



# Universidade de Vigo

UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS

2017 MEMORIA DE ACTIVIDADES

# TABLA DE CONTIDO

## Contido

Introdución.	1
Estatísticas, rankings e solicitude de datos.	4
Xestión de indicadores dos programas institucionais.	7
Transparencia.	9
Sistema Integrado de Información Universitaria.	12
Sistema de queixas, suxestións e parabéns.	13
Cartas de servizo.	18
Responsabilidade Social Universitaria.	19
Outras actividades.	21
Formación.	22
Información de contacto	23
Unidade de análises e programas.	23

## Introdución.

A Unidade de Análises e Programas (en adiante UAP) é a unidade administrativa encargada do tratamento 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 colabora 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 2017.

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

## UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS. MEMORIA 2017.

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 2017.

Durante o mes de xuño do 2017 executouse o concurso de traslados do PAS Funcionario da Universidade de Vigo, o que levou que o persoal con destino na unidade obtivese novos postos noutros servizos e que a unidade chegase novo persoal doutros servizos. Dende aquí o noso agradecemento o persoal que formou parte desta unidade nos últimos anos, que fixo un gran esforzo para a posta en marcha da mesma e concretou a maior parte das tarefas que se desenvolven nestes momentos.

Como resultado do incremento da carga de traballo da UAP, a nova Relación de Postos de Traballo (RPT), incorporou un novo negociado na unidade, que conta con un total de cinco efectivos.

A novidade máis destacable do ano 2017 con respecto as actividades da UAP é a aprobación do *Regulamento de transparencia e acceso á información pública da Universidade de Vigo*, no Consello de Goberno do 9 de outubro.

A Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno (BOE do 10 de decembro de 2013) e a Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno (DOG do 15 de febreiro de 2016), inclúen as universidades públicas e as entidades vinculadas ou dependentes delas no seu ámbito de aplicación. Ambas leis establecen obrigas para diversas institucións, entre elas as Universidades. Así o *Regulamento de transparencia e acceso á información pública da Universidade de Vigo*

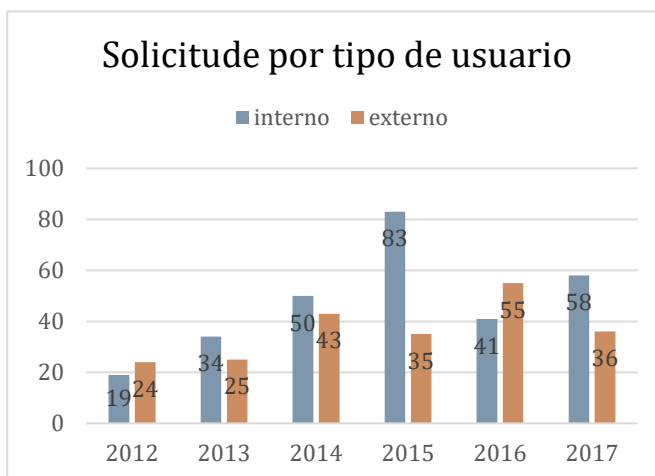
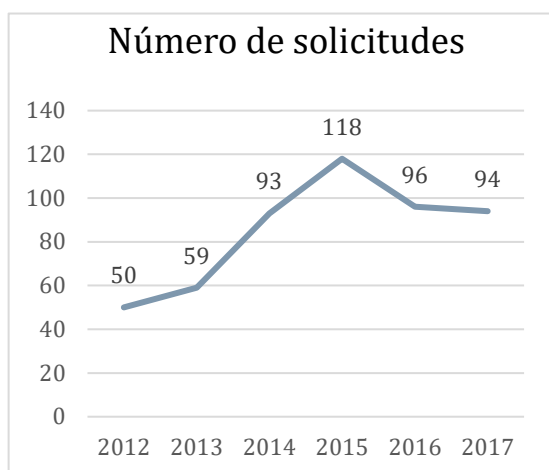
establece os procedementos internos relacionados coas obrigas de publicidade activa, co dereito de acceso á información pública e co no goberno.

A Universidade de Vigo leva anos comprometida coa transparencia e o rendemento de contas ao publicar a información sobre os resultados da súa actividade a través da páxina web. Froito deste compromiso, as obrigas e os compromisos das distintas normativas trasládanse ao regulamento que, non sendo de obrigado cumprimento, permiten situar a universidade entre as administracións máis activas e responsables.

Neste senso, o regulamento, amplía as obrigas de información que debe ser publicada ao recoller a previsión do artigo 6.2 da Lei 1/2016 que permite un réxime máis amplo en materia de publicidade activa. Regúlanse así mesmo os rexistros de actividades e de bens patrimoniais dos altos cargos completando a normativa aplicable. Desenvólvense igualmente aspectos relacionados co bo goberno, o goberno aberto e os mecanismos de participación cidadá e da comunidade universitaria.

## Estatísticas, rankings e solicitude de datos.

Durante o ano 2017 respóndense dende a UAP un total de 94 solicitudes de datos, das cales 58 corresponden a clientes internos da propia Universidade de Vigo, un 62% do total, entre eles destacan o profesorado ou o comisionado do Plan Estratéxico, con 10 e 11 peticións respectivamente. Mentres que 36 son de demandantes de información externos (ACSUG, CRUE, ou a prensa), destacando ente eles o INE, cun total de 12 peticións de datos (un 33% das peticións de datos externas e un 13% das totais).



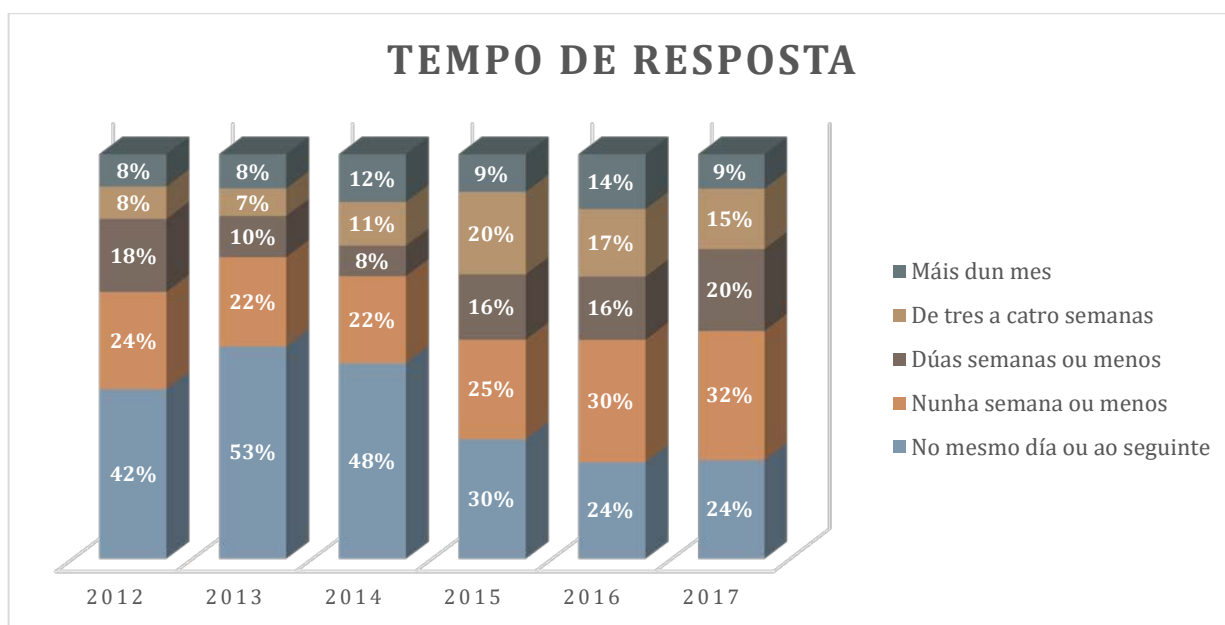
Como podemos observar nas gráficas anteriores a evolución do número de solicitudes mantívose en ascenso ata o ano 2015. No 2016 dou un brusco descenso e que se mantén, aínda que máis suave durante o 2017. Con respecto as solicitudes por tipo de usuarios, internos e externos, a tónica xeral é que se produzan máis peticións de información internas que externas, aínda que non foi así no 2012 e no 2016.

Con respecto ao tempo de resposta durante o 2017 a maioría das peticións contéstanse nunha semana ou menos (32%), sendo a seguinte opción máis habitual (24%) a

## UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS. MEMORIA 2017.

contestación no mesmo día. O que implica que máis da metade das solicitudes de información se contestan dentro da primeira semana trala súa petición.

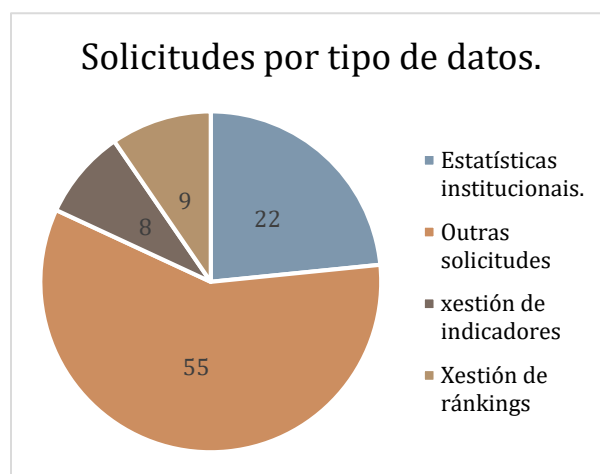
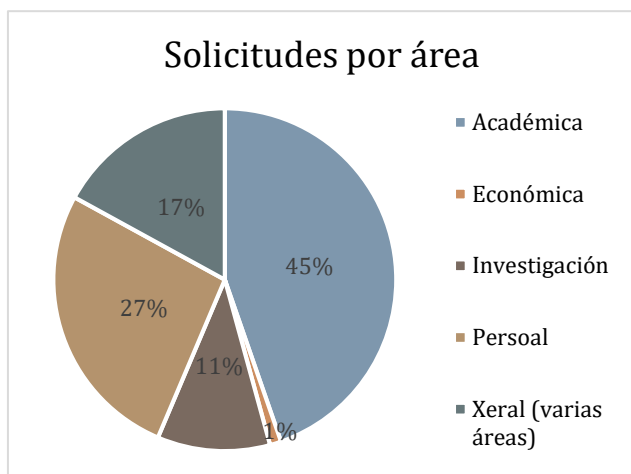
En canto a evolución con respecto aos anos anteriores podemos ver que existe unha certa continuidade. Así as porcentaxes de respostas no mesmo día ou na primeira semana son similares. Tamén cabe destacar un descenso nas porcentaxes relativas ás contestacións realizadas entre as tres a catro semanas e máis dun mes, xa que no 2016 as porcentaxes atópanse en 17% e 14%, mentres que no 2017 están en 15% e 9%.



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 45% das solicitudes, seguida pola de persoal, cun 27%. Sendo a área económica, cun 1%, a que menos solicitudes sostén.

## UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS. MEMORIA 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 institucionais 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.





## 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. Co obxecto de coordinar o cálculo de indicadores das titulacións interuniversitarias, constituíuse un grupo de traballo coas tres universidades galegas, e que se complementan cos traballos realizados polo grupo de indicadores da UVigo. 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 nos seguintes oito apartados, nos que se publica información sobre:

- Información institucional: a súa misión, os órganos de goberno e representación, a súa estrutura organizativa, plans e programas da institución así como as súa normativa.
- Información económica e orzamentaria: no que figuran o plan de financiación do Sistema Universitario Galego 2016-2020, orzamentos, contas anuais e informes de auditoría, contratos e subvención.
- Información sobre o persoal: no que atopamos os perfís do persoal docente e investigador, as táboas salariais, a relación de persoal eventual e de alta dirección, a relación de postos de traballo, os procesos selectivos, as resolucións de autorización ou recoñecemento de compatibilidade, representación sindical, indemnizacións por razón de servizo e outra información de interese.
- No apartado Uvigo en cifras podemos atopar datos e indicadores ao respecto dos seguintes subapartados: datos xerais da universidade, datos sobre a xestión económica e a contratación, sobre persoal, as titulacións oficiais, os títulos propios e formación complementaria, os programas de mobilidade as prácticas, a inserción

laboral, a avaliación da satisfacción, as bolsas, o profesorado con horas de docencia, a investigación e a transferencia, as actividades culturais, deportivas e de divulgación, o medio ambiente e as infraestruturas da nosa Universidades.

- En oferta académica podemos atopar a información sobre: os estudos e titulacións que se poden cursar na nosa universidade, tanto en graos, como en mestrados, doutoramento, programa de maiores ou o centro de linguas, entre outros. Neste apartado tamén se poden atopar as guías docentes das materias e a información sobre o profesorado de cada un dos nosos campus.
- En referencia á Responsabilidade Social Universitaria (RSU), no apartado correspondente podemos atopar información sobre as accións relacionadas coa mesma, sexan nos procesos de ensinanza e aprendizaxe, na investigación e transferencia do coñecemento, no compromiso social, co medio ambiente e a igualdade de xénero, así como a atención á diversidade e a prevención de riscos laborais.
- En rankings e distincións mantense actualizada a información relativa á posición da UVigo en diversos rankings internacionais e en España, así como diversos premios e distincións recibidos pola comunidade universitaria.
- No apartado de dereito de acceso á información pública podemos atopar información sobre as obrigas de publicidade activa, as resolucións denegatorias de acceso e os últimos datos publicados.

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.

Este esforzo vese recompensado xa que a Universidade de Vigo no ano 2016, último dos publicados, acada o segundo posto no ranking da Fundación Compromiso e Transparencia, no que se destaca precisamente a capacidade para manter e actualizar a información referida ás obrigas de publicidade activa.

Durante o 2017, ademais das solicitudes de datos, a UAP atende ás solicitudes de dereito de acceso. A canle de realización destas solicitudes son a través de correo electrónico e utilizando o formulario habilitado no Portal de Transparencia da UVigo. As solicitudes de dereito de acceso foron un total de 30 durante o 2017, das cales 19 foron realizadas co formulario especificado e 11 por correo electrónico. A UAP promove o uso do formulario, xa que este medio permite o rexistro automático das peticións, a súa numeración, control e contido, permitindo un maior coñecemento do exercicio efectivo do dereito de acceso. En canto a información e datos máis solicitados estes son os relativos a cuestións académicas, tales como o número de persoas matriculadas, persoas graduadas ou taxas de éxito.

Aínda que nestes momentos exista un formulario específico para solicitude de información, en previsión das obrigas esixidas pola lei de Transparencia, a UAP xa ven atendendo dende fai anos as solicitudes de datos sobre a actividade universitaria formuladas pola cidadanía.

Como todos os anos, a finais do 2017 fíxose unha revisión das actividades e procedemento de xestión de solicitudes de datos, asignando responsabilidades, tipos de datos que se solicitan, fontes, usos dos datos, periodicidade e procedemento de validación, na procura de datos coherentes, fiables e reutilizables. Con esta análise, e tal e como establece a normativa de transparencia, determínase cales son os datos máis solicitados, co fin de incorporalos aos datos publicados no Portal de Transparencia.

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.

### 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 2017 realizáronse algúns cambios na recollida de datos do SIIU, algunha nova variable, 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.

## 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 se integra neste momento no sistema é a Biblioteca Universitaria, que ten o seu propio sistema, pero se procurará integrar durante o 2018. En todo caso exclúense do sistema as tramitacións de queixas que se refiran ás cualificacións de exames, xa que se tramitan segundo o seu procedemento específico, establecido no Regulamento de Estudantes.

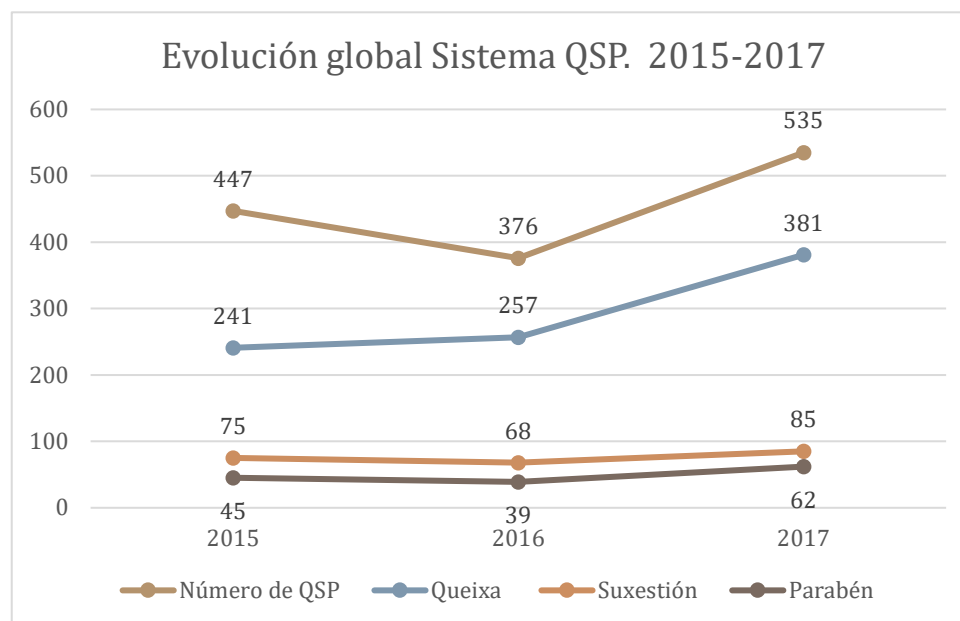
No ano 2017 recibíronse na caixa de queixas, suxestións e parabéns un total de 667 QSP's. De todas elas, 535 QSP's corresponden ás categorías de demanda, parabén, queixa, reclamación e suxestión. As 132 QSP's restantes, que corresponden ás categorías de “non clasificables” e “solicitude”, son igualmente 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.

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.

## UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS. MEMORIA 2017.

Centrándonos nas queixas, suxestións e parabéns observamos que todas elas aumentan en número paulatinamente ao longo dos tres anos nos que leva implantada a caixa.

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 535 QSP's rexistradas en 2017 o 82% das mesmas respondéronse no prazo establecido, cun tempo medio de resposta de 9 días.



O maior número de respostas prodúcese no intervalo entre 1 a 5 días, cun 48% das respostas, seguido por un 20% que se produce entre os días 6 a 10, o que engloba un 38% do total. En todo caso o máis salientable é un total de 97 respostas, que corresponden ao 18%, que se producen fóra de prazo o que non é dende logo desexable.



# UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS. MEMORIA 2017.

TÁBOA: TEMPOS DE RESPOSTA 2017

INDICADORES		TEMPO DE RESPOSTA		PORCENTAXE
<b>Tempo medio de resposta</b>	9	No mesmo día	7	1%
<b>% Respondidas en prazo</b>	82%	De 1 a 5 días	255	48%
		De 6 a 10 días	107	20%
		De 11 a 15 días	69	13%
<b>Fora de prazo</b>		Máis de 15 días	97	18%

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 o 84,67% das QSP's, mentres que no caso das externas só supoñen o 15,33% 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 55,33% das totais, seguido polo de PDI, cun 20%, e sendo o PAS, cun 7,66%, 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 43,73% 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.

O número total de QSP's, tal e como xa comentamos, foi no 2017 de 535. Foron asignadas a un total de 76 unidades, agrupadas á súa vez en nove 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 e administrador de QSP.

## UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS. MEMORIA 2017.

Se facemos unha media non ponderada, o número medio de QSP's por unidade é de 7. A maior parte das unidades -61, que representan o 80% do total-, teñen menos de 10 QSP's; no grupo de 11 a 20 QSP's, atopamos 8, no de 21 a 51 temos 2 e tan só dúas unidades teñen máis de 50 QSP's.

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 53,46% do total, mentres que as relativa á docencia son 249, un 46,54% 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 2017 as QSP relativas ás persoas as que teñen un maior número -164 en total-, que corresponden a un 31%, seguidos polas relativas a prestacións, cun total de 153 que corresponden a un 28,92% do total. Sendo as relativas a procesos as que menor número e porcentaxe representan, con 95 que implica un 17,96% do total.

TÁBOA 4: MOTIVO QSP'S 2017

MOTIVO	Nº QSP	% SOBRE O TOTAL
<b>Instalacións.</b>	95	17,96%
<b>Persoas.</b>	164	31,00%
<b>Prestacións</b>	153	28,92%
<b>Procesos</b>	117	22,12%

Respecto ao tempo de resposta por unidades, cabe destacar que 5 unidades responden, polo menos parte das súas QSP's, no mesmo día, mentres que 17 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.

Dentro das **queixas** hai un total de 8 unidades que teñen 20, ou máis, das mesmas. dentro das **suxestións**, un 72,29% corresponde a actividades de administración, mentres que o 27,06% son relativas a docencia. Un total de 37 unidades reciben este tipo de consideracións, 20 das cales reciben 1 e as restantes entre 2 e 9. No relativo aos **parabéns**, hai un total de 62, os cales supoñen un 11,59% das QSP's recibidas. Por actividades, docencia recibe 30, que supoñen un 48,39% dos mesmos, mentres que para administración son 32, polo tanto un 51,61%.

## 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.

Durante o 2017 continúanse os traballos de redacción das Cartas de servizo e a súa revisión pola Comisión Técnica de calidade. Sendo as aprobadas neste ano as Cartas de Servizos da Asesoría Xurídica, a Secretaría Xeral e I+D.



## 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 que en concreto marca as seguintes cuestións:

- Implantar os principios do Pacto Mundial na súa propia estratexia e procedementos.
- Difusión no Diario da Universidade de Vigo (DUVI) das actividades de Responsabilidade Social realizadas pola comunidade universitaria.
- Abrindo no Portal de Transparencia un campo específico de primeiro nivel sobre a Responsabilidade Social.
- Promocionar o Pacto Mundial entre os seus colaboradores e fomentar a súa aplicación.

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.

## UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS. MEMORIA 2017.

Dende a UAP tamén se colabora co *Comisionado do Plan Estratégico* na redacción da Memoria de Responsabilidade Social, que se elabora anualmente. Neste ano 2017 publícase a relativa ao ano 2016 e curso 2015-2016, 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 tanto na [web da UAP](#), como no [Portal de Transparencia](#).

## Outras actividades.

Durante o ano 2017 a Universidade de Vigo participa nun proxecto piloto do **IVIE** (Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas), financiado pola CRUE (Conferencia de Rectores da Universidade Española) para avaliar as actividades de transferencia do coñecemento realizadas polas universidades. As outras universidades que participan neste proxecto piloto son a Universidade de Granada ea Universidade do País Vasco. Dentro do obxectivo de aprobación dun panel de indicadores relevantes de actividades de transferencia a UVigo realiza a análise do panel proposto, redacción do primeiro borrador e cálculos dos indicadores da nosa universidade, así como a recompilación final de datos para o panel do proxecto.

Co obxectivo de definir e implantar a política de **REUTILIZACIÓN DE INFORMACIÓN DO SECTOR PÚBLICO** (RISP) da UVigo a UAP realiza ao longo do 2017 a definición da mesma, selección da información reutilizable, preparación da mesma, estudo da solución tecnolóxica idónea e definición de termos e condicións de uso.

Durante todo o ano a UAP realiza tamén o mantemento da súa web, actualizando constantemente os seu contido e estudando os mesmos co obxectivo de facela o máis útil posible.

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).

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 2017, debido aos cambios realizados tras o concurso de traslados executado no mes de xuño na Universidade de Vigo, todo o persoal de Unidade de Análises e Programas mudou. As necesidades formativas do novo persoal foron detectadas, solicitadas e executadas. O persoal da UAP realizou con aproveitamento a formación que se detalla na seguinte táboa.

PROGRAMA FORMATIVO.	ORGANIZADO.	HORAS.	PROGRAMA.
<b>Excel</b>	UVigo	10	Fórmulas, formato condicional, texto en columnas, táboas dinámicas, presentación gráfica da información e casos prácticos.
<b>Microstrategy</b>	UVigo	10	Introdución, fontes e información, análise de datos, agrupación e pivotización, esquemas, cálculos e procura de valores, filtros, navegacións e xerarquías, xeración de informes.
<b>Programas de calidade.</b>	UVigo	8	Calidade conceptos básicos, programas de calidade, casos prácticos, aplicacións informáticas para os programas, UVIGODAT e Portal de Transparencia, sistema de queixas, suxestións e parabéns (SQSP).

Debido á novidade que supuxo para todo o persoal da UAP as súas novas tarefas durante todo o 2017 a súa formación, aprendizaxe persoal e grupal dentro da propia unidade foi constante. Non só para coñecer inicialmente as tarefas executadas na unidade, tamén para poder desenvolverlas no día a día. O que supón todo un reto formativo e de autoaprendizaxe.



## Información de contacto

### Unidade de análises e programas.

Edificio anexo a xerencia, planta baixa.

As Lagoas Marcosende s/n.

36.310 Vigo (Pontevedra)

**Tel.** 986.818.689

[https://uvigo.gal/uvigo\\_gl/administracion/analises-programas/index.html](https://uvigo.gal/uvigo_gl/administracion/analises-programas/index.html)

Universida<sub>de</sub>Vigo

