02-EVAL Evaluación y Mejora. Durante los días 15, 16, 17 y 18 de enero de 2018 se realizan los talleres donde se explican estos cambios. En estos talleres se forma a más de 120 personas y están representadas todas las UF de la UGR.

AUDITORÍA INTERNA 2017

Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA CIC	NC-207-01 Evidencia registros de responsabilidad equipos autoservicios CIC	Se ha mantenido una reunión con el técnico, enviado circular a todos los servicios del CIC y comprobado que se está gestionando correctamente el autoservicio.
INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA CIC	NC-207-02 Compartición de Datos personales en Dropbox	Se ha dado de alta el fichero en Secretaría General, comenzado a utilizar el sistema de google drive de la UGR como sistema de compartición y envío de circular a todos los compañeros, informándoles.
INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA CIC	NC-206-01 Patrón fichas verificación	Se han revisado todos los equipos y se han actualizado las fichas de verificación.
INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA CIC	NC-207-04 Registros base al Procedimiento limpieza y desinfección en Experimentación Animal	Se ponen al día las actuaciones de limpieza y desinfección. Se firma un Plan de Acción con aquellas medidas a tomar y seguimientos a realizar. Se realizan dos visitas a la unidad.
INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA CIC	NC-207-05 Incidencias y NC no registradas en Experimentación Animal	Se firma un Plan de Acción con aquellas medidas a tomar y seguimientos a realizar. Se realizan dos visitas a la unidad.
INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA Oficina de Proyectos e Investigación	NC-209-01 Diseño cursos-jornadas-talleres	Se ha mantenido una reunión para informar que actuaciones están dentro del alcance y que actuaciones no lo están. Se ha definido que el diseño está fuera del alcance porque lo establece un órgano político y la función de la oficina es la gestión administrativa de los cursos. Se modifica el procedimiento.
PROYECCIÓN SOCIAL Residencias Universitarias	NC-312-01 Alérgenos contrata mantenimiento	Carmen de la Victoria: En el menú fijo se ha puesto información de alérgenos. Para el menú diario se ha incorporado en el checklist de cocina información sobre los alérgenos. Además se ha realizado un cartel informativo sobre la disponibilidad en cocina de información sobre los alérgenos. También dicho cartel está traducido al inglés. En el Colegio Mayor Isabel la Católica también ha realizado dicho cartel informativo
PROYECCIÓN SOCIAL Asistencia Estudiantil	NC-311-02 Actualización base datos alojamiento	Noviembre 2017: Debido a las deficiencias en el funcionamiento de la página web de alojamiento se encargó a la empresa INTELIGENCIA de un presupuesto para la confección de una nueva página en la que se contemplarían, entre otros, los extremos referidos a la actualización de datos.
PROYECCIÓN SOCIAL Comedores Universitarios	NC-312-01 Uso caldo de pollo – alérgenos	Se ha añadido en la página web una leyenda sobre los alérgenos donde indica que pueden consultar al personal. Se están revisando las recetas para sustituir los productos concentrados por caldos o fondos caseros. Revisión y actualización diaria, si procede, de la información alérgica de los platos de los menús.
GESTIÓN ECONÓMICA Departamentos	NC-703-01 No control documentación - registros dpto. Comercialización e Investigación de Mercados	Desde la Unidad Funcional Departamentos ha visitado dos veces el departamento para colaborar, proponer un sistema de archivo nuevo y comprobar el estado de la documentación.

GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS Campus de Ceuta. Administración	NC-807-01 No evidencia mantenimientos e inspecciones Ceuta No hay evidencia de todos los mantenimientos preventivos e inspecciones reglamentarias, independientemente de que el edificio sea con gestión mancomunada con otras entidades, como usuarios de las instalaciones la comunidad Universitaria de Granada. Eje: OCA ascensores, extintores que no dependen de la UGR pero se encuentran en el edificio, Prevención y control de Legionella.	Recabado la documentación a otras administraciones - Sobre ascensor: se evidencian que se están realizando las actividades de mantenimiento. Se publica la adjudicación del contrato de mantenimiento de ascensores. - Sobre depósitos de agua: La solución sería sustituir los depósitos o el acumulador, pero la administración competente (ciudad de Ceuta) es otra distinta a la Universidad de Granada. Desde la Universidad de Granada se han enviado varios email, una carta junto con la UNED a la Ciudad Autónoma de Ceuta exponiendo los hechos y solicitando que actúen lo antes posible para solucionar el problema ante la cual hemos recibido la información mediante email y anuncio público de la licitación a concurso para la sustitución de los depósitos - Se ha contratado un Administrador de Fincas según los coeficientes de participación del edificio, para que establezca las cuotas a pagar y quien es responsable de qué.
GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS Centro de Documentación Científica	NC-807-01 No contrato control de plagas	Se contactó con varias empresas del sector para recabar información, así como varios presupuestos (3). Contrato con la empresa Control y Tratamientos Sanitarios S.L. Se ha procedido a realizar el primer control de plagas. Desde el segundo semestre de 2016 la Unidad de Calidad de la UGR tiene en marcha una plataforma donde los administradores pueden subir todos los documentos y contratos en relación con el mantenimiento de los edificios de los que son responsables, esa plataforma está en http://uca.stei.es/ y en ella cada administrador puede ver si tiene pendiente o no subir algún documento (como el contrato del control de plagas).

NO CONFORMIDADES INTERNAS

Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
GESTIÓN DE LAS TIC CSIRC	Inundación y apagón en el CPD Sta. Lucía	Respecto a la inundación: Se barajan alternativas de puesta en marcha y se decide utilizar pequeñas UPS existentes (o pedidas prestadas) para proteger los servidores más críticos. Finalmente todos los servicios (entre ellos las BBDD) están operativos el día 2 de noviembre. Se ha encargado la compra de una nueva UPS para volver a recuperar la estabilidad eléctrica y se está diseñando un plan de migración de equipos/servidores al nuevo CPD existente en el PTS, ante la inseguridad que genera el de Sta. Lucía. Mientras tanto, el grueso de los servicios importantes se están soportando en el CPD de Mecenás. Respecto al apagón: las piezas solicitadas van llegando y se van colocando. Desde el área de registro del Servicio de Asuntos Generales coordinaron las incidencias de los registros auxiliares de la UGR.

<p>LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA Todas</p>	<p>Recogida y tratamiento de Quejas y Sugerencias</p>	<p>Febrero 2017: actualmente está en proceso la definición de un único canal de presentación de quejas y sugerencias para toda la UGR que consistirá en un procedimiento electrónico de forma que todas ellas llegarán a una única unidad que actuará de filtro de la UGR, desde donde se harán llegar al Centro/Servicio que corresponda para su tramitación y respuesta. De poner todo esto en marcha se encargará el área de simplificación y transparencia de la UGR.</p> <p>Marzo 2017: Se completa la revisión por la dirección con la información individualizada aportada por los diferentes servicios/unidades.</p> <p>Julio 2017: Se acuerda que el plazo para poner en marcha el procedimiento electrónico sea el año 2018, que tendrá un esquema similar al de "solicitud genérica", pasando directamente al Registro General.</p> <p>Por otra parte, se valora la posibilidad de incorporar también felicitaciones, pero se descarta, porque podría encajar mejor a través del acceso identificado y permitiría incorporar documentos por parte de los trabajadores.</p>
<p>PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA Todas</p>	<p>Internacionalización de la Política de Calidad</p>	<p>- 1er semestre 2017 - Traducción de cartel y vídeo - Difusión</p> <p>Marzo 2017: Ya está disponible una primera traducción de los valores por parte del Vicerrectorado de Internacionalización.</p> <p>Se envía el cartel a las todas las unidades</p>
<p>PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA Todas</p>	<p>Cartas de Servicios</p>	<p>Junio 2017: Presentación del proyecto junto con cronograma de actuación a las distintas unidades de la Universidad de Granada</p> <p>Grupos de interés: Académicos al Estudiantado, Académicos y de Investigación al PDI, Sociales al Estudiantado, Sociales al Personal, Agentes Externos e Institucionales</p> <p>Entre Julio a octubre 2017: se mantienen 3 reuniones con los distintos grupos de interés (identificación de servicios y compromisos, borrador documentos comunes, aprobación propuesta inicial, plan de difusión)</p> <p>Aprobación por la Comisión Interna</p> <p>Las Cartas de Servicio con aprobadas en Consejo de Gobierno el 28 de noviembre de 2017</p> <p>El 15 de diciembre 2017 se comunica a la Comunidad Universitaria y se cuelga una noticia en el tablón de anuncios de la calidad.ugr.es (http://calidad.ugr.es/pages/tablon/*/noticias-3/aprobacion-nuevas-cartas-de-servicios)</p> <p>Entrada en vigor de las nuevas Cartas de Servicio el 1 de enero de 2018</p>
<p>PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA Todas</p>	<p>Encuesta de Satisfacción (Poca representatividad del sector del Alumnado)</p>	<p>Marzo 2017: Se ha incluido en el Plan de difusión de la encuesta, el reparto de flyers en secretarías de centros y en el servicio de comedores (servicio de alta afluencia en corto espacio de tiempo).</p> <p>Se ha contactado con las delegaciones de estudiantes para pedirles colaboración en la difusión de la encuesta.</p> <p>Mayo 2017: Tras finalizar el periodo de lanzamiento de la encuesta, se han obtenido un total de 30.870 evaluaciones, realizadas por los 1.031 PAS, 1.033 PDI, 162 usuarios externos y 2.426 estudiantes que han contestado a la encuesta.</p> <p>Un total de 4.652 respuestas por las 3.967 respuestas del año 2016 (un 17% superior). La subida se corresponde fundamentalmente con el sector estudiantado.</p> <p>2ª semestre 2017: Estudiar nuevas herramientas para obtener la opinión del alumnado</p> <p>Se decide contactar con la Delegación General de Estudiantes para colaborar a través de ellos en vías para aumentar la participación y conocer la opinión del estudiantado en la gestión de los servicios de apoyo a la comunidad universitaria.</p> <p>El 28 de noviembre se mantiene el primer grupo de discusión sobre la temática de "Tiempo de espera".</p>

<p>PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA Todas</p>	<p>Encuestas satisfacción propias de los servicios</p>	<p>Marzo 2017: Se completa la revisión por la dirección con los datos actuales Diciembre 2017: Se procede a la elaboración de un email para la unificación de criterios sobre el envío de datos de las encuestas propias. Se recapitulan las unidades implicadas. Enero 2018: Se ha realizado por parte de miembros de la UCIP un curso sobre aplicaciones de google apps para formularios. Se ha visto la posibilidad de enviar un formulario de google apps para rellenar a las unidades con encuestas propias donde se les pidan a todos los mismos datos para unificar la información.</p>
<p>GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS Conserjerías</p>	<p>Procedimiento Objetos Perdidos</p>	<p>En la reunión del 20/12/16 del Equipo de Proceso de Recursos y Espacios se informa a los miembros que el protocolo de objetos perdidos verá la luz como una instrucción técnica de Gerencia a principios de año. Septiembre 2017: Gerencia publica la Instrucción de Servicio 3/2017, de 1 de septiembre, por la que se establece el protocolo de actuación ante la recogida de objetos perdidos en la Universidad de Granada http://gerencia.ugr.es/pages/recursos_humanos/normativa/20170901isobjetosperdidos Posteriormente se mandó una circular a todos los Encargados de Equipo de Conserjería.</p>

C.II Oportunidades de mejora/Necesidades de cambio/Necesidades de recursos.

- Adaptación a la nueva Ley de Contratos del Sector Público.
- Adaptación de estructuras a la entrada en vigor de las disposiciones de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo.
- Creación de un grupo de trabajo para la definición de un Procedimiento de Gestión de Ingresos.
- Creación de un grupo de trabajo para la redacción de un Procedimiento de Movilidad transversal a toda la universidad.
- Redefinición de los Procesos de Diseño, estudiando al detalle las etapas.
- Elaboración de un Mapa de Factores Críticos para cada uno de los procesos, con el objeto de avanzar en la revisión del sistema de indicadores.