

## Certificado ISO de la calidad de los servicios de la UGR

Tras el proceso de auditoría llevado a cabo en los primeros meses de 2017, la Universidad de Granada obtiene el 29 de agosto de 2017 la certificación de su Sistema de Gestión conforme a los requisitos de la norma **ISO 9001:2015**



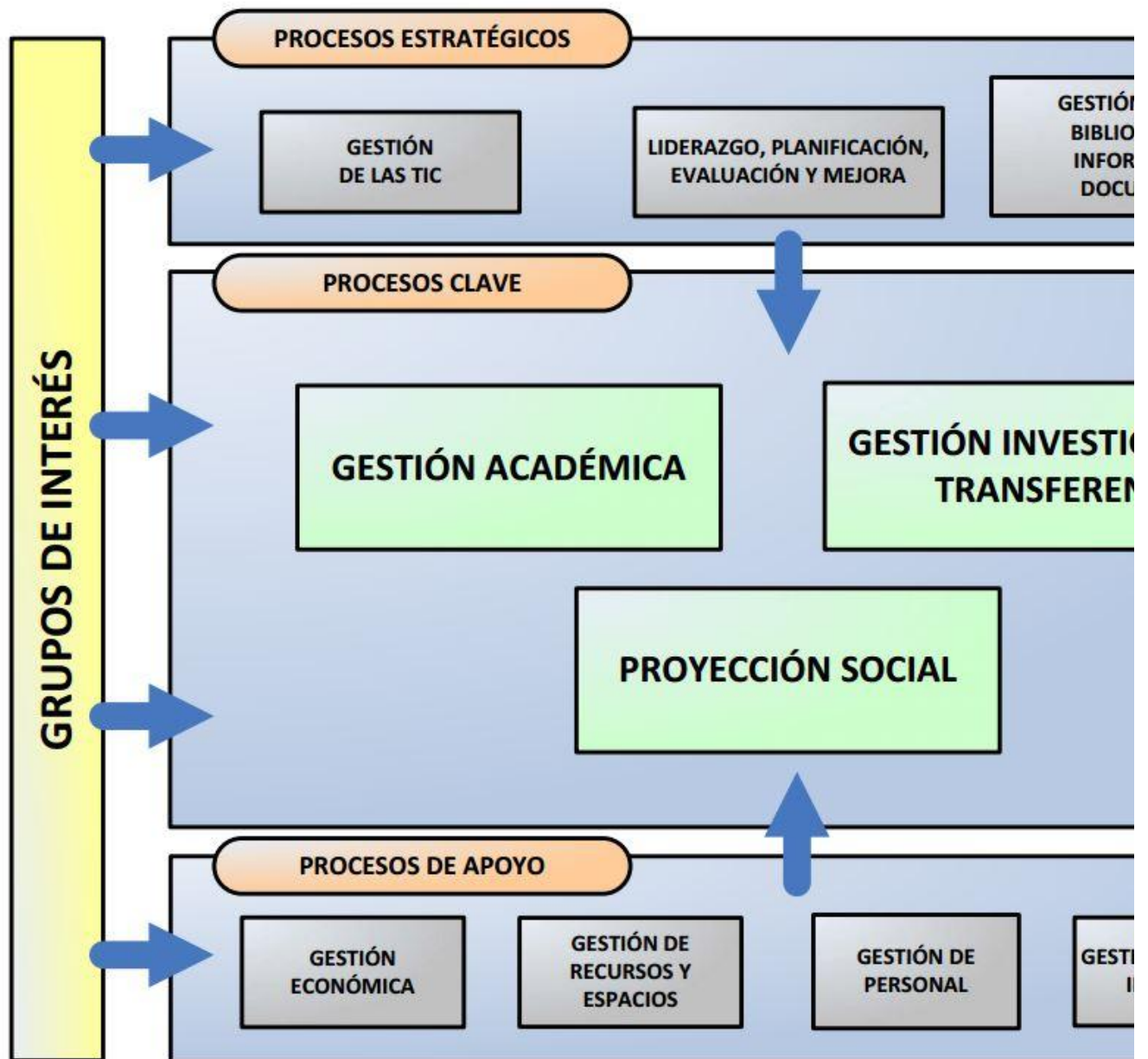
Descargar certificado

Culminando así un proceso que se inició el 1 de enero de 2017, cuando se puso en marcha el **Sistema Integrado de Gestión de Calidad de los servicios de la UGR**, basado en el estándar internacional ISO 9001, con el siguiente alcance:

“Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades administrativas de apoyo a la comunidad universitaria que contribuyan 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”.

### Mapa de Procesos

El **Mapa de Procesos** aprobado y que sirve como base para el nuevo sistema:



desplegado a través de las correspondientes **Fichas de Proceso**:

- Gestión académica.
- Gestión de la investigación y la transferencia.
- Proyección social.
- Gestión de las TIC.
- Gestión de recursos bibliográficos, de información y de documentación.
- Gestión de personal.
- Gestión económica.
- Gestión de recursos y espacios.
- Gestión de estructuras institucionales
- Planificación, alta dirección, evaluación y mejora

Fuente: <http://filosofiayletras.ugr.es/pages/facultad/certificadoiso/index>

Toda la documentación asociada al Sistema Integrado se encuentra disponible para el personal de administración y servicios en la Plataforma Web: Evaluación y Servicios.

Para solicitar información adicional sobre el desarrollo del sistema, puede dirigirse a la dirección de correo electrónico: [calidadservicios@ugr.es](mailto:calidadservicios@ugr.es)

## **Plataforma Web Evaluación de Servicios**

La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva ha desarrollado, en colaboración con el Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la UGR, una aplicación propia para la gestión de los Sistemas de Gestión de Calidad. Esta aplicación permite el control y acceso a la documentación y la gestión de objetivos, no conformidades, auditoría e indicadores, y se configura como la principal vía de comunicación entre la UCIP y las distintas unidades de gestión.

ENLACE A LA PLATAFORMA

## **Informe sobre el estado de los servicios**

Anualmente, como resultado del proceso de liderazgo, planificación, evaluación y mejora, se realiza el Informe sobre el estado de los servicios, en el que se analizan todos los aspectos que componen el Sistema Integrado de Calidad: política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías, resultados de indicadores, análisis de la satisfacción de los distintos grupos de interés, seguimiento de acciones correctivas, adecuación de recursos, etc...

Informe sobre el estado de los servicios 2017

## **Procesos de auditoría**

Anualmente, los servicios de apoyo de la Universidad de Granada se someten a un proceso de auditoría interna, compuesto de un total de 80 jornadas, y a un proceso de auditoría externa ligado al mantenimiento del certificado ISO 9001.

### **Auditoría 2018**

Informe de Auditoría Externa  
Calendario de Auditoría Externa  
Informe de Auditoría Interna  
Calendario definitivo de Auditoría Interna

### **Auditoría 2017**

Informe de Auditoría Externa  
Informe de Auditoría Interna