

5.4

POLÍTICAS Y ÁREAS TRANSVERSALES

CALIDAD, INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA

En septiembre de 2015, a propuesta de la Rectora, y conforme a los Estatutos de la Universidad de Granada, se crea la **Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva** (aprobada por el Consejo de Gobierno en sesión del 28 de septiembre de 2015), como un servicio transversal y específico de apoyo a la comunidad universitaria, que vertebra la responsabilidad de esta universidad con la evaluación y mejora de su calidad. Su misión es favorecer e incrementar la competitividad y la excelencia de los recursos humanos, la docencia, las titulaciones, centros y servicios de la UGR, en coordinación permanente con las diferentes áreas de gestión universitaria y desde un modelo de gestión de la calidad basado en la transparencia, la profesionalización, la eficiencia y la mejora continua.

La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva, se estructura bajo un órgano unipersonal de dirección y abarca tres ámbitos de gestión: 1) Evaluación, Mejora y Acreditación de Títulos y Servicios, 2) Formación, Innovación y Evaluación Docente y 3) Oficina de Datos, Información y Prospectiva.

Desde estos ámbitos y con los recursos humanos (académicos, técnicos y administrativos) e infraestructura necesarios se están abordando, entre otros, los siguientes objetivos:

- Simplificar los procesos de gestión de la calidad de títulos, centros y servicios
- Asegurar la utilidad de los procesos de evaluación y mejora de la calidad.
- Impulsar la puesta en marcha de procesos transversales, potenciando la coordinación y participación de todos los equipos y colectivos implicados en la gestión de la calidad.
- Facilitar el seguimiento sistemático de la calidad de los títulos, centros y servicios garantizando la información necesaria para la toma de decisiones de mejora de los mismos por parte de los órganos de gestión de la UGR.
- Responder a los procesos de evaluación externa establecidos desde diferentes órganos y directrices.
- Apoyar y fortalecer los planes de mejora de los títulos y servicios asegurando su seguimiento, difusión y respaldo por parte de los órganos de gobierno.
- Facilitar e impulsar la formación docente inicial y permanente del profesorado.
- Promover la innovación como estrategia de mejora de la docencia universitaria.
- Establecer un modelo integral y objetivo para la evaluación y el reconocimiento de la calidad de la actividad docente del profesorado.
- Avanzar hacia el diseño de un sistema integral de información universitaria que coordine y garantice su disponibilidad y la respuesta a la solicitud de la misma por parte de las distintas áreas de gestión universitaria.

Para la consecución de estos objetivos, desde la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva se está simplificando el Sistema de Garantía Interno de la Calidad de las titulaciones, los contratos programas de los servicios y el procedimiento interno de respuesta al Contrato-Programa de la UGR (Centros, Departamentos e Institutos de Investigación) con la Consejería de Economía y Conocimiento de la Junta de Andalucía. Se está avanzando hacia un Proyecto de Certificación única ISO-9001 de los servicios de la UGR y diseñando la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad (AUDIT) que integra los sistemas de calidad de los servicios en los sistemas de calidad de las titulaciones.

Se está apoyando el proceso de renovación de la acreditación de los títulos de grado y máster que deben concurrir a la convocatoria de diciembre de 2015 y se está iniciando el proceso de seguimiento de los Programas de Doctorado y de los títulos de grado y máster que no están en fase de renovación de la acreditación o que han sido acreditados hace más de un año.

El diseño de un nuevo Plan de Formación e Innovación Docente de la UGR, la implantación del Programa *Docentia* de evaluación docente y la creación de un sistema integral de información constituyen algunas de las acciones previstas desde la Unidad de Calidad con las que se pretende responder a los objetivos anteriormente descritos.

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

Durante este año, desde el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad (actualmente desde la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva), se ha seguido fomentando y apoyando técnicamente la elaboración del contrato-programa 2015 y el seguimiento del contrato-programa 2014.

La fase de elaboración de contratos-programas tuvo lugar entre los meses de noviembre y diciembre de 2014, por lo que tras el estudio de los mismos por parte de la Comisión de valoración de contrato-programa, todos los contratos-programa fueron firmados el día 3 de Febrero de 2015.

Los contratos-programa, fruto de la elaboración de los planes de mejora realizados por las unidades funcionales y de la evaluación por la comisión creada al efecto, pueden consultarse en la siguiente dirección:

http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/servicios

Respecto al seguimiento de los contratos-programa 2014, destaca que todas las unidades presentaron la memoria de seguimiento durante el primer trimestre de 2015, habiendo evaluado la Comisión de valoración el cumplimiento de cada una de las acciones durante el último trimestre del año 2014.

La calidad de los servicios ofrecidos por la UGR se evidencia, entre otras formas, por el grado de cumplimiento de las acciones específicas y estratégicas de las 36 unidades funcionales recogidas en el contrato-programa 2014. En la última evaluación correspondiente al año 2014, se han cumplido la totalidad de las acciones estratégicas, y se han completado las 152 acciones específicas aprobadas a principios del año 2014

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

Desde 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 al 58% renovar su certificado, al 13% superar su primera auditoría de seguimiento y al 29% superar su segunda auditoría de seguimiento, tras el último proceso de renovación.

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.

Durante el año 2015, se ha seguido trabajando en la integración y la simplificación de los sistemas de calidad. Claro ejemplo de esta tarea ha sido el proyecto de encuesta general de satisfacción de los servicios de la UGR. Esta tarea se ha realizado de forma coordinada por los grupos de trabajo de las distintas unidades funcionales, el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad (Actualmente con la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva), y la Gerencia. Las etapas del proyecto se resumen a continuación:

- En el primer trimestre del año se trabajó en el diseño de la herramienta, a través de la plataforma Limesurvey.
- El lanzamiento tuvo lugar en el mes de abril, con el desarrollo de un plan de difusión en el que participaron todos los actores implicados.
- Se obtuvieron 5.291 respuestas, que corresponden a 28.660 evaluaciones individuales de los servicios de la Universidad de Granada.
- En los meses de mayo, junio y julio, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva, trabajó en la automatización de los datos obtenidos, emitiendo informes de resultados a todas las unidades funcionales implicadas.
- A partir del mes de septiembre, las unidades funcionales han podido 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 2015, los servicios y unidades funcionales de la UGR han presentado el cuadro de indicadores del año 2014, que permite valorar el cumplimiento de los compromisos para el año 2014.

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.

Durante este año 2015 las unidades han realizado la actualización de sus cartas de servicios. La Comisión Interna de Carta de Servicios ha evaluado positivamente todos los cambios realizados por las unidades en sus cartas de servicios. Se encuentran pendientes de aprobación por el Consejo de Gobierno de la UGR para su posterior publicación en el BOJA.

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

■ FORMACIÓN PARA EL PAS EN MATERIA DE CALIDAD

El Área de Evaluación y Mejora 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 del mismo 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, con un total de 17 participantes.
- Talleres de Formación en materia de Calidad, con la participación total de 153 participantes:
 - Taller de Documentación.
 - Taller de Objetivos.
 - Taller de Indicadores.
 - Taller de No Conformidades.
 - Taller de Satisfacción.
- Curso de adaptación a la nueva Norma ISO 9001:2015, con un total de 12 participantes.
- Taller de introducción al Sistema AUDIT de la UGR, con un total de 19 participantes.
- Curso de auditores internos AUDIT, con un total de 20 participantes.

■ IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA AUDIT EN LOS CENTROS DE LA UGR

Tras realizar la solicitud para participar en la 7ª convocatoria AUDIT de certificación del diseño de sistemas de gestión interna de calidad, y remitir a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación toda la documentación necesaria para su análisis por un equipo evaluador independiente, el día 22 de enero de 2015, se obtuvo una valoración global positiva del diseño del sistema para el siguiente alcance:

- Todos los centros de la Universidad de Granada.
- Todas las titulaciones oficiales que se imparten en sus centros y de los que es responsable, en sus niveles de Grado, Máster y/o Doctorado.

Continuando con el proceso de implantación del programa AUDIT, durante el mes de mayo, un equipo de 20 personas (10 correspondientes al sector docente e investigador, y 10 correspondientes al sector administración y servicios) recibieron formación específica de ANECA en la realización de auditorías internas de sistemas AUDIT.

■ ACTUACIONES DE LA OFICINA DE DATOS, INFORMACIÓN Y PROSPECTIVA

Se han realizado diversas acciones, que a continuación se detallan.

■ Contratos Programa

- **Contrato Programa con la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, (CEICE) de 2014.** En el año 2014 se firmó el octavo Contrato Programa entre la Universidad de Granada y la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo (CEICE) en el que se aceptaban por parte de la Universidad una serie de compromisos a cumplir en 31 de diciembre de 2014, con implicación de los mismos en la financiación vinculada a resultados, que era necesario evaluar internamente, presentar el informe de cumplimiento de resultados a CEICE, y superar la evaluación externa. Se ha realizado la recogida, análisis y evaluación de los datos implicados en dicho contrato, así como su presentación de acuerdo con las exigencias de CEICE.
- **Contrato Programa con la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, (CEICE) de 2015.** Se han realizado acciones de evaluación interna para establecer los niveles de compromiso que podía aceptar la UGR y diversas entrevistas con los miembros de la citada Consejería para establecer las bases del mismo. En este momento estamos pendientes del establecimiento con CEICE de los objetivos de cumplimiento de 2015 y el establecimiento de nuevos objetivos en el horizonte 2016, así como la revisión de dichos objetivos, con objeto de adecuarlos a la realidad actual de las Universidades andaluzas.
- **Reflejo de los Contratos programa en UGR.** Como consecuencia de esta recolección de datos y de los objetivos marcados por CEICE para el horizonte 2016, se han establecido planes de actuación tendentes a la integración de dichos objetivos en el Plan Estratégico de la UGR y el compromiso de corresponsabilidad por parte de diferentes estructuras de la UGR. Así, se ha diseñado el Plan Interno en la Universidad de Granada que permite repercutir y corresponsabilizar a los Institutos de Investigación, Departamentos, Centros y Servicios y los diferentes estamentos con los compromisos de financiación mediante Contratos Programa que afecten a los objetivos sobre los que estos tienen responsabilidades. Se han realizado acciones de difusión del Contrato Programa y se han establecido Contratos programa con la totalidad de Centros Docentes (26) e Institutos de Investigación (15), y con la mayoría de Departamentos (122 de 123). Durante los meses de noviembre y diciembre se realizarán las primeras fases de evaluación de estos contratos programa. La evaluación definitiva se llevará a cabo en febrero de 2016. En esa misma fecha existe el compromiso de entregar la memoria de evaluación a CEICE.

Se ha constituido una Comisión de Seguimiento del Contrato Programa con Centros, Departamentos e Institutos cuyas principales funciones son, la simplificación de procedimientos y la alineación de los objetivos del Contrato Programa en la UGR con las acciones de mejora de titulaciones y servicios.

■ Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU)

Participación en el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU) conjuntamente con el Ministerio de Educación; Cultura y Deportes y SEIC. El sistema está ya funcionando y se están entregando datos.

Además del objetivo de que toda la información de tipo estadístico esté planificada con antelación suficiente, es importante destacar que en este plan se incorporan dos novedades importantes: se solicita información en los ámbitos relacionados desde un solo lugar, el SIU, y además toda la información se canaliza a través de la Secretaría General de Universidades de la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia, que se convierte de este modo en interlocutor único con cada una de las universidades.

En la Universidad de Granada, desde la Oficina de Datos, Información y Prospectiva, se ha creado un equipo multidisciplinar, que ha integrado a personal del CSIRC y que ha implantado con éxito todas las fases de este año previstas en el Calendario del Ministerio.

■ Datos

- **Informaciones estadísticas diversas.** En coordinación con el Servicio de Ordenación Académica y Estadística de la UGR se han recogido diversos datos solicitados desde distintas instancias como el Instituto Nacional de Estadística, el Instituto de Estadística de Andalucía, acciones relacionadas con la CEICE y otras, validando la calidad de los mismos y su inclusión en la Universidad en cifras.



- **UGR Transparente.** En coordinación con el Área de Transparencia y Simplificación Administrativa y con la Oficina de Software Libre se está elaborando la información y los datos que han de aparecer en la página web Transparente UGR.
- **Centralización de las bases de datos.** En colaboración con el CSIRC y con los distintos Vicerrectorados, se ha comenzado el análisis de las bases de datos existentes en la UGR con objeto de proceder a su unificación y centralización.

