



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 estratégica 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
- TURISMO

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

Proceso/Actividad con impacto directo	<p>1. Gestión académica (oferta formativa, acceso y admisión, matriculación, movilidad, orientación académica y vocacional, empleabilidad-emprendimiento, apoyo a la docencia práctica, movilidad, actas, reconocimiento de créditos/acreditación lingüística, títulos, certificaciones,)</p> <p>2. Gestión de la investigación y la transferencia (publicación editorial)</p> <p>3. Proyección social (atención social, cooperación al desarrollo y voluntariado, deporte, gestión de becas, servicios de hostelería, medioambiente, igualdad y conciliación, formación y difusión cultural, orientación psicopedagógica)</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>8. Gestión de recursos y espacios (limpieza, zonas ajardinadas, seguridad, gestión de edificios)</p> <p>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	<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
Canales de participación	<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, orientación académica y vocacional, empleabilidad-emprendimiento, títulos, certificaciones)</p> <p>3. Proyección social (atención social, deporte, gestión de becas, servicios de hostelería, igualdad y conciliación, orientación psicopedagógica)</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

Proceso/Actividad con impacto directo	<ol style="list-style-type: none">1. Gestión académica (oferta formativa, ordenación docente, matriculación, movilidad, empleabilidad-emprendimiento, apoyo a la docencia práctica, movilidad, actas, reconocimiento de créditos/acreditación lingüística, orientación académica y vocacional)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)3. Proyección social (prestaciones sociales, atención social, cooperación al desarrollo y voluntariado, deporte, servicios de hostelería, prevención, salud y medioambiente, igualdad y conciliación, formación y difusión cultural)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)7. Gestión económica (Elaboración-Aprobación del presupuesto, Gestión de gastos, Contratación, 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, 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)
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 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
Canales de participación	<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

Proceso/Actividad con impacto directo	<p>1. Gestión académica (títulos, certificaciones, prácticas, orientación profesional, empleabilidad-emprendimiento)</p> <p>2. Gestión de la investigación y la transferencia (creación EBT, detección de conocimientos-resultados-demanda tecnológicas, propiedad industrial e intelectual)</p> <p>4. Gestión de las TIC Servicios</p> <p>6. Gestión de recursos bibliográficos, de información y de documentación Creación de servicios y productos con valor añadido, Difusión de la información</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– 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/
Canales de participación	<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



UNIVERSIDAD DE GRANADA

Proceso/Actividad con impacto directo	<p>1. Gestión académica (oferta formativa, empleabilidad-emprendimiento)</p> <p>2. Gestión de la investigación y la transferencia (convocatorias nacionales, convocatorias internacionales)</p> <p>3. Proyección social (gestión de becas)</p> <p>7. Gestión económica (función interventora y control posterior, 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
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	<p>1. Gestión académica (oferta formativa, empleabilidad-emprendimiento)</p> <p>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)</p> <p>3. Proyección social (prestaciones sociales, atención social, deporte, alojamiento, calidad ambiental, formación y difusión cultural)</p> <p>6. Gestión de recursos bibliográficos, de información y de documentación (creación de servicios y productos con valor añadido, difusión de la información)</p> <p>7. Gestión económica (elaboración-aprobación del presupuesto, rendición de cuentas)</p> <p>8. Gestión de recursos y espacios (obras, seguridad, zonas ajardinadas)</p> <p>9. Gestión de personal (selección)</p> <p>10. Gestión de estructuras institucionales (información, gestión de la comunicación, registro, internacionalización)</p>
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



UNIVERSIDAD DE GRANADA

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

Proceso/Actividad con impacto directo	1. Gestión académica (oferta formativa, pruebas, movilidad, empleabilidad-emprendimiento) 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) 7. Gestión económica (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– 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	1. Gestión académica (oferta formativa, empleabilidad-emprendimiento, títulos, certificaciones) 2. Gestión de la investigación y la transferencia (transferencia de resultados de investigación)
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



UNIVERSIDAD DE GRANADA

Proceso/Actividad con impacto directo	<p>2. Gestión de la investigación y la transferencia (proyectos de I+D colaborativa, apoyo técnico, transferencia de resultados de investigación)</p> <p>3. Proyección social (servicios de hostelería)</p> <p>6. Gestión de recursos bibliográficos, de información y de documentación (identificación, selección y adquisición de los recursos de información)</p> <p>7. Gestión económica (compras y evaluación de proveedores, gestión de gastos, tesorería)</p> <p>8. Gestión de recursos y espacios (suministro de equipamiento, mantenimiento)</p> <p>10. Gestión de estructuras institucionales (información, gestión de la comunicación)</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
Canales de participación	<ul style="list-style-type: none">- Quejas/sugerencias a través de diferentes vías- Gerencia- Rectorado



GRUPO DE INTERÉS: Sociedad en general

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 (captación de recursos para la investigación, difusión y promoción de resultados de investigación, transferencia de resultados de investigación)</p> <p>3. Proyección social (asistencia social, prevención, salud y medioambiente, servicios de hostelería, gestión de becas, deporte, igualdad y conciliación, formación y difusión cultural)</p> <p>6. Gestión de recursos bibliográficos, de información y de documentación (creación de servicios y productos con valor añadido, difusión de la información)</p> <p>7. Gestión económica (Función interventora y control posterior, rendición de cuentas)</p> <p>8. Gestión de recursos y espacios (inventario patrimonial, mantenimiento, seguridad)</p> <p>10. Gestión de estructuras institucionales (información, gestión de la comunicación, registro, internacionalización)</p>
Comunicación con la institución	<ul style="list-style-type: none">- Atención presencial/telefónica/email- Páginas Web- Canal UGR- Agenda cultural UGR
Canales de participación	<ul style="list-style-type: none">- Quejas/sugerencias a través de diferentes vías- Gerencia- Rectorado- Consejo Social



GRUPO DE INTERÉS: Turismo

Proceso/Actividad con impacto directo	3. Proyección social (prevención, salud y medioambiente, servicios de hostelería, deporte, formación y difusión cultural) 6. Gestión de recursos bibliográficos, de información y de documentación (creación de servicios y productos con valor añadido, difusión de la información) 8. Gestión de recursos y espacios (inventario patrimonial, mantenimiento, seguridad)
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– Boletín Informativo– 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– Gerencia– Rectorado– Consejo Social