

## **Participación de la UGR en el programa AUDIT (de reconocimiento de sistemas internos de calidad de la formación universitaria) de la ANECA.**

---

Con el objetivo de favorecer el desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad de la formación y de las enseñanzas de Grado y Posgrado que se imparten en la UGR, el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad, está dinamizando la participación de la UGR en el programa AUDIT de la ANECA.

Esta experiencia, extensible en un futuro inmediato a todos los Centros de la UGR, se ha iniciado con la Facultad de Farmacia y con la de Ciencias de la Educación. Estos Centros, con el continuo apoyo y asesoramiento de este Vicerrectorado, están diseñando un Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la formación que imparten. Para ello se ha constituido en cada centro una Comisión AUDIT de Centro que, junto con la Comisión AUDIT de la Universidad, han asumido el compromiso de presentar a la ANECA para su certificación, el diseño de su Sistema de Garantía de Calidad en los plazos establecidos.

## **Evaluación de Servicios**

---

### **Programa de Evaluación de Servicios**

#### **Planes de Mejora de los Servicios y Unidades Funcionales UGR**

Con el objetivo de fomentar la mejora continua en los servicios y unidades funcionales de la UGR durante el curso 2009-2010 el Vicerrectorado para la Garantía, a través de su Secretariado de Evaluación de Servicios, y la Gerencia, a través del Área de Planificación del PAS han puesto en marcha los nuevos Planes de Mejora para la Gestión y Garantía de la Calidad.

Estos Planes de Mejora para la Gestión y Garantía de la Calidad plantean una estructura común para todos los servicios y unidades funcionales de la UGR, consistente en:

- **Acciones estratégicas:** con carácter obligatorio para todos los servicios de la UGR:
  - Mantenimiento de la Certificación ISO 9001
  - Cumplimiento de los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios.
- **Acciones específicas:**
  - Cuatro acciones específicas a propuesta de cada Servicio o Unidad y previa aprobación de la Comisión del Contrato-Programa 2010. En cualquier caso, deben ser objetivos que puedan alcanzarse con los medios materiales y humanos asignados a la unidad, que no supongan costes adicionales a los habituales y que estén relacionados con una mayor eficiencia en la gestión ofrecida a sus grupos de interés - miembros de la comunidad universitaria, proveedores internos o externos, otros organismos, empresas, etc.-. A modo de ejemplo se les señaló a las unidades la posibilidad de proponer, entre otras, acciones relacionadas con mejoras de compromisos establecidos en las cartas de servicio, tiempo de respuesta e incrementos en el número anual de unidades de tarea en servicios prestados, mejoras en el sistema de comunicación con proveedores y usuarios, nuevos servicios, compromisos u objetivos de gestión o disminución en el número de quejas y reclamaciones.