

Evaluación de Servicios

Con el objetivo de fomentar la mejora continua en los servicios y unidades funcionales de la UGR durante el curso 2008-2009 el Vicerrectorado para la Garantía, a través de su Secretariado de Evaluación de Servicios, ha puesto en marcha un nuevo procedimiento de evaluación formado por dos programas:

- Planes de Mejora del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad
- Planes de Mejora Continua del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Como resultado de estos programas, todos los servicios y unidades funcionales de la UGR, han sido evaluados y cuentan con un informe de autodiagnóstico que les ha permitido detectar sus puntos fuertes, débiles y acciones de mejora.

(La información relativa a estos programas está disponible en la siguiente dirección http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/mejoraservicios)

Planes Estratégicos de Mejora de los Servicios

Tras la evaluación e identificación de las acciones de mejora por parte de los distintos servicios de la UGR, éstas se han materializado en un Plan de Calidad del Servicio que ha dado lugar a la firma de 35 Contratos Programas con los distintos servicios y unidades funcionales de la UGR.

La información sobre los Planes de Calidad de los Servicios y Unidades Funcionales de la UGR está disponible en la siguiente dirección: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/servicios

Certificación ISO 9001:2008

Todos los servicios y unidades funcionales de la UGR están certificados y han iniciado un proceso de mejora continua que ha implicado el que actualmente 13 servicios hayan pasado su primera auditoría de seguimiento. Igualmente, tenemos que destacar que 12 servicios han pasado su segunda auditoría de seguimiento y que el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas está en proceso de renovación de su certificado. El resto de servicios se encuentra en fase de auditoría de primer seguimiento.

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 de Auditoría de Seguimiento	Segunda Auditoría de Seguimiento	Renovación
Extensión Universitaria	2007	2008	2009	

Servicio	Certificación ISO 9001	Primera de Auditoria de Seguimiento	Segunda Auditoria de Seguimiento	Renovación
Laboratorios	2009	2010		
Departamentos	2009	2010		
Centros Académicos	2009	2010		
Gabinete de Acción Social	2009	2010		
Posgrado	2009	2010		
Ordenación Académica y de Estadística	2009	2010		
Servicio Jurídicos	2009	2010		
Becas	2007	2008	2009	
Alumnos	2009	2010		
Asuntos Generales	2007	2008	2009	
Económica	2009	2010		
Personal Docente e Investigador	2009	2010		
Unidad Central de Servicios	2009	2010		
OTRI Y OFPI	2009	2010		
Comedores Universitarios	2009	2010		
Prevención	2009	2010		
Residencias	2009	2010		
Biblioteca Universitaria	2007	2008	2009	2010
Centro de Formación Continua	2007	2008	2009	
Centro de Promoción de Empleo y Prácticas	2006	2007	2008	2009
Editorial Universitaria	2007	2008	2009	
Asistencia Estudiantil	2007	2008	2009	
Deportes	2008	2009		
Relaciones Internacionales	2007	2008	2009	
Centro de Instrumentación Científica	2007	2008	2009	
Evaluación, Calidad y Planes de Estudio	2007	2008	2009	
Habilitación y Seguridad Social	2009	2010		
Recursos Humanos y PAS	2009	2010		
CSIRC	2008	2009		
Investigación	2009	2010		
Institucional	2009	2010		
Secretaria General	2008	2009		
Institutos Universitarios	2009	2010		

Servicio	Certificación ISO 9001	Primera de Auditoria de Seguimiento	Segunda Auditoria de Seguimiento	Renovación
Aula Permanente de formación Abierta	2007	2008	2009	
Archivo	2008	2009		
Unidad Técnica	2009	2010		

Cartas de Servicios

Durante el curso académico 2008-09 se ha aprobado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA) de 25 de Julio del 2008 el Reglamento para la Elaboración de las Cartas de Servicios de la Universidad de Granada (disponible en la siguiente dirección: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/descargas/ReglamentoCartaServicios).

Igualmente, se ha distribuido entre los distintos servicios y unidades funcionales de la UGR, la Guía para la Elaboración de la Carta de Servicios de la Universidad de Granada como material de ayuda para la elaboración de sus Cartas de Servicios. Este material esta disponible en la siguiente dirección:
http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/descargas/guia-carta-servicios

Todos los servicios y unidades funcionales, utilizando la plataforma AGORA de la Consejería de Justicia y Administración Pública, han elaborado sus Cartas de Servicios, las cuales permitirán informar a la comunidad universitaria y a la sociedad en general sobre los servicios públicos que gestiona, las condiciones en que se prestan, los derechos de los usuarios en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrece en relación con su prestación.

Las Cartas de Servicios, aprobadas en Consejo de Gobierno y publicadas en el BOJA, son:

- Gabinete de Acción Social, Centro de Formación Continua, laboratorios, becas e investigación fueron aprobadas en Consejo de Gobierno celebrado el 23 de Enero del 2009 y publicadas en BOJA de 7 de Abril 2009;
- Biblioteca, Archivo Universitario, CSIRC, Económica y Personal Docente e Investigador fueron aprobadas en Consejo de Gobierno de 13 de Febrero de 2009 y publicadas en BOJA de 7 de Abril 2009
- Evaluación, Calidad y Planes de Estudios, Departamentos, Centros Académicos (Consejerías y Secretarías), Servicios Jurídicos y Editorial se aprobaron en Consejo de Gobierno de 13 de Marzo de 2009 y publicadas en BOJA de 8 de Mayo 2009.
- Y finalmente, Habilitación y Seguridad Social, Asistencia Estudiantil, Personal de Administración y Servicios, Prevención, Posgrado, Centro de Promoción de Empleo y Prácticas, Unidad Central de Servicios, Relaciones Internacionales, Centro de Instrumentación Científica, Deportes, Ordenación Académica, Extensión Universitaria, Comedores Universitarios, Alumnos, Asuntos Generales, OTRI y OFPI, Residencias, Unidad Técnica se aprobaron en Consejo de Gobierno celebrado el 2 de Abril 2009 y publicadas en BOJA de 15 de Mayo 2009.

Toda la información sobre las Cartas de Servicios publicadas en BOJA está en la siguiente dirección:
http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/servicios

En la actualidad, los servicios y unidades funcionales de la UGR están elaborando la documentación divulgativa necesaria para los usuarios utilizando el programa informático elaborado por el Gabinete de Comunicación.

Formación sobre calidad

Este Vicerrectorado, en coordinación con el Área de Formación del PAS, ha organizado las siguientes acciones formativas:

- Curso "Gestión de la Calidad de Servicio", se han realizado dos ediciones, la primera del 18 a 29 de Mayo 2009 y la segunda del 27 al 3 de Junio 2009, con una duración de 25 horas. El curso pretende que el personal de administración y servicios utilice los sistemas de gestión de calidad como una herramienta de mejora continua en el ámbito de la administración pública y se capacita en la aplicación de los mismos.
- Seminario "Informe de Seguimiento de las Cartas de Servicios" (4 de Junio), impartido por Manuel Torralba, responsable de la Oficina para la Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública de Granada y dirigido a los Responsables de las Unidades Funcionales y a los Becarios/as de Apoyo Técnico. Se ha realizado el día 4 de Junio, y su objetivo es que los asistentes aprendan a utilizar una herramienta que permita a la unidad funcional o servicio al que pertenecen mejorar y progresar hacia la excelencia.

La información sobre las acciones formativas está disponible en la siguiente dirección:

http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/index#formacion_calidad_pas

Planes de Mejora de la Docencia

Premios de Excelencia Docente

Durante este curso académico, se ha resuelto la convocatoria de premios de Excelencia Docente de la Universidad de Granada 2008, habiendo seleccionado el tribunal a cinco profesores/as que pertenecen a cuatro de las cinco áreas de conocimiento en las que se dividen estos premios:

Nombre	Departamento	Rama de Conocimiento
Suso López, Javier	Filología Francesa	Arte y Humanidades
Sánchez de Medina Contreras, Fermín	Bioquímica y Biología Molecular II	Ciencias de la Salud
Pinto Molina, María	Biblioteconomía y Documentación	Ciencias Sociales y Jurídicas
Pedraza Muriel, Vicente	Radiología y Medicina Física	Ciencias de la Salud
Martínez Camacho, Juan Pedro	Genética	Ciencias

Se ha puesto en marcha una nueva convocatoria de Premios de Excelencia Docente, en la que se han modificado algunas de las bases de las anteriores. En este sentido, cabe destacar: la ampliación de criterios a tener en cuenta en la evaluación de