

■ SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Durante el primer trimestre del año 2017, los servicios y unidades funcionales de la UGR han presentado el cuadro de indicadores del año 2016, que permite valorar el cumplimiento de los compromisos para el año 2016.

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 2016, éstas se comprometieron con un total de 264 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

Paralelamente al proceso de seguimiento de las actuales cartas de servicios, el pasado 7 de junio de 2017 se presentó públicamente a todas las personas responsables de los distintos servicios y estructuras organizativas el **Proyecto de Revisión del Modelo de Cartas de Servicios**, que establecía entre sus líneas de desarrollo las siguientes:

- Fomentar una visión global de los servicios ofrecidos por la Universidad de Granada, asociándolos a los grupos de interés y a los procesos desarrollados por la institución.
- Revisar el Protocolo de elaboración y seguimiento de cartas de servicios, aprobado en sesión ordinaria del 30 de octubre de 2017 de Consejo de Gobierno.
- Avanzar en la racionalización del sistema de indicadores, pasando de la medición de 264 indicadores en el año 2017 a la medición de 78 indicadores en el año 2018.
- Definir una nueva estrategia de difusión, para dar a conocer las cartas de servicios utilizando nuevas vías de comunicación.
- Fomentar la creación de equipos de trabajo transversales.

Para el desarrollo del nuevo modelo de cartas de servicios, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva ha coordinado 7 equipos de trabajo compuestos por 92 personas, representando a todas las unidades y servicios implicados, y que han mantenido 18 reuniones para definir y elaborar las nuevas cartas de servicios, cuya aprobación y publicación está prevista antes de la finalización del año 2017 para su entrada en vigor el 1 de enero de 2018:

- Servicios académicos al estudiantado.
- Servicios académicos y de investigación al PDI.
- Servicios sociales al estudiantado.
- Servicios sociales al personal.
- Servicios internos al personal.
- Servicios institucionales.
- Servicios a agentes externos.