



Secretaría General

Servicio de Asuntos Generales

El Servicio de Asuntos Generales, en adelante SAG, instrumenta una serie de actuaciones dedicadas a gestionar, elaborar y difundir información GENERAL, dejar constancia oficial del ingreso y expedición de determinados documentos en el Registro General de la UGR y gestionar el procedimiento de tramitación y expedición de títulos universitarios tanto oficiales como propios.

Durante el curso 2007-2008, se tomo la decisión de adoptar un sistema de gestión de la calidad, decisión estratégica tomada por la dirección del SAG en consonancia con el plan de calidad 2005-2008 de la **Universidad de Granada** aprobado en Consejo de Gobierno el 27 de Junio de 2005. Todos los requisitos definidos en el sistema de gestión de la calidad pretenden aumentar las exigencias propias que el SAG se marca como base de mejora continua y obtención de la calidad que desea en la prestación del Servicio.

En general el SAG ha decidido hacer uso de esta norma (ISO 9001:2000) como herramienta para evaluar nuestra capacidad para cumplir con:

- Los requisitos de los usuarios.
- Los requisitos reglamentarios.
- Los requisitos propios de la organización.

El SAG dependiente orgánicamente de la Secretaría general de la **Universidad de Granada**, tiene el siguiente alcance recogido en el Certificado de Calidad conseguido en Noviembre del año 2007:

- 1.Gestión, elaboración y difusión de la Información General de interés para toda la Comunidad Universitaria.
- 2.Verificación oficial del ingreso y expedición de determinados documentos que tienen entrada en el Registro General de la **Universidad de Granada**.
- 3.Gestión, tramitación y expedición de Títulos Universitarios Oficiales con validez en todo el territorio nacional. Gestión de los títulos propios que emite la **Universidad de Granada** y de las certificaciones de aptitud pedagógica. Tramitación y expedición de credenciales de homologación de los títulos extranjeros de postgrado. Expedición del

<http://secretariageneral.ugr.es/>

Misión, Visión y Valores del Servicio

Misión

El Servicio de Asuntos Generales, es un Servicio de la **Universidad de Granada**, cuya razón de ser es ofertar un soporte profesional de excelencia, servir a toda la comunidad universitaria y a cuantos estén interesados en acercarse demandando información sobre servicios y vida universitarios, sobre la gestión del registro de documentos y sobre la gestión de títulos, en un modelo de gestión de mejora continua, eficacia y eficiencia. - tiene encomendada su actuación como Oficina de Registro, con la finalidad de satisfacer las necesidades de toda la organización universitaria en lo que a ordenación de sus entradas y salidas de escritos se refiere. - tiene encomendada como tarea principal la de gestionar y difundir información, con la finalidad de dirigir y orientar al usuario respecto de los servicios, centros, departamentos, normativa y procedimientos, planes de estudios, becas y actividades de la **Universidad de Granada**. - tiene encomendada la gestión del 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 postgrado.

Visión

La visión es la imagen de la realidad futura, deseable y alcanzable del Servicio de Asuntos Generales La **Universidad de Granada** está adoptando medidas encaminadas a mejorar la calidad de los servicios que prestan al usuario. Esta tendencia está orientada por dos principios fundamentales: - La consideración del ciudadano como cliente individual de los servicios que las Administraciones prestan. - La eficiencia en la utilización de los recursos públicos. En este contexto nuestra visión es: El Servicio de Asuntos Generales aspira a ser un órgano de la **Universidad de Granada**: - Que haga de la calidad en la prestación del servicio un sello distintivo. - Que no se limite a facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos o la simple cumplimentación de sus demandas, sino que trate de conseguir la plena satisfacción de las exigencias de los distintos grupos de usuarios/clientes. - Que obtenga los mejores resultados al mínimo coste posible. - Que ajuste su actuación a la Ley de forma constante y escrupulosa. - Cuyo personal comparta y practique los valores de la vocación de servicio público como orientación hacia la Comunidad

Valores

Para desarrollar su misión y alcanzar la visión que una organización tiene, es preciso

aceptar y compartir unos valores que deben ejercitarse y reforzarse en el quehacer cotidiano. Los valores son auténticas referencias conceptuales que deben orientar el comportamiento personal de los integrantes de la organización y determinar todas las relaciones en el seno de ésta. El Servicio de Asuntos Generales de la **Universidad de Granada** proclama como tales: - La honradez e integridad en la actuación de sus miembros. - La profesionalidad, enriquecida por la voluntad de actualización permanente de sus capacidades mediante la formación. - El trato correcto y amable al público junto a la accesibilidad y transparencia en la información. - El deseo de perfección en el trabajo, basado en la correcta y equitativa aplicación de las normas a cada situación. - La mejora continua del Servicio, cimentada en la iniciativa, la participación, el aprendizaje y la innovación. - El mutuo respeto y la confianza recíproca entre los integrantes del Servicio. - La persecución de la eficacia y eficiencia en la consecución de los objetivos del SAG

Durante el curso 20072008, el servicio ha tenido la siguiente actividad:

Area de Títulos

Los datos que se aportan de la actividad del Área de títulos indican los y Títulos oficiales con validez en el territorio nacional, los Títulos propios y otros títulos emitidos durante el curso académico 2006-2007.

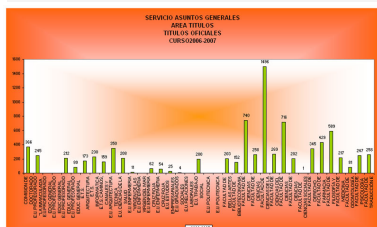
Los datos de la gestión de Títulos en general se recogen con fecha 30 de Septiembre de cada año, fecha en la que finaliza el curso académico.

Títulos oficiales con validez en todo el territorio nacional emitidos en el curso 2006-2007

| CENTROS | 2006-2007 |
|---|------------------|
| Comision de Doctorado | 366 |
| E.U. Profesorado “La Inmaculada Concepción” | 245 |
| E.U. Profesorado Educ. General Basica | 212 |
| E.U. Profesorado Educ. General Basica | 80 |
| E.T.S. Arquitectura | 173 |
| E.T.S. Informatica | 230 |
| E.T.S. Caminos, Canales y Puertos | 159 |

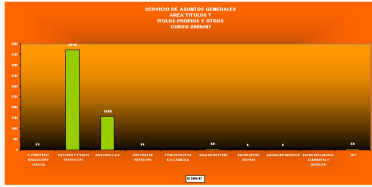
| | |
|---|------|
| E.U. Arquitectura Tecnica | 350 |
| E.U. Ciencias de La Salud | 208 |
| E.U. Enfermeria "Virgen de Las Nieves" | 11 |
| E.U. Enfermeria Cruz Roja | 62 |
| E.U. Enfermeria Cruz Roja | 54 |
| E.U. Estudios Empresariales | 25 |
| E.U. Graduados Sociales | 4 |
| E.U. Trabajo Social | 200 |
| Facultad de Bellas Artes | 203 |
| Facultad de Biblioteconomia y Documentación | 152 |
| Facultad de Ciencias | 740 |
| Facultad de Ciencias Actividad Fisica y Deporte | 258 |
| Facultad de Ciencias de La Educación | 1496 |
| Facultad de Ciencias del Trabajo | 269 |
| Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales | 716 |
| Facultad de Ciencias Políticas y Sociologia | 202 |
| Facultad de Ciencias Sociales y Juridicas | 1 |
| Facultad de Derecho | 345 |
| Facultad de Farmacia | 429 |
| Facultad de Filosofía y Letras | 589 |
| Facultad de Medicina | 217 |

| | |
|---|-------------|
| Facultad de Odontología | 81 |
| Facultad de Psicología | 247 |
| Facultad de Traducción e Interpretación | 258 |
| Total | 8583 |



Títulos Propios de la UGR y Otros Títulos emitidos durante el Curso 2006-2007

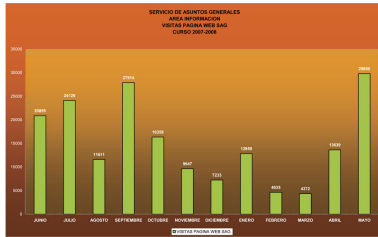
| CENTROS | 2006/07 |
|--|----------------|
| T. Ministerio Educación y Ciencia | 21 |
| Diplomas y Títulos Propios CFC | 4718 |
| Diplomas C.A.P. | 1583 |
| Diplomas de Nutrición | 14 |
| Títulos Propios E.A.S.Publica | |
| Aula de Mayores | 50 |
| Bachiller en Idiomas | 6 |
| Bachiller Superior | 5 |
| Bachiller Laboral Elemental o Superior | |
| SET (Suplemento Europeo Al Título) | 59 |
| Total | 6456 |



Area de Información

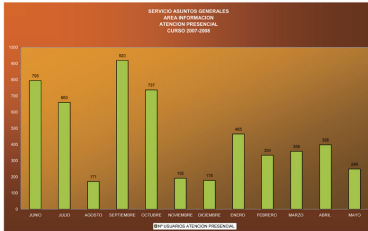
Visitas Usuarios a la Página Web del SAG. Curso 2007-2008

| MESES | VISITAS PAGINA WEB SAG | AÑO |
|------------|------------------------|-----------|
| Junio | 20895 | 2007 |
| Julio | 24126 | 2007 |
| Agosto | 11611 | 2007 |
| Septiembre | 27914 | 2007 |
| Octubre | 16359 | 2007 |
| Noviembre | 9647 | 2007 |
| Diciembre | 7233 | 2007 |
| Enero | 12858 | 2008 |
| Febrero | 4635 | 2008 |
| Marzo | 4372 | 2008 |
| Abril | 13639 | 2008 |
| Mayo | 29806 | 2008 |
| Total | 183095 | 2007-2008 |



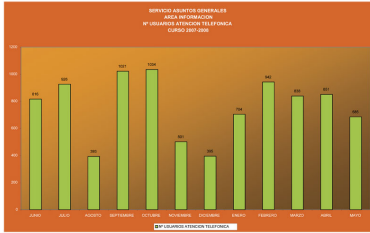
Atención Presencial. Curso 2007-2008

| MESES | Nº USUARIOS ATENCIÓN PRESENCIAL | AÑO |
|------------|---------------------------------|-----------|
| Junio | 795 | 2007 |
| Julio | 660 | 2007 |
| Agosto | 171 | 2007 |
| Septiembre | 920 | 2007 |
| Octubre | 737 | 2007 |
| Noviembre | 192 | 2007 |
| Diciembre | 178 | 2007 |
| Enero | 465 | 2008 |
| Febrero | 334 | 2008 |
| Marzo | 358 | 2008 |
| Abril | 398 | 2008 |
| Mayo | 249 | 2008 |
| Total | 5457 | 2007-2008 |



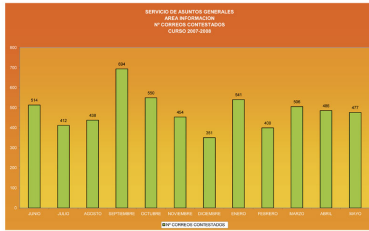
Atención Telefónica. Curso 2007-2008

| MESES | Nº USUARIOS ATENCIÓN TELEFÓNICA | AÑO |
|------------|---------------------------------|-----------|
| Junio | 816 | 2007 |
| Julio | 926 | 2007 |
| Agosto | 393 | 2007 |
| Septiembre | 1021 | 2007 |
| Octubre | 1034 | 2007 |
| Noviembre | 501 | 2007 |
| Diciembre | 395 | 2007 |
| Enero | 704 | 2008 |
| Febrero | 942 | 2008 |
| Marzo | 838 | 2008 |
| Abril | 851 | 2008 |
| Mayo | 685 | 2008 |
| Total | 9106 | 2007-2008 |



Correos contestados. Curso 2007-2008

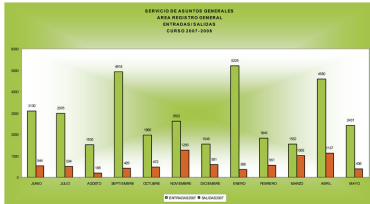
| MESES | Nº CORREOS CONTESTADOS | AÑO |
|------------|------------------------|-----------|
| Junio | 514 | 2007 |
| Julio | 412 | 2007 |
| Agosto | 438 | 2007 |
| Septiembre | 694 | 2007 |
| Octubre | 550 | 2007 |
| Noviembre | 454 | 2007 |
| Diciembre | 351 | 2007 |
| Enero | 541 | 2008 |
| Febrero | 400 | 2008 |
| Marzo | 506 | 2008 |
| Abril | 486 | 2008 |
| Mayo | 477 | 2008 |
| Total | 5823 | 2007-2008 |



Área de Registro General

Datos Entrada / Salida del Registro General de la [Universidad de Granada](http://secretariageneral.ugr.es/)

| MESES | ENTRADAS 2007 | SALIDAS 2007 | AÑO |
|------------|---------------|--------------|-----------|
| Junio | 3100 | 544 | 2007 |
| Julio | 2976 | 504 | 2007 |
| Agosto | 1530 | 188 | 2007 |
| Septiembre | 4918 | 420 | 2007 |
| Octubre | 1966 | 472 | 2007 |
| Noviembre | 2622 | 1256 | 2007 |
| Diciembre | 1549 | 581 | 2007 |
| Enero | 5225 | 368 | 2008 |
| Febrero | 1840 | 551 | 2008 |
| Marzo | 1552 | 1005 | 2008 |
| Abril | 4580 | 1137 | 2008 |
| Mayo | 2431 | 406 | 2008 |
| Total | 34289 | 7432 | 2007-2008 |



Contexto

Desde Octubre del año 2006 el SAG ha sufrido numerosos cambios, tanto de personal, como de infraestructura.

En esa fecha tomó posesión de su cargo la nueva Jefe del SAG, junto con ella y en fechas posteriores se incorporaron hasta ocho personas más.

Debido a estos numerosos cambios, el periodo de adaptación sigue en la actualidad, aunque no se puede dar por finalizado en el momento de elaborar este informe, está muy avanzado.

El sistema de Gestión de la Calidad, comenzó a documentarse en Febrero del 2007. Para lo cual se observó la adecuación de la organización a los requisitos establecidos en la normativa de referencia, la UNE-EN ISO 9001:2000.

Desde marzo a junio del 2007, la Responsable del Sistema de Gestión de Calidad junto con todo el personal del servicio, documentó todos los procesos del servicio.

Toda la documentación elaborada ha sido revisada por los Jefes de Sección y Jefe del Servicio y aprobada por la Jefe del Servicio.

Se consideró el día 1 de Junio del 2007 como fecha de inicio para la implantación del SGC, para lo cual se convocó una reunión donde se expusieron los siguientes puntos:

- Política de calidad
- Objetivos
- Documentación elaborada
- Documentación a elaborar

En dicha reunión se comprometieron todos lo integrantes del Servicio, a trabajar para la plena satisfacción del cliente, y hacia la mejora continua de los servicios prestados.

Con el fin de comprobar y verificar que todo lo realizado hasta entonces se adecuaba a la norma de referencia y comprobar que el SGC se encontraba en condiciones de obtener el correspondiente certificado de Calidad, el día 26 de Septiembre del 2007 se celebró la Auditoria interna y durante los días 22-23 de Octubre celebró primera Auditoria Externa de Certificación, en la cual se consiguió la Certificación.

Pasado casi un año desde la obtención, en el mes Octubre de 2007, del certificado de calidad ISO 9001:2000 nº ES074630 emitida con fecha 20 de Noviembre de 2007, podemos afirmar que el sistema de gestión de Calidad representa actualmente para el SAG un modelo eficaz para asegurar la calidad de los servicios que prestamos y también nos sirve como modelo para saber qué debemos hacer para mejorar

continuamente.

No hay que olvidar también que el certificado ISO 9001 ha servido para mejorar la imagen del Servicio dentro de la Universidad y diferenciarnos del resto de los servicios, motivo por el cual La Dirección tiene pensado continuar por este camino y mejorar e impulsar la mejora continua así como invitar y motivar a todos los miembros de los diferentes equipos que conforman el SAG a que sigan trabajando de la misma forma que lo han hecho para mejorar nuestro SGC.

Actualmente la **Universidad de Granada** está inmersa en la consecución de los objetivos propuestos para el cumplimiento del Complemento de Productividad para la mejora de los servicios. Desde la dirección de Recursos Humanos han priorizado este hecho, por lo que todos los Centros y Servicios nos hemos visto obligados a adaptarnos a las exigencias del mismo, debiendo atender en menor medida nuestros objetivos y cumpliendo con lo marcado por dicho complemento.

Consecución de los Objetivos de Calidad del S.A.G.

Debido a la consecución de la mayoría de los objetivos propuestos en el año 2007 se plantean los nuevos

| Nº | Objetivo | Fecha inicio | Fecha fin | Situación del objetivo | |
|----|--|--|--------------|---|--|
| 1 | Implementación Del Sistema de Gestión De La Calidad Según La Norma ISO 9001:2008. | Febrero 2007 | Febrero 2008 | CONSEGUIDO | |
| 2 | Mejorar la comunicación con toda la comunidad universitaria | Meta 1: mejorar comunicación interna del SAG | Enero 2007 | Febrero 2008 | Conseguido 80 % para la fecha prevista. Aunque inicialmente seguimos trabajando para mejorar |
| | | Meta 2: mejorar comunicación externa | Enero 2007 | Febrero 2008 | |
| 3 | Certificación de Meta 1: definición de misión y visión del servicio Meta 2: elaboración de la planificación estratégica Meta 3: elaboración y certificación de la carta de valores | Septiembre 2007 | Febrero 2008 | CONSEGUIDO | |
| | | Febrero 2008 | Juni 2008 | | |
| | | Juni 2008 | Octubre 2008 | | |
| 4 | Poner en salida el SEF en un plazo inferior a 6 días desde la práctica del asiento registral. | | | Falta mejora en el programa telemático para poder medir los datos | |
| 5 | Mejorar los espacios del servicio | Octubre 2008 | Octubre 2007 | CONSEGUIDO | |
| 6 | Poner los títulos universitarios oficiales con validez en todo el territorio nacional en salida para los centros en un plazo inferior a seis días desde la inscripción de los mismos | Sept. 2007 | Sept. 2008 | CONSEGUIDO | |

Objetivos

- Práctica del asiento registral en menos de 12 días desde la fecha de entrada del expediente de tramitación de título universitario con validez en todo el territorio nacional
- Salida de los certificados de aptitud y asistencia expedidos por el CFC en un plazo de 5 días desde su recepción
- Implantación programa registro telemático en su función manual
- Implantación alerta mail de notificación de salida del título de la sección
- Mejora de los modelos de contestaciones de correo electrónico
- Mejora del funcionamiento del área de información

El grado de cumplimiento de los objetivos que nos propusimos para el año 2007, ha hecho que para el año 2008 nos hayamos atrevido a proponer un número superior de objetivos a conseguir, debido a la gran participación y motivación del personal que mantiene el Sistema de Gestión de Calidad del SAG

Mejora de la Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus Recursos

El Sistema de Gestión de la Calidad lleva implantado desde hace 9 meses, y se han observado notables mejoras en el desarrollo de las actividades del Servicio.

El personal del servicio se está adaptando al sistema de calidad, a su vocabulario, sus actividades, su filosofía, a sus registros etc. por lo que el reto actual es conseguir integrar plenamente la gestión de la calidad en la gestión rutinaria de las actividades del SAG.

- Los Objetivos y metas planteadas se han conseguido mayoritariamente. Como se puede observar en la tabla de objetivos incluida mas arriba.
- Se han propuestos más objetivos, lo cual implica la elevada participación del personal en la mejora del servicio.
- Se toman medida de los indicadores propuestos, siendo los resultados óptimos.
- Se usan las herramientas de comunicación del Sistema de Gestión de la Calidad, como son círculos de calidad.

Mejora del Servicio en función con los requisitos del cliente

Se han tomado varias medidas para intentar satisfacer los requisitos de nuestros clientes:

- La implantación de un modelo de Gestión basado en la Norma ISO-EN-UNE 9001:2000.
- Implantación de herramientas que nos permitan conocer tanto las necesidades, como la satisfacción de nuestros clientes.
- Se han tomados Acciones preventivas con el fin de satisfacer las propuestas de mejoras realizadas por nuestros clientes.
- Implantación de círculos de calidad en todas las áreas del SAG.
- Se ha incorporado un apartado de observaciones en las encuestas de satisfacción, como medio de retroalimentación con el cliente

Necesidades de Recursos

Las necesidades de material e infraestructura, se han cubierto en su totalidad las necesidades demandadas.

El personal con el que cuenta el SAG es suficiente para desempeñar las actividades programadas, aunque para avanzar en nuevos proyectos sería conveniente la incorporación de determinado personal con nuevas competencias.