

## 5.4

### POLÍTICAS Y ÁREAS TRANSVERSALES

## CALIDAD, INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA

### ■ UNIDAD DE 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.

Durante el año 2017, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva ha continuado el proceso de difusión de la Política de Calidad de la Universidad de Granada: “Compromiso a través de nuestros valores”, en coordinación con la Oficina de Gestión de la Comunicación: <http://calidad.ugr.es/politica>

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

Durante el año 2017, se ha terminado de desarrollar el Proyecto de Certificación Única ISO 9001 del Sistema de Gestión de la Calidad 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.

El Sistema Integrado de Calidad de los Servicios tiene como propósitos 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 29 de marzo y 5 de junio de 2017 se realizaron 80 jornadas de auditoría interna, distribuidas en 29 jornadas en Centros Académicos, 41 jornadas en Servicios Centrales y 10 jornadas de revisión general del Sistema de Gestión de la Calidad.

Durante este proceso se detectaron 12 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 27 de junio y 14 de julio de 2017, para un total de 29 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 2017, los servicios y unidades funcionales de la UGR han presentado el cuadro de indicadores del año 2016, que permite valorar el cumplimiento de los compromisos para el año 2016.

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 2016, éstas se comprometieron con un total de 264 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](http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/servicios)

Paralelamente al proceso de seguimiento de las actuales cartas de servicios, el pasado 7 de junio de 2017 se presentó públicamente a todas las personas responsables de los distintos servicios y estructuras organizativas el **Proyecto de Revisión del Modelo de Cartas de Servicios**, que establecía entre sus líneas de desarrollo las siguientes:

- Fomentar una visión global de los servicios ofrecidos por la Universidad de Granada, asociándolos a los grupos de interés y a los procesos desarrollados por la institución.
- Revisar el Protocolo de elaboración y seguimiento de cartas de servicios, aprobado en sesión ordinaria del 30 de octubre de 2017 de Consejo de Gobierno.
- Avanzar en la racionalización del sistema de indicadores, pasando de la medición de 264 indicadores en el año 2017 a la medición de 78 indicadores en el año 2018.
- Definir una nueva estrategia de difusión, para dar a conocer las cartas de servicios utilizando nuevas vías de comunicación.
- Fomentar la creación de equipos de trabajo transversales.

Para el desarrollo del nuevo modelo de cartas de servicios, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva ha coordinado 7 equipos de trabajo compuestos por 92 personas, representando a todas las unidades y servicios implicados, y que han mantenido 18 reuniones para definir y elaborar las nuevas cartas de servicios, cuya aprobación y publicación está prevista antes de la finalización del año 2017 para su entrada en vigor el 1 de enero de 2018:

- 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.

## ■ 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 2017 se enumeran a continuación:

- Gestión de riesgos según la norma ISO 9001, con un total de 8 participantes.
- Seminario: Adaptación a la nueva versión ISO 9001:2015, con un total de 138 participantes.
- Herramientas avanzadas en gestión de calidad, con un total de 17 participantes.

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

La actividad de la Oficina de Datos, Información y Prospectiva durante el año 2017 se ha 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 (14), y con la mayoría de Departamentos (117 de 123). 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 julio se realizaron las primeras fases de la evaluación y se publicaron en la aplicación web los resultados alcanzados en algunos de los objetivos. En los meses de julio a septiembre 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 los meses de septiembre y octubre 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 2018.

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 2017 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 2018, 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.
- 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 el icerrectorado 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.

## ■ PROPUESTA DE ACTUACIONES PARA 2018

- Seguimiento y evaluación de las acciones formativas y de innovación puestas en marcha dentro del Plan FIDO en su primera edición (2015-2017) y diseño e implementación de las nuevas acciones para la segunda edición (2017-2019)
- Puesta en marcha del programa de evaluación y reconocimiento de la calidad docente DOCENTIA-UGR.
- Promoción y participación en las diferentes iniciativas para la identificación y difusión de buenas prácticas docentes
- Revisión, simplificación y coordinación del seguimiento interno de la calidad de los títulos de la UGR.
- Participación en el programa piloto de la DEVA para la renovación de la acreditación de los Programas de Doctorado, con tres Programas: Ciencias de la Educación, Biología Fundamental y de Sistemas y Psicología.
- 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.
- Participación en la edición piloto del programa IMPLANTA de la DEVA para la certificación de la implantación de los Sistemas de Garantía de la Calidad de los Centros, con el objetivo de obtener la certificación correspondiente para la Escuela Internacional de Posgrado.
- Inicio de 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.
- Elaboración y difusión de estudios diagnósticos y de satisfacción sobre los títulos y servicios de la Universidad de Granada.
- Asesoramiento técnico a los órganos gestores de los títulos del ámbito de la ingeniería que opten a los reconocimientos europeos EURACE y EURO-INF.
- Apoyo a la Biblioteca Universitaria en la renovación del Sello de Excelencia EFQM+500.

