

Universida_{de}Vigo

UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS

2018 MEMORIA DE ACTIVIDADES

TABLA DE CONTIDO

Contido

Introdución. _____	1
Estatísticas, rankings e solicitude de datos. _____	4
Xestión de indicadores dos programas institucionais. _____	9
Transparencia. _____	11
Sistema Integrado de Información Universitaria. _____	13
Sistema de queixas, suxestións e parabéns. _____	14
Cartas de servizo. _____	19
Responsabilidade Social Universitaria. _____	20
Outras actividades. _____	22
Formación. _____	23
ANEXO I: CADRO DE ACTIVIDADES UAP. _____	24
Información de contacto _____	25

Introdución.

A Unidade de Análises e Programas (en adiante UAP) é a unidade administrativa encargada explotación de datos na Universidade de Vigo e para iso recompila información da mesma para facilitarlla tanto a usuarios internos como externos, en estatísticas, rankings, portal de transparencia, dereito de acceso, etc.

Entre as súas funcións destacan a realización de estudos, informes e estatísticas, centralizando os datos estatísticos da universidade. Tamén se encarga de dar publicidade a ditos datos, e de todos aqueles que se atopan suxeitos a obrigas de publicidade activa pola normativa, estatal, autonómica e da propia universidade. Xestionando para tal fin o [Portal de Transparencia](#) da nosa institución. Ao igual que tamén coordina e xestiona o [sistema de queixas, suxestións e parabéns](#) da UVigo. Todo elo en estreita colaboración co resto das unidades.

Ademais das actividades e programas descritos no parágrafo anterior, a Unidade de Análises e Programas, durante o 2018, colaborou nas seguintes accións: na calidade e estratexia da universidade, aportando indicadores para os programas de calidade; contratos programas de centros; na elaboración da memoria de Responsabilidade Social e na realización das Cartas de Servizo da nosa universidade.

CONTIDO DA PRESENTE MEMORIA.

O obxectivo da presente memoria é referenciar as actividades máis importantes da Unidade de Análises e Programas da Universidade de Vigo ao longo do ano 2018.

UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS. MEMORIA 2018.

Poderán atopar información relativa á solicitude de datos á UAP, sexa por diversos organismos externos (Plan estatístico nacional, AXE, CRUE, Universia,...), como internos (Vicerreitorías, gabinete de prensa e diversos servizos e unidades).

Así mesmo reflíctese información sobre: as tarefas relativas ao cálculo de indicadores de resultados de diversos programas, a transparencia e a rendición de contas, a información que se integra no SIIU (Sistema Integrado de Información Universitaria), o sistema de queixas, suxestións e parabéns, as cartas de servizo, a Responsabilidade Social Universitaria, e outras actividades.

ASPECTOS MÁIS DESTACADOS DO 2018.

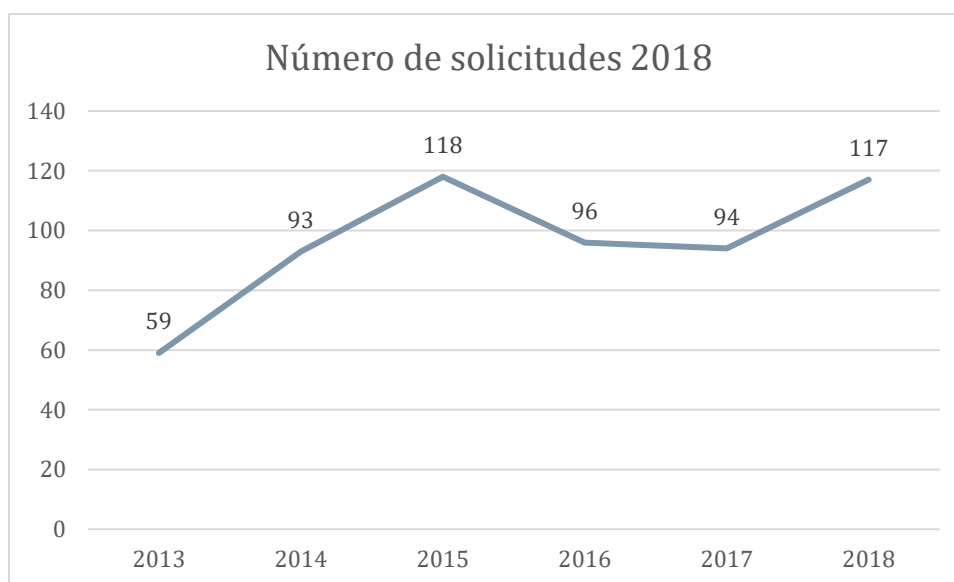
No 2010 comezou a andar o procedemento de queixas, suxestións e parabéns (en diante QSP's) da Universidade de Vigo, inicialmente este sistema funcionaba a través dun correo electrónico e nel só participaban os servizos administrativos xerais e as vicerreitorías. Ao longo de estes 8 anos o sistema evolucionou ata recoller todos os servizos e unidades da universidade e ter unha aplicación propia para o tratamento de todas as incidencias referidas.

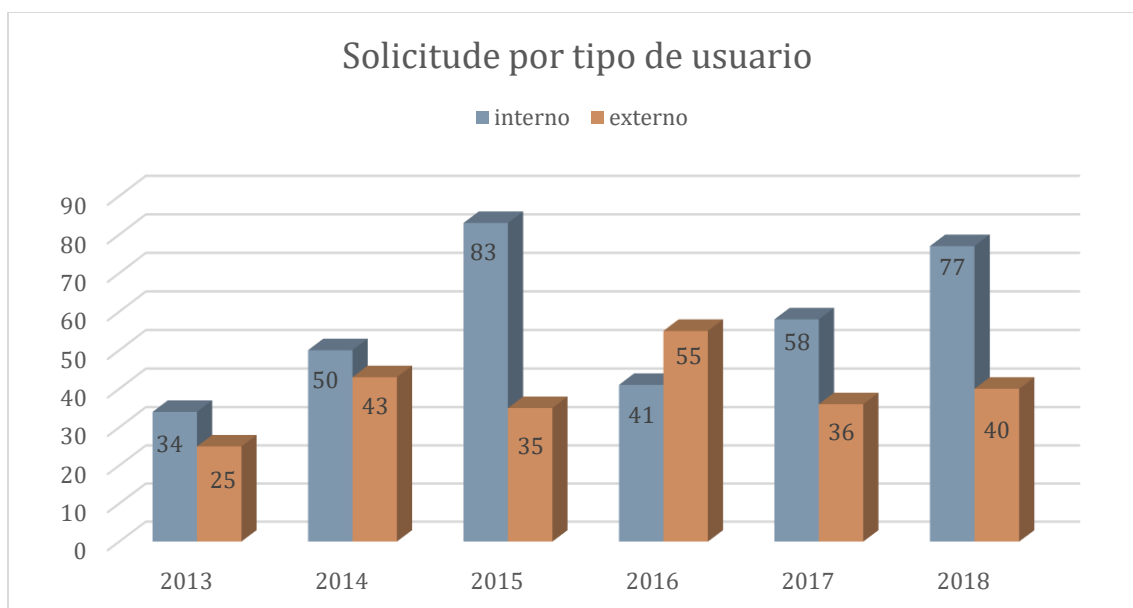
Durante o 2018 déronse os pasos necesarios para a tramitación do Regulamento de QSP's a súa elaboración partiu da Unidade de Análises e Programas, que iniciou a súa redacción e pasou a traballar nun amplo proceso de consulta para recoller as aportacións de todas as unidades e servizos. O 19 de abril foi presentada a primeira versión do regulamento na Comisión Técnica de Calidade, na que se fixeron achegas por parte dos membros da mesma, acordándose que se fixera a súa exposición pública para a comunidade universitaria. Dita exposición pública abarcou dende o 16 de maio ao 15 de xuño, e púidose consultar o seu texto a través da web da Universidade. Durante este período recibíronse 7 propostas para a súa mellora. O 14 de decembro presentouse na Comisión de Calidade.

A tramitación do regulamento xa se atopa na súa última fase, pendente de ser aprobada polo Consello de Goberno, previo informe da Asesoría Xurídica, da Área de Igualdade e coa revisión previa do servizo de Normalización Lingüística.

Estatísticas, rankings e solicitude de datos.

Durante o ano 2018 respóndense dende a UAP un total de 117 solicitudes de datos, 23 máis que no ano 2017, o que representa un aumento dun 24% das mesmas. Das solicitudes recibidas 77 corresponden a clientes internos da propia Universidade de Vigo, un 65% do total, entre eles destacan o Comisionado do Plan Estratéxico, con 7 peticións, a área de captación de alumnado e a Vicerreitoría de Organización Académica e Alumnado, con 6 peticións cada unha. Mentres que 40 son de demandantes de información externos (ACSUG, CRUE, INE, etc), destacando ente eles o INE, cun total de 13 peticións de datos (un 32,50% das peticións de datos externas e un 11,11% das totais).





Como podemos observar nas gráficas anteriores a evolución do número de solicitudes mantívose en ascenso ata o ano 2015. No 2016 dou un brusco descenso, que se mantén, aínda que máis suave durante o 2017. No ano 2018 vemos unha recuperación no número de solicitudes ata acadar un total case idéntico ao 2015, momento no que iniciara o descenso.

Con respecto as solicitudes por tipo de usuarios, internos e externos, a tónica xeral é que se produzan máis peticións de información internas que externas.

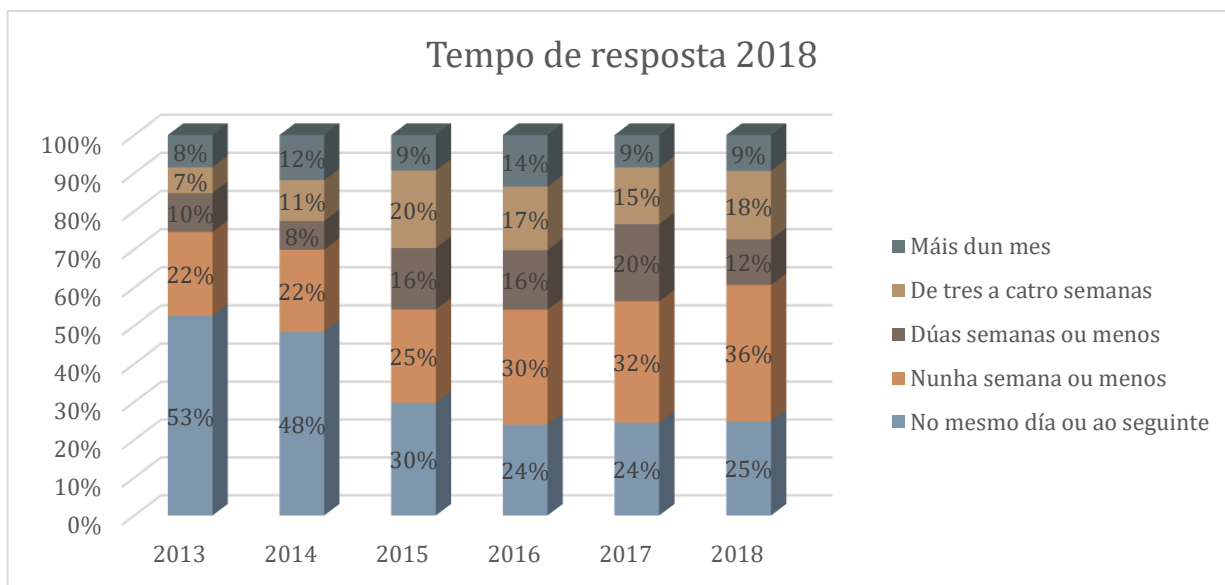
Con respecto ao tempo de resposta durante o 2018 a maioría das peticións contéstanse nunha semana ou menos (36%), sendo a seguinte opción máis habitual (25%) a contestación no mesmo día ou no seguinte. O que implica que unha porcentaxe dun 61% das solicitudes de información se contestan dentro da primeira semana trala súa petición.

En canto a evolución con respecto aos anos anteriores podemos ver que existe unha certa continuidade. O máis destacable é o aumento en catro puntos, con respecto ao 2017 das

UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS. MEMORIA 2018.

contestación realizadas nunha semana ou menos, que pasan dun 32% a un 36%. Tamén vemos un descenso moi acusado nas contestacións que se producen entre a segunda e a terceira semana, que pasan de ser un 20% a un 12%. Aumentan en 3 puntos porcentuais as respostas dadas de tres a catro semanas e mantéñense as respostas dadas en máis dun mes.

Como podemos ver na táboa que se adxunta, as respostas dadas en máis dun mes corresponden na súa maioría a datos solicitados para rankings e estatísticas. O gran volume de información que se solicita nestes casos, sendo incluso necesaria a recompilación da mesma a través de diversos servizos, o tratamento intensivo que hai que facer dos datos e o prazo que se abre para a súa contestación, xustifica que se trate de solicitudes con respostas que se alongan no tempo.

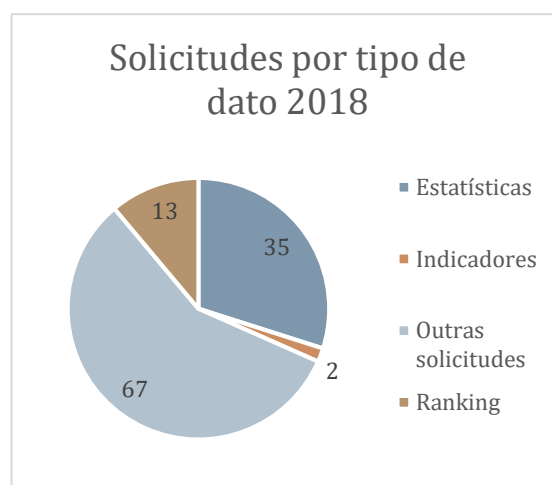
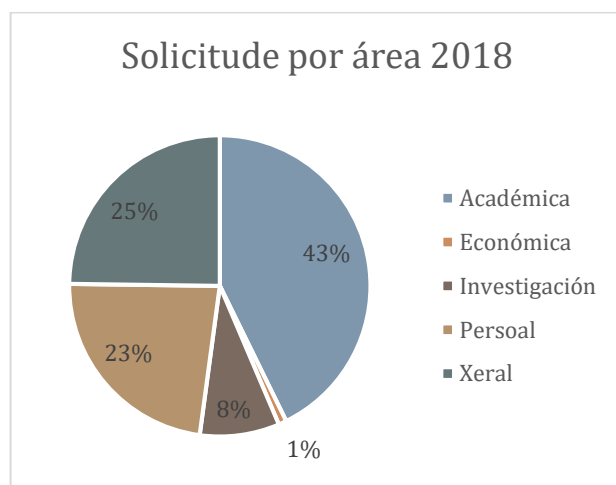


UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS. MEMORIA 2018.

TÁBOA 1: TEMPO DE RESPOSTA POR TIPO DE PETICIÓN.

Tipo de petición	Mesmo día ou no seguinte	Nunha semana ou menos	Dúas semanas ou menos	De tres a catro semanas	Máis de un mes.
Estatísticas	3	12	7	11	2
Indicadores		1		1	
Outras solicitudes	26	27	6	7	1
Rankings		2	1	2	8

En canto as solicitudes por área e por tipo de datos, como se pode ver nos gráficos que se inxiren a continuación, a área que maior número de peticións recolle é a área académica, cun 43% das solicitudes, seguida pola de persoal, cun 23%. Sendo a área económica, cun 1%, a que menos solicitudes sostén. Todos eles porcentaxes moi similares aos do 2017



Os tipos de datos máis solicitados son os de “outras solicitudes”, que son aquelas que non poden entenderse como datos estatísticos e institucionais, xestión de indicadores ou xestión de rankings. Sendo as segundas en importancia as relativas a datos estatísticos, e as

terceiras as referentes a xestión de rankings, como poden se o Shanghai ou THE, aos que a UAP fornece os datos oficiais da Universidade de Vigo. En canto a evolución entre do ano 2017 e 2018, en datos absolutos o número de peticións de datos tipo “outras solicitudes aumentou” de 55 a 67. En relación aos datos para estatísticas pasamos de 22 solicitudes a 35 e en rankings o aumento é de 9 a 13.

Xestión de indicadores dos programas institucionais.

A UAP ten encomendadas as tarefas relativas ao cálculo de indicadores precisos para diversos programas: contrato programa de centros, programa de seguimento de titulacións oficiais e programa de certificación do Sistema de garantía interna de calidade dos centros.

Dentro dos **CONTRATOS PROGRAMA DE CENTROS** a UAP realiza en outubro o calculo de indicadores establecidos na normativa e que serven de base para o reparto orzamentario. O modelo actual de financiamento dos centros, foi creado e consolidado ao longo dos anos de vida da Universidade de Vigo. Co obxecto de dotar de financiamento aos centros, para facilitar a autonomía na toma de decisións ás equipas de dirección e decanatos, créase un financiamento básico que foi variando de composición ao longo dos anos. O financiamento básico complementábase con achegas de carácter finalista ou por obxectivos.

A UAP recibe para este cálculo información de diversas fontes e tipo: persoal por centro (PAS e PDI), diversos datos relacionados co alumnado, mobilidade, investigación e transferencia ou patentes entre outras. Con ditos datos realízanse os cálculos para determinar os indicadores correspondentes ás categorías: calidade, docencia, investigación, transferencia, emprego e mobilidade. Dentro destas categorías podemos atopar indicadores tales como: taxas de gradación, rendemento, abandono, adecuación ou captación de mestrado, patentes concedidas, *spin off*, produción científica, teses defendidas, entre outros.

O PROGRAMA DE SEGUIMENTO DE TITULACIÓNS OFICIAIS, ten por obxecto proporcionar ás comisións de centro os indicadores necesarios para a elaboración da memoria de seguimento das titulacións. Para iso, mantense actualizado no apartado de Uvigo en Cifras do Portal de Transparencia o catálogo de indicadores.

O programa de seguimento das titulacións oficiais, estase a completar coas tarefas necesarias para incorporar ao mesmo os programas de doutoramento. Durante o 2016, coa participación da ACSUG, as áreas de calidade das tres universidades galegas, a Escola Internacional de Doutoramento da Universidade de Vigo (EIDO) e a propia UAP, definiuse o catálogo de indicadores e o procedemento para a implantación dos mesmos. Así no 2017 créanse por primeira vez os indicadores de seguimento de doutoramento.

No **PROGRAMA DE ACREDITACIÓN DE TITULACIÓNS OFICIAIS** a UAP realiza o cálculo e publicación dos indicadores aprobados pola ACSUG, correspondente ás titulacións oficiais que se acreditan cada ano. Este programa encárgase da avaliación das titulacións oficiais co obxectivo de garantir que o desenvolvemento das mesmas se leva a cabo de acordo coa memoria coa que obtivo a verificación inicial e as modificacións aprobadas con posterioridade.

Finalmente no **PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DO SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDADE DOS CENTROS** ten como obxectivo xestionar de forma sistemática e estruturada a calidade dos centros e títulos cunha orientación cara a mellora continua. A implantación dun sistema de garantía de calidade é polo tanto unha ferramenta estratéxica básica para acadar unha mellora continua dos centros e das titulacións oficiais. A UAP realiza o cálculo e publicación dos indicadores do panel do Sistema de Garantía interna de centros.

Transparencia.

A Universidade de Vigo está altamente comprometida coa transparencia e a rendición de contas, publicando información sobre os resultados da súa actividade no Portal de Transparencia.

Ao entrar en vigor as leis de transparencia, tanto a estatal (Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno) como a galega (Lei 1/2016, do 18 de xaneira, de transparencia e bo goberno), a UAP realizou unha análise das obrigas de publicidade activa recollidas en ambas leis. O resultado é a centralización de dita información no Portal de Transparencia, estruturada oito apartados, nos que se publica información institucional, información económica e orzamentaria, información sobre o persoal, apartado Uvigo en cifras, oferta académica, Responsabilidade Social Universitaria (RSU), rankings e distincións e apartado de dereito de acceso á información pública.

A UAP realiza durante todo o ano o mantemento de dito portal, aportando constantemente datos actualizados, revisando os distintos enlaces e arquivos, para que todas as persoas interesadas poidan así chegar á información que precisen sobre a UVigo. Ademais de asegurar que se cumpran en todo momento as obrigas de publicidade activa que a lei de transparencia indica. Así como do Regulamento de transparencia e acceso á información pública da Universidade de Vigo, que foi aprobado no Consello de Goberno do 9 de outubro de 2017.

No Portal de Transparencia podemos atopar ampla información sobre a normativa que rexe o dereito de acceso á información pública, tamén enlaces á xurisprudencia ao respecto, así como ao Consejo de Transparencia y Buen Gobierno do Estado.

No relativo ás solicitudes de dereito de acceso percíbese un descenso dun 35% no número de peticións con respecto ao 2017, ao tempo que todas elas foron estimadas. O número de

solicitudes do 2018 foi de 20. A UAP colabora activamente na resolución de todas as solicitudes destas características e, segundo se estipula no artigo 12.2 do Regulamento de Transparencia e Acceso á Información Pública da UVigo, tramita directamente 6 delas, nas que se solicitan directamente datos.

En relación coa información máis consultada no Portal de Transparencia da Universidade de Vigo, destacamos que percibimos un aumento dun 13,60% das visitas reais, con respecto ao 2017, acadando un total de 68.926 visitas. UVigo en cifras segue a ser o apartado do Portal que maior número de visitas recibe, cun 24,79% visitas totais. Non debemos esquecer que en dito apartado se atopa a maior parte da información relativa aos datos de titulacións, docencia, persoal e outra serie de indicadores académicos.

Finalmente, con respecto á posición da Universidade de Vigo nos rankings, hai que destacar que a Fundación Compromiso e Transparencia deixa de publicar o seu ranking na anualidade do 2016, atopándose neste momento inmersa nun proceso para realizar unha nova clasificación. Por outra banda a entidade Dyntra inicia no 2018 un traballo para realizar a clasificación das universidades segundo o seu grao de transparencia, tendo a UVigo, en novembro do 2018, a novena posición.

Para máis información sobre a información relativa á transparencia dentro da nosa universidade recomendamos consultar o informe anual que se realiza a ese respecto, segundo se indica no artigo 22 de Regulamento de transparencia e acceso á información pública. E que pode ser consultado no seguinte enlace:

<https://secretaria.uvigo.gal/uv/web/transparencia/pagina/show/43>

Sistema Integrado de Información Universitaria.

En colaboración cos servizos informáticos a UAP realiza as tarefas do Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), co que se elaboran diversas estatísticas, entre elas as do plan nacional de estatística.

Al longo de todo o ano, e seguindo un calendario marcado polo SIIU, realízanse as tarefas de recollida de datos, contraste dos mesmos e validación final dos ficheiros. Neles trasládase diversa información relativa a bolsas, información académica, económica ou de recursos humanos.

En sentido inverso realízase a descarga de ficheiros dende o SIIU, que conteñen os principais indicadores do sistema universitario español. A UAP procede, con posterioridade á súa publicación a través da Secretaría Virtual, de xeito que poidan ser accesibles para todos os membros da comunidade universitaria. As persoas interesadas poden consultar o calendario de publicación de ditos indicadores na [web da UAP](#), dentro do apartado de informes e estatísticas.

Toda a información que se xestionan a través do SIIU, revelouse ao longo dos anos como unha fonte de datos importante e de grande utilidade para os equipos docentes, o alumnado e a xestión en xeral da Universidade, xa que se poden establecer comparativas entre as titulacións oficiais das diferentes universidades.

Ao longo do 2018 seguiron realizándose cambios na recollida de datos do SIIU, novas variables, novos datos en algunhas delas, ou novos códigos, que procuran a uniformidade da información para facilitar así a comparación en todo o sistema universitario español. En concreto créase un novo ficheiro que intenta mellorar o seguimento do alumnado que ten cambios no seu documento identificativo ao longo da súa vida académica, sobre todo de aquelas persoas que pasan de matricularse con pasaporte a ter NIE ou DNI.

Sistema de queixas, suxestións e parabéns.

A principios de 2015, os centros da Universidade de Vigo aprobaron e instauraron o Procedemento de queixas, suxestións e parabéns como parte do Sistema de Garantía Interna de Centros, axustándose ao establecido no procedemento en funcionamento no ámbito de xestión. Dende ese momento ata a actualidade faise un grande esforzo para que o sistema englobe ao conxunto da nosa Universidade. O único servizo que non estaba integrado no era a Biblioteca Universitaria que se integra finalmente o 1 de xuño. Desta forma acádase un sistema global de tratamento de queixas, suxestións e parabéns para o conxunto da nosa Universidade. En todo caso exclúense do sistema as tramitación de queixas que se refiran ás cualificacións de exames, xa que se tramitan segundo o seu procedemento específico, establecido no Regulamento de Estudantes.

No ano 2018 recibíronse na caixa de queixas, suxestións e parabéns un total de 627 QSP's. De todas elas, 519 QSP's corresponden ás categorías de demanda, parábén, queixa, reclamación e suxestión. As 108 QSP's restantes, que corresponden ás categorías de “non clasificables” e “solicitude”, son igualmente tramitadas e respondidas, aínda que non se teñen en conta na análise e cómputo global do sistema, posto que non se tratan, en puridade, de queixas, suxestións ou parabéns.

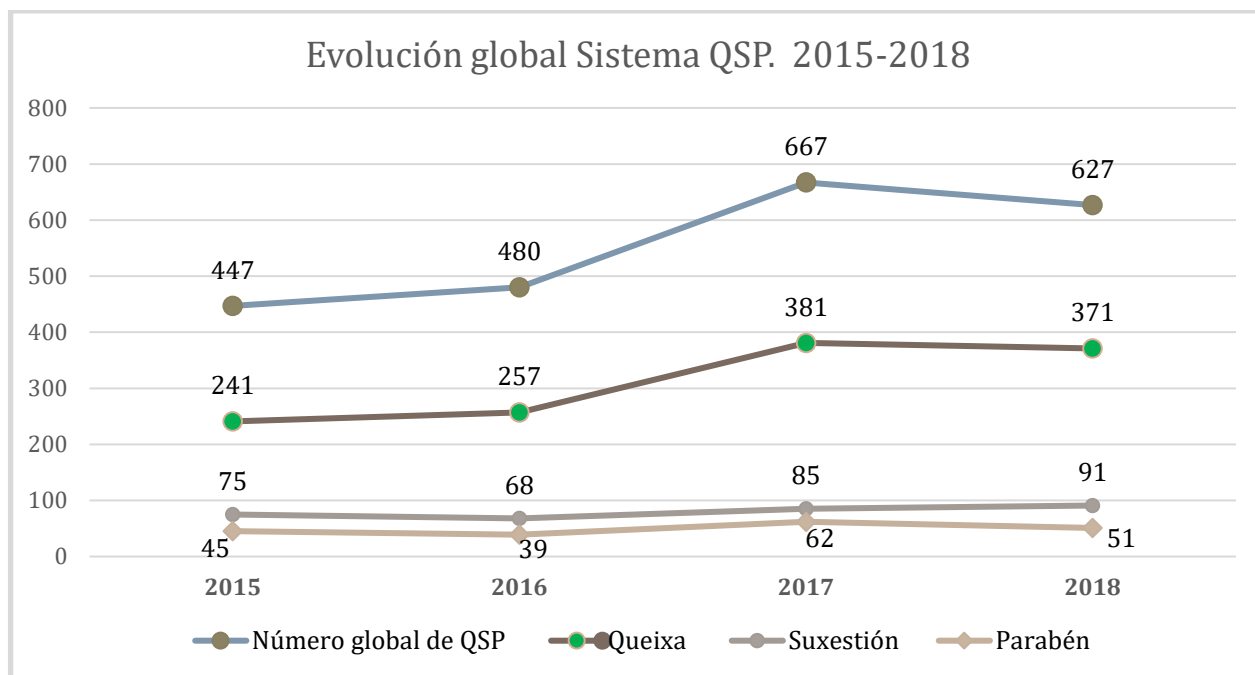
Debemos destacar tamén que ao longo no ano 2018 realizáronse os pasos necesarios para a tramitación do Regulamento de QSP. A súa elaboración partiu da Unidade de Análises e Programas, que iniciou a súa redacción e pasou a traballar nun amplo proceso de consulta para que as diferentes unidades puideran expoñer as súa aportacións para o mesmo. Neste momento o Regulamento de QSP está xa no último paso da súa tramitación, pendente da súa aprobación definitiva.

UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS. MEMORIA 2018.

No seguinte gráfico podemos ver a evolución do número global de QSP's, como a de queixas, suxestións e parabéns dende o ano 2015. Apréciase que o número global das mesmas aumenta entre o 2016 ao 2017, o cal pode ser debido ao maior recorrido do sistema e o coñecemento que os usuarios teñen do mesmo. Sen embargo do 2015 ao 2016 pode percibirse un descenso importante debido a que se retiran no 2016 as solicitudes dentro da clasificación global, as cales volven a incluírse para o ano 2017.

Centrándonos nas queixas, suxestións e parabéns observamos que todas elas aumentan en número paulatinamente ao longo dos catro anos nos que leva implantada a caixa, aínda que no 2018 podemos ver un descenso das mesmas.

Tal e como se estipula no procedemento de xestión de QSP's o tempo de resposta é de 15 días hábiles dende o rexistro da mesma. Das 519 QSP's rexistradas en 2018 o 87% das mesmas respondéronse no prazo establecido, cun tempo medio de resposta de 7 días, o que implica que se mellora en dúos días no mesmo e nun 5% na porcentaxe de QSP's contestadas en prazo.



UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS. MEMORIA 2018.

O maior número de respostas prodúcese no intervalo entre 1 a 5 días, cun 61,46% das respostas, seguido por un 15,41% que se produce entre os días 6 a 10, o que engloba un 76,87% do total. En todo caso o máis salientable é que un total de 67 respostas, que corresponden ao 12,91%, que se producen fóra de prazo o que, aínda sendo un 5% inferior ao 2017, non é dende logo desexable.

TÁBOA: TEMPOS DE RESPOSTA 2018

INDICADORES		TEMPO DE RESPOSTA		PORCENTAXE
Tempo medio de resposta	7	No mesmo día	7	1,35%
% Respondidas en prazo	87%	De 1 a 5 días	319	61,46%
		De 6 a 10 días	80	15,41%
		De 11 a 15 días	46	8,86%
Fora de prazo		Máis de 15 días	67	12,91%

Dentro do sistema de QSP podemos atopar 2 tipos de persoas usuarias: usuarias/os internos, nos que atopamos alumnado, persoal de administración e servizos (PAS) e persoal docente e investigador (PDI), e usuarias/os externos. As persoas usuarias internas abarcan no 2018 o 88,06% das QSP's, mentres que no caso das externas só supoñen o 11,75% do total.

Dentro das persoas usuarias internas o colectivo de alumnado é o que máis uso fai do sistema de QSP's, e representa un 54,34% das totais, seguido polo de PDI, cun 20,81%, e sendo o PAS, cun 10,02%, o que menos uso fai do mesmo. Ao mesmo tempo cabe destacar que dentro do colectivo do alumnado son os de grao, 1º e 2º ciclo, cun 45,09% do total de QSP, os que maior uso fan das mesma, o cal non deixa de ser lóxico posto que é o máis numeroso de toda a comunidade universitaria.

UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS. MEMORIA 2018.

O número total de QSP's, tal e como xa comentamos, foi no 2018 de 519. Foron asignadas a un total de 96 unidades, agrupadas á súa vez en dez categorías: Área de servizos á comunidade, departamentos, servizos centrais, Vicerreitorías, centros (en relación con administración), centros (en relación coa docencia), centros de investigación, administración de centros, administrador de QSP e biblioteca que, tal e como comentamos con anterioridade, entra no 2018 no sistema.

Se facemos unha media non ponderada, o número medio de QSP's por unidade é de 5,40. A maior parte das unidades -81, que representan o 86,46% do total-, teñen menos de 10 QSP's; das cales 31 só teñen 1 QSP, no grupo de 11 a 20 QSP's, atopamos 9 unidades e no grupo de 21 a 50 temos 4 unidades.

Se nos atemos a que tipo de actividades se refiren as QSP's, entendendo como tales as relativas a docencia e as relativas a administración, son estas segundas as que teñen un maior número, que implican un 63,58% do total, mentres que as relativa á docencia son un 36,42% do total.

As QSP segundo os motivos que levan ao usuario ou usuaria ou parte interesada a facela poden afectar a: **procesos** (si afecta a trámites, prazos ou a documentación requirida durante o proceso de atención), **persoas** (si ven provocada pola cualificación e profesionalidade do persoal que o atendeu ou polo trato persoal recibido), **instalacións** (si se refiren a orde, limpeza, sinalización, facilidade de acceso ou á localización das instalacións ou medios virtuais), e **prestacións** (si afecta ao resultado obtido e si existe coincidencia entre o produto ou servizo prestado e as necesidades e expectativas do usuario)

No 2018 as QSP relativas ás instalacións as que teñen un maior número -166 en total-, que corresponden a un 31,98%, seguidos polas relativas a prestacións, cun total de 146 que corresponden a un 28,13% do total. Sendo as relativas a persoas as que menor número e porcentaxe representan, cun 16,76% do total.

UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS. MEMORIA 2018.

TÁBOA 4: MOTIVO QSP'S 2018

MOTIVO	Nº QSP	% SOBRE O TOTAL
Instalacións.	166	31,98%
Persoas.	87	16,76%
Prestacións	146	28,13%
Procesos	120	23,12%

Respecto ao tempo de resposta por unidades, cabe destacar que 7 unidades responden, polo menos parte das súas QSP's, no mesmo día, mentres que 27 (dez unidades máis que no 2017) responden algunha delas fóra de prazo. Debemos de ter en conta que para facer un estudo polo miúdo sobre o tempo de respostas das unidades é preciso valorar o número de QSP's que ten cada unidade, se estas se tratan de queixas, suxestións ou parabéns, incluso a complexidade de cada unha delas ou o número de persoas da comunidade universitaria que se poden asociar a actividade de dita unidade. Todo elo se dúbida pode influír no tempo de resposta ás incidencias.

Dentro das queixas hai un total de 2 unidades que teñen 20, ou máis, das mesmas. Dentro das suxestións, un 19,69% corresponde a actividades de administración, mentres que o 13,75% son relativas a docencia. Un total de 42 unidades reciben este tipo de consideracións. No relativo aos parabéns, hai un total de 51, os cales supoñen un 9,83% das QSP's recibidas. Por actividades, docencia recibe 24, que supoñen un 12,70% das QSP's, mentres que para administración son 27, polo tanto un 8,18%.

Cartas de servizo.

As Cartas de Servizo son documentos nos que os servizos ou unidades plasman por escrito, e informan de cara as persoas usuarias, dos servizos que xestionan, os compromisos de calidade que adquiren na súa prestación e sobre os dereitos e obrigas que os asisten en relación cos mesmos. Nacen nun novo contexto que, nas últimas décadas, envolve as Administracións públicas nun proceso para a análise e mellora dos seus procesos e métodos organizativos. Procurando unha Administración que sume os principios de xestión da calidade e de orientación ao cidadán, de maneira que se responda ás súas expectativas con relación a xestión dos recurso e prestación dos servizos públicos.

Na reunión da Comisión Técnica de calidade do 19 de abril a elaboración das cartas de servizo pasa a ser asumida pola Área de Calidade. Ata ese momento durante o 2018 a UAP colaborou na realización de cinco cartas de servizo de Administración de centros, correspondentes a: ámbito experimental, ámbito tecnolóxico, ámbito xurídico social, campus de Ourense e campus de Pontevedra.



Responsabilidade Social Universitaria.

No ano 2016 a Universidade de Vigo adhírese ao Pacto Mundial, iniciativa da ONU pola que as empresas e organizacións se comprometen a respectar os dereitos humanos, as normas laborais, a preservar o medio ambiente e a actuar con transparencia nas súas actividades.

A UVigo ao subscribir dito pacto, comprométese cos seus dez principios e dezasete obxectivos, mediante a unha política de Responsabilidade Social.

Tal e como se comentaba no apartado desta memoria relativo a transparencia, a UAP mantén no mesmo un apartado relativo a Responsabilidade Social da Universidade no que se publica información sobre a RSU nos procesos de ensinanza-aprendizaxe, na investigación e transferencia do coñecemento, así como o compromiso social co voluntariado, a lingua galega, ou a igualdade e atención á diversidade.

Para que a información relativa ás accións de RSU, realizadas por toda a comunidade universitaria, sexan coñecidas, tanto pola propia comunidade como polo público en xeral, realízase un boletín mensual coas novas relativas as mesmas. Dito boletín publícase no [Portal de Transparencia](#) e tamén se envía mensualmente ao portal de avisos da comunidade universitaria, procurando con todo elo a súa máxima difusión.

Dende a UAP tamén se colabora coa *Vicerreitoría de Responsabilidade Social, Internacionalización e Cooperación* na redacción da Memoria de Responsabilidade Social, que se elabora anualmente. No ano 2018 publicouse a relativa ao ano 2017 e curso 2016-2017, o que permite a rendición de contas, dende un punto de vista social, con todos aqueles grupos de interese internos e externos á UVigo. O cal facilita a visión do desempeño da institución no cumprimento dun conxunto de obxectivos sociais, recoñecidos na súa misión e visión, así como nos valores e compromisos que se asumen coa comunidade. Para facilitar

a visibilidade da RSU as Memorias, realizadas dende o 2010, atópanse publicadas no Portal de Transparencia.

A Asemblea Xeral da ONU adoptou a Axenda 2030 para o Desenvolvemento Sostible, un plan de acción a favor das persoas, o planeta e a prosperidade. Esa axenda ten 17 Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) como eixe central, e unha guía para abordar os desafíos mundiais máis acuciantes: acabar coa pobreza e promover a prosperidade económica, a inclusión social e a sostenibilidade medio ambiental, a paz e o bo goberno para todos os pobos para o 2030.

Neste senso a UAP colaborou coa Vicerreitoría de Responsabilidade Social, Internacionalización e Cooperación, para a realización do ranking THE University impact ranking, o cal pretende medir o impacto das Universidades na sociedade a través da implicación da mesma na consecución dos obxectivos da Axenda 2030.

A información relativa as evidencias que acreditan a actividade da UVigo en cada un dos Obxectivos de Desenvolvemento Sostible poden ser consultadas no mesmo enlace:

<https://www.uvigo.gal/universidade/conecenos/responsabilidade-social/university-impact-ranking>

Outras actividades.

Durante o ano 2018 o persoal da UAP participa activamente nas reunións da Comisión de calidade da UVigo, prestando apoio técnico e administrativo á propia Comisión e as súas comisións delegadas (Comisión Técnica e Comisión Académica).

Cabe destacar, entre outras actividades, que a UAP, a través do seu coordinador, participou activamente no proxecto para a nova Web da Universidade de Vigo, que implicou un cambio total da imaxe da nosa universidade en internet. Procurando coa mesma dar unha información o máis actualizada posible e adaptada cara os perfís das persoas usuarias: estudiantado, PAS, PDI e empresas.

Tamén se colaborou na aplicacións informáticas de normativas e convocatorias. No primeiro caso é unha aplicación que permite a xestión e a publicación da lexislación oficial, sexa europea, estatal, autonómica ou propia da nosa Universidade, a través da Secretaría Virtual, de tal xeito configúrase como un repositorio de normativa. Pola súa banda a aplicación de convocatoria permite a xestión centralizada de todas as convocatorias da UVigo. As web relativas a cada unha destas aplicacións poden ser consultadas no seguintes enlaces:

- <https://secretaria.uvigo.gal/uv/web/convocatoria/public/index>
- <https://secretaria.uvigo.gal/uv/web/normativa/public/index>

Finalmente a UAP tamén participa activamente en actividades formativas e de concienciación co obxectivo de sensibilizar aos membros da comunidade universitaria nos temas que son competencia da propia unidade.

Formación.

Durante o ano 2018, o persoal da UAP realizou con aproveitamento a formación que se detalla na seguinte táboa.

PROGRAMA FORMATIVO.	ORGANIZADO.	HORAS.	PROGRAMA.
Xestión de estudos de grao	UVigo	30	Matrícula de novo ingreso, permanencia e progreso, transferencia e recoñecemento de créditos, convalidación, notas medias, xestión de actas, TFG, avaliación por compensación, xestión de títulos suplemento de europeo ao título, memorias de verificación, breves nocións de programas de mobilidade e de prácticas curriculares e extracurriculares.
Transparencia, bo goberno e acceso á información pública	UVigo	20	Normativa, publicidade activa, reutilización da información, dereito de acceso a información pública, bo goberno e goberno aberto, mecanismos de coordinación e control e transparencia, calidade e excelencia.
Administración electrónica	UVigo	4	Administración electrónica, documentos, ENI, Sinatura Dixital, rexistro electrónico, regulación e GEISER.

Durante o 2018 a aprendizaxe persoal e grupal dentro da propia unidade foi constante, conseguindo, de xeito colaborativo, avanzar na mellora continua na execución das súas tarefas diarias.

Información de contacto

Unidade de análises e programas.

Edificio Filomena Dato.

As Lagoas Marcosende s/n.

36.310 Vigo (Pontevedra)

Tel. 986.818.689

<https://www.uvigo.gal/universidade/administracion-persoal/organizacion-administrativa/unidade-analises-programas>

UniversidadeVigo

