

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.

Para agilizar la elaboración y tramitación de los Planes de Mejora, se ha diseñado una aplicación informática que permite monitorizar todo el proceso (elaboración del plan de mejora, seguimiento de las distintas acciones del plan de mejora y elaboración de la memoria de seguimiento). Igualmente, tenemos que destacar que una Comisión de Valoración del Contrato-Programa, nombrada expresamente por el Rector y con representación de todos los sectores de la comunidad se encarga de valorar y aprobar en su caso las propuestas presentadas y evaluar, cuando proceda, la Memoria presentada para acreditar su cumplimiento.

Para realizar esta tarea, los miembros de la comisión cuenta con un Protocolo de Evaluación de los Planes de Mejora de la Gestión y la Garantía de la Calidad y una aplicación informática que les permite acceder a los planes de mejora de los servicios y valorar cada una de las propuestas de planes de mejora presentadas. Actualmente, todos planes de mejora de los servicios de la UGR han sido evaluados por la comisión y los servicios han realizado las correspondientes modificaciones propuestas en el informe de evaluación de la comisión y se va a proceder a la firma del Contrato-Programa 2010.

La información relativa a este programa está disponible en la siguiente dirección:
http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/mejoraservicios

Certificación ISO 9001:2008

Todos los servicios y unidades funcionales de la UGR están certificados y han iniciado un proceso de mejora continua les ha permitido que actualmente todos ellos, hayan pasado su primera auditoria de seguimiento. Igualmente, tenemos que destacar que 16 han pasado su segunda auditoria de seguimiento y 12 están en proceso de renovación de su certificado. En la siguiente tabla se recoge la evolución de las certificaciones de los servicios de la UGR.

Tabla 1. Resumen de evolución de la Certificación conforme a la norma ISO 9001:2008 de los Servicios de la UGR

Servicio	Certificación ISO 9001	Primera Auditoria Seguimiento	Segunda Auditoria Seguimiento	Renovación	Primera auditoria seguimiento
Alumnos	2009	2010			
Archivo	2008	2009	2010		
Asistencia Estudiantil	2007	2008	2009	2010	
Asuntos Generales	2007	2008	2009	2010	
Aula Permanente de formación Abierta	2007	2008	2009	2010	
Becas	2007	2008	2009	2010	
Biblioteca Universitaria	2007	2008	2009	2010	
Centro de Instrumentación Científica	2007	2008	2009	2010	
Centro de Promoción de Empleo y Prácticas	2006	2007	2008	2009	2010
Centros Académicos	2009	2010			
Comedores Universitarios	2009	2010			
CSIRC	2008	2009	2010		
Departamentos	2009	2010			

Servicio	Certificación ISO 9001	Primera Auditoria Seguimiento	Segunda Auditoria Seguimiento	Renovación	Primera auditoria seguimiento
Deportes	2008	2009	2010		
Económica	2009	2010			
Editorial Universitaria	2007	2008	2009	2010	
Escuela de Posgrado	2007	2008	2009	2010	
Evaluación, Calidad y Planes de Estudio	2007	2008	2009	2010	
Extensión Universitaria	2007	2008	2009	2010	
Gabinete de Acción Social	2009	2010			
Habilitación y Seguridad Social	2009	2010			
Institucional	2009	2010			
Institutos Universitarios	2009	2010			
Investigación	2009	2010			
Laboratorios	2009	2010			
Ordenación Académica y de Estadística	2009	2010			
OTRI Y OFPI	2009	2010			
Personal Docente e Investigador	2009	2010			
Prevención	2009	2010			
Recursos Humanos y PAS	2009	2010			
Relaciones Internacionales	2007	2008	2009	2010	
Residencias	2009	2010			
Secretaría General	2008	2009	2010		
Servicio Jurídicos	2009	2010			
Unidad Central de Servicios	2009	2010			
Unidad Técnica	2009	2010			

Se ha diseñado una aplicación informática para la gestión de las auditorías que permite a las unidades funcionales almacenar la fecha de realización de las auditorías internas y externas, los correspondientes informes de auditoría, los informes de revisión por la dirección y el tratamiento de las no conformidades.

Cartas de Servicios

En este curso académico 2009-2010 los servicios han elaborado sus folletos divulgativos en coordinación con el Gabinete de Comunicación de la UGR.

Asimismo, desde el Secretariado de Evaluación de Servicio se ha puesto en marcha dos acciones para fomentar la difusión de las Cartas de Servicios y darlas a conocer tanto en el ámbito interno como en el ámbito externo.

La primera acción ha implicado la puesta en marcha de un Plan de Comunicación cuyos objetivos son:

- Lograr que las Cartas de Servicios alcance un impacto real en la comunidad universitaria

- Transmitir toda la información existente respecto a las Cartas de Servicios de la UGR
- Potenciar y difundir la utilidad de las Cartas de Servicios
- Fortalecer los flujos de comunicación existentes entre el personal de la UGR y los usuarios y grupos de interés
- Fomentar la interacción y coordinación entre los distintos Servicios y Unidades Funcionales de la UGR
- Crear una imagen uniforme de la UGR a través de las distintas Cartas de Servicios publicadas
- Mejorar la percepción y el conocimiento de los usuarios respecto a los servicios prestados por la UGR

Este Plan de Comunicación de las Cartas de Servicios de la UGR contiene las acciones a realizar para dicha difusión, las cuales se llevan a cabo conjuntamente por el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad y los Servicios o Unidades funcionales responsables de las Cartas de Servicios. Este plan de comunicación, y sus evidencias se presentarán junto con la memoria de seguimiento de la Carta de Servicios, que se entregará durante los tres primeros meses de cada año.

En relación con la segunda acción, se ha puesto en marcha la Convocatoria de Apoyo al Plan de Comunicación de las Cartas de Servicios de la Universidad de Granada. Esta convocatoria tiene como objetivo ayudar a financiar los gastos derivados de las acciones de comunicación y difusión de las Cartas de Servicios realizadas por las Unidades Funcionales o, en su caso, Centros, Servicios o Unidades Administrativas. La convocatoria ha finalizado el 4 de Junio y se han presentado un total de 24 propuestas que serán evaluadas por un Comisión Técnica.

La información relativa a las Cartas de Servicios de la UGR está disponible en la siguiente dirección:
http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/carta_servicios

Formación sobre calidad

El Secretariado de Evaluación de los Servicios y el Área de Formación del PAS han diseñado un Plan de Formación específico en materia de Calidad. El objetivo es proporcionar los instrumentos y conocimientos necesarios para que el personal pueda realizar las actividades derivadas de las acciones desarrolladas en los puntos anteriores.

Este plan de formación en materia de Calidad está formado por los tres módulos siguientes:

La **Gestión de la Calidad en los servicios públicos** que tiene como objetivos principales:

- Comprender los orígenes y evolución de la moderna gestión de la calidad
- Conocer las dificultades en la implantación de los sistemas de gestión de la calidad en la Administración Pública y universidades
- Conocer los mecanismos para evaluar la satisfacción de los usuarios
- Aplicar las técnicas y herramientas de medición de la opinión de los usuarios
- Aprender a identificar a partir de las actividades de un área o servicio los procesos de la misma, documentándolos e identificando diferentes formas de control y mejora de los mismos.
- Sensibilizar sobre la necesidad de la mejora continua en el trabajo.
- Proporcionar una visión general y actualizada de los procesos de mejora continua.

Esta actividad tuvo lugar el 22 al 31 de Mayo del 2010 la primera edición y del 23 al 1 de Junio la segunda edición. El curso tiene una duración de 25 horas. En esta acción formativa han participado 40 PAS entre las dos ediciones. Han intervenido como profesores: D. Francisco Javier Llorens Montes, profesor Catedrático de la UGR, Antonio Delgado Padial, profesor titular de la UGR y Decano de la Facultad de Ciencias del Trabajo y José Carlos Romero, Consultor de la Empresa GEMAC.

Desarrollo e implantación de sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008. Al personal de la UGR se le ofrece un segundo curso de Desarrollo e Implantación de la Norma ISO 9001:2008. Este curso tiene como objetivo que dicho personal conozca la historia y evolución de la norma ISO y que sean capaces de conocer los requisitos de aplicación para cada uno de los apartados de la norma, interrelacionarlos y aplicarlos a los Sistema de Gestión de la Calidad implantados en la UGR. El curso se realizó del 17 al 28 de Mayo del 2010 con 25 horas de duración. En esta acción formativa han participado 20 PAS. Han intervenido como profesores Elisa Recio y Rosario Arcas, personal de administración y servicios de la UGR.

Modelo EFQM: se trata de un curso que permite introducir al personal de la UGR en los modelos de excelencia. Este curso está formado por dos niveles con una duración de 50 horas (25 presenciales y 25 no presenciales, cada uno):

- *Modelo EFQM de Excelencia y Autoevaluación.* Los objetivos de este nivel son:
 - Adquirir conocimientos generales del Modelo EFQM de Excelencia.
 - Conocer la existencia de la metodología de la Autoevaluación como herramienta de diagnóstico.
 - Conocer los beneficios que se derivan de implantar una sistemática de Autoevaluación, enfocada a la mejora.
 - Tras este curso, el asistente habrá desarrollado bases conceptuales sólidas para poder acceder al Curso de Evaluador EFQM y a otros más avanzados sobre las técnicas de Autoevaluación.
 Esta actividad se desarrolló del 30 de noviembre al 2 de Diciembre del 2009 y fue impartida por el Francisco Javier Llorens Montes, Catedrático de la UGR.
- *Evaluador EFQM memoria clásica.* Y con este nivel se pretende conseguir los siguientes objetivos:
 - Capacitar para formar parte de un equipo de evaluadores y poder evaluar una empresa u organización mediante el Modelo EFQM de Excelencia.
 - Adquirir conocimientos de la metodología de la Autoevaluación como herramienta de diagnóstico.
 Este curso se desarrolló el 14 y 15 de diciembre 2009 y fue impartido por Club de Excelencia.

Planes de Mejora de la Docencia

Programa de Planes Estratégicos de Mejora de Titulaciones

De acuerdo con el proceso de gestión diseñado para la conclusión progresiva de los Contratos Programa de los Planes de Mejora de la Titulaciones, durante el curso académico 2009-10, se han tramitado las primeras menciones de reconocimiento de las titulaciones que han participado con fondos de la Junta de Andalucía y la Universidad de Granada. Siguiendo este proceso la Unidad de Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) ha concedido a la Universidad de Granada veintitrés menciones de reconocimiento que quedan reflejadas en el siguiente cuadro.

Titulaciones que han obtenido la mención de reconocimiento de la Unidad de Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA :	
1.	Ingeniero Químico
2.	Diplomado en Óptica y Optometría
3.	Ingeniero en Informática
4.	Licenciado en Ciencias y Técnicas Estadísticas
5.	Licenciado en Filología Románica