



## Sistema de Calidad

El CSIRC, en su empeño de mejorar la calidad de los servicios prestados y la satisfacción de sus personas usuarias, desde hace años, viene realizando un gran número de actividades orientadas a la **calidad** y a las **buenas prácticas**, con obtención de certificaciones oficiales, con el uso de herramientas adecuadas y el **compromiso** de todo su personal.

1. Indicadores de calidad del CSIRC  
Grado de cumplimiento de los límites mínimos

2. Indicadores de calidad del CSIRC

IND	NOMBRE	TIPO	COMPROMISO	ACTIVIDAD	MIN	MEDIA
3	Porcentaje de tiempo de conectividad a internet	CS, ISO	Garantizar la disponibilidad de la conectividad a Internet al menos el 99% del tiempo.	57-Redes de comunicaciones	99	99,992
4	Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica (wifi) en los centros de la UGR	ISO	Garantizar la disponibilidad de conexión a la red inalámbrica (wifi) en al menos el 90% de los centros de la UGR.	53-Servicios	90	98,252

IND	NOMBRE	TIPO	COMPROMISO	ACTIVIDAD	MIN	MEDIA
7	Porcentaje de peticiones de instalación de software en aulas realizado en el plazo establecido	CS, ISO	Garantizar que el 90% de las peticiones de instalación de software en el aula se realizan en un plazo máximo de 18 días.	53-Servicios	90	98,733
12	Porcentaje de disponibilidad del proceso de Supercomputación	ISO	Garantizar la disponibilidad del proceso de Supercomputación el 95% del tiempo.	55-Sistemas y bases de datos	95	100
16	Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva resueltas en un máximo de 5 días	ISO	Resolver el 90% de las incidencias de seguridad preventiva y proactiva en un máximo de 5 días.	56-Seguridad	90	93,903
18	Porcentaje de demandas de videoconferencia resueltas	ISO	Resolver, salvo por causas imputables a las empresas suministradoras de servicios, al menos el 90% de las videoconferencias solicitadas.	53-Servicios	90	100

IND	NOMBRE	TIPO	COMPROMISO	ACTIVIDAD	MIN	MEDIA
54	Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional	ISO	Mantener el servicio de correo electrónico institucional disponible al menos el 98% del tiempo.	55-Sistemas y bases de datos	98	99,790
62	Porcentaje de disponibilidad y operatividad de la aplicación automatrícula	CS, ISO	Garantizar la disponibilidad y operatividad de la aplicación de automatrícula el 95% del tiempo de los plazos oficiales de apertura establecidos	54- Aplicaciones software	95	99,917
63	Porcentaje de disponibilidad y operatividad de la Sede Electrónica	CS, ISO	Garantizar la operatividad y disponibilidad de todas las aplicaciones que componen la sede electrónica el 98% del tiempo	54- Aplicaciones software	98	99,427
IND	NOMBRE	TIPO	COMPROMISO	ACTIVIDAD	MAX	MEDIA

IND	NOMBRE	TIPO	COMPROMISO	ACTIVIDAD	MIN	MEDIA
31	Tiempo medio de resolución de incidencias de equipos de administración	CS, ISO	Resolver las incidencias (software y hardware) recibidas de los equipos de administración en una media de 1 día o inferior.	55-Sistemas y bases de datos	1	0,188

CS= Carta de Servicios, ISO= Norma ISO9001

Entre las acciones orientadas a una gestión de Calidad llevadas a cabo en el CSIRC destacan las siguientes:CS= Carta de Servicios, ISO= Norma ISO9001

- Realización de una autoevaluación y una evaluación externa según el modelo **EFQM**. Éstas han sido esenciales a la hora de determinar los puntos débiles, definir acciones de mejora y planificar las diferentes estrategias del CSIRC.
- **Gestión de Incidencias**. Herramienta informática, basada en las recomendaciones ITIL, que permite registrar, ordenar, planificar y organizar todas las tareas relacionadas con Incidencias y Peticiones hardware/software de nuestros usuarios, los cuales, no sólo pueden dar de alta las mismas sino también seguir la evolución de su trámite. Además se complementa con un **Call Center** (o Centro de Atención a Usuarios), tanto telefónico como presencial.
- **Gestión por procesos**. El CSIRC, junto al resto de Unidades universitarias, ha definido todos sus procesos, los factores que intervienen en ellos y ha establecido un sistema de seguimiento y medición basado en indicadores. Gracias a la gestión por procesos el Centro ha conseguido mejorar el resultado de la mayoría de los indicadores de sus procesos clave y ha optimizado la eficiencia en la prestación del servicio mediante la eliminación de errores y procesos redundantes.
- Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad según la normativa **ISO 9001**. Se ha diseñado, puesto en marcha, evaluado y certificado un sistema de Gestión de la calidad cuyo alcance abarca todas las actividades y servicios prestados por la Universidad de Granada (que incluye al CSIRC). Conlleva, a su vez, una gestión de riesgos.
- Elaboración y mantenimiento de la **Carta de Servicios**. Con revisión bienal. A través de ella, la Universidad de Granada (y entre sus Unidades el propio CSIRC) informa a sus usuarios de los servicios ofrecidos y las condiciones en las

que se prestan, los derechos de los usuarios, los compromisos de calidad establecidos y sus indicadores de medida, entre otros.

- Hasta 2017 se estuvo elaborando y firmando anualmente un **Contrato-Programa** en el que el CSIRC se comprometía a cumplir una serie de objetivos estratégicos y específicos, relacionados con servicios que mejoren la gestión, docencia o investigación universitaria.
- Participación en la elaboración, seguimiento y cumplimiento del **Plan Estratégico** y/o **Programa de Gobierno** de la Universidad de Granada.
- Realización de un estudio **BIA** (Análisis de impacto de negocio) sobre la estructura, servicios y funcionamiento del Centro.
- Compartición y compromiso con el Sistema de Gestión Ambiental implantado en la UGR, siguiendo las directrices de la **ISO 14001**. [Más info](#)
- Compartición y compromiso con el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales implantado en la UGR, siguiendo las directrices de la **OSHAS 18001**. [Más info](#)
- Cumplimiento con el Reglamento de **Protección de datos** de carácter personal de UGR. [Más info](#)
- Cumplimiento con el Esquema Nacional de Seguridad (**ENS**) según la Política de **Seguridad de la información** en UGR. Certificado en categoría MEDIA. [Más info](#)
- Realización de Auditorías periódicas (internas y externas), normalmente anuales, de todos los sistemas de gestión implantados.

## Carta de Servicios

Publicaciones anteriores: BOJA nº 67 de 7 de abril de 2009 y BOJA nº 131 de 8 de julio de 2009; BOJA nº 10 de 17 de enero de 2012; BOJA nº 247 de 19 de diciembre de 2013; BOJA nº 1 de 4 de enero de 2016.

El CSIRC, desde 2018, no tiene una Carta de Servicios propia sino que participa en el conjunto de Cartas de Servicios de la Universidad de Granada, por Acuerdo del Consejo de Gobierno **ACG126/8**, según lo establecido en el “Protocolo para la elaboración, aprobación y seguimiento de cartas de servicios de la Universidad de Granada”, para el período 2018-2019 ([BOUGR nº 126 de 13 de diciembre de 2017](#)). Las anteriores Cartas de Servicios (propias del CSIRC) las puede encontrar en los enlaces del párrafo anterior.

Puede descargar cada una de las Cartas de Servicios en vigor en estos enlaces:

- **ACG126/8a**: [Carta de Servicios Académicos al Estudiantado de la Universidad de Granada](#).
- **ACG126/8b**: [Carta de Servicios Académicos y de Investigación al PDI de la Universidad de Granada](#).
- **ACG126/8c**: [Carta Universitaria de Servicios Institucionales de la Universidad de Granada](#).

- **ACG126/8d:** Carta de Servicios Internos al Personal de la Universidad de Granada.
- **ACG126/8e:** Carta de Servicios Sociales al Estudiantado de la Universidad de Granada.
- **ACG126/8f:** Carta de Servicios Sociales al Personal de la Universidad de Granada.
- **ACG126/8g:** Carta de Servicios a Agentes Externos de la Universidad de Granada.

Y encontrará más información, formas de participación y contacto, en el Portal web de [Cartas de Servicios](#) de la Universidad de Granada.

## Política de Calidad

A continuación se muestran las imágenes correspondientes al documento de la política de calidad.

[Política de Calidad UGR \(pdf\)](#)

## Certificado ISO 9001:2015

Los Sistemas de Calidad implementados a nivel de toda la institución en la UGR con el fin de garantizar la calidad de los servicios que presta, así como el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales, así como el bienestar de la comunidad universitaria, a través de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, garantiza que la Universidad de Granada cumple con los requisitos de calidad de la norma ISO 9001:2015.

Puedes descargar el documento completo de la Certificación ISO 9001:2015 de la Universidad de Granada: [2023\\_Certificado\\_ISO\\_9001.pdf](#)



## Encuesta de Satisfacción

En cumplimiento de lo regulado por el Sistema de Gestión de la Calidad, ISO9001, por el que nos regimos, realizamos, entre otras, una Encuesta anual de Satisfacción de Usuarios.

Normalmente se comunica y se hace pública para su cumplimentación al principio de cada año y, a continuación, analizamos y estudiamos los resultados obtenidos, reflejándolos en un documento recopilativo de los principales puntos de interés y las conclusiones. De cada Estudio, obtenemos la valoración global de nuestro Centro por parte de nuestros usuarios -estudiantes, PTGAS y PDI- y su opinión sobre servicios y aspectos particulares que nos atañen, pudiendo detectar fortalezas y debilidades.

Aunque, los resultados globales son muy positivos y nuestros servicios están muy

<http://csirc.ugr.es/>

bien valorados, son precisamente esas debilidades la que, por ejemplo, nos hacen replantearnos nuevas estrategias, líneas o formas de trabajo, cambios en los procedimientos, etc. para tender a una mejora continua del servicios que prestamos.

Los últimos Estudios de Satisfacción realizados son los que publicamos a continuación, en formato PDF.

- [Estudio General de Satisfacción 2015](#)
- [Estudio General de Satisfacción 2016](#)
- [Estudio General de Satisfacción 2017](#)
- [Estudio General de Satisfacción 2019](#)
- [Estudio General de Satisfacción 2020](#)
- [Estudio General de Satisfacción 2021](#)
- [Estudio General de Satisfacción 2022](#)

## Mapa de procesos

### Memorias Académicas

Todos los años, al finalizar el curso académico, el CSIRC, junto con el resto de Unidades universitarias, realiza una Memoria Académica (y también de Gestión) que recoge las actividades, proyectos, tareas, etc. más significativas llevadas a cabo por el personal del Centro durante ese curso.

Tales memorias son enviadas desde todas las Unidades UGR, normalmente, a la Unidad responsable en Secretaría General de su recopilación, normalización y homogeneización y su posterior publicación conjunta, en la [Web de Secretaría General](#), aunque en esta página recopilamos y ofrecemos, para su mejor lectura y consulta, las últimas presentadas por el CSIRC, en formato PDF.

- [Memoria del curso 13/14](#)
- [Memoria del curso 14/15](#)
- [Memoria del curso 15/16](#)
- [Memoria del curso 16/17](#)
- [Memoria del curso 17/18](#)
- [Memoria del curso 18/19](#)
- [Memoria del curso 19/20](#)
- [Memoria del curso 20/21](#)
- [Memoria del curso 21/22](#)

<http://csirc.ugr.es/>