

5.4

POLÍTICAS Y ÁREAS TRANSVERSALES

CALIDAD, INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA

Durante el año 2016, desde la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva, creada en septiembre de 2015 a propuesta de la Rectora y conforme a los Estatutos de la Universidad de Granada, se ha avanzado hacia la consecución de sus objetivos a través de los distintos ámbitos de gestión que la integran: el Secretariado de Formación, Innovación y Evaluación Docente; el Secretariado de Evaluación, Mejora y Acreditación de los Títulos y Servicios y la Oficina de Datos Innovación y Prospectiva. Las acciones desarrolladas en el 2016 desde estos ámbitos quedan recogidas en diferentes apartados de esta memoria.

Con fecha 2 de junio de 2016, se renueva en Consejo de Gobierno la Comisión de Evaluación y Calidad, comisión delegada del Consejo de Gobierno que actúa como órgano de seguimiento y asesoramiento de los programas y acciones desarrolladas en la Unidad de Calidad.

En 2016, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva ha coordinado el proceso de actualización de la Política de Calidad de la Universidad de Granada, que expresa la visión de ésta y sus objetivos a través de sus valores fundamentales, plasmados en el *Plan Director* de la UGR, el programa de la Rectora. La nueva política de calidad se articula a través de un concepto "COMPROMISO" que se constituye en el eje que articula los valores que conforman el motor de esta universidad: CALIDAD, INNOVACIÓN, AUTONOMÍA, TRANSPARENCIA, EXPERIENCIA, INTERNACIONALIZACIÓN, CONOCIMIENTO, IGUALDAD, SOSTENIBILIDAD, FUTURO.

En este proceso se ha contado con el apoyo de la Oficina de Gestión de la Comunicación, que ha elaborado la cartelería y los materiales audiovisuales que acompañan a la Declaración institucional de la Rectora (publicada el 9 de noviembre de 2016 en el Boletín Oficial de la UGR: <http://secretariageneral.ugr.es/bougr/pages/bougr112>).

La nueva Política de Calidad se ha puesto a disposición de los equipos directivos de todos los centros académicos, departamentos y servicios de la UGR para su exposición pública.

■ MEJORA Y CALIDAD EN SERVICIOS

Durante este año, desde la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva, se ha seguido fomentando y apoyando técnicamente la elaboración del contrato-programa 2016 y el seguimiento del contrato-programa 2015 con los servicios de la UGR.

La fase de elaboración de los contratos-programas tuvo lugar entre los meses de noviembre y diciembre de 2015, 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 19 de Febrero de 2016.

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 2015, destaca que todas las unidades presentaron la memoria de seguimiento durante el primer trimestre de 2016, habiendo evaluado la Comisión de valoración el cumplimiento de cada una de las acciones durante los meses de octubre y noviembre del año 2016.

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 2015. En la última evaluación correspondiente al año 2015, se han cumplido la totalidad de las acciones estratégicas, y se han completado las 150 de las 152 acciones específicas aprobadas a principios del año 2015.

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

Con 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 renovar su certificación de calidad bajo el estándar internacional ISO 9001.

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 5.4.1.

Durante el año 2016, se ha seguido trabajando en la integración y la simplificación de los sistemas de calidad. El 19 de enero de 2016 la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva junto con la Gerencia, presentó el Proyecto de Certificación Única ISO 9001 de todos los servicios de apoyo que contribuyen 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.

Este Proyecto avanza en la línea de la gestión por procesos desde una visión global e integradora, y permite la simplificación de los procesos de seguimiento de la calidad de la UGR, centrándose en aquellas actividades de gestión que aportan más valor a los grupos de interés de la institución.

Durante el primer semestre del año 2016, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva ha coordinado el trabajo de 9 equipos de proceso, constituidos por 78 personas que representaban el 100% de las unidades funcionales; equipos que han celebrado un total de 36 reuniones para diseñar el nuevo sistema integrado.

En los meses de octubre y noviembre de 2016, se han visitado todos los centros de trabajo de la UGR para informar a todo el personal de administración y servicios de los resultados de esta fase de diseño.

Paralelamente, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva ha seguido impulsando, por segundo año consecutivo, la Encuesta General de satisfacción de los servicios de la UGR, obteniendo 5.291 respuestas, que corresponden a 28.660 evaluaciones individuales de los servicios de la Universidad de Granada.

Durante el mes de septiembre, la Unidad de Calidad emitió informes de resultados a todas las unidades funcionales implicadas, para que éstas puedan 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 2016, los servicios y unidades funcionales de la UGR han presentado el cuadro de indicadores del año 2015, que permite valorar el cumplimiento de los compromisos para el año 2015.

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.

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. Las acciones formativas celebradas durante el año 2016 se enumeran a continuación:

- La Gestión de la Calidad en los servicios públicos, con un total de 55 participantes.
- Curso de Gestión de riesgos según la Norma ISO 9001:2015, con un total de 16 participantes.
- Herramientas avanzadas en gestión de calidad, con un total de 19 participantes.

■ ACTUACIONES DE LA OFICINA DE DATOS, INFORMACIÓN Y PROSPECTIVA

Las acciones desarrolladas desde la Oficina de Datos, Información y Prospectiva (ODIP) durante el 2016 han tenido como referencia los dos grandes objetivos de ésta:

- Simplificar 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 y avanzar hacia su reconocimiento como una estrategia para la mejora de la universidad.
- 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 personas responsables de las distintas áreas de gestión universitaria.

■ Contratos Programa

Contrato Programa con la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, (CEICE) de 2015. En el año 2015 se firmó el noveno Contrato Programa entre la Universidad de Granada y CEICE en el que se aceptaban por parte de la Universidad una serie de compromisos a cumplir a fecha 31 de diciembre de 2015. El cumplimiento de los mismos está ligado a la financiación vinculada a resultados. Su desarrollo obliga a un proceso de evaluación interna, a la presentación de un informe de cumplimiento de resultados a CEICE, y a la superación de una evaluación externa. Se ha realizado la recogida, análisis y evaluación de los datos implicados en dicho contrato. Los datos han sido presentados de acuerdo con las exigencias de CEICE y suministrados a la Consejería para su evaluación en febrero de 2016.

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 febrero y marzo se realizaron las primeras fases de la evaluación y la evaluación definitiva se llevó a cabo en abril, siendo publicados en la página web de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva, los resultados alcanzados, así como la distribución de las consignaciones presupuestarias, en junio de 2016. Durante los meses de junio a octubre se ha abordado la revisión y actualización de los objetivos recogidos en el Contrato Programa con Centros, Departamentos e Institutos, con la finalidad de mejorarlos, actualizarlos y simplificarlos. Esta revisión ha permitido avanzar hacia la concepción del Contrato Programa como un instrumento que guía la actuación y gestión de los responsables de los Centros, Departamentos e Institutos y se dirige hacia la consecución de una serie de objetivos que se encuadran en las líneas estratégicas principales de la actividad universitaria. Dichos objetivos estarán en continua revisión y mejora durante el año 2017. Con objeto de facilitar la recogida de información de los datos evaluables, se ha diseñado e implementando una aplicación en la página web de la Unidad de Calidad, Información y Prospectiva. Además, como muestra del compromiso con la transparencia se ha publicado en la página web de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva todas las informaciones relativas al proceso, como objetivos elegidos o resultados alcanzados.

■ La Universidad en cifras. Sistema Integrado de Información Universitaria

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. Participación en el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU) conjuntamente con el Ministerio de Educación y SEIC.

■ SIIU

El Ministerio de Educación, a través de la Secretaría General de Universidades, y concretamente de la Subdirección General de Análisis, Estudios y Prospectiva Universitaria, ha puesto en marcha el Sistema Integrado de Información Universitaria, **SIIU**, que abarca a las Comunidades Autónomas y a las Universidades, tanto públicas como privadas, ubicadas en territorio español, que se encuentran en situación de impartir y expedir Títulos Oficiales, que recabe la información de sus diferentes orígenes, la procese de forma homogénea y finalmente proporcione un conjunto de indicadores que permitan la comparabilidad de las diferentes instituciones dentro del Sistema Universitario Español.

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 SIIU, 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.

■ Datos

- **Informaciones estadísticas diversas.** En coordinación con distintos servicios, como la Oficina Económica, 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. Con la colaboración de la Unidad de Igualdad y Conciliación se ha dado respuesta a la solicitud de datos sobre Órganos de Gobierno y sobre Plan de Igualdad de Género, solicitados por el Ministerio de Economía y Competitividad. 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 2017 o los datos solicitados por la Oficina de Gestión de la Comunicación para la elaboración del Anexo Estadístico de la Memoria Académica.
- **Estudios e informes.** Se ha realizado un estudio piloto sobre la relación entre la calidad docente y la calidad investigadora, en cuya versión final se sigue avanzando y se está trabajando en un informe sobre el estado de los títulos de la Universidad tras la renovación de su acreditación. Se ha comenzado a diseñar el modelo informe de resultados de la Evaluación de la Actividad Docente en Opinión de los Estudiantes, así como el estudio piloto que servirá para garantizar la validez y la fiabilidad del mismo.
- **Rankings.** Con la colaboración de diferentes servicios, como el Secretariado de Política Científica 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 o el ranking THE.
- **Portal web de la Oficina de Datos, Información y Prospectiva.** Se ha comenzado el diseño de la portal web de la Oficina de Datos, Información y Prospectiva, en la que aparecerá toda la información referente al Contrato-Programa, el procedimiento para la solicitud de datos a la oficina y el portal la UGR en Cifras, que aún se encuentra en fase de desarrollo. Este portal web pretende servir para centralizar, coordinar y garantizar la disponibilidad de información y la respuesta a la solicitud de la misma,

■ PROPUESTA DE ACTUACIONES PARA 2017

- Seguimiento y evaluación de las acciones formativas y de innovación puestas en marcha dentro del Plan FIDO y del Plan Propio (2015-17)
- Desarrollo de la VII Convocatoria de Premios de Excelencia Docente de la UGR.
- Puesta en marcha del programa de evaluación y reconocimiento de la calidad docente DOCENTIA-UGR.
- Coordinar el seguimiento interno de la calidad de los títulos de la UGR.
- Puesta en marcha del proceso de Certificación Única de todos los servicios de la UGR manteniendo la calidad de los mismos.
- Certificar la implantación del Sistema Interno de Garantía de la Calidad (Programa AUDIT) en la Escuela Internacional de Posgrado e iniciar su proceso de implantación en el resto de centros de la Universidad de Granada, avanzando hacia la **Acreditación Institucional**.
- Puesta en marcha del portal web *La UGR en Cifras*, centralizando y garantizando la disponibilidad de información.
- Elaborar y difundir estudios diagnósticos y de satisfacción sobre los títulos y servicios de la Universidad de Granada.