

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

Con el propósito de potenciar unos servicios eficientes, las unidades funcionales y los servicios de la UGR certificados según la norma ISO 9001, han llevado a cabo procesos de mejora continua que les han permitido renovar su certificación de calidad bajo el estándar internacional ISO 9001.

Los datos pormenorizados de la evaluación seguida por los distintos servicios en este proceso de mejora continua, basado en la norma ISO 9001, se muestran en el anexo 5.4.1.

Durante el año 2016, se ha seguido trabajando en la integración y la simplificación de los sistemas de calidad. El 19 de enero de 2016 la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva junto con la Gerencia, presentó el Proyecto de Certificación Única ISO 9001 de todos los servicios de apoyo que contribuyen al desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, de transferencia, de extensión y de bienestar social de la Universidad de Granada.

Este Proyecto avanza en la línea de la gestión por procesos desde una visión global e integradora, y permite la simplificación de los procesos de seguimiento de la calidad de la UGR, centrándose en aquellas actividades de gestión que aportan más valor a los grupos de interés de la institución.

Durante el primer semestre del año 2016, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva ha coordinado el trabajo de 9 equipos de proceso, constituidos por 78 personas que representaban el 100% de las unidades funcionales; equipos que han celebrado un total de 36 reuniones para diseñar el nuevo sistema integrado.

En los meses de octubre y noviembre de 2016, se han visitado todos los centros de trabajo de la UGR para informar a todo el personal de administración y servicios de los resultados de esta fase de diseño.

Paralelamente, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva ha seguido impulsando, por segundo año consecutivo, la Encuesta General de satisfacción de los servicios de la UGR, obteniendo 5.291 respuestas, que corresponden a 28.660 evaluaciones individuales de los servicios de la Universidad de Granada.

Durante el mes de septiembre, la Unidad de Calidad emitió informes de resultados a todas las unidades funcionales implicadas, para que éstas puedan analizar los resultados obtenidos para obtener información relevante que les permita poner en marcha acciones de mejora continua.

➡ (Ver anexo 5.4.1)

## ■ SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Durante el primer trimestre del año 2016, los servicios y unidades funcionales de la UGR han presentado el cuadro de indicadores del año 2015, que permite valorar el cumplimiento de los compromisos para el año 2015.

La Comisión Interna de Carta de Servicios ha valorado el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por las unidades funcionales. En la última evaluación correspondiente al año 2015, éstas se comprometieron con un total de 279 compromisos, de los cuales, el 99 % se han cumplido y, para el 1 % restante, 3 no cumplidos, se han planteado procesos de mejora continua. Teniendo en cuenta que en el año anterior el grado de cumplimiento fue también del 99% podemos decir que las unidades están alcanzando un grado de madurez elevado en sus sistemas de gestión de la calidad, lo que se traduce en un excelente control de sus procesos de gestión.

Las versiones electrónicas de las cartas de servicios actualmente vigentes y publicadas en el BOJA pueden ser consultadas en el siguiente enlace: [http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev\\_servicios/servicios](http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/servicios)