

## 5.4

## POLÍTICAS Y ÁREAS TRANSVERSALES

## CALIDAD, INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA

## ■ UNIDAD DE CALIDAD, INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA

Durante el año 2018, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva, a través de los distintos ámbitos de gestión que la integran, ha trabajado en la consecución de sus objetivos. De entre las acciones desarrolladas durante el este año (presentadas en la Memoria de Gestión de 2017 y recogidas de manera detallada en diferentes apartados de esta Memoria) destacamos las siguientes:

- La puesta en marcha del Plan de Formación e Innovación docente (FIDO 2ª Edición: 2018-2020)
- La puesta en marcha del Contrato –Programa 2018-19
- La revisión y el proceso de negociación (Universidad-Organizaciones Sindicales) del Modelo de Evaluación y reconocimiento de la docencia (DOCENTIA-GRANADA)
- La revisión y simplificación de los procesos de gestión de la calidad de los títulos de la UGR
- El avance hacia la certificación institucional con la incorporación de los Sistemas de Garantía de la Calidad en algunos centros.
- El mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los servicios de la UGR bajo el estándar ISO 9001.
- Impulso del nuevo modelo de Cartas de Servicios de los servicios de apoyo de la UGR.
- El asesoramiento técnico a los órganos gestores de los títulos del ámbito de la ingeniería que han optado a los reconocimientos europeos EURACE y EURO-INF.
- El apoyo a la Biblioteca Universitaria en la renovación del Sello de Excelencia EFQM+500.

Por otra parte, la Unidad de Calidad; innovación y Prospectiva, en coordinación con el Vicerrectorado de Internacionalización ha participado en diferentes proyectos internacionales centrados en innovación docente y calidad (Education and Innovation Working Group (Coimbra Group), CHINLONE, ENROL, ...)

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

Durante el año 2018, una vez desarrollado el Proyecto de Certificación Única ISO 9001 del Sistema de Gestión de la Calidad de todos los servicios de apoyo de la Universidad de Granada, se ha procedido a mantener, revisar y mejorar los procesos identificados en el sistema utilizando para ello diversas herramientas de mejora, como objetivos de calidad, indicadores, encuestas e informes de satisfacción o procesos de auditoría entre otras.

El Sistema Integrado de Calidad de los Servicios tiene como propósito generar una cultura evaluativa en la comunidad universitaria para potenciar las iniciativas de mejora continua, y al mismo tiempo, disponer información para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas.

Entre los días 2 de febrero y 4 de mayo de 2018 se realizaron 80 jornadas de auditoría interna, distribuidas en 31 jornadas en Centros Académicos, 33 jornadas en Servicios Centrales y 16 jornadas de revisión general del Sistema de Gestión de la Calidad.

Durante este proceso se detectaron 14 no conformidades, que fueron gestionadas por los equipos de trabajo de las distintas unidades y servicios.

La certificación del Sistema de Gestión de la Calidad tuvo lugar tras la realización de una auditoría externa durante los días 12 y 15 de junio de 2018, para un total de 10,5 jornadas de auditoría. En este proceso se detectaron 2 no conformidades de carácter menor, confirmándose que el sistema alcanza los objetivos y cumple los requisitos del estándar internacional ISO 9001.

De forma paralela a este proceso, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva ha impulsado el Informe sobre el estado de los servicios (<http://calidad.ugr.es/estadoservicios>), documento en el que se revisan las actuaciones relativas al liderazgo y a la planificación de los servicios de la UGR, se evalúa el desarrollo de los procesos y de las actividades de los servicios analizando para ello los resultados de las encuestas de satisfacción, los resultados de los indicadores de eficacia y eficiencia o los resultados de las auditorías de calidad, y por último, se identifican acciones de mejora a abordar en el marco del Sistema de Calidad.

## ■ SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Durante el primer trimestre del año 2018, los servicios y unidades funcionales de la UGR han presentado el cuadro de indicadores del año 2017, que permite valorar el cumplimiento de los compromisos para el año 2017.

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 2017, éstas se comprometieron con un total de 264 compromisos, de los cuales, el 98 % se han cumplido y, para el 2 % restante, 5 no cumplidos, se han planteado procesos de mejora continua, resultados que indican el grado de madurez alcanzado por el Sistema de Gestión de la Calidad y el consiguiente control de los procesos de gestión.

Las nuevas versiones de las cartas de servicios que obedecen a la revisión del modelo desarrollado en el año 2017, entraron en vigor el día 1 de enero de 2018, y se encuentran disponibles en el site: <http://cartaservicios.ugr.es/>

- 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.

Los resultados serán evaluados durante el primer trimestre del año 2019, una vez realizado el seguimiento de indicadores por parte de los distintos centros, servicios e unidades.

## ■ 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. Las acciones formativas celebradas durante el año 2018 se enumeran a continuación:

- Herramientas avanzadas en gestión de calidad, con un total de 28 participantes.
- Seminario específico: Taller sobre la aplicación del diseño de actividades, productos y servicios en el Sistema Integrado de Calidad, con un total de 14 participantes.
- Seminario: Adaptación a la nueva versión ISO 9001:2015, con un total de 131 participantes.

## ■ ACTUACIONES DE LA OFICINA DE DATOS, INFORMACIÓN Y PROSPECTIVA

La actividad de la Oficina de Datos, Información y Prospectiva durante el año 2018 se han organizado en torno a dos grandes líneas de trabajo:

- Contrato Programa con centros, departamentos e institutos de investigación.
- La Universidad en cifras.

### ■ Contratos Programa de la UGR con centros, departamentos e institutos de Investigación

El Contrato Programa se concibe como un instrumento que guía la actuación y gestión de los responsables de los centros, departamentos e institutos de la UGR dirigiéndolos hacia la consecución de una serie de objetivos que se encuadran en las líneas estratégicas principales de la actividad universitaria. La Universidad de Granada condiciona parte de la financiación de sus centros, departamentos e institutos al logro por parte de estos de unos objetivos alineados con los ejes estratégicos, como son la calidad de la docencia, la internacionalización, la calidad de la investigación, la calidad de la gestión, la responsabilidad social y la extensión universitaria.

En diciembre de 2016 se puso en marcha en el Contrato Programa con Centros, Departamentos e Institutos de Investigación cambiando el anterior modelo de años naturales al modelo de años académicos, con objeto de facilitar la elección y consecución de estos objetivos a lo largo de todo el curso.

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, uno más que el curso anterior, debido a la inclusión en el programa del Instituto Universitario de Matemáticas), y con la mayoría de Departamentos (120 de 123, tres más que el curso anterior, en el que participaron 117 de los 123 departamentos). Con objeto de facilitar y simplificar los distintos procedimientos involucrados en el contrato programa (la selección de objetivos, la firma de Contratos Programa, la recogida de información de los datos evaluables y la evaluación de los mismos), se ha mejorado y actualizado una aplicación web diseñada por la Oficina de Datos, Información y Prospectiva a tal fin. Durante los meses de febrero a mayo se realizaron las primeras fases de la evaluación y se publicaron en la aplicación web los resultados alcanzados en algunos de los objetivos. El 5 de julio se elevó la evaluación a definitiva y se publicaron en la página web de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva los resultados alcanzados, así como la distribución de las consignaciones presupuestarias.

Durante el mes de septiembre se ha abordado, conjuntamente con los responsables de los departamentos y centros, la revisión y actualización tanto de los objetivos recogidos en los contratos programa con Centros, Departamentos e Institutos con la finalidad de mejorarlos, como del procedimiento seguido para su gestión con el propósito de simplificarlo. Tanto estos objetivos como el propio procedimiento de gestión, estarán en continua revisión y mejora durante el año 2019.

Como muestra del compromiso con la transparencia se ha publicado en la página web de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva toda la información relativa al proceso, a los objetivos elegidos y a los resultados alcanzados.

### ■ La Universidad en cifras.

Se ha realizado el diseño de un Plan Estadístico de la UGR para el establecimiento de líneas de actuación estadísticas que permitan la recogida sistemática de los datos que describen a la Universidad numéricamente.

### ■ SIIU. Sistema Integrado de Información Universitaria.

Como en años anteriores, durante el curso 2018 se ha participado en el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU) conjuntamente con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, proporcionando y validando los datos solicitados, articulados en torno a 4 áreas: académica (indicadores de acceso, de rendimiento y de graduación de los títulos, movilidad nacional, internacionalización, becas y ayudas al estudio); recursos humanos; gestión económica; I+D+i (ayuda económica y personal)

### ■ Datos

- **Informaciones estadísticas diversas.** En coordinación con distintos servicios, como la Oficina Económica, el Vicerrectorado de Investigación y Transferencia, la Unidad de Calidad Ambiental o la Unidad de Igualdad, se han recogido diversos datos solicitados desde el Instituto Nacional de Estadística, como los datos correspondientes al Comercio Internacional de Servicios, o los solicitados por la CRUE para la elaboración del informe *La Universidad española en Cifras*. En coordinación con el Área de Transparencia y Simplificación Administrativa y la Oficina de Software Libre, se ha avanzado en el desarrollo y mejora del Portal de Transparencia de la UGR. Así mismo se han

atendido diversas peticiones de datos para la elaboración de estudios e informes, como pueden ser los datos solicitados por el Servicio de Contabilidad y Presupuesto, para la elaboración del Presupuesto de 2019, los datos solicitados por la Oficina de Gestión de la Comunicación para la elaboración del Anexo Estadístico de la Memoria Académica, los datos solicitados por la elaboración la Comisión de Permanencia para el análisis de los estudiantes de bajo rendimiento académico o los datos necesarios para la elaboración de la propuesta de RPT. Así mismo, en colaboración con la Oficina de Gestión de la Comunicación, se han contrastado y validado datos publicados por los medios de comunicación, y se les han facilitado a los mismos datos estadísticos de interés general.

- **Estudios e informes.** Se han diseñado y ejecutado los diferentes informes de resultados de las encuestas de opinión de los estudiantes sobre la actuación docente del profesorado de los grados y másteres oficiales de la UGR. Así mismo, se ha diseñado y elaborado un informe global de los resultados de la evaluación de la actividad docente en opinión de los estudiantes desde la implantación de los grados, así como los informes a los responsables de la docencia (directores de departamento, decanos y directores de escuela y dirección de la Escuela Internacional de Posgrado)
- Se está trabajando en el informe global sobre el estado de los títulos de la Universidad de Granada; se ha diseñado un modelo de informe para cada título que recoge los resultados de los indicadores académicos y de investigación más relevantes de cada uno.
- **Rankings.** Con la colaboración de diferentes servicios, como el Vicerrectorado de Investigación y Transferencia, la Escuela Internacional de Posgrado, el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas o la Unidad de Calidad Ambiental, se ha dado respuesta a los datos solicitados para la participación en diferentes rankings, como el Ranking CyD, el ranking GreenMetric, el ranking THE, el ranking del periódico “EL Mundo”, el ranking ARES y el GRUP SURVEY.

## ■ ACTUACIONES PREVISTAS DESDE LA UNIDAD DE CALIDAD, INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA

### ■ Evaluación, mejora y acreditación de títulos

- Mejorar las aplicaciones informáticas a disposición de los coordinadores de los títulos (gestor documental, indicadores y planes de mejora)
- Mejorar el apoyo a los coordinadores de los títulos, proporcionándoles un espacio virtual para su formación en gestión de la calidad y para compartir dudas y buenas prácticas.
- Seguir avanzando en la simplificación de los seguimientos internos, tendiendo a una autorregulación por parte de cada centro/título, en función de sus propias necesidades, y centrándose en sus planes de mejora.
- Prestar asesoramiento técnico a los órganos gestores de los títulos del ámbito de la Ingeniería que optarán en 2019 al reconocimiento europeo EURACE/EUROINF.
- Revisión y mejora de los instrumentos y del proceso de recogida de información sobre la satisfacción con diferentes aspectos de los títulos y Programas de Doctorado de todos los colectivos implicados en los mismos.

### ■ Evaluación, mejora y acreditación de servicios

- Revisión de la Encuesta General de Servicios, para su simplificación y búsqueda de la optimización de la información recabada y de las tasas de respuesta.
- Revisión de los compromisos asumidos por los distintos servicios en las Cartas de Servicios, con objeto de asegurar que los mismos contribuyen a una prestación de un servicio de calidad a los distintos usuarios.
- Revisión del mapa de indicadores del Sistema Integrado de Calidad de los Servicios.
- Incorporación de nuevas estructuras al Sistema Integrado de Calidad de los Servicios: Gabinete Psicopedagógico, Clínica de Psicología, Centro Mediterráneo, Administración del Espacio V Centenario.
- Proporcionar asesoramiento y apoyo técnico para el diseño e implantación del Sistema de Garantía de Calidad a los Centros de la UGR, avanzando hacia una futura acreditación institucional.

### ■ Formación, innovación y evaluación docente

- Puesta en marcha (en su fase piloto) del programa de evaluación y reconocimiento de la calidad docente DOCENTIA-UGR.
- Visibilizar en la comunidad universitaria (especialmente entre el estudiantado) la utilidad, cara a la mejora de la docencia, de la información procedente de las encuestas de evaluación docente.
- Revisión y mejora de los cuestionarios y del proceso de recogida de información sobre la opinión de los estudiantes respecto a la docencia.
- Seguimiento y evaluación de las acciones formativas y de innovación puestas en marcha dentro del Plan FIDO (Edición 2018-20)
- Promoción y participación en las diferentes iniciativas para la identificación y difusión de buenas prácticas docentes.
- Cierre y difusión del informe de evaluación de la pertinencia del Plan FIDO (acciones, gestión, estructura) y de su adecuación a las directrices europeas en lo relativo a la formación e innovación docente.
- Diagnóstico de las necesidades de formación e innovación docente del profesorado de la Universidad de Granada para el diseño de la Edición 2020-22 del Plan FIDO<sub>UGR</sub>.

### ■ Oficina de datos información y prospectiva

- Gestión, seguimiento y evaluación del Contrato-Programa 2018-19 y diseño del correspondiente al curso 2019-20 a partir de las sugerencias realizadas por parte de todos los implicados en el mismo.
- Elaboración y difusión de estudios diagnósticos y de satisfacción sobre los títulos, la docencia y los servicios de la Universidad de Granada.
- Atención a las demandas internas y externas de información (Comisión Permanente, Transparente UGR, SIIU, CRUE, Fundación CyD, Green-Metric,...)

