



3.2. Identificación y análisis de los grupos de Interés.

Existen numerosos trabajos académicos sobre los grupos de interés de una universidad, y todos coinciden en que la gestión de estos grupos es un elemento fundamental en el desarrollo de la estrategia organizacional, **optimizar las relaciones entre la institución y todos los grupos** aporta un valor añadido y una ventaja competitiva.

Como se ha comentado anteriormente, en el proceso de definición del actual programa de gobierno se realizó un análisis exhaustivo del contexto interno y externo de la institución. Fruto de ese análisis, se ha identificado los siguientes grupos de interés:

- ESTUDIANTADO
- ESTUDIANTADO POTENCIAL
- FAMILIAS
- PDI
- PAS
- SINDICATOS
- EGRESADOS
- ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
- CIUDAD DE GRANADA
- ALIADOS (UNIVERSIDADES/REDES/FOROS, ETC...)
- EMPLEADORES
- PROVEEDORES
- SOCIEDAD EN GENERAL

A continuación, para cada uno de los grupos identificados, se ha realizado un análisis cuyo resultado se refleja en una tabla resumen que recoge los procesos y actividades desarrolladas por los servicios de la UGR que tienen impacto directo en esos grupos de interés y las formas de comunicación y participación de estos con la institución:



GRUPO DE INTERÉS: Estudiantado

<p>Proceso/Actividad con impacto directo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión académica (oferta formativa, acceso y admisión, matriculación, movilidad, empleabilidad-emprendimiento, apoyo a la docencia práctica, movilidad, actas, reconocimiento de créditos/acreditación lingüística, títulos, certificaciones) 2. Gestión de la investigación y la transferencia (publicación editorial) 3. Proyección social (atención social, cooperación al desarrollo y voluntariado, deporte, gestión de becas, servicios de hostelería, medioambiente, igualdad y conciliación) 4. Gestión de las TIC (servicios, aplicaciones software, sistemas y bases de datos, redes de comunicaciones, usuarios, seguridad) 6. Gestión de recursos bibliográficos y documentación (identificación, selección y adquisición de los recursos de información, creación de servicios y productos con valor añadido, difusión de la información) 8. Gestión de recursos y espacios (limpieza, zonas ajardinadas, seguridad, gestión de edificios) 10. Gestión de estructuras institucionales (Registro, Información, Gestión de la comunicación, Gestión de procesos electorales, Gestión de la protección de datos y confidencialidad)
<p>Comunicación con la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Atención presencial/telefónica/email – Oficina virtual UGR: https://oficinavirtual.ugr.es/ai/ – Sede electrónica UGR: https://sede.ugr.es/sede/ – Páginas Web – Perfil estudiantes Web UGR – Jornadas recepción – Ferias – Canal UGR – Agenda cultural UGR – Portales Web: http://grados.ugr.es/ ; http://masteres.ugr.es/ ; http://doctorados.ugr.es/ – Defensor universitario
<p>Canales de participación</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Encuesta general/propias de servicios – Encuestas de evaluación docente – Encuestas satisfacción con titulaciones – Defensor universitario – Inspección de servicios – Quejas/sugerencias a través de diferentes vías – Órganos representación estudiantado – Juntas de centro – Juntas de departamento – Consejo de Gobierno – Claustro universitario – Comisiones Garantía Calidad Titulaciones – Participación en Comisiones



GRUPO DE INTERÉS: Estudiantado potencial

Proceso/Actividad con impacto directo	<p>1. Gestión académica (oferta formativa, acceso y admisión)</p> <p>3. Proyección social (gestión de becas)</p> <p>10. Gestión de estructuras institucionales (Registro, Información, Gestión de la comunicación, Gestión de la protección de datos y confidencialidad)</p>
Comunicación con la institución	<ul style="list-style-type: none"> – Atención presencial/telefónica/email – Oficina virtual UGR: https://oficinavirtual.ugr.es/ai/ – Sede electrónica UGR: https://sede.ugr.es/sede/ – Páginas Web – Perfil “acceso a la Universidad” Web UGR: http://www.ugr.es/estudiantes/acceso-a-la-universidad – Jornadas recepción – Ferias – Canal UGR – Agenda cultural UGR – Portales Web: http://grados.ugr.es/ ; http://masteres.ugr.es/ ; http://doctorados.ugr.es/
Canales de participación	<ul style="list-style-type: none"> – Quejas/sugerencias a través de diferentes vías

GRUPO DE INTERÉS: Familias

Proceso/Actividad con impacto directo	<p>1. Gestión académica (oferta formativa, acceso y admisión, matriculación, movilidad, empleabilidad-emprendimiento, títulos, certificaciones)</p> <p>3. Proyección social (atención social, deporte, gestión de becas, servicios de hostelería, igualdad y conciliación)</p> <p>6. Gestión de recursos bibliográficos y documentación (identificación, selección y adquisición de los recursos de información, creación de servicios y productos con valor añadido, difusión de la información)</p> <p>8. Gestión de recursos y espacios (limpieza, seguridad)</p>
Comunicación con la institución	<ul style="list-style-type: none"> – Atención presencial/telefónica/email – Páginas Web – Perfil “Estudiantes” Web UGR – Portales Web: http://grados.ugr.es/ ; http://masteres.ugr.es/ ; http://doctorados.ugr.es/
Canales de participación	<ul style="list-style-type: none"> – Defensor universitario – Inspección de servicios – Quejas/sugerencias a través de diferentes vías



GRUPO DE INTERÉS: PDI

<p>Proceso/Actividad con impacto directo</p>	<p>1. Gestión académica (oferta formativa, ordenación docente, matriculación, movilidad, empleabilidad-emprendimiento, apoyo a la docencia práctica, movilidad, actas, reconocimiento de créditos/acreditación lingüística)</p> <p>2. Gestión de la investigación y la transferencia (captación de recursos para la investigación, apoyo técnico, difusión y promoción de resultados de investigación, transferencia de resultados de investigación)</p> <p>3. Proyección social (prestaciones sociales, atención social, cooperación al desarrollo y voluntariado, deporte, servicios de hostelería, prevención, salud y medioambiente, igualdad y conciliación)</p> <p>4. Gestión de las TIC (servicios, aplicaciones software, sistemas y bases de datos, redes de comunicaciones, usuarios, seguridad)</p> <p>6. Gestión de recursos bibliográficos y documentación (identificación, selección y adquisición de los recursos de información, creación de servicios y productos con valor añadido, difusión de la información)</p> <p>7. Gestión económica (Elaboración-Aprobación del presupuesto, Gestión de gastos, Contratación, Rendición de cuentas)</p> <p>8. Gestión de recursos y espacios (limpieza, zonas ajardinadas, seguridad, gestión de edificios, gestión correo)</p> <p>9. Gestión de personal (Selección, Desarrollo y gestión de la vida administrativa, Formación, Evaluación y desempeño, Nóminas, Seguridad social)</p> <p>10. Gestión de estructuras institucionales (Apoyo institucional, Internacionalización, Registros, Gestión de normativa y convenios, Gestión de procesos electorales y de nombramientos y ceses de órganos de gobierno, Gestión de la protección de datos y confidencialidad, Información, Gestión de la comunicación)</p>
<p>Comunicación con la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención presencial/telefónica/email - Oficina virtual UGR: https://oficinavirtual.ugr.es/ai/ - Sede electrónica UGR: https://sede.ugr.es/sede/ - Páginas Web UGR - Perfil "Personal PDI" Web UGR: http://www.ugr.es/personal/pdi/informacion-general - Canal UGR - Boletín Informativo - Memorias académicas y de gestión - Agenda cultural UGR
<p>Canales de participación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta general/propias de servicios - Encuestas satisfacción con titulaciones - Defensor universitario - Inspección de servicios - Quejas/sugerencias a través de diferentes vías - Órganos representación PDI - Juntas de centro - Juntas de departamento - Consejo de Gobierno - Claustro universitario - Comisiones Garantía Calidad Titulaciones - Participación en Comisiones



GRUPO DE INTERÉS: PAS

<p>Proceso/Actividad con impacto directo</p>	<p>3. Proyección social (asistencia social, deporte, servicios de hostelería, prevención, salud y medioambiente, igualdad y conciliación)</p> <p>4. Gestión de las TIC (servicios, aplicaciones software, sistemas y bases de datos, redes de comunicaciones, usuarios, seguridad)</p> <p>6. Gestión de recursos bibliográficos y documentación (identificación, selección y adquisición de los recursos de información, creación de servicios y productos con valor añadido, difusión de la información)</p> <p>7. Gestión económica (Elaboración-Aprobación del presupuesto, Gestión de gastos, Contratación, Rendición de cuentas)</p> <p>8. Gestión de recursos y espacios (limpieza, zonas ajardinadas, seguridad, gestión de edificios, gestión correo)</p> <p>9. Gestión de personal (Selección, Desarrollo y gestión de la vida administrativa, Formación, Evaluación y desempeño, Nóminas, Seguridad social)</p> <p>10. Gestión de estructuras institucionales (Apoyo institucional, Internacionalización, Registros, Gestión de normativa y convenios, Gestión de procesos electorales y de nombramientos y ceses de órganos de gobierno, Gestión de la protección de datos y confidencialidad, Información, Gestión de la comunicación)</p>
<p>Comunicación con la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención presencial/telefónica/email - Oficina virtual UGR: https://oficinavirtual.ugr.es/ai/ - Sede electrónica UGR: https://sede.ugr.es/sede/ - Páginas Web UGR - Perfil "Personal PAS" Web UGR: http://www.ugr.es/personal/pas/informacion-general - Canal UGR - Boletín Informativo - Memorias académicas y de gestión - Agenda cultural UGR
<p>Canales de participación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta general/propias de servicios - Encuestas satisfacción con titulaciones - Defensor universitario - Inspección de servicios - Quejas/sugerencias a través de diferentes vías - Órganos representación PAS - Juntas de centro - Juntas de departamento - Consejo de Gobierno - Claustro universitario - Junta de personal de administración y servicios - Comité de empresa - Comisiones Garantía Calidad Titulaciones - Participación en Comisiones



GRUPO DE INTERÉS: SINDICATOS

<p>Proceso/Actividad con impacto directo</p>	<p>3. Proyección social (prestaciones sociales, atención social, salud, prevención y medioambiente, gestión de becas) 5. Evaluación (satisfacción de grupos de interés, auditoría, indicadores y operación de procesos) 7. Gestión económica (Elaboración-Aprobación del presupuesto, Función interventora y Control posterior, Rendición de cuentas) 8. Gestión de recursos y espacios (limpieza, zonas ajardinadas, seguridad, gestión de edificios, gestión correo) 9. Gestión de personal (Selección, Desarrollo y gestión de la vida administrativa, Formación, Evaluación y desempeño, Nóminas, Seguridad social) 10. Gestión de estructuras institucionales (Apoyo institucional, Gestión de procesos electorales y de nombramientos y ceses de órganos de gobierno, Gestión de la protección de datos y confidencialidad, Información, Gestión de la comunicación)</p>
<p>Comunicación con la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Junta de PDI Funcionario - Comité de Empresa del PDI Laboral - Asociación de becarios de investigación de Granada - Juntas de PAS Funcionario - Comité de Empresa del PAS Laboral - Mesas de negociación - Reuniones de trabajo - Atención presencial/telefónica/email - Oficina virtual UGR: https://oficinavirtual.ugr.es/ai/ - Sede electrónica UGR: https://sede.ugr.es/sede/ - Páginas Web UGR - Perfil "Personal" Web UGR - Canal UGR - Boletín Informativo - Memorias académicas y de gestión - Agenda cultural UGR
<p>Canales de participación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta general/propias de servicios - Encuestas satisfacción con titulaciones - Defensor universitario - Inspección de servicios - Gerencia - Rectorado - Consejo Social - Quejas/sugerencias a través de diferentes vías - Órganos representación - Juntas de centro - Juntas de departamento - Consejo de Gobierno - Claustro universitario - Participación en Comisiones



GRUPO DE INTERÉS: Egresados

<p>Proceso/Actividad con impacto directo</p>	<p>1. Gestión académica (títulos, certificaciones, prácticas, orientación profesional, empleabilidad-emprendimiento) 2. Gestión de la investigación y la transferencia (creación EBT, detección de conocimientos-resultados-demandas tecnológicas, propiedad industrial e intelectual) 4. Gestión de las TIC Servicios 6. Gestión de recursos bibliográficos, de información y de documentación Creación de servicios y productos con valor añadido, Difusión de la información 10. Gestión de estructuras institucionales (Registro, Información, Gestión de la comunicación, Gestión de la protección de datos y confidencialidad)</p>
<p>Comunicación con la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Atención presencial/telefónica/email – Oficina virtual UGR: https://oficinavirtual.ugr.es/ai/ – Sede electrónica UGR: https://sede.ugr.es/sede/ – Páginas Web – Canal UGR – Boletín Informativo – Memorias académicas y de gestión – Agenda cultural UGR – Portales Web: http://grados.ugr.es/ ; http://masteres.ugr.es/ ; http://doctorados.ugr.es/
<p>Canales de participación</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Encuestas satisfacción con titulaciones – Quejas/sugerencias a través de diferentes vías – Estudios de egresados – Consejo Social



GRUPO DE INTERÉS: Administraciones Públicas

Proceso/Actividad con impacto directo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión académica (oferta formativa, empleabilidad-emprendimiento) 2. Gestión de la investigación y la transferencia (convocatorias nacionales, convocatorias internacionales) 3. Proyección social (gestión de becas) 7. Gestión económica (función interventora y control posterior, rendición de cuentas) 9. Gestión de personal (nóminas, seguridad social) 10. Gestión de estructuras institucionales (Información, Gestión de la comunicación, Gestión de la protección de datos y confidencialidad)
Comunicación con la institución	<ul style="list-style-type: none"> – Atención presencial/telefónica/email – Oficina virtual UGR: https://oficinavirtual.ugr.es/ai/ – Sede electrónica UGR: https://sede.ugr.es/sede/ – Páginas Web – Canal UGR
Canales de participación	<ul style="list-style-type: none"> – Quejas/sugerencias a través de diferentes vías – Gerencia – Rectorado – Consejo Social

GRUPO DE INTERÉS: Ciudad de Granada

Proceso/Actividad con impacto directo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión académica (oferta formativa, empleabilidad-emprendimiento) 2. Gestión de la investigación y la transferencia (contratación y convenios, proyectos de I+D colaborativa, Promoción y divulgación, Creación EBT, Detección de conocimientos-resultados-demandas tecnológicas) 3. Proyección social (Prestaciones sociales, Atención Social, Deporte, Alojamiento, Calidad ambiental) 6. Gestión de recursos bibliográficos, de información y de documentación (Creación de servicios y productos con valor añadido, Difusión de la información) 7. Gestión económica (Elaboración-aprobación del presupuesto, Rendición de cuentas) 8. Gestión de recursos y espacios (Obras, Seguridad, Zonas ajardinadas) 9. Gestión de personal (selección) 10. Gestión de estructuras institucionales (Información, Gestión de la comunicación, Registro, Internacionalización)
Comunicación con la institución	<ul style="list-style-type: none"> – Comunicaciones oficiales – Atención presencial/telefónica/email – Web UGR – Páginas Web – Canal UGR
Canales de participación	<ul style="list-style-type: none"> – Quejas/sugerencias a través de diferentes vías – Gerencia – Rectorado – Consejo Social



GRUPO DE INTERÉS: Aliados (universidades, redes, foros, etc)

Proceso/Actividad con impacto directo	<p>1. Gestión académica (oferta formativa, pruebas, movilidad, empleabilidad-emprendimiento)</p> <p>2. Gestión de la investigación y la transferencia (captación de recursos para la investigación, difusión y promoción de resultados de investigación, transferencia de resultados de investigación)</p> <p>7. Gestión económica (rendición de cuentas)</p> <p>9. Gestión de personal (nóminas, seguridad social)</p> <p>10. Gestión de estructuras institucionales (Información, Gestión de la comunicación, Gestión de la protección de datos y confidencialidad)</p>
Comunicación con la institución	<ul style="list-style-type: none"> – Atención presencial/telefónica/email – Oficina virtual UGR: https://oficinavirtual.ugr.es/ai/ – Sede electrónica UGR: https://sede.ugr.es/sede/ – Páginas Web – Canal UGR – Agenda cultural UGR – Portal Web: http://www.ugr.university/
Canales de participación	<ul style="list-style-type: none"> – Quejas/sugerencias a través de diferentes vías – Gerencia – Rectorado

GRUPO DE INTERÉS: Empleadores

Proceso/Actividad con impacto directo	<p>1. Gestión académica (oferta formativa, empleabilidad-emprendimiento, títulos, certificaciones)</p> <p>2. Gestión de la investigación y la transferencia (transferencia de resultados de investigación)</p>
Comunicación con la institución	<ul style="list-style-type: none"> – Atención presencial/telefónica/email – Oficina virtual UGR: https://oficinavirtual.ugr.es/ai/ – Sede electrónica UGR: https://sede.ugr.es/sede/ – Páginas Web – Canal UGR – Portales Web: http://grados.ugr.es/ ; http://masteres.ugr.es/ ; http://doctorados.ugr.es/
Canales de participación	<ul style="list-style-type: none"> – Quejas/sugerencias a través de diferentes vías – Gerencia – Rectorado – Consejo Social



GRUPO DE INTERÉS: Proveedores

Proceso/Actividad con impacto directo	2. Gestión de la investigación y la transferencia (proyectos de I+D colaborativa, apoyo técnico, transferencia de resultados de investigación) 3. Proyección social (servicios de hostelería) 6. Gestión de recursos bibliográficos, de información y de documentación (identificación, selección y adquisición de los recursos de información) 7. Gestión económica (compras y evaluación de proveedores, gestión de gastos, tesorería) 8. Gestión de recursos y espacios (suministro de equipamiento, mantenimiento) 10. Gestión de estructuras institucionales (información, gestión de la comunicación)
Comunicación con la institución	<ul style="list-style-type: none">– Atención presencial/telefónica/email– Oficina virtual UGR: https://oficinavirtual.ugr.es/ai/– Sede electrónica UGR: https://sede.ugr.es/sede/– Páginas Web– Canal UGR
Canales de participación	<ul style="list-style-type: none">– Quejas/sugerencias a través de diferentes vías– Gerencia– Rectorado



GRUPO DE INTERÉS: Sociedad en general

<p>Proceso/Actividad con impacto directo</p>	<p>1. Gestión académica (oferta formativa, empleabilidad-emprendimiento, títulos, certificaciones) 2. Gestión de la investigación y la transferencia (captación de recursos para la investigación, difusión y promoción de resultados de investigación, transferencia de resultados de investigación) 3. Proyección social (asistencia social, prevención, salud y medioambiente, servicios de hostelería, gestión de becas, deporte, igualdad y conciliación) 6. Gestión de recursos bibliográficos, de información y de documentación (creación de servicios y productos con valor añadido, difusión de la información) 7. Gestión económica (Función interventora y control posterior, rendición de cuentas) 8. Gestión de recursos y espacios (inventario patrimonial, mantenimiento, seguridad) 10. Gestión de estructuras institucionales (información, gestión de la comunicación, registro, internacionalización)</p>
<p>Comunicación con la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención presencial/telefónica/email - Oficina virtual UGR: https://oficinavirtual.ugr.es/ai/ - Sede electrónica UGR: https://sede.ugr.es/sede/ - Páginas Web - Canal UGR - Agenda cultural UGR - Portales Web: http://grados.ugr.es/ ; http://masteres.ugr.es/ ; http://doctorados.ugr.es/
<p>Canales de participación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quejas/sugerencias a través de diferentes vías - Gerencia - Rectorado - Consejo Social