UNIVERSIDAD DE GRANADA

PLAN DE CALIDAD 2020 DE LOS SERVICIOS DE LA UGR

[V.3 – 25/01/2020]

UNIVERSIDAD DE GRANADA

ÍNDICE

0. MEMORIA DE CAMBIOS

1. INTRODUCCIÓN.
1.1. Antecedentes.
1.2. Alcance del Plan de Calidad 2020 de los Servicios de la Universidad de Granada.

2. POLÍTICA DE CALIDAD – VALORES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

3. ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA.
3.1. Matriz DAFO.
3.2. Identificación y análisis de los grupos de Interés.

4. LÍNEAS DE ACTUACIÓN 2020.
4.1. Objetivos 2020.
1. Gestión académica.
2. Gestión de la investigación y la transferencia.
3. Proyección Social.
4. Gestión de las TIC.
6. Gestión de recursos bibliográficos, documentación e información.
7. Gestión económica.
8. Gestión de recursos y espacios.
9. Gestión de personal.
10. Gestión de estructuras institucionales.
4.2. Proceso de identificación de riesgos.

Anexo. Gestión de Riesgos

UNIVERSIDAD
DE GRANADA

0. Memoria de Cambios

Un Sistema de Gestión de la Calidad, por definición, es una herramienta creada para gestionar el cambio en una organización, y por lo tanto, es una herramienta dinámica que debe adaptarse de forma ágil a los cambios del entorno interno y externo.

Desde la aprobación, el pasado 20 de marzo del 2017, de la versión 0 Plan de Calidad 2020 de los Servicios de la UGR, se han puesto en marcha varios procesos de evaluación, incluidos dos procesos de auditoría, interna y externa, y se ha ampliado el alcance del sistema con la incorporación de varias estructuras organizativas.

La versión 3 del Plan de Calidad 2020 de los Servicios de la UGR, incorpora la modificación de los siguientes apartados del propio Plan de Calidad 2020:

Apartado 3.2 Identificación y análisis de los grupos de interés (pág. 15 a 26)
Se revisan los grupos de interés para incorporar "Turismo" como un nuevo grupo de interés, tal y como se recomendó en la Auditoría Externa de 4 de junio de 2019 (OP-502-20)

1. Introducción.

1.1. Antecedentes.

Desde el año 2003, en el marco del **Plan Andaluz de Calidad de las Universidades 2003-2006**, los servicios de la Universidad de Granada han participado en la implantación y desarrollo de herramientas o modelos de gestión de la calidad. Durante esa primera etapa, se llevaron a cabo procesos de **autoevaluación y evaluación externa basados en el modelo EFQM** (European Foundation for Quality Management) adaptado por la UCUA (Unidad de Calidad de las universidades andaluzas).

En una segunda etapa, a partir del año 2006, respondiendo a los objetivos establecidos por el **Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el personal de administración y servicios** de las Universidades Públicas de Andalucía, la Universidad de Granada genera un mapa de **35 unidades funcionales**, que obtienen una certificación de forma individualizada su **Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001** durante el período 2006-2009, y anualmente renuevan esa certificación en procesos de auditoría externa.

Desde el año 2010, se han tomado numerosas acciones dirigidas a **racionalizar y mejorar la eficacia y eficiencia de los Sistemas de Calidad**, con el objetivo final de la integración de estos, y entre las que se pueden citar las siguientes:

- Diseño y explotación de una aplicación informática "ad-hoc": **Plataforma de Evaluación de Servicios**, con el apoyo y el asesoramiento continuos del CSIRC.
- **Estandarización de la documentación** de los distintos SGC
- Paso de un **apoyo técnico** "in situ", a un apoyo técnico centralizado, coordinado y con criterios comunes.
- Determinación de **"Tareas de coordinación de calidad"**, asumidas en las respectivas Unidades, que han recibido formación a través de un itinerario específico.
- Elaboración de documentación transversal: **Política de Calidad**, **Manual de calidad, Procedimientos, Informes de Revisión por la Dirección,** de aplicación común a todas las unidades.
- Estandarización de la definición y seguimiento de **objetivos de calidad**.
- Reducción de las baterías de **indicadores** definidas por cada unidad, fomentando la integración de estos indicadores con los definidos en las Cartas de Servicios.
- Puesta en marcha de la **Encuesta General de los Servicios UGR**, en donde se integran 52 encuestas en una sola herramienta, lanzada de forma coordinada durante el mes de abril de cada año.

1.2. Alcance del Plan de Calidad 2020 de los Servicios de la Universidad de Granada.

El **Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios de la UGR** (en adelante SIGC) nace con la intención de solucionar una de las debilidades más importantes del anterior modelo de certificaciones independientes, que provocaba que unidades pequeñas y dependientes de otros servicios definieran **acciones de mejora con impacto muy limitado en los diferentes grupos de interés**.

Uno de los principales objetivos del nuevo sistema, es **conseguir la alineación de los objetivos de calidad de los servicios de apoyo con la estrategia global de la Universidad de Granada**, por lo que teniendo claro en todo momento el alcance del SIGC:

> ***"Centros, Institutos, Departamentos, Servicios y Unidades administrativas de apoyo a la comunidad universitaria que contribuyan 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"***

Y tomando como punto de partida el análisis del contexto interno y externo realizado durante el proceso de definición del programa de gobierno actual de la institución, se define un Plan de Calidad que recoge las líneas de actuación que deben impulsar los diferentes servicios de la Universidad de Granada para apoyar a la institución en el logro de sus objetivos estratégicos.

2. POLÍTICA DE CALIDAD – VALORES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA.

La nueva política de calidad se ha definido siguiendo un proceso liderado por la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva y en coordinación con la Oficina de Gestión de la Comunicación.

Este proyecto fue presentado y aprobado por el Equipo de Gobierno durante el mes de marzo de 2016, y se articuló como **herramienta para expresar la visión de la UGR y los objetivos definidos en el programa de gobierno**. Una de las premisas ha sido visibilizar la expresión máxima del **COMPROMISO** de la alta dirección de la universidad con la calidad en todos los ámbitos de actuación de la institución, por lo que se utiliza ese concepto: **COMPROMISO** como el eje que articula los valores fundamentales y que marca la dirección a seguir en los próximos años.

El Equipo de Gobierno ha definido los valores que manifiestan el compromiso de la UGR con la propia institución, con la ciudad y con la sociedad en general:

- **CALIDAD**
- **INNOVACIÓN**
- **AUTONOMÍA**
- **TRANSPARENCIA**
- **EXPERIENCIA**
- **INTERNACIONALIZACIÓN**
- **CONOCIMIENTO**
- **IGUALDAD**
- **SOSTENIBILIDAD**
- **FUTURO.**

El reto de la nueva Política de Calidad, es promover, a través de estos valores, la conexión entre toda la comunidad universitaria, estudiantado, personal docente e investigador y personal de administración y servicios, entre sí, con todos los grupos de interés de la institución y con la sociedad en general.

Un ejemplo de ello es el Plan de Calidad de los servicios de la UGR, en el que nuestros valores se reflejan continuamente a lo largo del documento, vinculándose con al análisis del contexto, con los grupos de interés, y por supuesto con los objetivos y líneas de actuación.

Se apuesta también por una presentación radicalmente distinta a la anterior versión de la política de calidad, haciéndola más visual y atractiva para intentar que llegue de forma más efectiva a todos nuestros grupos de interés:

COMPROMISO A TRAVÉS DE NUESTROS VALORES:

http://calidad.ugr.es/politica

3. ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA.

El objetivo del análisis del contexto de los servicios de la Universidad de Granada es doble; por un lado, **conocer la capacidad interna de la organización** para dar respuesta a sus objetivos en línea con los valores identificados en la Política de Calidad, y por otro, **determinar los factores externos** derivadas del entorno social, cultural, económico, tecnológico y legal que pueden afectar positiva o negativamente.

Durante el proceso de definición del actual programa de gobierno se realizó un análisis exhaustivo del contexto interno y externo de nuestra institución. En este proceso participaron todos los sectores de la comunidad universitaria y todos los niveles de la organización.

Los resultados de ese proceso se han resumido en los dos siguientes apartados, por una parte, una clásica matriz de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, y por otro lado, un cuadro resumen de los grupos de interés y sus conexiones con los servicios de la UGR.

3.1. Matriz DAFO.

CONTEXTO EXTERNO	
Oportunidades	**Valores Política de Calidad**
Nuevo sistema de financiación del sistema universitario andaluz	**Sostenibilidad** **Futuro**
Madurez del Espacio Europeo de Educación Superior y de Investigación	**Experiencia** **Internacionalización**
Exigencia , por parte de la administración estatal y autonómica, de criterios de calidad e igualdad a las universidades públicas y privadas del territorio nacional	**Autonomía** **Calidad** **Futuro**
Políticas públicas de conciliación y responsabilidad social	**Igualdad** **Innovación**
Desarrollo de nuevos modelos socio-económicos basados en el talento, la creatividad y la inteligencia de las personas	**Innovación** **Conocimiento** **Futuro**
Desarrollo del modelo Horizonte 2020, como fuente de financiación y como referente para promover el concepto de universidad internacional e investigadora	**Innovación** **Internacionalización** **Conocimiento**
Impulso de la transparencia, los principios éticos de buen gobierno, de compromiso social, responsabilidad y la rendición de cuentas, por la demanda social y legal	**Transparencia** **Autonomía** **Sostenibilidad**
Nuevas vías de captación de recursos financieros: Proyectos de investigación internacionales y transferencia del conocimiento a los sectores públicos y privados	**Innovación** **Sostenibilidad** **Futuro**
Impulso de la administración electrónica en las administraciones públicas	**Innovación** **Futuro**
Gran avance hacia una sociedad digital como escenario de transformación acelerada	**Innovación** **Conocimiento** **Futuro**
Existencia de nuevas tecnologías para el ahorro energético	**Innovación** **Sostenibilidad** **Futuro**

CONTEXTO EXTERNO	
Amenazas	**Valores Política de Calidad**
Política de austeridad de la administración	**Sostenibilidad** **Autonomía** **Futuro**
Volatilidad de las políticas educativas públicas	**Experiencia** **Conocimiento** **Futuro**
Posibilidad de incremento de precios públicos que puede dificultar el acceso a todos los niveles de la enseñanza superior	**Conocimiento** **Sostenibilidad** **Futuro**
Aparición de nuevos modelos de universidad (Virtual especializada en pocas titulaciones)	**Sostenibilidad** **Autonomía** **Futuro**
Desconfianza hacia el sector público por la falta de transparencia	**Autonomía** **Transparencia**
Apuesta insuficiente por la I+D+i en el entorno empresarial e industrial	**Innovación** **Conocimiento** **Futuro**
Bajos niveles de empleabilidad de los egresados en los últimos años	**Conocimiento** **Futuro**
Financiación muy limitada en acciones ligadas a la cooperación al desarrollo	**Igualdad**

CONTEXTO INTERNO	
Fortalezas	**Valores Política de Calidad**
Liderazgo e influencia en el entorno económico, social y cultural de la Universidad de Granada	**Experiencia** **Conocimiento** **Calidad**
Foco permanente de creación, promoción y transmisión del conocimiento al servicio de la sociedad granadina y andaluza	**Experiencia** **Conocimiento** **Calidad**
Liderazgo en el campo de la internacionalización	**Internacionalización** **Experiencia**
Aumento del reconocimiento de la labor investigadora de la UGR	**Calidad** **Innovación** **Conocimiento** **Futuro**
Servicios académicos muy consolidados, y desarrollados íntegramente por el personal propio de la institución	**Calidad** **Conocimiento** **Autonomía** **Experiencia**
Madurez de la cultura de calidad entre el personal	**Calidad** **Experiencia**
Infraestructuras y servicios tecnológicos y científicos avanzados	**Calidad** **Innovación** **Experiencia** **Futuro**
Biblioteca universitaria referencia de calidad a nivel nacional	**Calidad** **Conocimiento** **Experiencia**

CONTEXTO INTERNO	
Debilidades	**Valores Política Calidad**
Estructura muy diversa y compleja, de grandes dimensiones, repartida geográficamente en distintos campus y ciudades	**Conocimiento** **Igualdad**
Sobrecarga administrativa sobre los procesos de docencia e investigación por las nuevas funciones que la universidad ha debido afrontar los últimos años	**Calidad** **Innovación** **Futuro**
Heterogeneidad de la oferta académica y variedad de especializaciones, que complica la gestión universitaria	**Conocimiento** **Sostenibilidad**
Poca agilidad para la adaptación de las estructuras organizativas. Resistencia al cambio organizacional e individual.	**Calidad** **Sostenibilidad** **Futuro**
Baja participación del estudiantado en los procesos de calidad y evaluación	**Calidad**
Temporalidad y envejecimiento de un porcentaje alto de la plantilla de personal de administración y servicios	**Calidad** **Sostenibilidad** **Futuro**
Gran número de edificios e instalaciones antiguos que requieren de elevados costes de mantenimiento	**Sostenibilidad** **Futuro**
Falta de adaptación de un sector de la plantilla a las nuevas herramientas de gestión	**Conocimiento** **Futuro** **Internacionalización**

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	**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,) **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, formación y difusión cultural, orientación psicopedagógica) **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)
Comunicación con la institución	– 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	– 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	**1. Gestión académica** (oferta formativa, acceso y admisión) **3. Proyección social** (gestión de becas) **10. Gestión de estructuras institucionales** (Registro, Información, Gestión de la comunicación, Gestión de la protección de datos y confidencialidad)
Comunicación con la institución	– 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	– Quejas/sugerencias a través de diferentes vías

GRUPO DE INTERÉS: Familias	
Proceso/Actividad con impacto directo	**1. Gestión académica** (oferta formativa, acceso y admisión, matriculación, movilidad, orientación académica y vocacional, empleabilidad-emprendimiento, títulos, certificaciones) **3. Proyección social** (atención social, deporte, gestión de becas, servicios de hostelería, igualdad y conciliación, orientación psicopedagógica) **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, seguridad)
Comunicación con la institución	– 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	– Defensor universitario – Inspección de servicios – Quejas/sugerencias a través de diferentes vías

GRUPO DE INTERÉS: PDI	
Proceso/Actividad con impacto directo	**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	– 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	– 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	
Proceso/Actividad con impacto directo	**3. Proyección social** (asistencia social, deporte, servicios de hostelería, prevención, salud y 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) **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	– 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
Canales de participación	– 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	
Proceso/Actividad con impacto directo	**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)
Comunicación con la institución	– 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
Canales de participación	– 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	**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)
Comunicación con la institución	– 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	– 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	**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	– 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	– Quejas/sugerencias a través de diferentes vías – Gerencia – Rectorado – Consejo Social

GRUPO DE INTERÉS: Ciudad de Granada	
Proceso/Actividad con impacto directo	**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, 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) **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	– Comunicaciones oficiales – Atención presencial/telefónica/email – Web UGR – Páginas Web – Canal UGR
Canales de participación	– Quejas/sugerencias a través de diferentes vías – Gerencia – Rectorado – Consejo Social

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	– 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	– 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	– 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	– 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	– 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	– Quejas/sugerencias a través de diferentes vías – Gerencia – Rectorado

GRUPO DE INTERÉS: Sociedad en general	
Proceso/Actividad con impacto directo	**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, 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) **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)
Comunicación con la institución	– Atención presencial/telefónica/email – Páginas Web – Canal UGR – Agenda cultural UGR
Canales de participación	– 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	– 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	– Quejas/sugerencias a través de diferentes vías – Gerencia – Rectorado – Consejo Social

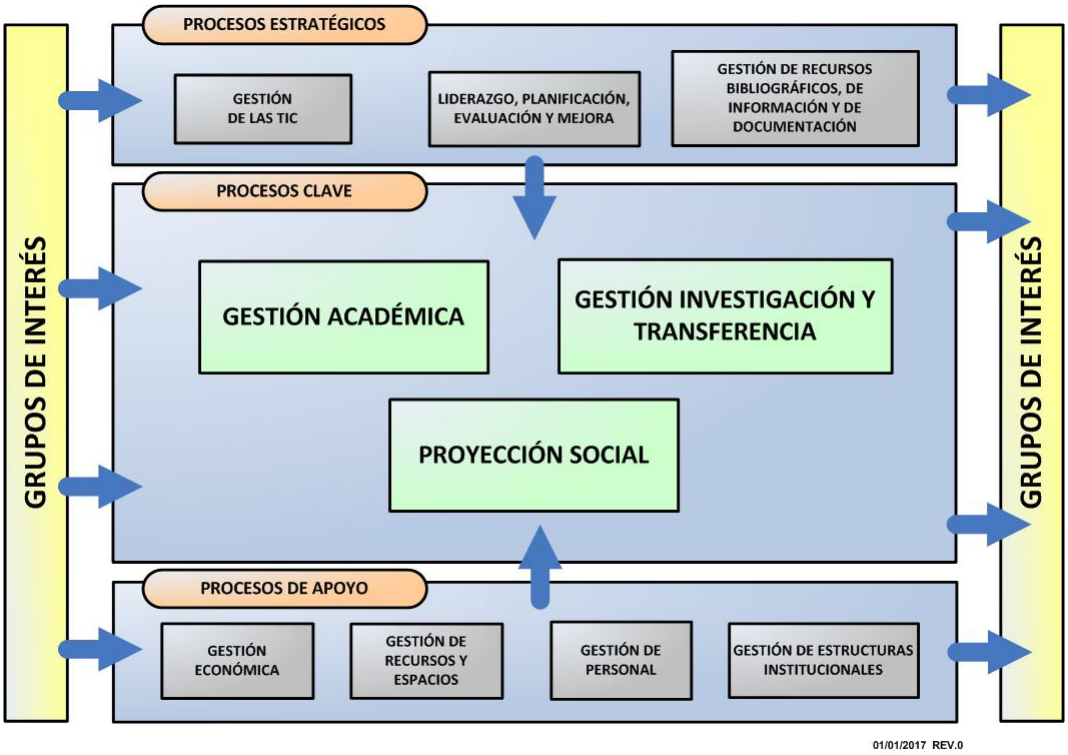
4. LÍNEAS DE ACTUACIÓN 2020.

CÓMO SE HA COMENTADO ANTERIORMENTE, EL GRAN RETO DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UGR ES CONVERTIRSE EN UNA HERRAMIENTA QUE PERMITA DIRIGIR LA ACTIVIDAD DE TODOS LOS SERVICIOS DE APOYO HACIA LA ESTRATEGIA DE LA INSTITUCIÓN, DEFINIENDO Y VISIBILIZANDO ENTRE TODA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN.

Las líneas de actuación 2020 de los servicios de la UGR, que engloban los objetivos y acciones para conseguirlos, se han definido partiendo de las siguientes premisas:

- **Enfoque a Procesos** como uno de los principios básicos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.
- **Respuesta a los valores establecidos en la Política de Calidad**: Calidad, Innovación, Autonomía, Transparencia, Experiencia, Internacionalización, Conocimiento, Igualdad, Sostenibilidad, Futuro.
- **Identificación de los grupos de interés** a los que afecta cada objetivo.
- **Pensamiento basado en riesgos**, identificando y evaluando los riesgos potenciales que pueden influir en la consecución de los resultados previstos.

A tal efecto, el despliegue se ha realizado para cada uno de los procesos identificados en el mapa de procesos del Sistema Integrado de Calidad:



Identificando los **Objetivos** de cada uno de los procesos anteriores (aunque las conexiones entre procesos y objetivos son evidentes en numerosas ocasiones), las **Acciones** necesarias para dar respuesta a esos objetivos y las **Unidades** o estructuras organizativas implicadas directamente en el desarrollo de cada acción, según el esquema siguiente:

OBJETIVO					
ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
Recursos					
Grupos de interés con impacto directo					
Valores Política Calidad					

4.1. Objetivos 2020.

1. Gestión académica.

1.1. Optimización de la gestión académica y administrativa de los títulos de grado, máster y doctorado					
ACCIONES		**INDICADOR**	**ESTANDAR**	**FECHA LIMITE**	**QUIEN**
1.1.1.	Ampliar el soporte a la gestión que realizan las coordinaciones de las titulaciones de grado y máster (verificación, seguimiento, modificación y acreditación)	- Análisis de puestos de trabajo	SÍ	2018 2018	Gerencia Centros académicos Ordenación académica UCIP EIP
		- Redefinición y dotación de estructuras	SÍ		
1.1.2.	Revisar y potenciar la estructura administrativa que da soporte a los estudios de posgrado	- Análisis de puestos de trabajo	SÍ	2018	Gerencia EIP Centros académicos Ordenación académica
		- Redefinición y dotación de estructuras	SÍ		
1.1.3.	Impulsar el desarrollo de aplicaciones y herramientas que centralicen los sistemas de información de doctorado y ampliar la funcionalidad del Portal del Doctorando	- Implantación aplicación doctorados	SÍ	2017 (Aplicación) 2020 (Sistema de comunicación)	EIP CSIRC
		- Sistema de comunicación bidireccional a través del Portal del doctorando	SÍ		
		- Porcentaje de doctorandos que utilizan la aplicación	100%		
Recursos					
Internos, Financieros					
Grupos de interés con impacto directo					
Estudiantado, PAS, PDI, Estudiantes potenciales					
Valores Política Calidad					
Calidad, Innovación, Autonomía, Sostenibilidad, Futuro					

1.2. Mantener y mejorar la movilidad del estudiantado de la UGR

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
1.2.1.	Mantener la posición de referencia en el envío y acogida del estudiantado, mediante una oferta de destinos amplia y mejorando progresivamente la experiencia	- Nº países incluidos en las convocatorias de movilidad	40	2020	ORIC Centros académicos
		- Nº de convenios de movilidad activos	700		
1.2.2.	Fomentar la movilidad internacional en los másteres a través de los acuerdos Erasmus +	- Nº de convenios	130	2018	EIP ORIC
		- Nº estudiantes internacionales IN.	-		
		- Nº estudiantes internacionales OUT	-		
1.2.3	Facilitar la integración de los estudiantes incoming mediante la realización de jornadas de recepción y programas de mentorización con participación del estudiantado de la UGR	- Nº de jornadas realizadas al año	2	2020	ORIC Centros académicos
		- Nº actuaciones difusión Mentores al año	2		
1.2.4.	Mejorar la aplicación informática de inscripción previa para el estudiantado entrante y vincularla con la matrícula	- Nueva utilidad en aplicación informática	SÍ	2018	ORIC CSIRC Centros académicos
1.2.5.	Mejorar la coordinación entre el Vicerrectorado de Internacionalización, la ORIC y los Centros, con mayor implicación de las administraciones	- Nº reuniones de coordinación al año	3	2020	ORIC Centros académicos
		- Nº talleres/seminarios	2		
1.2.6.	Implantar el nuevo SET con pleno reflejo de las movilidades, las enseñanzas cursadas y las calificaciones obtenidas, según el nuevo sistema recomendado por la guía ECTS	- SET implantado en estudios de Master	SÍ	2017 (Máster) 2019 (Doctorado)	ORIC Centros académicos CSIRC Servicio de Asuntos Generales CPEP
		- SET implantado en estudios de Doctorado	S		

Recursos

Financieros, Internos, Externos (Agencia Erasmus, Unión Europea, Socios-Universidades extranjeras, SIGNE)

Grupos de interés con impacto directo

Estudiantado, PDI, Estudiantes potenciales, Familias

Valores Política Calidad

Internacionalización, Experiencia, Futuro

1.3. Potenciar las herramientas dirigidas a fomentar la empleabilidad de estudiantes					
ACCIONES		**INDICADOR**	**ESTANDAR**	**FECHA LIMITE**	**QUIEN**
1.3.1.	Aumentar las acciones dirigidas a la formación para el empleo realizadas en los centros y departamentos, a través del despliegue del Plan General de Orientación Profesional y Empleabilidad de la UGR	- Plan General Orientación	SÍ	2020	CPEP Centros Académicos
		- Nº de acciones en los centros/departamentos al año	30		
1.3.2.	Potenciar la teleorientación a través del desarrollo de acciones de formación masivas	- Nº cursos realizados al año	1	2020	CPEP
		- Nº asistentes	-		
1.3.3.	Potenciar la oferta de orientación a estudiantes de máster y doctorandos para responder a las necesidades específicas de ambos colectivo	- Nº acciones desarrolladas estudiantes máster.	4	2018	CPEP EIP
		- Nº acciones desarrolladas para doctorandos	2		
1.3.4.	Potenciar las iniciativas de contacto entre el estudiantado y el tejido empresarial	- Nº eventos organizados al año	3	2020	CPEP
1.3.5.	Favorecer las oportunidades de empleo a los universitarios y egresados	- Nº de candidatos presentados a ofertas de empleo cada año.	1200	2020	CPEP
		- Nº de eventos de empleo/reclutamiento masivo cada año.	3		
1.3.6.	Favorecer la empleabilidad de colectivos específicos	- Nº proyectos/actividades de empleo.	2	2020	CPEP

1.3. Potenciar las herramientas dirigidas a fomentar la empleabilidad de estudiantes					
ACCIONES		**INDICADOR**	**ESTANDAR**	**FECHA LIMITE**	**QUIEN**
1.3.7.	Mejorar la difusión de los resultados del seguimiento de egresados	- Nueva herramientas informática de difusión online	S	2017	CPEP
1.3.8.	Potenciar el desarrollo de prácticas extracurriculares en entidades nacionales	- N° de nuevos convenios cada año.	400	2020	CPEP
		- N° de estudiantes que realizan prácticas al año.	2.150		
		- N° acciones de sensibilización con entidades cada año.	10		
1.3.9.	Potenciar el desarrollo de prácticas en entidades internacionales	- N° de convenios/acuerdos Erasmus al año	150	2020	CPEP ORIC
		- N° proyectos/acciones internacionales en los que participa el CPEP cada año	3		
		- N° de estudiantes realizan prácticas extranjero anuales	180		
Recursos					
Internos, Externos (Empresas, administraciones, entidades, redes)					
Grupos de interés con impacto directo					
Estudiantado, Egresados, Empleadores, PDI, Futuros estudiantes Máster/Doctorado					
Valores Política Calidad					
Futuro, Experiencia, Conocimiento, Internacionalización					

1.4. Desarrollar una estrategia de fomento del emprendimiento					
ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
1.4.1.	Desarrollar programas de formación continua para el emprendimiento	- Nº de programas de formación al año	15	2020	Coordinación General de Emprendimiento
1.4.2.	Desarrollar programas de asesoramiento técnico en emprendimiento	- Nº asesoramientos técnicos al año	100	2020	Coordinación General de Emprendimiento
1.4.3.	Desarrollar un programa propio de mentorización con antiguos estudiantes, emprendedores o agentes con amplia experiencia empresarial, para asesorar en el desarrollo y puesta en marcha de empresas o en su crecimiento posterior	- Programa propio de mentorización	SI	2018	Coordinación General de Emprendimiento
		- Nº de mentores disponibles al año.	15	2019-2020	
1.4.4.	Desarrollar un programa de Networking que fomente la colaboración mutua y efectiva con agentes del ámbito empresarial, social y de la administración pública a fin de lograr objetivos comunes y captar recursos para la creación y crecimiento de las empresas	- Nº de actividades de Networking	8	2020	Coordinación General de Emprendimiento
1.4.5.	Impulsar el emprendimiento social a través de actividades específicas para el fomento de proyectos emprendedores con finalidades sociales	- Nº de actividades específicas de emprendimiento social al año	1	2020	Coordinación General de Emprendimiento

1.4. Desarrollar una estrategia de fomento del emprendimiento					
ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
1.4.6.	Reconocer e incentivar a aquellos miembros de la comunidad universitaria que destaquen por su actitud emprendedora	- Publicación concursos anuales	1	2020	Coordinación General de Emprendimiento
Recursos					
Internos, Externos (Empresas, entidades, redes, foros)					
Grupos de interés con impacto directo					
Estudiantado, Egresados, Empleadores, PDI, PAS, Sociedad en general					
Valores Política Calidad					
Futuro, Experiencia, Conocimiento, Autonomía					

2. Gestión de la investigación y la transferencia.

2.1. Redefinir, fortalecer y racionalizar las estructuras de apoyo a la investigación y la transferencia del conocimiento

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
2.1.1.	Crear nuevos perfiles profesionales especializados para dar soporte a la I+D+i y su gestión	- Análisis de puestos de trabajo	SÍ	2018	Gerencia Servicio PAS
		- Nuevos Perfiles definidos	SÍ		
2.1.2.	Establecer un plan especializado de formación del personal de administración y servicios dedicado a la investigación	- Nº acciones formativas	-	2020	Gerencia Gabinete RRHH y Formación
		- Porcentaje de perfiles profesionales formados	100%		

Recursos

Internos, Externos (proveedores de formación específicos)

Grupos de interés con impacto directo

PDI, PAS, Estudiantado

Valores Política Calidad

Innovación, Autonomía, Conocimiento, Futuro

2.2. Mejora de los procesos de apoyo a la consecución y gestión de proyectos

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
2.2.1.	Promover la identificación de oportunidades de nuevos proyectos y de creación de consorcios en H2020	- Nº reuniones informativas anuales	50	2020	Oficina de Proyectos e Investigación
		- Nº de propuestas anuales	80		
2.2.2.	Culminar el proceso de petición telemático para todas las ayudas a la investigación en la UGR	- Proceso implantado	SÍ	2018	Oficina de Proyectos e Investigación
2.2.3.	Obtención de la certificación de buenas prácticas de laboratorio del CIC	- Nº servicios CIC certificados	1	2017	Oficina de Proyectos e Investigación CIC
2.2.5.	Establecer un mecanismo ágil para reparaciones urgentes de equipos de investigación	- Procedimiento interno del CIC	SÍ	2018	CIC
		- Impulsar una línea de crédito	SÍ		
2.2.6.	Promover y gestionar el Plan de promoción de la investigación	- Nº talleres/jornadas dirigidos a la gestión y preparación de proyectos al año	10	2020	Oficina de Proyectos e Investigación

Recursos

Internos, Financieros, Externos (Consultoría para implantar BPL, Empresa certificadora)

Grupos de interés con impacto directo

PDI, Empleadores, Sociedad

Valores Política Calidad

Innovación, Autonomía, Sostenibilidad, Internacionalización, Futuro

2.3. Mejora de la posición y la visibilidad de la organización como "Universidad investigadora"

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
2.3.1.	Asesorar y apoyar al PDI en los procesos de acreditación y solicitud de sexenios de investigación	- Nº de talleres/jornadas realizadas anuales	**1**	2020	Oficina de Proyectos e Investigación Servicio PDI
2.3.2.	Aumentar la presencia de los resultados de investigación de la UGR en la sociedad digital	- Nº plataformas de comunicación activas	2	2020	Oficina de Proyectos e Investigación
		- Nº de talleres/seminarios dirigidos a la publicación y comunicación de los resultados científicos anuales	**2**		
		- Memoria de investigación en formato digital	S		
2.3.3.	Aumentar la visibilidad de la labor investigadora de la UGR mediante la difusión de los resultados a los medios de comunicación	- Nº de actividades de formación a investigadores anuales	4	2020	Oficina de Proyectos e Investigación Oficina de Gestión de la comunicación
		- Nº noticias sobre resultados de investigación al año	80		
		- Nº vídeos de divulgación científica	40		
		- Nº informes de repercusión enviados a investigadores	50		
		- Impacto nacional	-		
		- Impacto internacional	-		

Recursos

Internos, Externos (Medios de comunicación)

Grupos de interés con impacto directo

PDI, Empleadores, Sociedad, Administraciones Públicas

Valores Política Calidad

Innovación, Autonomía, Conocimiento, Sostenibilidad, Internacionalización, Futuro, Transparencia

2.4. Promover una estrategia de conexión e interacción con el entorno empresarial y social

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
2.4.1.	Fomentar las acciones dirigidas a establecer y mantener relaciones con el entorno empresarial y los grupos de investigación de la UGR para aumentar la permeabilidad entre las necesidades de la industria y los resultados de investigación de los grupos	- Número mínimo de actuaciones al año	3	2020	OTRI
2.4.2.	Incorporar a empresas del tercer sector de la provincia, que no hayan colaborado previamente con la UGR.	- Número de empresas del tercer sector incorporadas al año	3	2020	OTRI
2.4.3.	Promover proyectos, contratos u otras colaboraciones cuyos objetivos tengan como prioridad retos de la sociedad (seguridad, cambio climático, cambios e innovaciones sociales, etc.)	- Número de proyectos, contratos u otras colaboraciones que tengan como prioridad retos de la sociedad realizadas al año	3	2020	OTRI

Recursos

Internos, Externos (Empresas, Administraciones)

Grupos de interés con impacto directo

PDI, Empleadores, Sociedad, Administraciones Públicas, Egresados

Valores Política Calidad

Innovación, Autonomía, Sostenibilidad, Futuro, Conocimiento

2.5. Consolidar, mejorar y rentabilizar el CIC

	ACCIONES	INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
2.5.1.	Mejorar los servicios técnicos del CIC con la adquisición y renovación de instrumentación e instalaciones	- Nº unidades renovadas o implantadas	2	2020	CIC
2.5.2.	Incremento de la visibilidad del CIC dentro y fuera de la UGR	- Nº actividades de difusión de la actividad del CIC	3	2020	CIC

Recursos

Internos, Financieros

Grupos de interés con impacto directo

PDI, Empleadores, Sociedad

Valores Política Calidad

Innovación, Conocimiento, Futuro, Experiencia

2.6. Aumentar la difusión y promoción del libro universitario entre la comunidad universitaria y el público en general

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
2.6.1.	Buscar nuevos espacios y promover nuevas vías de comercialización de nuestras publicaciones, en especial, las nuevas plataforma digitales de distribución y venta	- Nº plataformas digitales utilizadas	5	2018	Editorial
2.6.2.	Fortalecer la promoción y la presencia de la EUG en ferias	- Nº jornadas y ferias	6	2020	Editorial
2.6.3.	Impulsar la difusión de información y de contenidos audiovisuales	- Nº contenidos audiovisuales creados al año	2	2020	Editorial
2.6.4.	Aumentar la visibilidad del portal electrónico de revistas digitales de la editorial	- Nº actuaciones de difusión del portal al año	2	2020	Editorial
2.6.5.	Apostar por el libro digital, y aumentar la edición de ebooks	- Porcentaje de ediciones digitales	70%	2020	Editorial

Recursos

Externos (Empresas de edición, Plataforma UNE, Comercializadoras, Empresa para generación de contenidos audiovisuales), Internos, Financieros

Grupos de interés con impacto directo

PDI, Estudiantes, Sociedad

Valores Política Calidad

Innovación, Conocimiento, Sostenibilidad, Futuro

3. Proyección social.

3.1. Promover la vigilancia de la salud y la prevención de riesgos laborales de forma integral en la universidad

	ACCIONES	INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
3.1.1.	Elaborar e implantar un nuevo Plan de Prevención de Riesgos Laborales	- Plan aprobado	SÍ	2017	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
3.1.2.	Mejorar la definición de los programas de salud y prevención	- Nº reuniones anuales con responsables de área	4	2020	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
		- Memoria de actividades anual	SÍ		
3.1.3.	Mejorar la seguridad integral de los centros mediantes la implantación y seguimiento de planes de emergencia	- Porcentaje de centros con plan de emergencia implantados	100	2018	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
3.1.4.	Controlar la siniestralidad mediantes campañas específicas de prevención de accidentes de trabajo	- Nº de campañas específicas para la disminución de siniestralidad al año	1	2020	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
3.1.5.	Visibilizar las acciones preventivas de la UGR mediante la difusión de las mejores prácticas a través de un mecanismo de reconocimiento de la gestión integrada de la prevención	- Mecanismo de reconocimiento creado	SÍ	2020	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
3.1.6.	Elaborar un Plan de Formación Integral en Prevención de Riesgos Laborales	- Plan de formación elaborado y realizado	SÍ	2018	Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales

Recursos

Financieros, Internos, Externos (empresas subcontratadas, certificadoras)

Grupos de interés con impacto directo

PDI, PAS, Estudiantes, Sociedad, Administraciones Públicas

Valores Política Calidad

Experiencia, Conocimiento, Sostenibilidad

3.2. Mejorar la sostenibilidad ambiental

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
3.2.1.	Revisar política medioambiental	- Política medioambiental revisada	SÍ	2017	Unidad de Calidad Ambiental
3.2.2.	Mejorar el plan de recuperación y reciclaje de los residuos, incorporando nuevas fracciones o realizando actuaciones para potenciar la recogida	- Número de centros donde están implantadas las nuevas actuaciones.	30%	2018	Unidad de Calidad Ambiental Todos Laboratorios
3.2.3.	Mejorar la biodiversidad de la flora y fauna autóctona de los campus	- (N° especies nuevas/N° especies propuestas) x 100	80%	2020	Unidad Técnica - Jardines
3.2.4.	Avanzar en la integración del sistema de gestión ambiental mediante la aprobación en consejo de gobierno de los aspectos ambientales, riesgos e indicadores ambientales asociados	- Aprobación	SÍ	2020	Unidad de Calidad Ambiental Todos
3.2.5.	Fomentar y participar en programas de educación y sensibilización ambiental	- N° actuaciones al año	1	2020	Unidad de Calidad Ambiental

Recursos

Financieros, Internos, Externos (Empresas recogida de residuos, Certificadoras)

Grupos de interés con impacto directo

Estudiantado, PDI, PAS, Sociedad, Administraciones Públicas

Valores Política Calidad

Sostenibilidad, Conocimiento, Futuro

3.3. Potenciar la UGR como "Universidad Saludable" a través de la práctica deportiva y fomentar su proyección a la sociedad

	ACCIONES	INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
3.3.1.	Fomentar la actividad física y deportiva entre la comunidad universitaria y la sociedad y promocionar estilos de vida y de ocio saludables	- Nº eventos organizados al año	3	2020	Centro de Actividades Deportivas
		- Nº de participantes	-		
3.3.2.	Fomentar la actividad deportiva para satisfacer la conciliación familiar en los trabajadores de la UGR y ampliar, especialmente, la oferta formativa dirigida a menores (escuelas, campus y campamentos deportivos)	- Nº de escuelas, campus y campamentos deportivos	5	2020	Centro de Actividades Deportivas
3.3.3.	Aumentar la visibilidad de la acción inclusiva del centro de actividades deportivas	- Nº acciones difusión	1	2020	Centro de Actividades Deportivas
3.3.4.	Establecer programas/eventos deportivos conjuntos con otras instituciones/entidades con la intención de hacer extensiva la oferta deportiva al conjunto de la sociedad	- Nº programas/eventos conjuntos	3	2020	Centro de Actividades Deportivas

Recursos

Internos, Externos (ayuntamiento, diputación, fuerzas de seguridad, entidades, instituciones)

Grupos de interés con impacto directo

Estudiante, PDI, PAS, Sociedad, Administraciones Públicas

Valores Política Calidad

Experiencia, Conocimiento, Igualdad, Sostenibilidad

3.4. Fomentar el deporte de competición

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
3.4.1.	Impulsar y aumentar la visibilidad de las competiciones internas y externas	- N° actuaciones difusión	5	2020	Centro de Actividades Deportivas
		- N° participantes	-		
3.4.2.	Impulsar el Club Deportivo Universidad de Granada, en sus categorías senior, a través de su inscripción en distintas disciplinas deportivas y con participación mayoritaria del sector estudiantado	- N° de equipos inscritos	5	2020	Centro de Actividades Deportivas
		- Porcentaje de deportistas universitarios/egresados	55%		
3.4.3.	Impulsar las selecciones universitarias a través de su inscripción en las distintas competicionesuniversitarias organizadas en el ámbito andaluz y estatal	- N° competiciones	5	2020	Centro de Actividades Deportivas

Recursos

Internos, Externos (Federaciones, Universidades, Administraciones)

Grupos de interés con impacto directo

Estudiante, PDI, PAS, Sociedad, Administraciones Públicas

Valores Política Calidad

Experiencia, Conocimiento, Igualdad, Sostenibilidad

3.5. Mantener y mejorar la calidad del servicio de comedores

	ACCIONES	INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
3.5.1.	Ampliar la apertura de los comedores todos los sábados durante el período de exámenes	- % sábados abiertos en período de exámenes	100%	2017	Servicio de Comedores Universitarios
3.5.2.	Integrar el SCU en la estrategia de Universidad Saludable a través de la elaboración de menús saludables y de la concienciación a los usuarios	- Nº actuaciones realizadas enmarcadas en Universidad Saludable	2	2020	Servicio de Comedores Universitarios
3.5.3.	Potenciar la variedad/originalidad de los menús	- Nº platos nuevos introducidos al año	6	2020	Servicio de Comedores Universitarios
		- Nº iniciativas al año	2		
3.5.4.	Dar información amplia y precisa sobre el valor nutricional y el contenido en alérgenos de los menús	- Sistema de información implantado	SÍ	2018	Servicio de Comedores Universitarios

Recursos

Financieros, Internos

Grupos de interés con impacto directo

Estudiantado, PDI, PAS, Familias

Valores Política Calidad

Calidad, Experiencia, Conocimiento, Sostenibilidad, Transparencia

3.6. Mejora de las instalaciones y de los servicios ofrecidos por el Colegio Mayor Isabel la Católica y las residencias Carmen de la Victoria y Corrala de Santiago

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
3.6.1.	Actualizar y mejorar el procedimiento de reservas ofreciendo un mejor servicio a la comunidad universitaria	- Pasarela web de pago	SÍ	2018	Residencias Gerencia
		- Nº centralitas telefónicas	3		
3.6.2.	Continuar con las mejoras en los edificios y en las instalaciones de las Residencias	- Nº actuaciones accesibilidad al año	1	2020	Residencias Unidad Técnica
		- Nº actuaciones de eficiencia energética al año	1		
3.6.3.	Mejorar la conectividad de las instalaciones y facilitar el acceso a las nuevas tecnologías	- Nuevo sistema de acceso wifi para residentes/invitados	SÍ	2018	Residencias CSIRC
		- Mejora en la potencia de la señal wifi del Colegio Mayor	SÍ		

Recursos

Internos, Financieros, Externos (Entidad bancaria para pasarela de pago)

Grupos de interés con impacto directo

Estudiantado, PDI, PAS, Aliados, Familias

Valores Política Calidad

Calidad, Experiencia, Conocimiento, Sostenibilidad, Futuro

3.7. Fomentar y desarrollar una cultura de igualdad en la UGR					
ACCIONES		**INDICADOR**	**ESTANDAR**	**FECHA LIMITE**	**QUIEN**
3.7.1.	Elaborar, aprobar e implantar el "II Plan de Igualdad"	- II Plan de Igualdad	SI	2020	Unidad de Igualdad y Conciliación
3.7.2.	Potenciar la sensibilización en igualdad e identidades de género	- Protocolo para el cambio de nombre de uso común	SI	2018	Unidad de Igualdad y Conciliación
		- N° de campañas específicas	2	2020	
		- N° de actos culturales y formativos	3		
3.7.3.	Prevenir y combatir el acoso en la universidad	- Elaboración del protocolo	SI	2018	Unidad de Igualdad y Conciliación
		- N° de presentaciones en centros de la UGR	5		

4. Gestión de las TIC.

4.1. Mejorar las competencias digitales de la comunidad universitaria

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
4.1.1.	Establecer un plan formativo que cubra las necesidades de formación en herramientas TIC para la gestión.	- Itinerarios formativos	3	2020	Gerencia Gabinete de RRHH y Organización UCIP CSIRC
		- Nº de horas de formación TIC convocadas anualmente	200		
		- Nº plazas ofertadas anualmente de formación TIC	500		

Recursos

Propios, Financieros

Grupos de interés con impacto directo

Estudiantado, PDI, PAS

Valores Política Calidad

Innovación, Autonomía, Conocimiento, Futuro

4.2. Aumentar y mejorar las facilidades y servicios TIC

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
4.2.1.	Mejorar continuamente el catálogo de servicios TIC de la UGR	Nº de novedades o mejoras sustanciales incorporadas al catálogo de servicios TIC (en web) anualmente	8	2020	CSIRC
4.2.2.	Mejora de los servicios para dispositivos móviles (acceso, pagos, identificación, realización encuestas, votaciones, etc…)	Nº de servicios que se han creado o adaptado anualmente a su uso con dispositivos móviles	3	2020	CSIRC
4.2.3.	Disponibilidad del almacenamiento en nube propia (UGR Drive)o externa conveniada	Disponibilidad de almacenamiento en nube propia para el colectivo investigador	SÍ	2018	CSIRC

Recursos

Propios, Financieros

Grupos de interés con impacto directo

Estudiantado, PDI, PAS

Valores Política Calidad

Innovación, Autonomía, Conocimiento, Futuro

6. Gestión de recursos bibliográficos y documentación.

6.1. Orientar, facilitar y contribuir al proceso de enseñanza y aprendizaje de docentes y estudiantes en el panorama actual de la universidad

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	RESPONSABLES
6.1.1.	Colaborar con el profesorado para dinamizar el uso de la biblioteca mediante el diseño de formaciones ad hoc a demanda de los profesores	- Número de acciones formativas a demanda realizadas al año	40	2019	Biblioteca
6.1.2.	Potenciar el uso de los espacios y los recursos destinados a la docencia y el aprendizaje, a través de la potenciación de las salas de trabajo en grupo	- Número de espacios para trabajo de grupo	50	2017	Biblioteca Unidad Técnica
		- Número de préstamos de salas al año	4.000	2019	
6.1.3.	Poner en valor al PDI la Biblioteca como herramienta para la docencia mediante la realización de sesiones formativas con los profesores por centro	- Número de sesiones formativas por centros al año	60	2019	Biblioteca
6.1.4.	Adaptar los servicios de la biblioteca a los parámetros de inclusividad de la UGR	- Estudio de accesibilidad de instalaciones y servicios	SÍ	2018	Biblioteca Gabinete de RRHH y Formación Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Unidad Técnica
		- Número de personas que recibe formación en atención a usuarios con necesidades especiales	1 por cada curso organizado	2019	

Recursos

Internos, Financieros

Grupos de interés con impacto directo

Estudiantado, PDI, PAS, Estudiantes Potenciales, Familias

Valores Política Calidad

Innovación, Experiencia, Conocimiento, Igualdad, Sostenibilidad, Futuro

6.2. Ayudar y orientar en el proceso de investigación, desarrollo e innovación y facilitar los recursos informativos, posibilitando la creación y la difusión de la ciencia en la UGR

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
6.2.1.	Rentabilizar los recursos informativos de apoyo a la investigación, mediante el estudio y valoración de las suscripciones	- Porcentaje de recursos rentables	85%	2019	Biblioteca
6.2.2.	Reforzar el compromiso de la Biblioteca con el acceso abierto a la documentación científica	- Número de acciones formativas sobre acceso abierto al año	5	2019	Biblioteca
		- Número de consultas al apartado Web "Apoyo a la investigación" al año	8.000		
6.2.3.	Apoyar al personal investigador en el proceso de publicación en revistas científicas facilitando el uso de herramientas de evaluación	- Número de acciones formativas en el uso de herramientas de evaluación de revistas de impacto al año	2	2019	Biblioteca

Recursos

Internos

Grupos de interés con impacto directo

Estudiantado, PDI, PAS, Sociedad

Valores Política Calidad

Innovación, Experiencia, Conocimiento, Internacionalización, Transparencia, Futuro

6.3. Impulsar la presencia de la Biblioteca y del Archivo en los diferentes foros nacionales y extranjeros, así como en el conjunto de la sociedad, promoviendo acuerdos, alianzas y diferentes grados de cooperación.

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
6.3.1.	Fomentar la participación de la Biblioteca en congresos, jornadas y redes de comunicación profesionales	- Número de asistentes a congresos y reuniones en el ámbito de las bibliotecas universitarias y científicas, al año	30	2019	Biblioteca
6.3.2.	Colaborar con colectivos sociales en apoyo a sus actividades, impulsando el establecimiento de acuerdos y la participación en actividades culturales y solidarias	- Número de acuerdos realizados.	12	2019	Biblioteca
		- Número de actividades culturales y solidarias en las que se participa al año	50		
6.3.3.	Mantener las actividades de difusión del patrimonio bibliográfico y documental de la universidad, mediante la realización de visitas guiadas, la digitalización de fondos históricos y el fomento del acceso al fondo antiguo y el repositorio institucional	- Número de visitas guiadas a la Biblioteca al año	15	2020	Biblioteca Archivo
		- Número de visitas guiadas al Archivo	3		
		- Número de consultas al Fondo Antiguo en Digibug y Bibliotesoros	4.000 1.000		
		- Número de obras digitalizadas al año	100		
		- Número de registros descritos en ODILO A3W	3.000		
		- Número de actividades de difusión del fondo del archivo	5		

Recursos

Propios, Externos (administraciones, entidades públicas y privadas, sociedad en general)

Grupos de interés con impacto directo

Sociedad, Administraciones Públicas, Aliados, Estudiantado, PDI, PAS, Estudiantes Potenciales

Valores Política Calidad

Innovación, Experiencia, Conocimiento, Internacionalización, Transparencia, Futuro, Autonomía

7. Gestión económica.

7.1. Impulsar la sostenibilidad económica

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
7.1.1.	Racionalizar el gasto y la optimización de los recursos que, respetando los derechos de la comunidad universitaria y manteniendo la calidad de los servicios, permitan ajustar los gastos corrientes y reducir el déficit de determinados servicios	- Nº de expedientes de contratación centralizada para incrementar ingresos o reducir gastos al año	2	2019	Gerencia Todas
		- Nº medidas generales ahorro adoptadas	-		
7.1.2.	Implantar el Sistema de contabilidad Analítica Normalizada para Organizaciones Administrativas que permita un estricto y minucioso control de los gastos	- Sistema implantado	SÍ	2018	Gerencia Unidad Económica
7.1.3.	Impulsar un Sistema de Facturación Electrónica que permita controlar el proceso de pagos de la UGR en todas sus etapas	- Porcentaje de peticiones de mejora aceptadas para el sistema de facturación electrónica realizadas en el año	70%	2019	Gerencia Unidad Económica Secretaría General CSIRC

Recursos

Financieros, Internos, Externos (Software contabilidad analítica)

Grupos de interés con impacto directo

PDI, PAS, Sociedad, Administraciones

Valores Política Calidad

Sostenibilidad, Transparencia, Autonomía, Futuro

8. Gestión de recursos y espacios.

8.1. Introducir medidas de ahorro, sostenibilidad y accesibilidad en los edificios

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
8.1.1.	Promover las soluciones de ahorro energético mediante la realización de estudios e informes técnicos	- (Nº estudios/informes propuestos al año) x 100	80%	2020	Unidad Técnica
8.1.2.	Elaborar un plan de reducción del consumo de agua	Plan realizado Sí/No	Sí	2018	Unidad Técnica
8.1.3.	Realizar actuaciones ligadas al cambio de instalaciones energéticas y lumínicas	Nº instalaciones renovadas al año	3	2020	Unidad Técnica
8.1.4.	Mejorar el control de los edificios e instalaciones mediante la introducción progresiva de la domótica en la UGR como método eficaz de ahorro energético	- (Nº estudios/informes propuestos) x 100	80%	2020	Unidad Técnica
		- Nº sistemas de control implantados	1		
8.1.5.	Promover las soluciones de accesibilidad mediante la realización de estudios e informes técnicos	- (Nº estudios/informes realizados al año) x 100	80%	2020	Unidad Técnica
8.1.6.	Realizar actuaciones ligadas a la eliminación de barreras arquitectónicas y al fomento de la accesibilidad de los edificios	- Nº actuaciones realizadas	2	2020	Unidad Técnica

Recursos

Financieros, Internos, Externos (Empresas subcontratadas para la ejecución de obras)

Grupos de interés con impacto directo

Estudiantado, PDI, PAS, Estudiantes Potenciales, Familias, Sociedad, Administraciones Públicas

Valores Política Calidad

Sostenibilidad, Innovación, Autonomía, Igualdad, Futuro

9. Gestión de personal.

9.1. Establecer una política de recursos humanos responsable y transparente					
ACCIONES		**INDICADOR**	**ESTANDAR**	**FECHA LIMITE**	**QUIEN**
9.1.1.	Elaborar un Sistema de Información de Recursos Humanos (SIHR) y realizar un análisis de puestos de trabajo que den soporte a todos los procesos de gestión de recursos humanos	- Sistema implantado	SÍ	2018	Gerencia CSIRC Gabinete de RRHH y Organización Todas
		- Porcentaje de puestos descritos	100%		
9.1.2.	Establecer mecanismos que permitan conocer los niveles de satisfacción de la plantilla con la gestión de personal	- Sistema medición implantado	SÍ	2020	Gerencia UCIP
		- Nivel de satisfacción	-		
9.1.3.	Profundizar en los mecanismos de evaluación de la formación para conocer la eficacia de las acciones formativas y establecer mecanismos de mejora continua	- Memoria anual de formación	SÍ	2020	Gerencia Gabinete de RRHH y Organización
Recursos					
Internos					
Grupos de interés con impacto directo					
PAS					
Valores Política Calidad					
Calidad, Autonomía, Sostenibilidad, Transparencia, Conocimiento					

9.2. Fortalecer nuevas formas de organización del trabajo e impulsar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
9.2.1.	Incentivar la creación de equipos de trabajo de carácter transversal que propongan mejoras en los procesos de gestión y desarrollen nuevos proyectos	- Nº equipos trabajo en funcionamiento al año	3	2020	Gerencia Servicio PAS UCIP
9.2.2.	Establecer medidas que permitan flexibilizar y adaptar la jornada laboral en el caso de situaciones especiales	- Nº medidas al año	1	2020	Gerencia Servicio PAS
9.2.3.	Fomentar formas de teletrabajo en las actividades en las que sea posible	- Actividades con teletrabajo implantado	2	2020	Gerencia CSIRC

Recursos

Internos,

Grupos de interés con impacto directo

PAS, PDI, Estudiantes, Estudiantes potenciales, Aliados

Valores Política Calidad

Calidad, Innovación, Autonomía, Experiencia, Igualdad, Futuro

9.3. Fomentar la internacionalización del personal

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
9.3.1.	Mantener la posición de referencia en movilidad de PDI y de PAS en programas europeos	- Nº de convenios	700	2020	Gerencia Gabinete de RRHH y Formación ORIC
		- Nº plazas	200		
9.3.2.	Reforzar en la medida de lo posible todos los programas de formación y acreditación lingüística	- Nº plazas ofertadas	150	2020	Gerencia Gabinete de RRHH y Formación
		- Nº horas ofertadas	100		
		- Nº cursos dirigidos a un colectivo específico	1		
9.3.3.	Mantener las Staff Training Weeks y ampliar su difusión y la participación de PAS de la UGR	- Nº plazas ofertadas	90	2020	Gabinete de RRHH y Formación ORIC
		- Nº PAS participantes en ponencias	20		
9.3.4.	Reforzar la difusión de los conocimientos adquiridos durante los programas de movilidad	- Nº actuaciones	2	2020	Gabinete de RRHH y Formación ORIC
9.3.5.	Mantener y reforzar los cursos de lengua inglesa para PDI y PAS	- Itinerario formativo PAS	SÍ	2020	Gabinete de RRHH y Formación ORIC UCIP
		- Itinerario formativo PDI	SÍ		

Recursos

Internos, Externos (Universidades socias, Empresas formación idomas)

Grupos de interés con impacto directo

PAS, PDI, Estudiantes, Estudiantes potenciales, Aliados

Valores Política Calidad

Internacionalización, Autonomía, Conocimiento

10. Gestión de estructuras institucionales

10.1. Evolucionar y mejorar la web de la UGR

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
10.1.1.	Desarrollar una actualización constante del contenido y el diseño de las webs de la nuestra universidad	- Nueva Web corporativa	SÍ	2017	Secretaría General
		- Nuevo sistema gestión contenidos	SÍ	2018	
		- Nº estructuras renuevan Web al año	5	2020	
		- Glosario términos para internacionalización de Webs	SÍ	2017	
10.1.2.	Visibilizar, completar y desarrollar el Portal de Transparencia de la UGR	- % ITEMS Fundación Compromiso y Transparencia	100%	2020	Secretaría General Oficina de gestión de la comunicación CSIRC
		- Nº visitas al portal de transparencia	-		
		- Realización de una campaña de visualización	SÍ		
		- Creación de un Procedimiento electrónico de información pública	SÍ		

Recursos
Financieros, Internos, Externos
Grupos de interés con impacto directo
Estudiantado, PAS, PDI, Estudiantes potenciales, Familias, Sociedad, Administraciones Públicas, Alidados
Valores Política Calidad
Innovación, Autonomía, Transparencia, Internacionalización, Conocimiento, Igualdad

10.2. Promoción de la UGR

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
10.2.1.	Mejorar la imagen y la reputación corporativa de la UGR en su entorno mediante el rediseño del Manual de Identidad Visual Corporativo y el establecimiento de procedimientos de formación y asesoramiento sobre su uso	- Manual Identidad Visual Corporativa publicado	SÍ	2018	Oficina de gestión de la comunicación Secretaría General
		- Nº acciones de formación/difusión al año	2		
10.2.2.	Potenciar el uso del canal audiovisual de la UGR en las dimensiones institucional, científica y cultural	- Nº soportes audiovisuales de difusión e información publicados al año	50	2020	Oficina de gestión de la comunicación
10.2.3.	Impulsar y mejorar la presencia de la UGR en las redes sociales virtuales mediante la vinculación la creación de un protocolo de actuación	Protocolo de actuación	SÍ	2017	Oficina de gestión de la comunicación

Recursos

Internos, Externos (redes sociales)

Grupos de interés con impacto directo

Estudiantado, PAS, PDI, Estudiantes potenciales, Familias, Sociedad, Administraciones Públicas, Aliados

Valores Política Calidad

Innovación, Autonomía, Transparencia, Internacionalización, Conocimiento, Futuro

10.3. Simplificar la gestión administrativa

ACCIONES		INDICADOR	ESTANDAR	FECHA LIMITE	QUIEN
10.3.1.	Establecer pautas metodológicas y criterios generales de simplificación de procedimientos, procesos, trámites y actuaciones administrativas, reduciendo la documentación exigida y los trámites, y potenciando el uso de plataformas electrónicas.	- Implantación del Archivo electrónico	SÍ	2020	Secretaría General CSIRC Todas
		- Implantación del Registro electrónico	SÍ		
		- Implantación de un sistema de gestión documental	SÍ		
		- Implantación del sistema de copia auténtica	SÍ		
		- Nº tipos de documentos emitidos con el certificado de actuación automatizada de la Universidad de Granada al año	2		
10.3.2.	Racionalizar y reducir el tiempo de respuesta de la administración mediante la interoperabilidad entre los servicios de la UGR y con otras instituciones	- Plataforma de intermediación de datos implantada	SÍ	2020	Secretaría General CSIRC Todas
		-Nº de procedimientos dados de alta en la plataforma de intermediación	-		
10.3.3.	Profundizar en el desarrollo de la administración electrónica para la prestación del servicio público a nuestros usuarios, dotando de estabilidad al soporte actual, simplificando los procedimientos actuales y promoviendo su utilización por parte de todos los colectivos	- Porcentaje anual de aumento de solicitudes electrónicas	10%	2020	Secretaría General CSIRC Todas
		- Nº procedimientos electrónicos simplificados/mejoras sustanciales en la sede al año	6		
		- Nº acciones de difusión de la sede electrónica al año	3		

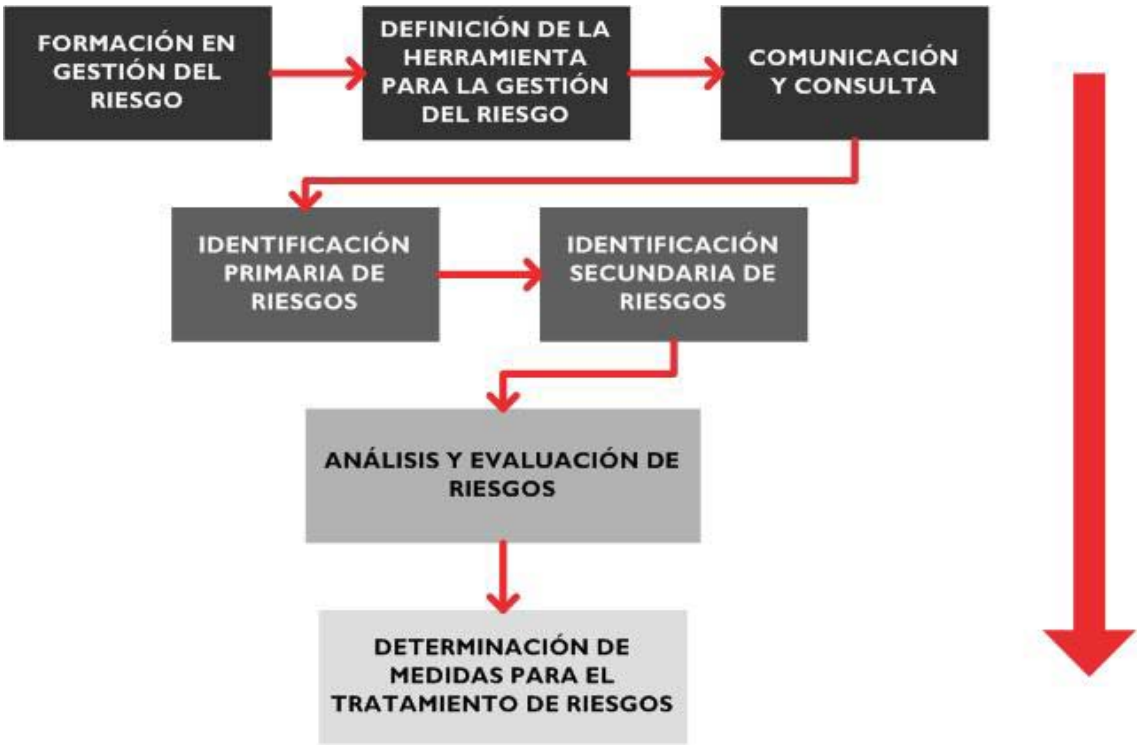
Recursos
Internos, Financieros, Externos (CRUE, MIHAFP, Junta de Andalucía)
Grupos de interés con impacto directo
Estudiantado, PAS, PDI, Estudiantes potenciales, Familias, Administraciones Públicas
Valores Política Calidad
Calidad, Innovación, Autonomía, Experiencia, Conocimiento, Futuro

4.2. Gestión del riesgo

En el apartado 2 de este documento se ha realizado un análisis del contexto de la Universidad de Granada, que como cualquier otra organización, convive en un entorno complejo, y se enfrenta a factores e influencias internas y externas que aportan cierta incertidumbre a la consecución de sus objetivos.

En el marco del Sistema Integrado de Calidad de los Servicios, a través de un proceso participativo, de comunicación y consulta con todas las estructuras implicadas en la gestión de los servicios de apoyo, se ha procedido a identificar, analizar, evaluar y establecer medidas para tratar el riesgo.

El despliegue del proceso de gestión del riesgo se ha realizado según el siguiente esquema:



En el **Anexo. Gestión de riesgos**, se presenta el listado definitivo de los riesgos asociados a los Objetivos 2020 y las medidas dirigidas al tratamiento de estos. La información contenida en ese Anexo tiene carácter confidencial.

No obstante, es conveniente resaltar que en el proceso seguido de gestión del riesgo, se han identificado **3 RIESGOS TRANSVERSALES**, que pueden afectar, en mayor o menor medida, a la consecución de los resultados:

- **FINANCIACIÓN INSUFICIENTE;** ligada a una de las amenazas identificadas en el análisis del entorno **"Política de austeridad de la administración",** y que debido a su impacto se gestiona a todos los niveles de la organización como demuestra la formulación del **objetivo 7.1. Impulsar la sostenibilidad económica**

- **RESISTENCIA AL CAMBIO;** concepto ampliamente analizado y derivado del desarrollo acelerado de la sociedad, identificado en el análisis del entorno con la amenaza **"Volatilidad de las políticas educativas"** y con la debilidad **"Poca agilidad para la adaptación de las estructuras organizativas. Resistencia al cambio organizacional e individual"**, y que debe gestionarse a través de una política de transparencia, comunicación y formación, que también se materializa a lo largo de los objetivos, que incluyen acciones de difusión de los servicios o de la generación de itinerarios formativos.

- **COORDINACIÓN ENTRE SERVICIOS Y GOBIERNO DE CENTROS Y DEPARTAMENTOS**; derivada de dos de las debilidades reflejadas en el análisis del contexto interno: **"Estructura muy diversa y compleja, de grandes dimensiones, repartida geográficamente en distintos campus y ciudades"** y **"Heterogeneidad académica y variedad de especializaciones"**, riesgo que se pretende minimizar alineando la financiación basada en objetivos de los Centros y Departamentos a través de los respectivos **Contratos-Programa**, con los objetivos definidos para los servicios de apoyo de la universidad