



7

**COMPROMISO  
CON LA MEJORA  
DE LOS  
SERVICIOS**



**7.****COMPROMISO CON LA MEJORA DE LOS SERVICIOS**

Un objetivo a corto y medio plazo del Equipo de Gobierno es impulsar de manera sostenida la excelencia en sus servicios de apoyo a la docencia y a la investigación y la implicación del Personal de Administración y Servicios, fuertemente responsabilizado con la promoción de dicha calidad a través de distintas acciones. Para cumplir con este compromiso, el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad, a través de su Secretariado de Evaluación de Servicios, ha puesto en marcha los siguientes subprogramas:

**■ PLANES DE MEJORA DE LA GESTIÓN Y GARANTÍA DE LA CALIDAD**

Durante este año, desde el Secretariado de Evaluación de Servicios, se ha seguido fomentando y apoyando técnicamente la elaboración del Contrato-Programa 2011. Las unidades han elaborado el Contrato-Programa 2011, que, tras ser evaluado por la Comisión de Valoración del Contrato-Programa, nombrada por el Rector y con representación de todos los sectores de la comunidad universitaria, ha sido firmado por las unidades funcionales de la Universidad de Granada.

Para agilizar la elaboración y tramitación de los Planes de Mejora, este año se ha diseñado e implantado una aplicación informática para la gestión unificada de los sistemas de gestión de la calidad de los servicios de la UGR (planes de mejora, ISO, cartas de servicios), que ha sido utilizada por las unidades y la comisión.

Los contratos, fruto de los planes de mejora de las unidades y de la evaluación de la comisión, pueden consultarse en la siguiente dirección: [http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev\\_servicios/servicios](http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/servicios)

La calidad de los servicios ofrecidos por la Universidad de Granada se evidencia, entre otras razones, por el grado de cumplimiento de las acciones específicas y estratégicas recogidas en el Contrato-Programa 2010 de las 38 Unidades Funcionales. Para este curso, del total de 156 acciones específicas presentadas por los servicios y unidades funcionales de la UGR, se ha conseguido un grado de cumplimiento del 99 %.

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

En la misma línea de potenciar unos servicios eficientes, las unidades funcionales y los servicios de la UGR certificados según la norma ISO 9001, han iniciado procesos de mejora continua que les han permitido al 55% superar su segunda auditoría de seguimiento, al 11% renovar su certificado, al 31% superar su primera auditoría de seguimiento, tras el proceso de renovación, y al 3% superar su segunda auditoría, tras su renovación del certificado.

Los datos pormenorizados de la evaluación seguida por los distintos servicios en este proceso de mejora continua, basado en la norma ISO 900,1, se muestran en el anexo.

(Ver anexo 7.1)

## ■ SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Este año, los servicios y unidades funcionales de la UGR han presentado su informe de seguimiento de las Cartas de Servicios elaborados a través de la plataforma Evaluación de Servicios. La comisión Interna de Carta de Servicios ha valorado, tanto el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por las unidades funcionales, como las modificaciones propuestas tras la evaluación de sus cartas de servicios.

Para el año 2011, las unidades funcionales se comprometieron con un total de 382 compromisos, de los cuales, el 90% se han cumplido y para el 10% no cumplidos se han planteado procesos de mejora continua.

## ■ FORMACIÓN PARA EL PAS EN MATERIA DE CALIDAD

El Secretariado de Evaluación de los Servicios y el Área de Formación del PAS de Gerencia 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.

Además, se ha diseñado un itinerario específico de formación en Sistemas de Gestión de Calidad, que permitirá formar a los miembros de las unidades con mayor especialización en esta materia. Este itinerario está formado por 3 módulos independientes:

- La Gestión de la Calidad en los servicios públicos. En este año, se han realizado 4 ediciones, con un total de 84 participantes.
- Desarrollo e Implantación de la Norma ISO 9001:2008. Se ha realizado una edición con la participación de 23 personas.
- Acciones formativas introductorias en el modelo EFQM:
  - Actualización al modelo EFQM
  - Ruta hacia la excelencia
  - Evaluador acreditado

Por último, y con la intención de seguir mejorando en los sistemas de control de la calidad y de establecer redes de trabajo sobre ellos, la Universidad de Granada, Murcia y Jaime I, junto al Club Excelencia en Gestión (CEG,) pusieron en marcha el proyecto: Aplicabilidad del Enfoque de Innovación del CEG y su Metodología de Diagnóstico a la Universidad. El objetivo de este proyecto es realizar un análisis global, sistemático y regular de la gestión de la innovación de las universidades comparándolo con un Modelo de Referencia: Marco de Referencia de Innovación.

El resultado de este proyecto ha sido El Modelo de Referencia de Innovación adaptado a las universidades y un informe de Diagnóstico de la Universidad de Granada, que recoge: Puntos fuertes y áreas de mejora más relevantes; Resumen de evidencias; Información numérica y gráfica del resultado de la Autoevaluación; Informe detallado de puntos fuertes y áreas de mejora por criterio y subcriterio del Marco de Referencia; y datos comparativos y gráficos de posicionamiento de la organización con respecto al resto de Universidades evaluadas.

## ■ GESTIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS

La tarea diaria desarrollada en los distintos Servicios de la Universidad de Granada implica el desarrollo de nuevas actividades y proyectos que suponen una mejora en su gestión. La actividad concreta desarrollada por cada uno de los servicios puede consultarse en los siguientes **anexos**:

- Anexo 7.2.** Archivo universitario
- Anexo 7.3.** Biblioteca
- Anexo 7.4.** Centro de Actividades Deportivas
- Anexo 7.5.** Centro de Enseñanzas Virtuales (CEV)
- Anexo 7.6.** Centro de Instrumentación Científica
- Anexo 7.7.** Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicación (CSIRC)
- Anexo 7.8.** Editorial
- Anexo 7.9.** Gabinete de Acción Social
- Anexo 7.10.** Gabinete de Calidad de Vida y Envejecimiento
- Anexo 7.11.** Gabinete de Comunicación
- Anexo 7.12.** Herbario
- Anexo 7.13.** Oficina de Software Libre
- Anexo 7.14.** Oficina Web
- Anexo 7.15.** Secretaría General-Área administrativa
- Anexo 7.16.** Secretariado de Documentación, Edición e Información
- Anexo 7.17.** Servicio de Asuntos Generales (Registro, Títulos y Oficina de Información General)
- Anexo 7.18.** Servicio de Comedores Universitarios
- Anexo 7.19.** Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
- Anexo 7.20.** Servicio de Protección Radiológica
- Anexo 7.21.** Servicios Jurídicos
- Anexo 7.22.** Unidad de Calidad Ambiental

