

■ UNIDAD DE CALIDAD, INNOVACIÓN DOCENTE Y PROSPECTIVA

■ Certificación según la norma ISO 9001 de los servicios de la UGR

Durante el año 2019, 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 de información para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas.

Entre los días 28 de enero y 11 de abril de 2019 se realizaron 79 jornadas de auditoría interna correspondientes al segundo seguimiento de la Certificación en ISO 9001:2015, distribuidas en 33 jornadas en Centros Académicos, 30 jornadas en Servicios Centrales y 16 jornadas de revisión general del Sistema de Gestión de la Calidad.

Durante este proceso se detectaron 13 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 entre los días 27 y 31 de mayo de 2019, 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 Docente 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 2019, los servicios y unidades funcionales de la UGR han presentado el cuadro de indicadores del año 2018, que permite valorar el cumplimiento de los compromisos establecidos para el año 2018.

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 2018, éstas se comprometieron con un total de 84 compromisos, de los cuales, el 96,4 % se han cumplido y, para el 3,6% restante, 3 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 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, teniendo una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2019, y se encuentran disponibles en: <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.

Así mismo, durante el último trimestre de 2019 se ha procedido a la revisión de las cartas de servicios actuales, procediéndose a su actualización y modificación aprobada en Consejo de Gobierno de fecha 25 de noviembre de 2019. Dicha actualización se ha realizado con la implicación de todos los servicios y estructuras administrativas afectadas mediante varias reuniones.

El resultado de estas reuniones y posterior aprobación del Consejo de Gobierno entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2020.

■ 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 2019 se enumeran a continuación:

- Herramientas avanzadas en gestión de calidad, con un total de 36 participantes.
- Seminario (Taller): Actualización del sistema de gestión de calidad de la UGR, con un total de 162 participantes. Realizado en enero de 2019
- Seminario (Taller): Actualización del sistema de gestión de calidad de la UGR, con un total de 76 participantes. Realizado en diciembre de 2019

■ Oficina de Datos, Información y Prospectiva

La actividad de la Oficina de Datos, Información y Prospectiva durante el año 2019 se han organizado en torno a dos grandes líneas de trabajo:

- Contrato Programa con centros, departamentos e institutos de investigación.
- Datos y Rankings.

▪ 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 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. A partir de esa fecha, anualmente se han revisado los objetivos, indicadores y niveles de logro establecidos en los Contrato Programa con el propósito de ajustarlos a las líneas prioritarias de actuación de las distintas áreas de gestión universitaria.

Durante el 2019, 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, dos más que en el curso anterior, en el que participaron 120 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 28 de julio se elevó la evaluación a definitiva y se publicaron en la página web de la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva los resultados alcanzados, así como la distribución de las consignaciones presupuestarias.

Durante los meses de julio y septiembre se ha abordado, conjuntamente con los responsables de las distintas áreas de gestión, de los departamentos y centros, la actualización de los objetivos y la revisión del procedimiento seguido para su gestión con el propósito de simplificarlo. Así, en el caso de los departamentos se han incluido dos objetivos nuevos, uno obligatorio relacionado con el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos, y otro, elegible, relacionado con la transferencia de los trabajos de Fin de Grado y de Fin de Máster de los estudiantes.

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

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

Como en años anteriores, durante el año 2019 la Universidad de Granada, a través de la Oficina de Datos, Información y Prospectiva ha proporcionado y validado los datos solicitados por el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU y, 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; e 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 2020, 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 de la Comisión de Permanencia para el análisis de los estudiantes de bajo rendimiento académico, los datos necesarios para la elaboración de la propuesta de RPT o los datos para el seguimiento del cambio de calendario. Asimismo, 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. En el proceso de revisión de los indicadores del programa de evaluación del profesorado DOCENTIA-UGR, se han realizado distintos estudios y simulaciones para comprobar la capacidad de discriminación del modelo.

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. Asimismo, se ha elaborado un informe global con los resultados de la evaluación de la actividad docente en opinión de los estudiantes desde la implantación de los títulos de Grado e informes dinámicos dirigidos a los responsables de la docencia (directores de departamento, decanos y directores de escuela y dirección de la Escuela Internacional de Posgrado) con toda la información relativa a los resultados de esta evaluación.

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 (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 Docente y Prospectivas para el año 2020**

■ **Evaluación, mejora y acreditación de títulos**

- Continuar avanzando en la simplificación de las tareas de gestión de la calidad, mediante la mejora de las aplicaciones a disposición de los coordinadores, tanto en lo relativo a información sobre indicadores, como en la mejora del gestor documental y de la aplicación para la gestión de los planes de mejora.
- Mejorar el apoyo a los coordinadores de los títulos, proporcionándoles un espacio virtual para su formación continuada en las labores de gestión de la calidad, y para compartir dudas y buenas prácticas con otros compañeros.
- Asesorar a todos los centros en el diseño e implantación de sus Sistemas de Garantía de Calidad, avanzando hacia una futura Acreditación institucional.

▪ Evaluación, mejora y acreditación de servicios

- Revisión de las fichas de procesos establecidos en el mapa de procesos del sistema integrado de calidad de los servicios para reflejar los avances en la simplificación y racionalización de la gestión.
- Creación de equipos transversales para la definición de procedimientos generales que afectan a varias unidades o centros (por ejemplo, equipo de movilidad en la UGR, integrado por la Oficina de Relaciones Internacionales, los Centros académicos, el Servicio de Asistencia estudiantil, la Escuela Internacional de Posgrado y la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva).
- Simplificación y unificación en el servicio de contratación del proceso de evaluación de proveedores en la UGR para facilitar la toma de decisiones.

▪ Formación, Innovación y Evaluación Docente

- Poner en marcha y evaluar la fase piloto del programa de evaluación y reconocimiento de la calidad docente: DOCENTIA-UGR.
- Revisar y mejorar del cuestionario de opinión del estudiantado sobre la docencia.
- Continuar impulsando la formación e innovación docente a través de la implementación, el seguimiento y evaluación de las acciones que integran el Plan FIDO_{UGR} 2ª edición (2018-20).
- Adecuar, con la colaboración de los distintos vicerrectorados y servicios de la UGR, el diseño de FIDO_{UGR} 3ª edición (2020-22) integrando nuevas líneas especializadas de formación e innovación y diversas tipologías de acciones para su desarrollo.
- Crear redes de formación e innovación docente intergeneracionales, interdisciplinares e interuniversitarias avanzando en el desarrollo de la Alianza ARQUS.
- Generar espacios virtuales y presenciales para el intercambio de recursos de formación e innovación docente abiertos a las universidades de la Alianza ARQUS.
- Potenciar la difusión de las buenas prácticas docentes a través de foros y encuentros abiertos a las universidades de la Alianza ARQUS.

▪ Oficina de Datos, Información y Prospectiva

- Gestión, seguimiento y evaluación del Contrato-Programa 2020-21 y diseño del correspondiente al curso 2021-22 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.
- Diseño de una web dinámica para la consulta y difusión de los datos institucionales de la UGR.

La actividad de la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva se completa en los siguientes apartados de esta Memoria de Gestión:

■ Compromiso con una docencia de calidad

➡ (Ver capítulo 2. Docencia)

■ Formación e Innovación Docente

➡ (Ver capítulo 1.2. Personal Docente e Investigador)

■ Compromiso con la mejora del Personal Docente e Investigador

➡ (Ver capítulo 1.2. Personal Docente e Investigador)