



La calidad total no es sólo un sistema, supone una filosofía, una cultura, una estrategia y un estilo de dirección que no posee límites definidos que la acoten

POLÍTICA DE CALIDAD

**SERVICIO DE ASUNTOS
GENERALES**

~~~~~



**E**l proceso de convergencia hacia el Espacio Europeo de Educación Superior, ha incrementado la exigencia de innovación y adaptación ante las nuevas situaciones y escenarios de aprendizaje.

Esta situación ha obligado a las universidades a incorporar a su funcionamiento procedimientos para garantizar la transparencia, la eficacia y el control público de resultados.

Los servicios universitarios constituyen un elemento fundamental para el funcionamiento de los sistemas de educación superior, gracias a ellos quedan garantizadas un conjunto de prestaciones que, de forma directa o indirecta, afectan y contribuyen al buen funcionamiento de la vida académica, al óptimo funcionamiento de la docencia y la investigación, y a la excelencia en los resultados de las mismas.

Los principios específicos de la gestión de la calidad total en la Universidad son:

- Implicación y compromiso de los órganos de Gobierno
- Orientación al Cliente,
- Cambio cultural de actitudes y comportamientos.
- Implicación de todo el personal.
- Colaboración interna y trabajo en Equipo
- Plan de FORMACION al Personal de la Universidad
- Dirección basada en procesos
- Mejora Continua

El **Servicio de Asuntos Generales** de la **Universidad de Granada** consta de tres áreas muy diferenciadas cuyas actividades son:



- Gestionar, elaborar y difundir información GENERAL, con la finalidad de dirigir y orientar al ciudadano respecto de los servicios, centros, departamentos, convocatorias, trámites, normativa, planes de estudios, acceso y actividades de la Universidad, así como de información de convocatorias de organismos oficiales, cursos de verano, pretende incrementar los flujos informativos entre todos los miembros de nuestra Comunidad Universitaria, así como la difusión de la Universidad de Granada en nuestro entorno más inmediato.

- Dejar constancia oficial del ingreso y expedición de determinados documentos en el Registro General de la Universidad de Granada, acreditación para la obtención del certificado de identidad de persona física (firma electrónica) e inserción en el carné universitario y Cursar para el PAS de Servicios Centrales y PDI miembro del equipo de gobierno sus solicitudes del carné universitario inteligente (CUI)

- Gestionar el procedimiento de tramitación y expedición de títulos universitarios oficiales con validez en todo el territorio nacional, de los títulos propios que emite la Universidad de Granada y de las certificaciones de aptitud pedagógica, así como de la tramitación y emisión de las credenciales de homologación de los títulos extranjeros de posgrado y la expedición del Suplemento Europeo al Título.

La **Jefe del Servicio de Asuntos Generales** de la **Universidad de Granada**, considera y declara como objetivos estratégicos de su gestión los siguientes:

- Conseguir la plena satisfacción del cliente mediante el estricto cumplimiento de los requisitos y expectativas de nuestros clientes.

- Mantener un sistema permanente de mejora continua en la prestación de nuestros servicios.

- Cumplir la normativa legal aplicable a todas las actividades del servicio.

- Conseguir la máxima motivación sobre la Calidad en todos nuestros colaboradores.



Para alcanzar estos objetivos, la **Jefe del Servicio de Asuntos Generales** de la **Universidad de Granada**, se compromete en el cumplimiento de nuestra Misión, a observar permanentemente las siguientes aptitudes distintivas para satisfacer nuestros usuarios internos y externos:

1. **AMABILIDAD** en el servicio y agilidad en los procesos
2. **INNOVACIÓN** práctica y eficiencia en costos
3. **COMPROMISO** con las normas de calidad
4. **INTEGRIDAD PERSONAL** como expresión de disciplina, orden, respeto, honestidad y entusiasmo.
5. **CREATIVIDAD E INNOVACIÓN** como parte de nuestro reto diario para la mejora continua
6. **PRODUCTIVIDAD** en nuestro trabajo diario
7. **CONSCIENCIA** en la práctica de un trabajo libre de errores
8. **COMPROMISO** leal con la institución y con las realizaciones de calidad
9. **IDENTIFICACIÓN** como sentido de relación y pertenencia con la empresa.
10. **COHERENCIA** absoluta ante los clientes internos y externos, entre lo que se ofrece y lo que se practica.
11. **CONOCIMIENTO PLENO** de las responsabilidades que el puesto implica.
12. **RESPONSABILIDAD**: Trabajar con excelencia los asuntos encomendados, velando por la efectividad personal y de equipo en el logro final de resultados.
13. **COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA** Comunicamos todos de manera sincera, sencilla, precisa, oportuna y personalizada
14. **CUMPLIMIENTO** Entregamos lo acordado a tiempo, excediendo las expectativas
15. **ESTABLECEMOS Y MANTENEMOS** un Sistema de Gestión de Calidad efectivo y eficaz.



Todo el personal debe comprometerse con estos objetivos en el desarrollo de sus actividades. Para asegurar que la Dirección y el resto del personal estén totalmente familiarizados con los Objetivos y la Política del Servicio se realiza una difusión de esta política a todos los miembros del SAG.

Debemos fomentar el autocontrol, el trabajo bien hecho a la primera, la prevención de posibles fallos, proponiendo soluciones mediante una comunicación eficaz. Cumpliendo así, con nuestros objetivos y los requisitos de nuestro Sistema para conseguir la plena satisfacción de nuestros clientes.

Tenemos que asumir que un Sistema de Gestión de la Calidad implica la mejora continua en nuestro trabajo diario, tanto en actividades ligadas directamente a la prestación de servicios, como en las actividades de gestión interna, por lo tanto, es importante, formar, entrenar y sensibilizar al personal para crear una atmósfera favorable al progreso del Sistema.

El **Servicio de Asuntos Generales** de la **Universidad de Granada** hace pública esta **Política de Calidad** entre todo su personal, asegurando su difusión y comprensión, así como, para cualquier agente externo interesado que la podrá consultar según se establezca en nuestro Sistema Integrado de Gestión.

El **Sistema de Gestión de la Calidad** del **Servicio de Asuntos Generales** de la **Universidad de Granada**, está basado en los requerimientos de la norma UNE-EN-ISO 9001.

**Antonia García Lledó**

**Jefa de Servicio de Asuntos Generales**