

## ■ CERTIFICACIÓN SEGÚN LA NORMA ISO 9001 DE LOS SERVICIOS DE LA UGR

Durante el año 2018, una vez desarrollado el Proyecto de Certificación Única ISO 9001 del Sistema de Gestión de la Calidad de todos los servicios de apoyo de la Universidad de Granada, se ha procedido a mantener, revisar y mejorar los procesos identificados en el sistema utilizando para ello diversas herramientas de mejora, como objetivos de calidad, indicadores, encuestas e informes de satisfacción o procesos de auditoría entre otras.

El Sistema Integrado de Calidad de los Servicios tiene como propósito generar una cultura evaluativa en la comunidad universitaria para potenciar las iniciativas de mejora continua, y al mismo tiempo, disponer información para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas.

Entre los días 2 de febrero y 4 de mayo de 2018 se realizaron 80 jornadas de auditoría interna, distribuidas en 31 jornadas en Centros Académicos, 33 jornadas en Servicios Centrales y 16 jornadas de revisión general del Sistema de Gestión de la Calidad.

Durante este proceso se detectaron 14 no conformidades, que fueron gestionadas por los equipos de trabajo de las distintas unidades y servicios.

La certificación del Sistema de Gestión de la Calidad tuvo lugar tras la realización de una auditoría externa durante los días 12 y 15 de junio de 2018, para un total de 10,5 jornadas de auditoría. En este proceso se detectaron 2 no conformidades de carácter menor, confirmándose que el sistema alcanza los objetivos y cumple los requisitos del estándar internacional ISO 9001.

De forma paralela a este proceso, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva ha impulsado el Informe sobre el estado de los servicios (<http://calidad.ugr.es/estadoservicios>), documento en el que se revisan las actuaciones relativas al liderazgo y a la planificación de los servicios de la UGR, se evalúa el desarrollo de los procesos y de las actividades de los servicios analizando para ello los resultados de las encuestas de satisfacción, los resultados de los indicadores de eficacia y eficiencia o los resultados de las auditorías de calidad, y por último, se identifican acciones de mejora a abordar en el marco del Sistema de Calidad.