



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**

# **INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS SERVICIOS DE LA UGR 2019**



## ÍNDICE

<b>A. LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA.....</b>	<b>4</b>
I. Política de Calidad de la Universidad de Granada.....	4
II. Objetivos de Calidad.....	5
III. Riesgos y oportunidades.....	8
IV. Cambios en el contexto interno y externo.....	8
V. Acciones de mejora derivadas del Informe sobre el estado de los servicios anterior.....	13
<b>B. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA .....</b>	<b>15</b>
VI. Satisfacción de grupos de interés.....	16
• ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS.....	17
• ENCUESTAS ESPECÍFICAS.....	27
• QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	29
VII. Indicadores y operación de procesos.....	30
VIII. Resultados de auditorías de calidad.....	31
• AUDITORÍAS EXTERNAS 2018.....	31
• AUDITORÍA INTERNA 2018.....	32
IX. Desempeño de Proveedores Externos.....	33
X. Adecuación de recursos.....	33
• PERSONAS.....	33
• INFRAESTRUCTURAS. EDIFICIOS Y SERVICIOS GENERALES.....	36
• INFRAESTRUCTURAS. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.....	41
<b>C. MEJORA .....</b>	<b>44</b>
XI. No Conformidades/Acciones Correctivas.....	44
• AUDITORÍA EXTERNA 2018.....	44
• AUDITORÍA INTERNA 2018.....	45
• NO CONFORMIDADES INTERNAS.....	47
XII. Oportunidades de mejora/Necesidades de cambio/Necesidades de recursos.....	47



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

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

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

En ese contexto, **en el año 2007** la UGR apostó por la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad basados en el **estándar internacional ISO 9001**, contando con 36 unidades certificadas externamente a 31 de marzo de 2009. Tras conseguir la madurez de la mayoría de sistemas implantados, la dirección estratégica de la institución deriva hacia la integración de los sistemas, obteniendo la **CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD**, tras el proceso de auditoría externa que tuvo lugar entre los días 27 de junio y 10 de julio de 2017.

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



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

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

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

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

Durante el año 2018 **se ha reforzado su difusión al personal**, aprovechando para ello el calendario de visitas de sensibilización, en las que se ha vuelto a transmitir los valores de la Política de Calidad.

También merece la pena destacar el despliegue de la Política de Calidad en el marco del proyecto de Certificación de Centros Académicos por parte de la Agencia Andaluza del Conocimiento. Los centros que en el año 2018 han comenzado a trabajar en este proyecto están aportando más visibilidad al compromiso asumido en relación a los valores de la Política de Calidad de la UGR.

## II. OBJETIVOS DE CALIDAD.

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

El Plan de Calidad de los servicios 2020, fue aprobado y publicado en marzo de 2017, y se ha actualizado durante el último año con la revisión del análisis de los grupos de interés, incorporando a este las nuevas actividades incluidas en el alcance del sistema: orientación académica y vocacional, orientación psicopedagógica y formación y difusión cultural.

Durante el año 2018, se han realizado dos seguimientos de los distintos objetivos, el primero de ellos tuvo lugar durante el mes de junio, y más recientemente, durante los meses de diciembre y enero, se ha realizado un segundo seguimiento en el que se han reflejado de forma explícita los resultados de los indicadores definidos para cada una de las acciones de desarrollo.

En el Anexo I. Seguimiento de Objetivos 2018, 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.

En marco del calendario de visitas ya mencionado en el apartado anterior, se ha aprovechado para transmitir a la plantilla los resultados del Plan de Calidad en los últimos dos años, resaltando los logros alcanzados.

No obstante, es necesario identificar ciertas desviaciones o ajustes que se han realizado a lo largo del año 2018:

Objetivo	Acción(es) no ejecutadas	Desviación
<b>1.1. Optimización de la gestión académica y administrativa de los títulos de grado, máster y doctorado</b>	Revisar y potenciar la estructura administrativa que da soporte a los estudios de posgrado	Se sigue en proceso de definición de la nueva Relación de Puestos de Trabajo, que se espere entre en vigor el día 1 de julio de 2019. En el marco de este proceso, se espera que los centros académicos puedan prestar mayor soporte a los estudios de posgrado.
<b>2.1. Redefinir, fortalecer y racionalizar las estructuras de apoyo a la investigación y la transferencia del conocimiento</b>	Crear nuevos perfiles profesionales especializados para dar soporte a la I+D+i y su gestión	Se sigue en proceso de definición de la nueva Relación de Puestos de Trabajo, que se espere entre en vigor el día 1 de julio de 2019. En el marco de este proceso, se espera que los centros académicos puedan prestar mayor soporte a los estudios de posgrado.  No obstante, durante este periodo se han convocado procesos de selección para procesos de personal funcionario interino para cubrir esas necesidades

<b>2.2. Mejora de los procesos de apoyo a la consecución y gestión de proyectos</b>	<p>Obtención de la certificación de buenas prácticas de laboratorio del CIC</p> <p>Establecer una línea de crédito para reparaciones urgentes de equipos de investigación</p>	<p>Estas dos acciones han sido descartadas por distintos motivos. La primera porque hubo un error de diagnóstico al contemplar la certificación del Servicio de Experimentación Animal en un modelo que no aplica.</p> <p>La segunda porque la situación económica de la UGR es diferente y el pago a proveedores se realiza en plazos normales, y por lo tanto no es necesario impulsar esta actuación.</p>
<b>3.6. Mejora de las instalaciones y de los servicios ofrecidos por el Colegio Mayor Isabel la Católica y las residencias Carmen de la Victoria y Corrala de Santiago</b>	<p>Continuar con las mejoras en los edificios y en las instalaciones de las Residencias</p>	<p>Durante el año 2018 no se han realizado actuaciones de eficiencia energética, habiendo priorizado otro tipo de actuaciones dirigidas a mejorar la accesibilidad (un total de 6 actuaciones).</p>
<b>6.1. Orientar, facilitar y contribuir al proceso de enseñanza y aprendizaje de docentes y estudiantes en el panorama actual de la universidad</b>	<p>Adaptar los servicios de la biblioteca a los parámetros de inclusividad de la UGR</p>	<p>La Biblioteca no ha desarrollado ninguna actuación durante este año porque se está a la espera de un informe por parte del Secretariado de Inclusión y Diversidad.</p> <p>Por otro lado, aunque se ha solicitado a instituciones colaboradoras (Granadadown y Plena Inclusión Andalucía) la realización de formación para atender usuarios con necesidades específicas, esta se ha retrasado al primer trimestre del próximo curso académico.</p>
<b>10.1. Evolucionar y mejorar la web de la UGR</b>	<p>Desarrollar una actualización constante del contenido y el diseño de las webs de nuestra universidad</p>	<p>Se esperaba que al menos 5 estructuras de alto nivel renovarían su página Web utilizando el nuevo sistema de gestión de contenidos, pero a diciembre de 2018 sólo tres (Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad y la Delegación de la Rectora para la Universidad Digital) se han publicado.</p> <p>Se espera dar un impulso cualitativo a esta acción en el primer semestre del año 2019.</p>
<b>10.2. Promoción de la UGR</b>	<p>Protocolo de actuación de redes sociales</p>	<p>Se encuentra en fase de elaboración por parte del nuevo equipo de redes sociales, adjudicado el contrato en octubre de 2018.</p> <p>Se prevé su publicación a lo largo del año 2019.</p>

También conviene destacar ciertos aspectos desarrollados en los objetivos 2020:

Objetivo	Acción(es) no ejecutadas	Resultados destacados
<b>1.2. Mantener y mejorar la movilidad del estudiantado de la UGR</b>	<p>Mantener la posición de referencia en el envío y acogida del estudiantado, mediante una oferta de destinos amplia y mejorando progresivamente la experiencia</p>	<p>Durante el año 2018 se han incluido 21 países nuevos en las convocatorias de movilidad, hasta un total de 103.</p> <p>Se ha incrementado el número de convenios en 107 para un total de 1.104, aumentando de esa forma la oferta de destinos.</p>
<b>2.3. Mejora de la posición y la visibilidad de la organización como "Universidad investigadora"</b>	<p>Aumentar la visibilidad de la labor investigadora de la UGR mediante la difusión de los resultados a los medios de comunicación</p>	<p>Continuando con el esfuerzo en la difusión de los resultados de investigación, en 2018 se han enviado 106 informes de repercusión, siendo 50 el estándar inicial marcado.</p>
<b>2.4. Promover una estrategia de conexión e interacción con el entorno empresarial y social</b>	<p>Incorporar a empresas del tercer sector de la provincia, que no hayan colaborado previamente con la UGR.</p> <p>Promover proyectos, contratos u otras colaboraciones cuyos objetivos tengan como prioridad retos de la sociedad (seguridad, cambio climático, cambios e innovaciones sociales, etc.)</p>	<p>Los resultados de los indicadores exceden lo marcado en el estándar con mucha solvencia, destacando sobre todo las empresas relacionadas con el tercer sector (7).</p>
<b>2.5. Consolidar, mejorar y rentabilizar el CIC</b>	<p>Mejorar los servicios técnicos del CIC con la adquisición y renovación de instrumentación e instalaciones</p> <p>Incremento de la visibilidad del CIC dentro y fuera de la UGR</p>	<p>Durante el año 2018 se han renovado/mejorado 12 unidades y se han realizado 15 actuaciones de difusión de la actividad del CIC.</p> <p>Estos valores exceden la previsión inicial de los estándares</p>

<b>2.6. Aumentar la difusión y promoción del libro universitario entre la comunidad universitaria y el público en general</b>	Buscar nuevos espacios y promover nuevas vías de comercialización de nuestras publicaciones, en especial, las nuevas plataforma digitales de distribución y venta	Se siguen añadiendo nuevas plataformas digitales para la comercialización de la colección de la editorial, para un total de 7.
<b>3.2. Mejorar la sostenibilidad ambiental</b>	Fomentar y participar en programas de educación y sensibilización ambiental	Se ha incrementado en gran medida las actividades de colaboración con otras instituciones. En el año 2018, se han realizado 24 actividades, colaborando con la Junta de Andalucía, con Inagra, con Diavolo o con el Ayuntamiento de Granada.
<b>3.3. Potenciar la UGR como "Universidad Saludable" a través de la práctica deportiva y fomentar su proyección a la sociedad</b>	Fomentar la actividad deportiva para satisfacer la conciliación familiar en los trabajadores de la UGR y ampliar, especialmente, la oferta formativa dirigida a menores (escuelas, campus y campamentos deportivos)	El número actual de campus o escuelas asciende a 11, superando en gran medida las previsiones iniciales. Las actividades de verano fueron disfrutadas por 730 menores.
<b>3.4. Fomentar el deporte de competición</b>	Impulsar el Club Deportivo Universidad de Granada, en sus categorías senior, a través de su inscripción en distintas disciplinas deportivas y con participación mayoritaria del sector estudiantado	Ha aumentado el porcentaje de deportistas universitarios o egresados en el Club Deportivo. Llama la atención el porcentaje en Voleibol (90%), probablemente fruto de la apuesta por las Escuelas de Menores.
<b>3.6. Mejora de las instalaciones y de los servicios ofrecidos por el Colegio Mayor Isabel la Católica y las residencias Carmen de la Victoria y Corrala de Santiago</b>	Continuar con las mejoras en los edificios y en las instalaciones de las Residencias	Merece la pena resaltar que durante el año 2018 se han llevado a cabo 6 actuaciones en materia de accesibilidad en el Colegio Mayor y en las residencias universitarias.
<b>4.2. Aumentar y mejorar las facilidades y servicios TIC</b>	Disponibilidad del almacenamiento en nube propia (UGR Drive) o externa convenida	Se ha cumplido el objetivo. Desde el mes de diciembre se encuentra implantado el nuevo servicio de nube propia para el personal docente e investigador
<b>6.1. Orientar, facilitar y contribuir al proceso de enseñanza y aprendizaje de docentes y estudiantes en el panorama actual de la universidad</b>	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 éxito de la explotación de este servicio ofrecido por la Biblioteca universitaria se manifiesta con el número de préstamos de las salas de trabajo en grupo en cómputo anual: 19.450
<b>6.3. Impulsar la presencia de la Biblioteca y del Archivo en los diferentes foros nacionales y extranjeros, así como en el conjunto de la sociedad, promoviendo acuerdos, alianzas y diferentes grados de cooperación.</b>	Mantener las actividades de difusión del patrimonio bibliográfico y documental de la universidad, mediante la realización de visitas guiadas, la digitalización de fondos históricos y el fomento del acceso al fondo antiguo y el repositorio institucional	Los números absolutos de la digitalización de fondos antiguos y de acceso a los recursos siguen creciendo de forma exponencial. Se han digitalizado 1.288 obras del fondo antiguo de la Biblioteca se han descrito 53.551 registros en ODILO por parte del archivo universitario.
<b>8.1. Introducir medidas de ahorro, sostenibilidad y accesibilidad en los edificios</b>	Realizar actuaciones ligadas al cambio de instalaciones energéticas y lumínicas	Durante el año 2018 se han seguido sustituyendo sistemas de iluminación por tecnologías más eficientes (LED), para un total de 12 instalaciones renovadas.
<b>9.3. Fomentar la internacionalización del personal</b>	Mantener las Staff Training Weeks y ampliar su difusión y la participación de PAS de la UGR	La participación del personal en la estrategia de internacionalización de la UGR se evidencia en su iniciativa para desarrollar ponencias (102) en las distintas Staff Training Weeks.  Por otra parte, remarcar el número de plazas compañeros de otras instituciones recibidos en el año 2018: 327.



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

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

En el **Anexo I. Seguimiento de Objetivos**, con carácter confidencial, quedan recogidas las actuaciones desarrolladas durante el año 2018 ligadas a cada uno de los objetivos estratégicos.

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

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

Durante los últimos meses del año 2018 se ha revisado el “capítulo 3. Análisis del contexto de los servicios de la universidad de granada”, con el objeto de reflejar el impacto de las nuevas estructuras en el apartado de “**Identificación y análisis de los grupos de interés**”.

**Para el año 2019**, son varios los cambios que pueden afectar el desarrollo de la actividad ligada a los servicios de apoyo de la Universidad de Granada:

#### **CONTEXTO EXTERNO:**

- **Cambio político en el gobierno en la Junta de Andalucía**, que ha implicado cambios en la Consejería competente en universidades y en el resto de órganos con competencia en la materia. Habrá que estar atentos a las propuestas y a los nuevos espacios de diálogo que se generen.

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

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

El presupuesto de la Universidad de Granada 2019, aprobado por el Consejo Social el 20 de diciembre de 2018, 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 y Escenario previsto para las estimaciones, del Presupuesto de la UGR para el año 2019).

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

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

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

La adaptación de la administración de la UGR a estas previsiones era una materia prioritaria durante el año 2018, y sigue siéndolo en el año 2019. Para canalizar esta adaptación, la Secretaría General elaboró un **Plan de Acción de la Administración Electrónica de la Universidad de Granada 2017-2019**.

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

El nuevo sistema de contratación pública ha sido un reto para la gestión económica de la UGR, y en los primeros meses del año 2018 hubo importantes cambios, tanto organizativos como de procedimientos, que fueron canalizados a través de distintas Resoluciones e Instrucciones de la Gerencia.

Durante el año 2019, se prevé la puesta en marcha paulatina de nuevos modelos de contratación centralizada de servicios comunes a la comunidad universitaria.

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

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

Durante el año 2018 se han realizado varias actuaciones:

- Nombramiento de Rosa M<sup>a</sup> García Pérez como Delegada de Protección de Datos de la Universidad de Granada.
- Se ha puesto en marcha el Área de Protección de Datos, incluyendo un asesor técnico-jurídico y un asesor técnico-informático.
- Se han revisado aspectos normativos y se ha preparado una Guía para el diseño y adecuación de formularios.



- Se han elaborado nuevos modelos para facilitar el ejercicio de los derechos de los interesados.

Para el año 2019, se espera avanzar en la adecuación de todos los formularios y cláusulas y en el análisis integral de riesgos y en la evaluación de impacto en la protección de datos.

- **Certificación centros académicos y convergencia con los sistemas de calidad de los títulos.** En los próximos años, los centros académicos de la UGR deben trabajar en la implantación de un Sistema de Calidad basado en el Programa IMPLANTA de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del conocimiento.

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

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

## CONTEXTO INTERNO:

- **Proceso de elección de Rector/a.**  
La celebración de elecciones en el primer semestre de 2019, significa un proceso de diagnóstico interno y externo de la institución y la formulación de un nuevo Programa de Gobierno.  
El resultado de ese proceso debe nutrir el Liderazgo y Estrategia del Sistema Integrado de Calidad de los Servicios.
- **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 2018 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 2019, se prevé la implantación de la nueva RPT, el desarrollo de nuevos procesos de promoción interna, la funcionarización de grupos y escalas profesionales, y la ejecución de las ofertas públicas de empleo.
- **Adaptación del Sistema Integrado de Calidad a la nueva RPT:**
  - Cambios de denominación.

- Creación de nuevos puestos y estructuras.

En el segundo semestre de 2019, habrá que adaptar las Fichas de Proceso a la nueva estructura.

- **Funcionarización de Personal Laboral**, que tras la aprobación de la RPT, será un proceso masivo que se desarrollará en el primer semestre de 2019 y afectará a todas las categorías de PAS Laboral, y que constará de cursos de formación más procesos de concurso-oposición.
- **Jubilación de Jefes/as de Servicio o Administradores/as- Cambios de equipos directivos/decanales de Centros Académicos:**  
(durante las últimas semanas o a corto plazo)
  - Jefa de Servicio de Asuntos Generales
  - Jefa de Servicio de Protocolo
  - Jefa de Sección del Servicio de Habilitación y Seguridad Social
  - Director/a del Herbario
  - Administrador de la Facultad de Relaciones Laborales y Recursos Humanos.

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

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

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

PROCESO	UNIDAD	NUEVOS SERVICIOS
2. GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA TRANSFERENCIA	OTRI	- Procedimiento de contratación de personal investigador o de apoyo técnico con cargo a contratos de transferencia
3. PROYECCIÓN SOCIAL	Centro de Actividades Deportivas	- Se ha dejado de realizar el Trofeo Promoción debido al escaso número de inscripciones.
3. PROYECCIÓN SOCIAL	Prevención	- No se ofrece el servicio de fisioterapia por jubilación de la titular.
6. GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN	Biblioteca universitaria	- Bibliomaker, un espacio físico situado en la Facultad de Ciencias donde se proporcionan las herramientas tecnológicas necesarias para diseñar y construir cualquier cosa imaginable, promoviendo la innovación y la creatividad



## – **Cambios de sede.**

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

- Escuela Internacional de Posgrado y Archivo Universitario al edificio de la antigua Biblioteca Biosanitaria.
- Servicios asociados al Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad (CPEP, Asistencia Estudiantil, Becas) al Espacio V Centenario, edificio que albergaba de la antigua Facultad de Medicina.
- La sección de patrimonio del Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial se ha trasladado al Edificio de San Ildefonso nº42.
- Utilización del Edificio Forem-CCOO para docencia por parte de la E.T.S. de Ingenierías Informática y de Telecomunicación.
- Cesión por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla de nuevos bajos para la su utilización por parte de los Grados de Fisioterapia y Enfermería.

## – **Cambio de denominación de dos centros,** por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada en sesión ordinaria de 26 febrero de 2018, y posterior aprobación del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía en el Decreto 138/2018, de 3 de julio (BOJA núm. 131 de 9 de julio de 2018):

- La Facultad de Ciencias del Trabajo, ha pasado a denominarse Facultad de Relaciones Laborales y Recursos Humanos, por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada en sesión ordinaria de 26 febrero de 2018.
- La Facultad de Educación y Humanidades (Melilla) pasa a denominarse Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte (Melilla).

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

Durante el año 2018 se ha seguido trabajando en el proceso de incorporación de nuevas estructuras al Sistema de Calidad.

Las estructuras que se han integrado en el sistema han sido:

- Centro de Mediterráneo
- Clínica de Psicología
- Gabinete Psicopedagógico
- Espacio V Centenario

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

A continuación se describen las actuaciones realizadas respecto a las Oportunidades de mejora/Necesidades de cambio/Necesidades de recursos, detectadas en el anterior Informe sobre el Estado de los Servicios (“*apartado C.II. Oportunidades de mejora/Necesidades de cambio/Necesidades de recursos*”):

Oportunidad de mejora	Actuaciones desarrolladas
Adaptación a la nueva Ley de Contratos del Sector Público.	<p>La Gerencia ha dictado dos resoluciones para la adaptación a la entrada en vigor de la Ley 9/2017, sobre la iniciación de expedientes de contratación administrativa (20/03/2018) y sobre la gestión de contratos menores de investigación (24/09/2018).</p> <p>El mayor hándicap de este proceso ha sido la adaptación a los nuevos requisitos para la ejecución de contratos menores, que en un principio iban a ser gestionados a través del software externo PLYCA, pero que debido a los problemas de explotación obligó a desarrollar una aplicación propia: “Cómprame” que está funcionando sin apenas incidencias.</p>
Adaptación de estructuras a la entrada en vigor de las disposiciones de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo.	<p>El Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto ha ampliado el plazo anterior hasta el 2 de octubre de 2020.</p> <p>No obstante, durante 2018 se ha procedido a la adaptación de la aplicación de registro a la Norma SICRES 3.0, se ha finalizado la inclusión en el DIR · (Directorio Común de unidades orgánicas y oficinas de registro) de toda la estructura de la Universidad de Granada y se han registrado los procedimientos administrativos de la UGR en la plataforma SIA.</p>
Creación de un grupo de trabajo para la definición de un Procedimiento de Gestión de Ingresos.	<p>En reunión de 18 de diciembre de 2017, el Equipo de Proceso de Gestión Económica decidió poner en marcha un equipo de trabajo para definir un Procedimiento de Gestión de Ingresos.</p> <p>El equipo se reunió los días 12 de abril de 2018 y 15 de mayo de 2018, generando la 1ª versión del PG-08-INGR: Gestión de ingresos a nivel de usuario el día 25 de mayo de 2018. El nuevo procedimiento fue auditado en auditoría externa sin detectar incidencias.</p>
Creación de un grupo de trabajo para la redacción de un Procedimiento de Movilidad transversal a toda la universidad.	<p>En reunión de 18 de diciembre de 2017, el Equipo de Proceso de Gestión Académica decidió poner en marcha un equipo de trabajo para definir un Procedimiento de Movilidad.</p> <p>Desde la ORIC, se definió un primer borrador sobre el que comenzar a trabajar, que fue depurado por la UCIP durante el mes de febrero de 2018.</p> <p>El día 2 de marzo de 2018 se envió el borrador a un grupo de administradores de centro para revisar esa primera propuesta.</p> <p>No obstante, los cambios organizativos en la Oficina de Relaciones Internacionales y en la Mesa Técnica de la UF03: Centros Académicos ha ralentizado un poco el proceso.</p>



Redefinición de los Procesos de Diseño y Desarrollo, estudiando al detalle las etapas.

El día 13 de diciembre de 2017 se impartió un taller formativo a las personas responsables de procesos de diseño y desarrollo para establecer criterios homogéneos y adaptar la norma a los procesos reales y no al contrario.

Durante el año 2018 se han revisado varios procedimientos (CAD y CPEP) realizando ajustes en ese sentido.

En los procesos de auditoría (interna y externa) los resultados han sido muy positivos.

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

Se ha realizado una primera identificación de factores críticos ligados a cada proceso.

Se va a proceder a elaborar un Formulario que será enviado a todos los responsables de unidad para diagnosticar si los indicadores actuales miden la actividad relevante de cada sub-proceso.

La última etapa será la convocatoria de equipos de proceso para la definición final del Mapa de Factores Críticos.



## **B. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

La evaluación de los servicios de la Universidad de Granada es un **proceso compartido por todos los órganos implicados**:

- La **Gerencia** en virtud de las competencias encomendadas en el artículo 51 de los Estatutos de la UGR: “Dirigir la gestión de los servicios económicos y administrativos de la Universidad y coordinar la administración del resto de los servicios, de acuerdo con las instrucciones del Consejo de Gobierno y de la Rectora”
- Las **personas responsables de la dirección administrativa y técnica de los distintos servicios/centros/unidades**.
- La **Mesa Técnica**, como dirección ejecutiva del Sistema Integrado de Calidad.
- La **Comisión Mixta**, como máximo exponente del Sistema Integrado de Calidad e impulsora de todos los mecanismos de evaluación.
- La **Unidad de Calidad, Innovación 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 **Checklists** (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 desempeño del sistema. Asimismo, se ha apostado por la utilización de un formulario online que ha permitido automatizar la recogida de información.

Desde la UCIP una de las herramientas usadas para la preparación de las auditorias del Sistema de Gestión Integrado de Calidad es el Checklist, documento que durante estos dos últimos años se ha realizado en un formato Word. Dicho archivo era enviado a cada Responsable de unidad/Servicio, Administradores de Facultad/Escuela y Encargados de Equipos de Conserjería meses antes del comienzo de la Auditoria Interna.

El Checklist permite conocer de primera mano el estado de los servicios de cara a realizar el Informe sobre el Estado de los Servicios y preparar las próximas auditorias.

Este año viendo la necesidad de introducir algunos cambios y siguiendo la línea de informatizar y digitalizar procesos, se optó por realizar esta lista de verificación usando los Formularios de Google.

Para que el cambio no fuera demasiado brusco, se ha facilitado lo máximo posible la cumplimentación del checklist. Algunas de los cambios y mejoras introducidas son las siguientes:



- Envío a las unidades de una dirección web
- Complimentación por secciones. De esta manera se evita que el checklist sea demasiado largo y la posibilidad de rellenarlo en momentos diferentes
- Campos obligatorios: identificación y correo electrónico de la persona que rellene el checklist
- La facilitación del correo, permite que le llegue (una vez completado el formulario) un correo confirmando que la Unidad de Calidad ha recibido el checklist y también recibirá en archivo adjunto (pdf) las respuestas que ha rellenado en cada una de las preguntas.

Respecto al contenido del checklist se han hecho ligeras modificaciones tales como:

- Incorporación de la posibilidad de descarga del Certificado ISO 9001
- Incorporación de la posibilidad de descarga de la Política de Calidad
- Identificación concreta de las inspecciones de requisitos legales (checklist administradores)
- Pregunta concreta sobre las actuaciones a equipos de seguimiento en la Facultad de Ciencias del Deporte – piscina (debido a NC Auditoria Externa)
- Pregunta específica sobre el tratamiento de resultados anómalos de la Encuesta General de Servicios registrados en la Plataforma de Calidad
- Pregunta sobre la eliminación de las referencias al año de la norma ISO 9001 (recomendación Auditoria Interna pasada)
- Para las unidades con “diseño” pregunta específica sobre estado de los registros
- Preguntas específicas sobre el estado de los registros de Conserjería y sobre el protocolo de objetos perdidos

## **VI. SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS**

La Universidad de Granada ha definido varias herramientas o mecanismos para evaluar la satisfacción de sus grupos de interés con los servicios de apoyo, tal y como indica el **Procedimiento General de Evaluación y Mejora** del Sistema Integrado de Calidad de los Servicios de la UGR:

- **Encuesta general de servicios.**
- **Encuestas específicas.**
- **Quejas y sugerencias.**

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





- **ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS.**

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

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

**Los datos obtenidos en abril de 2018** se presentan en el **Anexo III. Informe de Resultados de la Encuesta General de Servicios UGR.**

No obstante, a modo resumen, destacar lo siguiente:

- **Sobre la participación y el proceso de difusión de la encuesta:**
  - Se han contestado 3.692 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 **(1.597)** se mantiene en cifras similares a ediciones anteriores.
  - En relación al proceso de difusión se ha seguido apostando por dirigirlo al sector estudiantado en centros académicos a través de la impresión de flyers, que fueron también distribuidos varios días en el Servicio de Comedores Universitarios.
  - Aunque se ha incentivado la participación del estudiantado en esta y en otras herramientas de opinión ligadas a la docencia, a través de las Delegaciones de Estudiantes de Centro, con campañas informativas en redes sociales, no se consiguen niveles de participación más elevados.
  - Este es un asunto ampliamente debatido a todos los niveles. El uso de las nuevas tecnologías para la encuestación suele, en términos generales, ir en contra de la tasa de respuesta.
- **Sobre los resultados globales:**
  - **La valoración global es alta: 7,60 puntos** (en una escala de 1 a 10), resultado ligeramente superior al obtenido en el año 2017, que fue de 7,52 puntos.
  - **El colectivo que peor valora los servicios es el estudiantado: 7,05 puntos** de media.
  - **La dimensión peor valorada sigue siendo “Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente” (6,95)**, aunque se ha observado un salto cuantitativo en el último año, seguramente a consecuencia de la nueva web institucional, y de la conciencia asumida de debilidad transversal. Seguiremos expectantes que las mejoras introducidas se

traduzcan en mejores resultados en las próximas ediciones de la encuesta la evolución de estos datos.

- **Sobre la comparación de resultados entre unidades**, asumiendo que la diferencia cuantitativa debe abordarse con sensatez, 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 y por el PDI (servicios económicos).
  - Diferencia de valoración de ciertas unidades entre los distintos colectivos. Por ejemplo, la valoración de las Secretarías de los Centros Académicos es de 8,38 puntos por parte del PDI y 6,58 por parte del estudiantado. En cuanto al Área administrativa de Secretaría General, el colectivo PDI lo valora en 7,73 puntos por los 6,80 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 la **UGR Emprendedora (7,12) y los Laboratorios (7,38) para el estudiantado, y las Secretarías (8,38) para el colectivo PDI.**
    - En el **proceso de gestión de la investigación y la transferencia**, sobresalen la **Laboratorios (8,35) y la Oficina de Proyectos e Investigación (8,63).**
    - Para el **proceso de Proyección Social**, el **Servicio de Comedores Universitarios y el Centro de Actividades Deportivas son muy bien valorados por todos los colectivos (7,96-7,38 estudiantes, 8,34-8,11 PDI y 8,58-8,36 PAS)**
    - El servicio peor valorado por el sector estudiantado es la **Oficina de Prácticas de Estudiantes (5,86).**
    - En el sector PDI, los servicios peor valorados son los económicos, probablemente como consecuencia de las incidencias en la adaptación a la nueva forma de gestionar los contratos menores. Habrá que comprobar en la próxima edición de la encuesta que se ha superado la resistencia al cambio inicial.
- **Sobre la comparativa con años anteriores:**
  - **La tendencia global (de los últimos cuatro años) es positiva**, habiéndose vencido el ligero descenso del año 2017.
  - **Este ascenso obedece a una mejor valoración del colectivo estudiantado**, puesto que los resultados para los colectivos PAS y PDI son ligeramente anteriores a los de años anteriores.
- **Sobre los resultados transversales:**
  - Tanto la limpieza, como la seguridad y las zonas verdes son aspectos bien valorados por todos los colectivos.
  - Se mantiene la tendencia positiva en la valoración del Canal UGR por parte del colectivo estudiantado, probablemente fruto de la apuesta por la difusión audiovisual a través de redes sociales.



- **La valoración del servicio ofrecido en materia de calidad ambiental (6,52) y prevención (7,03)** se mantienen prácticamente constantes.
- **En relación a las preguntas sobre la Política de RRHH para el colectivo PAS.** La valoración de las distintas cuestiones es desigual como cabía esperar, obteniendo 7,90 puntos la gestión de jornadas, permisos y licencias, y 6,08 puntos la valoración de la transparencia de la gestión, valor que ha descendido en 0,16 puntos en el último año.

Profundizando en la utilidad de las herramientas de evaluación del Sistema Integrado de Calidad, y en respuesta a una de las No Conformidades detectadas en el proceso de Auditoría Externa, se ha revisado el PG-02-EVAL: Evaluación y Mejora, y se ha realizado un seguimiento especial de aquellos resultados que no han alcanzado los resultados esperados:



UNIDAD/ SERVICIO/ CENTRO	PREGUNTA (RESULTADO)	ANÁLISIS
Facultad de Bellas Artes	Seguridad (5,36)	<p>La mayoría de los hurtos denunciados obedecen a sustracciones de material en las taquillas (sobre 1300), la gran mayoría de ellas ubicadas en la planta sótano. Se adoptó la medida de colocar sistema de video vigilancia que funciona conectado a los sistemas de seguridad de la Universidad. Igualmente en el año 2018 se colocaron carteles donde se avisaba de tal hecho, aparte de para cumplir la normativa de protección de datos, con fines disuasorios. Se ha comprobado que no se ha formulado ninguna denuncia a la policía ni tampoco se ha presentado por escrito en el registro auxiliar de la Facultad.</p> <p>Desde Conserjería nos indican que sí ha habido comunicaciones verbales solicitando acceder al visionado de las cámaras de seguridad después de manifestar que le habían sustraído algún objeto de la taquilla; sin embargo, una vez explicado el protocolo que consiste en la denuncia previa a la policía para que ellos procedan a acceder al fichero de las grabaciones, los interesados han desistido en presentar dicha denuncia.</p> <p>En anteriores cursos hubo problemas sobre el hurto de bicicletas, y ya en anteriores cursos se llevó a cabo la actuación de colocar nuevas barras con mayor seguridad de las anteriores para asegurar las bicicletas, así como ampliar el número de plazas y zonas donde poder aparcarlas, e igualmente se colocó una cámara que vigila expresamente el aparcamiento que hay situado en la parte posterior del edificio donde más incidentes se habían manifestado.</p> <p>Como medida adicional se va a invitar a los afectados a que, más allá de que pongan la denuncia que crean correspondiente nos remitan un correo electrónico al efecto de identificar las zonas, fecha y hora de los sucesos para intentar encontrar patrones que permitan tomar medidas de seguridad adicionales y al objeto también de comunicar a la dirección de seguridad la preservación de las imágenes por si el interesado decide poner finalmente denuncia ante la policía.</p>
Facultad de Derecho	Limpieza (5,87)	<p>Todas las quejas tramitadas en relación con el estado de la limpieza han tenido su origen en el edificio San Pablo, que ha sufrido una larga y compleja obra de reparación de las cubiertas, y esto ha supuesto numerosos inconvenientes, entre otros la presencia de una empresa de obra moviéndose por todos los recintos de la Facultad, zonas cerradas, andamios, etc.</p> <p>Por otra parte, el equipo de limpieza no ha estado realmente al completo hasta fecha muy reciente. Tal vez por eso se han venido recibiendo numerosas quejas del profesorado y del propio personal de administración y servicios, que en todo caso han sido trasladadas al equipo de Gerencia.</p> <p>Se comprobará si con la finalización de la obra y el incremento de la plantilla de personal mejora la situación.</p>



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

Campus Melilla

Limpieza (5,76)

Las horas del Servicio de Limpieza se han reducido a la mitad (según instrucciones dadas por Gerencia), con lo que este tema se ha notado en la limpieza general del Campus de Melilla.

Ante requerimientos concretos, se ha hablado con la empresa adjudicataria FISSA la cual ha solucionado el problema inmediatamente.

<p>Facultad de Bellas Artes</p>	<p>Tiempo espera (4,11) Web (4,40)</p>	<p><u>Tiempo de espera (4,11)</u> Se entiende que las quejas tienen su origen en los periodos de mayor aglomeración en la atención en Secretaría que coinciden con el final de curso y el principio del siguiente, fundamentalmente para la realización de cambios de grupo / alteración de matrícula y cierres de expedientes.</p> <p>Como causas podemos desglosarlas en dos apartados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La complejidad de la ordenación docente del mismo que impide su completa automatización por automatrícula y autoalteración.</li> <li>2. Tiempo de atención necesario a cada alumno.</li> <li>3. Falta de cobertura en puestos de plantilla.</li> </ol> <p>La complejidad de la ordenación docente de este Centro debido a que un 15% de asignaturas que no se pueden meter en el sistema automatizado, como son el trabajo fin de grado, las prácticas en empresas, las optativas de las dos menciones y también el hecho de que los grupos de asignaturas obligatorias se desdoblan dado que requieren el uso de puestos informáticos o prácticas en los que solo caben 25 a 30 puestos a la vez, provoca un desajuste en los horarios que confeccionan los alumnos por automatrícula con solapamientos de asignaturas que requieren un reajuste a posteriori.</p> <p>Esto se podría arreglar si el sistema informático permitiera restringir los grupos a los que se tiene acceso en función de los grupos principales de obligatorias, pero el CSIRC alega falta de capacidad para plasmarlo en el servicio de automatrícula y autoalteración. En este mismo sentido ocurre con las dos menciones de Diseño y de Animación que se gestionan en este centro.</p> <p>Los tiempos de atención que requieren estos ajustes a posteriori son de como mínimo unos quince minutos por alumno que es lo que se suma a la demora en la atención.</p> <p>Y por último vemos como factor decisivo el hecho de que un puesto base y un responsable de negociado, ambos de plantilla, están pendientes de cobertura desde el mes de marzo de 2018 con motivo del último concurso.</p> <p>Como soluciones hemos ido adoptando algunas como que cuando las citas del CIGES que se obtienen de la máquina y de internet están agotadas a las 8 de la mañana causando frustración entre los que acuden más tarde, se han ido repartiendo unos números a mano por orden de llegada para seguir atendiendo cuando aún sigue abierta la Secretaría.</p> <p>Como propuesta de solución, aparte de incidir en la necesidad de cubrir las plazas que faltan, está una reunión pendiente con los servicios informáticos y el vicerrectorado de docencia para intentar implementar la auto-matrícula de las menciones, para intentar que el curso que viene podamos aliviar las esperas.</p> <p>Igualmente se va a intentar que la plantilla en las horas de más afluencias de 10:30 a 12:00 se mantenga en la totalidad en sus puestos cambiados los turnos de desayuno a otras horas de menos afluencia de durante esas épocas de mayor volumen.</p>
---------------------------------	--	--



		<p><u>Web (4,40)</u></p> <p>Se comprueba que en el contenido de la queja no se identifica cuáles son los problemas que alegan los usuarios de la misma, tan solo hace referencia a la dificultad de encontrar la información buscada.</p> <p>En cualquier caso, consideramos que no es apropiada la inclusión de la pregunta sobre la web en el ámbito de las responsabilidades de la Secretaría y gestión de espacios dado que su estructura y su usabilidad no corresponde a esta unidad. Desde la secretaría se aportan datos de procesos administrativos y su calendario, se aportan formularios de solicitudes, enlaces derivados de la gestión de la calidad y datos de contacto del personal administrativo.</p> <p>Aun así, consideramos que la página web es de suma importancia y debería tener su propia evaluación con todos los actores implicados en la misma y en el contexto de todas las páginas web de la Universidad, buscando un mecanismo común de usabilidad, y no circunscrita al ámbito de cada centro ya que el usuario, entendemos, valora no solo la página web de un Centro sino en general la de la Universidad.</p> <p>Es por ello que las medidas correctivas quedan fuera de nuestro ámbito, solo pudiendo transmitir esta disconformidad a los responsables del Decanato de la Facultad que son los que deciden sobre su estructura y funcionamiento.</p>
Facultad de Ciencias	Satisfacción Global (5,98)	<p>Los ítems peor valorados son los relativos a los contenidos de la página Web y los tiempos de espera.</p> <p>En relación a este último, la coincidencia de procesos en períodos concretos, el desconocimiento de la organización del servicio por parte del estudiantado y los problemas técnicos de la sede electrónica.</p> <p>Desde el mes de abril de 2018 se ha realizado una nueva distribución de los gestores en la Secretaría, centrándose un grupo en la preparación de material para agilizar tareas en el futuro, se ha instalado una pantalla informativa, se ha creado una cuenta de correo genérica y se han empezado a realizar reuniones periódicas entre el personal.</p> <p>Para mejorar la página Web, se ha trabajado en una nueva distribución de contenidos, se está generando nuevo material informativo y se han creado equipos de trabajo para determinadas tareas.</p>

<p>Facultad de Ciencias de la Educación</p>	<p>Satisfacción Global (5,63)</p>	<p>La principal queja del estudiantado en esta encuesta ha sido el tiempo de espera (4,57), que puede venir en parte justificado por el elevado número de alumnos que se atiende en esta Secretaría. También la puesta en marcha de la bonificación de tasas académicas de la Junta de Andalucía generó una afluencia masiva de alumnos por el desconocimiento del procedimiento para su aplicación, así como por las dudas en la puesta en marcha de dicha bonificación.</p> <p>Se han puesto en marcha algunas acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones con todo el personal de Secretaría para analizar los resultados y ver cómo mejorar dicha valoración.</li> <li>- En las pantallas del Centro y página web, se da publicidad a la Sede Electrónica para que el estudiantado haga uso de los nuevos procedimientos incluidos recientemente en la Sede electrónica de esta Universidad</li> <li>- Se han desdoblado colas en el sistema CIGES con funcionarios dedicados en exclusiva a cada cola. Por ejemplo, en el inicio del curso se creó un nuevo servicio CIGES para los alumnos de primer año, que agilizó los trámites realizados por los nuevos alumnos de la Facultad</li> <li>- Se ha detectado que había alumnos que sacaban varias citas. Se ha actualizado el software del sistema CIGES para que la cita se obtenga introduciendo el DNI, de modo que un alumno para un día concreto sólo puede obtener una única cita por servicio.</li> <li>- Se han programado seminarios de información administrativa al estudiantado, impartidos por el personal de Secretaría, para dar solución a las dudas más comunes que suelen plantear en Secretaría</li> </ul>
<p>Facultad de Derecho</p>	<p>Satisfacción Global (5,93)</p>	<p>La Secretaría recibe de los estudiantes una calificación particularmente baja en lo que respecta al tiempo de espera (4,78), y pese a que se utiliza el sistema de cita previa CIGES, las quejas de los estudiantes pueden obedecer a tres razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al deficiente funcionamiento de la administración electrónica, que impide en numerosas ocasiones hacer uso de los procedimientos telemáticos y obliga a los usuarios a acudir presencialmente a la Secretaría.</li> <li>- A la necesidad de personal que no corre pareja en el caso de los Centros con el elevado número de funciones y tareas descentralizadas, así como la dificultad de lograr la sustitución del personal en los equipos de trabajo.</li> <li>- En ocasiones el estudiante se siente “castigado” por el personal de la Secretaría cuando obtiene una respuesta negativa a sus pretensiones, incluso cuando la norma establece claramente que no es posible acceder a las mismas, siendo así que el funcionario es un mero intérprete de disposiciones en cuya elaboración lógicamente no participa.</li> </ul> <p>Todo ello cristaliza en la percepción por parte del estudiantado de un bajo grado de satisfacción (5,93). No obstante, reciben una buena valoración ítems tales como la atención personalizada o la confianza que inspira nuestro personal.</p>





<p>Campus Ceuta</p>	<p>Satisfacción Global (5,74)</p>	<p>Habitualmente, en periodos de preinscripción, automatrículas, presentación de solicitudes de evaluación única, etc., toda la gestión académica que conlleva la apertura de curso, las Secretarías de los Centros se colapsan y el tiempo de espera del usuario para ser atendido es superior al deseado por todos nosotros.</p> <p>A pesar de que una gran parte de las gestiones académicas se pueden hacer vía on-line, el usuario no se acostumbra a ello y prefiere acudir a la Secretaría para que se lo solucionen.</p> <p>La mayoría de las veces se procede a hacer el trámite completo y eso ralentiza el tiempo de atención al usuario, aumentando el tiempo de espera de todos los demás.</p> <p>Se va a intentar limitar el número de atenciones, instalar de nuevo la máquina CIGES de turnos e ir educando al usuario a que deben realizar las gestiones a través de las plataformas habilitadas para ello.</p>
<p>Servicio Económico – Financiera</p>	<p>Satisfacción Global (5,73)</p>	<p>Una vez revisados y analizados los resultados, nos centramos en el apartado de quejas y sugerencias del PDI, se comprueba que las quejas que se plantean van referidas a procedimientos que este Servicio no realiza.</p> <p>Las acciones que vamos a realizar al respecto son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sugerir que cuando se hagan las encuestas aparezca información de los procedimientos que se llevan a cabo en cada Servicio que se va a valorar. Así se podrá evitar la confusión que hemos detectado en los usuarios a la hora de valorar los distintos Servicios en la encuesta.</li> <li>- Crear en la página web del Servicio un apartado nuevo donde se reflejen claramente las Gestiones que realizamos y de las que somos responsables.</li> </ul>
<p>Servicio de Contabilidad y Presupuestos</p>	<p>Satisfacción Global (5,42)</p>	<p>A través de los comentarios incluidos en la encuesta se puede observar que no se está valorando únicamente o que se está valorando erróneamente al Servicio de Contabilidad y Presupuestos, alguno de estos hace referencia a procedimientos (que no son establecidos por este Servicio) o comentarios sobre la Gerencia.</p> <p>Además, ante los cambios sufridos este ejercicio (con la factura electrónica y la ley de contratos) existe una mayor complejidad en la tramitación de los gastos lo que repercute en el usuario.</p>

<p>Servicio de Asistencia Estudiantil – SICUE</p>	<p>Satisfacción Global (5,90)</p>	<p>Creemos que no se está identificando bien el servicio ofrecido. Si se observan los comentarios de las quejas/sugerencias, no se está hablando del servicio que se presta aquí, sino de insatisfacción con profesores, con convalidaciones, con tiempos de espera, con poca atención telefónica, etc.</p> <p>Para apoyar este argumento, y en el caso del tiempo de espera para ser atendido de forma personalizada... se puede comprobar que sólo tenemos habilitados el sistema de citas a través de CIGES durante dos meses, en el resto del tiempo, los usuarios son atendidos conforme llegan, no hay colas ni esperas.</p> <p>En los dos meses en los que está activo CIGES, el tiempo que esperan es de 10 minutos, como mucho, y se atiende a todos los usuarios que van sin cita (que normalmente son estudiantes de SICUE) ya que habilitamos una mesa de atención a los estudiantes sin cita.</p> <p>En cuanto al Gabinete de Atención Social, bien es cierto que necesitan unos 30 minutos con cada persona que atienden y dan pocos números al día, pero atienden a todos los que tienen cita y no suelen tener colas ya que se ajustan bastante a las citas previas (mesas 9 y 10).</p> <p>En cuanto a los resultados de la página WEB, bien es cierto que tiene muchas deficiencias y está mal organizada. A partir del cambio de imagen corporativa realizado en diciembre de 2018, ya se ha planificado la modificación del contenido y sobre todo hacerlo más visible y accesible. Se cree que para finales de febrero de 2019 se habrá actualizado la página WEB.</p>
<p>Servicio de Becas</p>	<p>Web (5,89)</p>	<p>Aunque los contenidos de la Web parecen bien ordenados, y la información ofrecida está diferenciada entre las distintas convocatorias a juicio del equipo de trabajo del servicio de Becas, durante el último año se ha actualizado el portal web del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad revisando su aspecto y modernizando su apariencia. Además, se ha revisado el buscador de contenidos.</p>
<p>Centro de Promoción Empleo y Prácticas – Prácticas Extracurriculares</p>	<p>Web (5,45)</p>	<p>En estos momentos, el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas, está trabajando en la elaboración y diseño de una nueva página web que define todos y cada uno de los servicios que existen en el mismo. Ha sido aprobado el presupuesto y la adjudicación de este trabajo a una empresa.</p> <p>Se espera que la actualización repercuta positivamente en el grado de satisfacción de los usuarios.</p>



Escuela Internacional de Posgrado	Tiempo espera (5,91)	<p>La EIP no para de trabajar en medidas para reducir el tiempo de espera, siendo conscientes de que es una de las mayores demandas de todos los colectivos.</p> <p>Durante el último año se ha actualizado el software del sistema CIGES de cita previa para atender de manera más efectiva al público.</p> <p>Por otro lado, se ha trabajado en mejorar el proceso de información con el fin de evitar los desplazamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Actualización continua del Tablón de Anuncios de la página WEB de la EIP.</li><li>-Difusión de las incidencias y noticias por Redes Sociales y en paneles informativos de toda la Universidad de Granada.</li><li>- Consulta a través de formulario con tiques en vez de una dirección de correo. Al abrir la WEB para rellenar el formulario se visualizan las últimas novedades e incidencias filtrando los mensajes que hay en potencia.</li></ul>
-----------------------------------	-------------------------	--

## **ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS 2019**

Entre el 15 de febrero y el 15 de marzo de 2019 se ha realizado 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).

Por otra parte, se ha iniciado el **Proyecto de Revisión de la Medición de la Satisfacción** y se ha constituido un Equipo de Mejora para estudiar nuevas estrategias de medición de la satisfacción y de fomento de la participación.

- **ENCUESTAS ESPECÍFICAS.**

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

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

PROCESO/Encuesta	Valoración General
<p><b>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA</b>  <b>Apoyo Técnico</b>            Centro de Instrumentación Científica – Usuarios CIC</p>	<p><i>El grado de satisfacción reflejado en la encuesta es de 4.58 sobre 5. Muy por encima del estándar asociado (3,75)</i></p> <p>Se han obtenido 101 encuestas, por debajo de la muestra representativa (121).</p> <p>Entendiendo, como hemos indicado antes, que una valoración superior a 3,75 es una buena o satisfactoria, el 85% de los resultados se encuentran por encima de los 4 puntos, lo cual denota una satisfacción general muy buena, corroborado por los datos generales.</p>
<p><b>GESTIÓN DE LAS TIC</b>            CSIRC – Satisfacción general</p>	<p><i>El nivel de satisfacción general ha sido bueno, con una valoración general del servicio de 5,35 sobre 7, (1039 encuestas) aunque por debajo de la media de los últimos 3 años 5,62.</i></p> <p>La valoración general y de cada uno de sus ítems es, en general, la que se pretendía (puntuación de 5), sin embargo los colectivos de grado y máster penalizan bastante la puntuación general.</p> <p>Se aprecian algunos servicios que son desconocidos por los colectivos a los que van dirigidos.</p> <p>Por todo ello aventuramos las siguientes Propuestas de mejora:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Replantear que tipos de pregunta se realiza a los encuestados y si de los resultados de las respuestas se puede derivar alguna acción de mejora.</li> <li>2. Hay que replantear la forma de difundir los servicios entre aquellos colectivos a los que van dirigidos.</li> </ol>
<p><b>GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN</b>            Archivo Universitario</p>	<p>La escala de puntuación de las encuestas es de 1 a 5, siendo el 5 el mejor resultado.</p> <p>Se observa que todos los valores son elevados, a excepción del espacio, como viene sucediendo en años anteriores.</p> <p>Comparando con años anteriores, podemos apreciar que se ha producido un leve descenso en cuanto al <b>V.A. (Valor afectivo del Servicio)</b>, pasando de 4,71 a <b>4,67</b> manteniéndose, no obstante en un valor elevado.</p> <p>En cuanto a la <b>C.I. (Control de la Información)</b>, hay una ligera subida, pasando de 4,64 a <b>4,65</b>.</p> <p>El valor relativo al <b>ESP (Archivo como espacio)</b> se mantiene <b>3,60</b>. Esto se debe a que las condiciones del espacio, uno de los aspectos peor valorados, durante este periodo siguen siendo las mismas.</p> <p>El número de encuestas de satisfacción de usuarios del año 2018 ha sido bastante inferior respecto al del año 2017 (<b>21 usuarios</b>) por lo que debemos plantearnos el establecimiento de un sistema en el que se pueda recoger un número más elevado de encuestas.</p>

### Libqual+

Desde el 1 de diciembre de 2017 hasta el 1 de marzo de 2018 se recogieron opiniones sobre la calidad de los servicios de la biblioteca a través de esta encuesta del Secaba Lab.

- **Nº de encuestas recibidas: 1.867**
- Valor (Escala 1/9):
  - o **Valor afectivo del Servicio: 7.8**
  - o **La Biblioteca como Espacio: 7.44**
  - o **Gestión de la información: 7.44**

### Acciones Formativas

La Biblioteca Universitaria de Granada ha realizado a lo largo de 2017, 278 acciones formativas, a las que han asistido un total de 11.476 usuarios.

- Nº de encuestas recibidas: **2.890 encuestas.**

**El nivel de satisfacción global con las actividades de formación de usuarios ha sido positivo (4,44 sobre 5)**, superando el valor mínimo (4,00) establecido.

### Tesis Doctorales

- Nº de encuestas recibidas: **63**
- Estándar: 60% de la suma de valoraciones 4 y 5 (Escala 1/5) en cada uno de los 5 items
- Valor:
  - o *La página Web de la BUG permite encontrar fácilmente la información sobre las tesis electrónicas: 73.02%*
  - o *Las tesis electrónicas son fáciles de localizar y consultar: 66.67%*
  - o *La visibilidad del texto completo de las tesis electrónicas es: 71.42%*
  - o *En caso de problemas con el acceso, encuentro solución en un plazo razonable: 53.97%*
  - o *La accesibilidad de las tesis de la UGR contribuye a aumentar la visibilidad de la investigación en la UGR: 84.13%*

### • QUEJAS Y SUGERENCIAS.

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

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

## VII. INDICADORES Y OPERACIÓN DE PROCESOS

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

Durante el año 2018, se ha depurado la información contenida en la plataforma pdca.ugr.es, y se ha avanzado en la elaboración de un **Mapa de Factores Críticos** asociados a los procesos gestionados por los servicios de apoyo a la comunidad universitaria. En el primer semestre del año 2019 se convocarán los equipos de proceso para hacer un estudio pormenorizado de los indicadores asociados a las actividades clave.

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	UF21 – Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de títulos y diplomas remitidos en plazo (ISO n°5)	<p><b>2º semestre: 89.91 (estándar 90)</b></p> <p>No se han podido alcanzar los objetivos de calidad por el exceso de tareas habitual en los meses de septiembre y octubre, como consecuencia del periodo vacacional, en el que se acumulan las peticiones por correo, y la gran afluencia de estudiantes de dichos meses.</p> <p><b>Medición anual 96,4% (estándar 90)</b></p>
Gestión de las TIC	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad y operatividad de la Sede Electrónica (ISO n°63 – CdS n°63)	<p><b>89.75 (estándar 98)</b></p> <p><math>(1-(37,42/365))*100</math></p> <p>Es el valor correspondiente porcentaje de días en que la web de Sede electrónica ha estado TOTALMENTE disponible, con todos sus componentes operativos.</p> <p>Detallando más ese porcentaje:            Durante 2,83 días ha estado parada de forma total o crítica =&gt; Disponibilidad del 99,22%            Durante 33,32 días ha estado parcialmente parada (con afección media para los usuarios por parada de aplicaciones como Firma, Verifica, Tramita, Notifica,...).</p> <p>Las paradas se contabilizan cuando hay mantenimientos programados y cuando hay paradas o fallos de funcionamiento imprevistos que deben resolverse.</p>



Gestión de recursos bibliográficos, de información y de documentación	UF01A - Biblioteca Universitaria	Consultas al catálogo por usuario (ISO nº10)	<b>35.77 (estándar 50)</b> El nuevo sistema ALMA no cuenta las búsquedas en el catálogo, sino las sesiones. Por ejemplo, un ordenador de consulta de biblioteca puede atender a usuarios durante todo un día contando como una sola sesión. Este indicador será sustituido por otro que aporte una información más relevante sobre el proceso para las mediciones de 2019. No se ha incumplido el indicador sino que ya no es medible.
Gestión de Personal	UF06B – Recursos Humanos	Porcentaje de EPF creados sobre solicitados	<b>50.06 (estándar 90)</b> Durante el año 2018 se han publicado distintas convocatorias de concurso interno de Personal Laboral, así como distintas convocatorias de procesos de promoción interna dentro del propio Personal Laboral, concentrados durante el mismo periodo. Debido al número de participantes en los distintos procesos, 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. Ha habido un total de 781 solicitudes, de las que se han mecanizado en plazo 391, y fuera de plazo se han mecanizado 390 solicitudes, por tanto no se ha podido cumplir con el estándar. Las 781 solicitudes corresponden a un total de 380 personas que han solicitado su acreditación en el EPF. A esto habría que añadir la falta de personal en el propio Gabinete de Recursos Humanos, por haber tenido dos bajas por incapacidad temporal y una comisión de servicios, entre las personas que se dedicaban expresamente a mecanizar dichos expedientes.
Gestión de Personal	UF06B – Recursos Humanos	Porcentaje de acciones formativas convocadas en plazo	<b>45.65 (estándar 90)</b> De las 184 acciones formativas convocadas durante el año 2018, sólo se han convocado 84 acciones en el plazo de 10 días antes del comienzo de las mismas.

## **VIII. RESULTADOS DE AUDITORÍAS DE CALIDAD**

### • **AUDITORÍAS EXTERNAS 2018**

La auditoría externa de certificación del Sistema Integrado de Calidad, fue desarrollada entre los días 12 y 15 de junio de 2018. El resultado obtenido se encuentra disponible en la Web de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva:

[http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev\\_servicios/iso](http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/iso)



La **valoración en general fue positiva**, especialmente en lo que se refiere a la participación de todas las personas/unidades, que permitió que el proceso se desarrollara con total normalidad, reafirmando la madurez de los procesos desarrollados por los servicios de apoyo de la UGR.

Se detectaron **2 no conformidades** de carácter menor vinculadas a la calibración de equipos de medición en la piscina de la Facultad de Ciencias del Deporte y a la gestión de resultados no satisfactorios de la Encuesta General de Servicios. El tratamiento realizado se explica con detalle en el apartado C.10 No conformidades/Acciones correctivas.

En este proceso también se formularon **17 oportunidades de mejora y 12 observaciones**. El tratamiento realizado con cada una de ellas se refleja en el **Anexo VI. Actividad Crítica-Hallazgos Auditoría 2018**, asociadas a los distintos procesos.

## • **AUDITORÍA INTERNA 2018**

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

- **No conformidades: 14**
- **Observaciones: 105**
- **Recomendaciones de mejora: 82**
- **Esfuerzos notables: 12**

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

- **Resistencia al no uso de papel**. Aunque se observa una cultura digital creciente de la plantilla, en algunos puestos sigue existiendo resistencia y se siguen imprimiendo registros que se almacenan automáticamente en aplicaciones informáticas.
- **Dispersión de formatos para la gestión de espacios en Centros**. Situación ya diagnosticada, que se está intentando evitar con el trabajo del Equipo de Mejora de Conserjerías.
- **Falta de unificación de criterios en las comunicaciones realizadas en departamentos y Secretaría**. Se ha comprobado la ausencia de un procedimiento estándar en comunicaciones ligadas a nuevos procedimientos (solicitud de evaluación por tribunal o evaluación única final)
- **Hallazgos reiterativos**. Se sigue procediendo con el establecimiento de Planes de Acción, consensuados entre la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva o la Gerencia y el servicio o unidad afectada.
- **Cierre de No Conformidades**. No se han cerrado No Conformidades con evidencias de la efectividad de las acciones tomadas.

En relación con las **No conformidades** detectadas en auditoría interna las actuaciones realizadas durante el año 2018 se describen en el apartado “C.10. Estado de No conformidades/Acciones Correctivas”





El seguimiento de las observaciones y recomendaciones de mejora detectadas en el proceso de auditoría interna se ha realizado por las distintas unidades responsables. Las actuaciones más relevantes se han listado en el **Anexo VI. Actividad Crítica-Hallazgos Auditoría 2018**, asociadas a los distintos procesos.

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

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

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

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

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

**Paralelamente**, y como continuidad al proceso de redefinición de compras menores debido a la entrada en vigor de la nueva Ley de Contratos del Sector Público, se ha comenzado a trabajar con el Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial en la definición de un procedimiento de evaluación de proveedores automatizado a través de la aplicación informática "Cómprame".

Tras una primera toma de contacto para valorar la viabilidad del proyecto, se pidió a todas las unidades que trasladaran los criterios de valoración que estaban utilizando, para pasar un primer filtro al Servicio de Contratación.

Se espera culminar este proceso en el año 2019, y difundir las instrucciones a todas las personas implicadas.

## **X. ADECUACIÓN DE RECURSOS**

### • **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.

A continuación se resumen las actuaciones llevadas a cabo durante 2018 en materia de personal:

## **1. Relación de puestos de trabajo (RPT):**

- Se han realizado visitas a todos los Centros Académicos para analizar las propuestas de RPT y el modelo de gestión de los Departamentos.
- En julio de 2018, se iniciaron las negociaciones en Mesa Sectorial del PAS de la versión 1.0 de la nueva RPT.
- Se ha negociado con el Comité de Empresa y Junta PAS y se ha alcanzado un acuerdo en diciembre de 2018.

## **2. Carrera profesional:**

- Se han desarrollado los procesos previstos de promoción interna a los subgrupos A1 y A2, excepto las 10 plazas de grupo B que están pendientes de definición de las características de este nuevo grupo en la estructura administrativa. La toma de posesión de las nuevas plazas serán antes de 31-12-2018.

## **3. Funcionarización:**

- Se ha alcanzado un pre-acuerdo en Mesa de Negociación sobre las condiciones de funcionarización del personal laboral de la Universidad de Granada, que posteriormente se ha negociado y aprobado por el Comité de Empresa PAS.
- Dicho documento se ha hecho público para toda la plantilla en la web de Gerencia que contiene el plan de comunicación de política de personal (<http://gerencia.ugr.es/comunicacion> )

## **4. Estabilización y Consolidación**

- Se ha finalizado el proceso de T. Auxiliar de Limpieza. Está en ejecución las plazas de T.Auxiliar de laboratorio y Ayudantes de Biblioteca, y convocadas las plazas de Auxiliar Administrativo .
- Se han conseguido un total de 193 plazas de OPE, entre OPES ordinarias de los años 2016, 2017 y 2018, extraordinaria, adicional y de consolidación. Lo que suponen 97 de PAS laboral y 96 de PAS funcionario para avanzar en la consolidación y estabilización de empleo.
- Se han realizado 2 nuevas convocatorias de funcionarios interinos de las Escalas Profesionales, que prácticamente completan el objetivo de estabilizar aquellas funciones estructurales que estaban siendo desempeñadas por personal de Capítulo VI

## **5. Formación del PAS:**

- Se ha desarrollado el Plan de Formación del PAS 2017/2018, en el que ha destacado el esfuerzo en la formación para el puesto de trabajo (adecuación profesional) 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 llevado a cabo los cursos de desarrollo de la Promoción Interna para los grupos A1 y A2, a través de preguntas tipo test, supuestos prácticos y tutorías en la plataforma del Aula de Formación del PAS.
- Se han convocado las ediciones 2019 del curso de Consolidación de Grado (Funcionarios) y de Desarrollo Profesional (Laboral).

Las **propuestas de actuaciones para 2019** en el ámbito de la gestión de personas se resumen a continuación:

### **1. Relación de puestos de trabajo (RPT)**

- Se iniciará la negociación de los instrumentos normativos necesarios para la entrada en vigor de la nueva RPT en julio de 2019 (Nuevo Baremo, Acuerdo de Comisiones de Servicio, Plan de Recursos Humanos, Concursos, etc...).
- Se realizará la implantación de la nueva RPT entre julio-diciembre de 2019.

### **2. Carrera Profesional:**

- Se convocarán, en el primer trimestre de 2019, el resto de plazas de promoción interna para el ascenso a los grupos y subgrupos superiores A1 (25 plazas) y A2 (40 plazas) en el área de Administración, así como las convocatorias de promoción interna a los grupos B y A1 de Informática (plazas por determinar).

### **3. Funcionarización:**

- Se iniciarán los procesos de preparación para la funcionarización a los distintos grupos y escalas profesionales del personal laboral.
- Se realizarán las convocatorias de promoción interna para el paso de laboral a funcionario a partir de julio de 2019.

### **4. Estabilización y Consolidación**

- Se desarrollarán las OPES de T.Auxiliar de Limpieza, TASTOEM, T.Auxiliar de Comedores, T.A. de Instalaciones Deportivas, así como las correspondientes a los grupos I, II y III del personal laboral.
- Se realizará una nueva convocatoria de 83 plazas de Auxiliar Administrativo, de Gestión Informática y de Técnicos del CIC.

## **5. Formación del PAS**



- Se realizarán acciones formativas de apoyo a los procesos de promoción y funcionarización, que incluye cursos habilitantes y preparación para el acceso a las nuevas escalas de personal funcionario.
- Se diseñará el nuevo Plan de Formación 2019/2020.

## • INFRAESTRUCTURAS. EDIFICIOS Y SERVICIOS GENERALES

La entrada en vigor de la nueva Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, en el mes de marzo, ha supuesto un cambio importante tanto en el modelo de gestión como en la forma de tramitación de las actuaciones menores relativas a obras, servicios y suministros.

La Resolución de Gerencia de 20 de marzo en la que se desarrollan las Bases de Ejecución del Presupuesto de 2018, centralizó en la Unidad Técnica toda la tramitación de los contratos menores relativos a obras, servicios de mantenimiento y suministro de equipamiento (mobiliario).

Se han gestionado 628 expedientes de contratos menores -además de otros 12 expedientes de licitación pública.

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

También **se ha incrementado el ahorro en la factura eléctrica** conseguido gracias a la **revisión y optimización de las potencias eléctricas contratadas** en los edificios de mayor consumo, que en 2018 ha sido de 54.200 euros (cuantificado hasta el mes de octubre) y que está generando un ahorro acumulado desde finales de 2014 que ya supera los 411.000 euros.

Se ha **potenciado la captación de fondos mediante acuerdos de financiación con otras instituciones** (solicitud de ayudas al Ministerio de Fomento con cargo al programa del 1,5% cultural para edificios BIC, convenio de colaboración firmado con Emasagra para la recuperación del albergón de Cartuja, convenio de colaboración firmado con la Ciudad Autónoma de Ceuta para la obra del laboratorio Hubema-Lab, solicitud de ayudas para mejora de la eficiencia energética, etc...). En este sentido, cabe resaltar la importante gestión realizada para poner a disposición de la ETS de Ingenierías Informáticas y de Telecomunicación del "Edificio Forem" para solucionar los problemas de espacio de manera inmediata.

Como en años anteriores, **las intervenciones que se han llevado a cabo desde la Unidad técnica se han caracterizado por su marcado carácter transversal**. Por lo tanto, la necesaria colaboración y coordinación con otros servicios de esta Universidad (Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial, CSIRC, Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales, Unidad de Calidad Ambiental, Área de Accesibilidad Universal, Área de

Recursos Gráficos, etc.) así como con los distintos centros, ha permitido la consecución de los objetivos marcados para seguir ampliando y mejorando los espacios universitarios.

A nivel general durante 2018 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**
  - Mejora del procesamiento y tratamiento de datos e información relativa a la conservación, mantenimiento y explotación de edificios e instalaciones de la UGR, mediante la implantación de la aplicación informática GMAO (PRISMA 4) para llevar a cabo un control integral en la gestión del mantenimiento de los edificios.
  - Optimización de las contrataciones externas en materia de mantenimiento y conservación de instalaciones. Se han elaborado los pliegos de prescripciones técnicas:
    - Control de legionela
    - Mantenimiento de instalaciones en el Campus de Melilla
    - Mantenimiento de instalaciones en el Campus de Ceuta
  - Cambio del tipo de combustible de gasóleo a gas natural  
Redacción y puesta en funcionamiento de la caldera de Química en la Facultad de Ciencias.
  - Instalaciones de control
    - Actualización del Servidor Extendido de Aplicaciones y Datos (ADX), que gestiona la Unidad Técnica para el control de instalaciones en los edificios.
    - Reprogramación de los climatizadores de la Facultad de Ciencias de la Salud para la integración de los detectores de presencia en su funcionamiento.
  - Cambio a iluminación con LEDS
    - Portería Mayor del Hospital Real.
    - Dependencias del Servicio de Protocolo en el Hospital Real
    - Sala de Convalecientes del Hospital Real
- **Actuaciones para mejora de la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas.** Continuando con las políticas inclusivas, en 2018 se han realizado una serie de actuaciones cuya inversión ha superado los 187.000 euros:
  - Adaptación de dos módulos de aseos para convertirlos en aseos de accesibilidad universal en planta baja de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
  - Creación de rampa para acceso al estrado del salón de actos de la Facultad de Ciencias del Trabajo.
  - Creación de rampa para acceso al Pabellón 9 del Complejo Administrativo Triunfo.
  - Instalación de barandilla de protección de acera y carril bici en el vial de acceso al Campus de Cartuja.
  - Instalación de nuevo ascensor adaptado en el Colegio Mayor Isabel la Católica



- Instalación de un salvaescaleras en la escalera de acceso en la Facultad de Derecho.
- Mejora del acceso e instalación de una escalera-plataforma convertible en estrado del Paraninfo. Edificio de Servicios Generales del Campus de la Salud.
- **Actuaciones para mejora del equipamiento y la señalética de edificios**
  - Retapizado de sillones de la sala de reuniones del Servicio de Contratación. Edificio Santa Lucía.
  - Adquisición de mobiliario para las aulas 17, 19 y 20 de la Facultad de Traducción.
  - Adquisición de mobiliario para el Servicio de PDI en el Edificio Santa Lucía.f
  - Adquisición de mobiliario para el Servicio de Habilitación y Seguridad Social en el Edificio Santa Lucía.
  - Adquisición de mobiliario para los servicios y unidades trasladadas al Espacio V Centenario.
  - Adquisición de dos sillones para la Oficina de Protección de Datos, en el Complejo Admvo. Triunfo.
  - Adquisición de mobiliario de terraza para el Carmen de la Victoria.
  - Suministro de señalética y paneles informativos para el Espacio V Centenario.
  - Estudio de nueva señalética y paneles informativos para el Campus de Fuentenueva.
- **Actuaciones para revisión y actualización de la planimetría:**
  - Nuevo edificio para ampliación de la ETSIIT (Edificio Forem).
  - ETSI de la Edificación.
  - Facultad de Ciencias
- **Actuaciones para mejora de las infraestructuras (obras e instalaciones):**
  - Campus Aynadamar:
    - Adecuación de planta semisótano para cambiar el uso actual de aparcamiento y crear 6 laboratorios de investigación en el CITIC
    - Creación de nuevo espacio para conserjería en el Edificio de Nuevas Tecnologías de la Facultad de Bellas Artes.
    - Ordenación del acceso de vehículos al entorno del Edificio de Restauración de la Facultad de Bellas Artes.
    - Instalación de ventilación y renovación de aire en las aulas de pintura P1, P3 y P4 en la Facultad de Bellas Artes.
    - Instalación de aire acondicionado en varias dependencias de la ETS de Ingenierías Informática y de la Telecomunicación.
    - Instalación de tomas de corriente en el aula de la ETS de Ingenierías Informática y de la Telecomunicación.
  - Campus de Cartuja.



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

- Modificación escalera de salida secundaria del aulario para adecuarlo a normativa Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Reparación de cubierta del pabellón de deportes. Centro Actividades Deportivas.
- Sustitución de la cubierta del hall principal en la Facultad de Ciencias de la Educación.
- Legalización de sistema de Almacenamiento de Productos Químicos en la piscina de la Facultad de Ciencias del Deporte.
- Proyecto de Ejecución para la ampliación de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras (Fase I).
  
- Campus Centro:
  - Terminación de las obras de rehabilitación de la cubierta del edificio San Pablo, sede de la Facultad de Derecho.
  - Terminación de la rehabilitación de la cubierta del Palacio de las Columnas, sede de la Facultad de Traducción e Interpretación.
  - Reparación urgente de uno de los faldones inclinados de la cubierta de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
  - Reparación del muro exterior del Carmen de la Victoria.
  - Instalación de marquesina para protección de contenedor de reciclaje de tubos fluorescentes en aparcamiento del Hospital Real.
  - Instalación de mampara de vidrio para mejora de espacios en antesala de Secretaría General. Hospital Real.
  - Instalación de puerta de vidrio cortavientos y cortina de aire en la entrada a la Biblioteca de la Facultad de Derecho en C./Duquesa.
  - Reparación de humedades y pintura general en el Hospital Real.
  - Instalación de ventanas con vidrios resistentes al fuego en la caja de escalera del Aulario de Derecho.
  - Asfaltado y señalización de plazas de aparcamiento en la zona de acceso posterior al Espacio V Centenario.
  - Adecuación de espacio en planta 1ª para zona de administración del Espacio V Centenario.
  - Adecuación de espacios en planta primera (pintura, climatización, instalación de climatización, tomas de corriente etc...) para diversas salas del Espacio V Centenario.
  
- Campus de Ceuta:
  - Inicio de la obra de cambio de uso de aparcamientos para creación de un laboratorio en la planta primera del Edificio Anexo.
  
- Campus Fuentenueva
  - Mejora de pavimentos y sistema de saneamiento en enterrado en zona de pista del Centro de Actividades Deportivas.
  - Adecuación de espacio para Laboratorio de Maderas. ETS Ingeniería de Edificación.



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

- Sustitución de 2ª puerta de acceso automatizada en la ETS de Caminos, Canales y Puertos.
- Creación de una salida de emergencia en el Centro de Instrumentación Científica.
- Refuerzo del sistema de fijación de placas en la fachada del Pabellón Universiada.
- Instalación de un sistema de ventilación para la zona de lavandería. Pabellón Universiada.
- Anteproyecto de rehabilitación integral del Instituto del Agua.
  
- Campus Melilla
  - Reforma de aseos en planta baja y primera del edificio principal para convertirlos en aseos accesibles.
  - Mejora de sala de trabajo y sala de estudio del edificio principal.
  
- Campus de Ciencias de la Salud
  - Instalación de puerta cortavientos de vidrio automatizada en el acceso desde planta 1ª de la Facultad de Ciencias de la Salud.
  - Instalación de puerta exterior corredera para acceso de vehículos pesados al Centro de Investigaciones Biomédicas (CIBM).
  - Sectorización del sistema de riego de las zonas ajardinadas para optimizar consumos.
  - Diversas actuaciones de modificación y reparación de instalaciones en los edificios.
  
- Otros emplazamientos
  - Reparación y legalización del sistema de depuración del Campus Náutico.
  - Finalización de trámites para legalización de las cabañas de madera del Campus Náutico.

Las propuestas de actuaciones para 2019 en el ámbito de las infraestructuras de la UGR son las siguientes (se adjuntan algunos ejemplos):

- Licitación de la obra de “Ampliación de la Facultad de Bellas Artes mediante el módulo de Escultura”
- Licitación de la obra de “Adecuación del módulo de Musicología para ampliación de la biblioteca de Filosofía y Letras”
- Licitación de la “Climatización integral del edificio de Restauración”. Facultad de Bellas Artes.
- Licitación de la obra de “Adecuación zona de planta alta en el Espacio V Centenario para el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas (CEPEP)”.
- Licitación de la “Reforma del sistema de climatización del edificio Mecenas”.
- Licitación de la “Ampliación del sistema de climatización de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales”.
- Licitación de la obra de “Sustitución de ventanas de la Facultad de Ciencias (1ª fase)”.





- Licitación de la obra de “Sustitución de ventanas de la fachada de C./ Duquesa. Facultad de Derecho”.
- Rehabilitación de la cubierta de la sala neomodéjar del Colegio Máximo de Cartuja.
- Terminación de la obra y el equipamiento para el laboratorio Hubema-Lab en el Edificio Anexo de Ceuta.
- Impulso del convenio de colaboración con el Consejo Superior de Deportes y la Ciudad Autónoma de Melilla para la construcción del nuevo Pabellón Deportivo en el Campus de Melilla.
- Sustitución de equipos de producción térmica, e instalación centralizada para climatización del Instituto Interuniversitario de Investigación del Sistema Tierra en Andalucía (IISTA).
- Licitación de la obra de “Intervención en vestíbulo de la Sala de Rectores del Hospital Real”.
- 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 del proyecto de adecuación de espacio en planta baja del Espacio V Centenario para el Servicio de Becas y Servicio de Atención al Estudiante.
- Redacción del anteproyecto y posterior licitación del proyecto de “Reforma integral del módulo de Química II de la Facultad de Ciencias para su adecuación a normativa”.
- Estudio de varias propuestas para remodelación y acondicionamiento de las pistas de tenis y multideportivas del Campus de Fuentenueva..

Todas las actuaciones realizadas en 2018, así como las propuestas de actuación para 2019 descritas anteriormente, se pueden ver, de forma desglosada, en el **apartado 6.2 de la Memoria de Gestión 2018** de la Universidad de Granada, disponible en la siguiente url:

[https://secretariageneral.ugr.es/pages/memorias/gestion/mgestion2018/\\_doc/62/%21](https://secretariageneral.ugr.es/pages/memorias/gestion/mgestion2018/_doc/62/%21)

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

**Durante 2018** 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 los servicios y modelos para la comunicación institucional y la comunicación TI:**
  - Desarrollo de las webs del dominio ugr.es usando el nuevo gestor de contenidos web. Se han desarrollado y publicado dos webs: <https://vicerresponsabilidad.ugr.es> y <https://udigital.ugr.es> .
  - Desarrollo de nuevas funciones en la UGRApp: módulo de publicación automática de noticias a partir de la web UGR; consulta online de plazas libres en las aulas de estudio y consulta de horas de llegada de los autobuses en las paradas universitarias.



- **Promoción de la administración digital universitaria (administración electrónica):**
  - Desarrollo del nuevo Portal de Sede (catálogo de procedimientos), rediseñado interna y externamente (estructura y estilos), simplificando su usabilidad y acelerando búsquedas, almacenamiento y operaciones. Migración progresiva de los datos y procedimientos del antiguo portal al nuevo, manteniendo inicialmente la compatibilidad.
  - 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”
  - Diversificación de la autenticación de usuarios en los procedimientos, permitiendo realizar procedimientos UGR empleando únicamente las credenciales de la cuenta UGR y no el certificado electrónico.
  - Realización de nueva auditoría externa para el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y obtención de la certificación para cumplir la conformidad exigida por ley con el ENS, siendo la primera universidad española en conseguir dicha certificación
  
- **Creación de un sistema integrado de servicios de gestión asociados a la TUI:**
  - Uso de la TUI física como credibús universitario (bonificado) y ordinario (no bonificado) en la TUI para todos los colectivos de la UGR.
  - Control de accesos a comedores universitarios, salas de estudio, Biblioteca de Hospital real, comedor Carmen de la Victoria. Control de asistencia a Eventos: Claustro Universitario, conferencias, celebraciones, etc.
  - Emisión instantánea de la TUI (incluyendo los Campus de Granada, Ceuta y Melilla).
  - Uso de las TUI físicas como monedero para máquinas de vending.
  - Inicio del proyecto para el desarrollo del monedero virtual de la UGR para pago en comedores, deportes y otros servicios de la UGR identificándose con la TUI.
  
- **Implantación de un plan de formación TI:**
  - Desarrollo de cursos de formación y de videotutoriales de servicios por parte de todas las unidades que componen la Delegación de Universidad Digital: PRADO, Servicios TI, Creación de MOOCs y SPOCs, Gestión de contenidos y servicios en plataformas Web, Software Libre, Datos Abiertos, etc.
  
- **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.
- **Implantación de nuevas infraestructuras TI necesarias para la realización de los servicios TI y actualización de las existentes:**
  - Renovación de la infraestructura básica de servidores de administración electrónica: se han adquirido nuevos servidores para reemplazar a los ya obsoletos.
  - Renovación de los servidores de Bases de Datos Oracle que dan servicio a todas las aplicaciones de gestión, docencia e investigación de la UGR: adquisición de servidores ODA con un mayor rendimiento y un menor coste.
  - Disponibilidad de espacio de almacenamiento en la nube propia para investigadores de la UGR a través del proyecto UGRDrive subvencionado por el Ministerio en la modalidad de Ayudas de Infraestructuras y Equipamiento Científico- Técnico del Suprograma Estatal de Infraestructuras Científicas y Técnicas de Equipamiento (200.000 euros)
  - Instalación y configuración del Centro de Procesos de Datos (CPD) de la UGR en el Campus Universitario de la Salud del PTS para dar cabida a servicios actuales y nuevos servicios. En particular, traslado de servicios clave anteriormente ubicados en el CPD de Santa Lucía para mejorar la robustez y la tolerancia a fallos.

Todas las actuaciones realizadas en 2018 descritas anteriormente, así como las propuestas de actuación para 2019, se pueden ver, de forma desglosada, en el **apartado 5.3 de la Memoria de Gestión 2018** de la Universidad de Granada, disponible en la siguiente url: [https://secretariageneral.ugr.es/pages/memorias/gestion/mgestion2018/\\_doc/53/%21](https://secretariageneral.ugr.es/pages/memorias/gestion/mgestion2018/_doc/53/%21)

## C. MEJORA

### XI. No CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.

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

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

Como se ha referenciado en el apartado “B.8. Resultados de auditorías anteriores”, durante los procesos de auditoría interna y externa desarrollados durante el año 2018 se detectaron 14 y 2 no conformidades respectivamente:

- **AUDITORÍA EXTERNA 2018**

Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
<b>LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA</b> Todas	NCI5 Análisis y medidas ante resultados de la Encuesta en la que no se hayan llegado a los estándares establecidos	Se ha modificado el procedimiento PG-02-EVAL: Evaluación y Mejora, y se han identificado resultados anómalos o no satisfactorios en los informes emitidos a cada servicio.  Cada uno de estos resultados se vigilan a través del módulo de actividades críticas de la plataforma PDCA, habiendo analizado cada unidad lo sucedido y establecido un plan de actuación, en su caso.
<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS</b> Facultad de Ciencias del Deporte	NCI6 Calibración de equipos de medición de la piscina	Se ha pedido asesoramiento a la Unidad de Cualimetría que ha visitado la piscina, para realizar una inspección técnica y decidir los patrones a utilizar.  Se va a proceder a modificar el acuerdo de colaboración para ampliar su ámbito a todas las unidades del sistema. Dicho acuerdo será firmado por el Departamento de Química Analítica, Gerencia y la UCIP.



## • AUDITORÍA INTERNA 2018

Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
<b>GESTIÓN ACADÉMICA</b> Departamentos	NC-106-01 Procedimiento Gestión Departamental	Aún habiéndose actualizado el procedimiento, se ha observado a lo largo del año una paralización de los mecanismos de participación/comunicación de la UF Departamentos, que ha desembocado en la renuncia del responsable.  Se ha comunicado a Gerencia la necesidad del nuevo nombramiento del RUFO de la Unidad de Departamentos.
<b>GESTIÓN ACADÉMICA</b> Departamentos	NC-113-01 Evaluación Extraordinaria por Tribunal	Se ha actualizado la gestión documental a lo previsto en los procedimientos de la Unidad de Departamentos.  Se actualizó el procedimiento de Gestión Departamental con fecha de 11/06/2018.
<b>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA</b> CIC	NC-200-01 Actualización sistemas operativos CIC	Se está valorando la obligatoriedad de utilizar un acceso VPN en el acceso a varios servicios del CIC. Se debe determinar si el cambio de IP pública a privada tendría algún efecto negativo en la prestación del servicio.
<b>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA</b> Laboratorios	NC-206-01 Laboratorio de Radiofarmacia	Se emite una carta al responsable del laboratorio para poner en marcha un plan de acción.  Se visita el laboratorio durante los meses de noviembre y diciembre, pudiendo comprobar que se están registrando toda la información necesaria y que se están siguiendo los protocolos de trabajo marcados por la unidad.
<b>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA</b> CIC	NC-206-01 Registro de NC Experimentación Animal CIBM	La unidad de Experimentación Animal elabora un informe. Se han realizado los vacíos sanitarios desde la reparación de Clarus C.
<b>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA</b> CIC	NC-206-02 Preparación de Muestras Minerales	Se ha gestionado internamente la actualización de procedimientos y registros, y se ha formado a la persona responsable de la unidad.  Se comprobará en el proceso de auditoría interna si las medidas han sido efectivas.
<b>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA</b> CIC	NC-207-01 Verificación y calibración Preparación de Muestras Minerales	Se ha gestionado internamente la actualización de procedimientos y registros, y se ha formado a la persona responsable de la unidad.  Se comprobará en el proceso de auditoría interna si las medidas han sido efectivas.
<b>INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA</b> CIC	NC-207-02 Duplicidad documentación Experimentación Animal CIBM	El animalario del CIBM comunica que se han revisado archivos en Z y en formato papel y que se han quitado las instrucciones técnicas duplicadas.



<p><b>PROYECCIÓN SOCIAL</b> Centro Actividades Deportivas</p>	<p>NC-308-01 Diseño</p>	<p>Tras una reunión de la UCIP con los responsables del CAD y del Campus Náutico, para poner en común como modificar e interpretar el procedimiento.</p> <p>Se ha visitado en varias ocasiones al responsable del Campús Náutico para comprobar que está llevando bien lo que establece el procedimiento.</p> <p>Se comprueba en el proceso de Auditoría Externa que la no conformidad se ha solucionado de forma efectiva.</p>
<p><b>PROYECCIÓN SOCIAL</b> Unidad de Igualdad</p>	<p>NC-315-01 Control Documentación. Igualdad</p>	<p>Se ha revisado el procedimiento que afecta a la unidad para revisar el sistema de gestión de la documentación.</p> <p>Además se ha modificado el sistema de archivo físico y electrónico de los registros que deban estar en su posesión.</p>
<p><b>GESTIÓN DE LAS TIC</b> CSIRC</p>	<p>NC-401-01 Registro videoconferencias</p>	<p>Se ha revisado el procedimiento para que este refleje todas las posibilidades de registro.</p> <p>Se decide cerrar la no conformidad tras la auditoría externa.</p>
<p><b>GESTIÓN ECONÓMICA</b> Departamentos</p>	<p>NC-702-01 Compra y evaluación de proveedores</p>	<p>Se ha utilizado la herramienta de evaluación de proveedores desde el comienzo del año 2018.</p>
<p><b>GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS</b> Servicios Centrales</p>	<p>NC-807-01 Control de plagas</p>	<p>Se han revisado los edificios para la identificación de la posible existencia del mismo problema: Campus Náutico, Hospital Real, Complejo Administrativo y Administración de Servicios Centrales.</p> <p>Desde el Servicio de Contratación nos informan que se está estudiando un marco general estructural que recoja a todos los edificios de la UGR, publicándose el anuncio de la licitación el 19 de noviembre de 2018.</p> <p>Por otro lado, tras el encargo realizado por la Gerencia, la UCIP emite un informe "Revisión del Liderazgo" donde se exponen posibles soluciones para corregir definitivamente esta situación. Desde Gerencia nos comunican que con la nueva RPT se pretende solucionar los vacíos de responsabilidad que actualmente existen en la UGR.</p>
<p><b>GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS</b> Centro Actividades Deportivas</p>	<p>NC-811-01 Plan de mantenimiento</p>	<p>Se ha reunido el personal implicado y se ha coordinado el sistema de recogida de datos necesario, actualizando algunos formularios para adaptarlos a la sistemática del Campus.</p> <p>En el proceso de auditoría externa realizado en el mes de julio de 2018 se comprueba que las medidas adoptadas han sido positivas.</p>

## • NO CONFORMIDADES INTERNAS

Proceso/unidad	No conformidad	Resumen de medidas adoptadas
<b>LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA</b> Todas	Recogida y tratamiento de Quejas y Sugerencias	En el mes de julio de 2018 se ha consensado el procedimiento electrónico con el Área de Transparencia de la Secretaría General y con el Servicio de Administración Electrónica del CSIRC.  En noviembre de 2018 se da de alta en la Aplicación de seguimiento de proyectos del CSIRC, encontrándose actualmente en desarrollo técnico.
<b>PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA</b> Todas	Encuesta de Satisfacción (Poca representatividad del sector del Alumnado)	Durante el año 2018 se sigue trabajando en el aumento de la participación del alumnado, más allá de la realización de un grupo de discusión sobre la temática de "Tiempo de espera". Las medidas adoptadas de difusión no dan resultado.  Se decide cerrar la No Conformidad, y cambiar el enfoque no hacia la difusión de la herramienta sino a la revisión del proceso de Medición de la Satisfacción (NC18).
<b>PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA</b> Todas	Responsables de unidad	Una vez agotado el modelo de Responsables de Unidad de Funcional, se remite a la Gerencia una propuesta para que sea contemplada en la revisión de la relación de puestos de trabajo.  Mientras tanto se hace una designación de responsables de aquellas unidades que no disponían de nombramiento oficial.
<b>PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA</b> Todas	Revisión modelo encuesta	Se identifica la necesidad de revisar el modelo de medición de la satisfacción.  Durante el mes de noviembre se elabora un informe de diagnóstico y se identifican las personas que serán invitadas a forma parte del equipo de mejora. Las invitaciones a participar en el proyecto se han remitido durante el mes de enero de 2019.
<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS</b> Conserjerías	Procedimiento Objetos Perdidos	Durante el año 2018 se ha puesto en operación el protocolo. Tras el primer traslado de objetos al ayuntamiento se han realizado varios ajustes en el impreso.  Se comprobará en la 2º recogida prevista para febrero de 2019, si se normaliza la ejecución de las instrucciones.
<b>GESTIÓN DE LAS TIC</b> CSIRC	Inundación y Apagón en el CPD Sta. Lucía	Una vez sustituidos los equipos dañados, y revisado el sistema eléctrico, de climatización y de extinción, se decide redundar los equipos y servicios críticos en otra sede (Mecenas) para garantizar la operación del sistema cuando concurren problemas similares.

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

- Culminar la 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. Archivo electrónico e Interoperabilidad.
- Adaptación a la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de protección de datos y garantía de los derechos digitales.



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

- Elaboración y definición de un Mapa de Factores Críticos para cada uno de los procesos, con el objeto de avanzar en la revisión del sistema de indicadores.
- Adaptación del Sistema de Gestión de la Calidad a la nueva Relación de Puestos de Trabajo.
- Revisar el sistema de medición de la percepción/satisfacción sobre los servicios, especialmente en el sector estudiantado.
- Establecer una nueva metodología para la evaluación general de proveedores en la UGR.