



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

FORO DE ADMINISTRACIÓN

20 julio 2022

Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación

ÍNDICE

VICERRECTORADO DE POLÍTICA INSTITUCIONAL Y PLANIFICACIÓN

**1. PRESENTACIÓN E
INFORME VPIP**

**2. GESTIÓN DE
SUBVENCIONES**

**3. ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA**

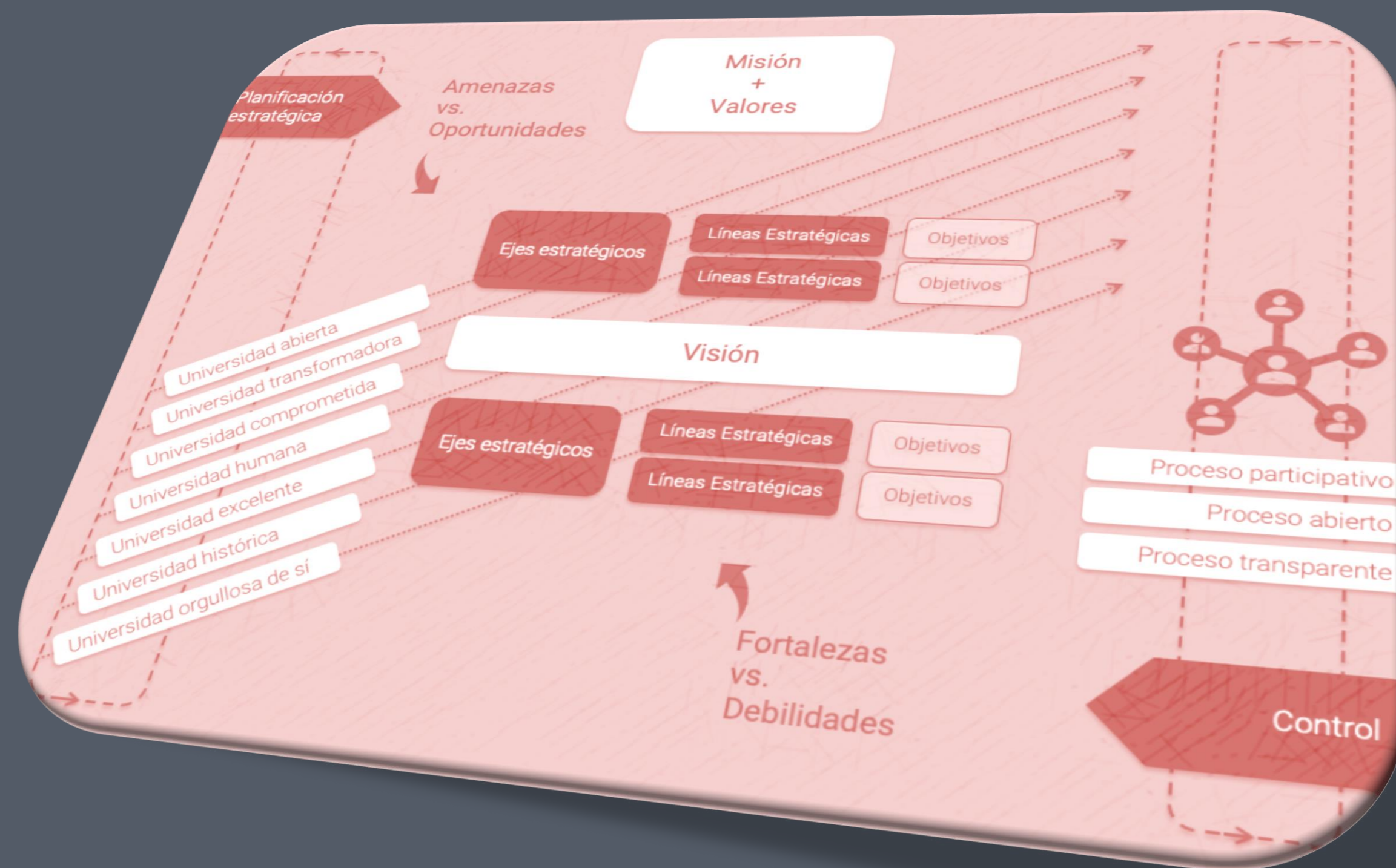
**4. NUEVO MODELO
DE ATENCIÓN**

**5. PLAN DE
ATENCIÓN AGOSTO**

**RUEGOS Y
PREGUNTAS**



1. PRESENTACIÓN E INFORME VPIIP

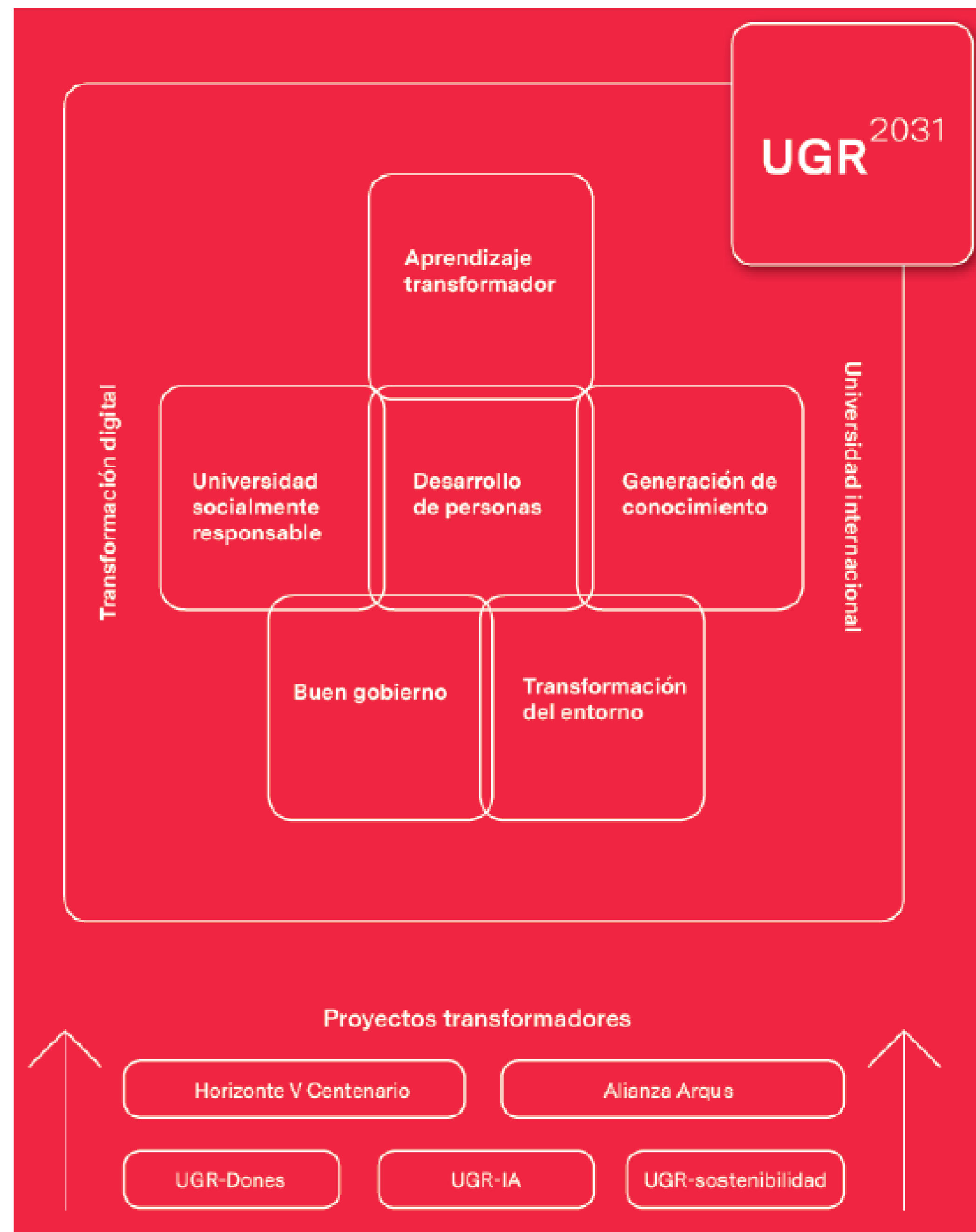


PLAN ESTRATÉGICO 2031

FORO DE ADMINISTRACIÓN

Aprobado 21 abril 2022
por Consejo de Gobierno

- ✓ 8 grandes ejes estratégicos:
 - 2 transversales: Internacionalización, Transformación Digital
- ✓ 5 proyectos transformadores:
 - V Centenario
 - Alianza Arqus
 - UGR-DONES
 - UGR-AI
 - UGR-Sostenibilidad



PLAN ESTRATÉGICO 2031

FORO DE ADMINISTRACIÓN

Plan
estratégico

UGR²⁰³¹

SEGUIMIENTO Y CONTROL

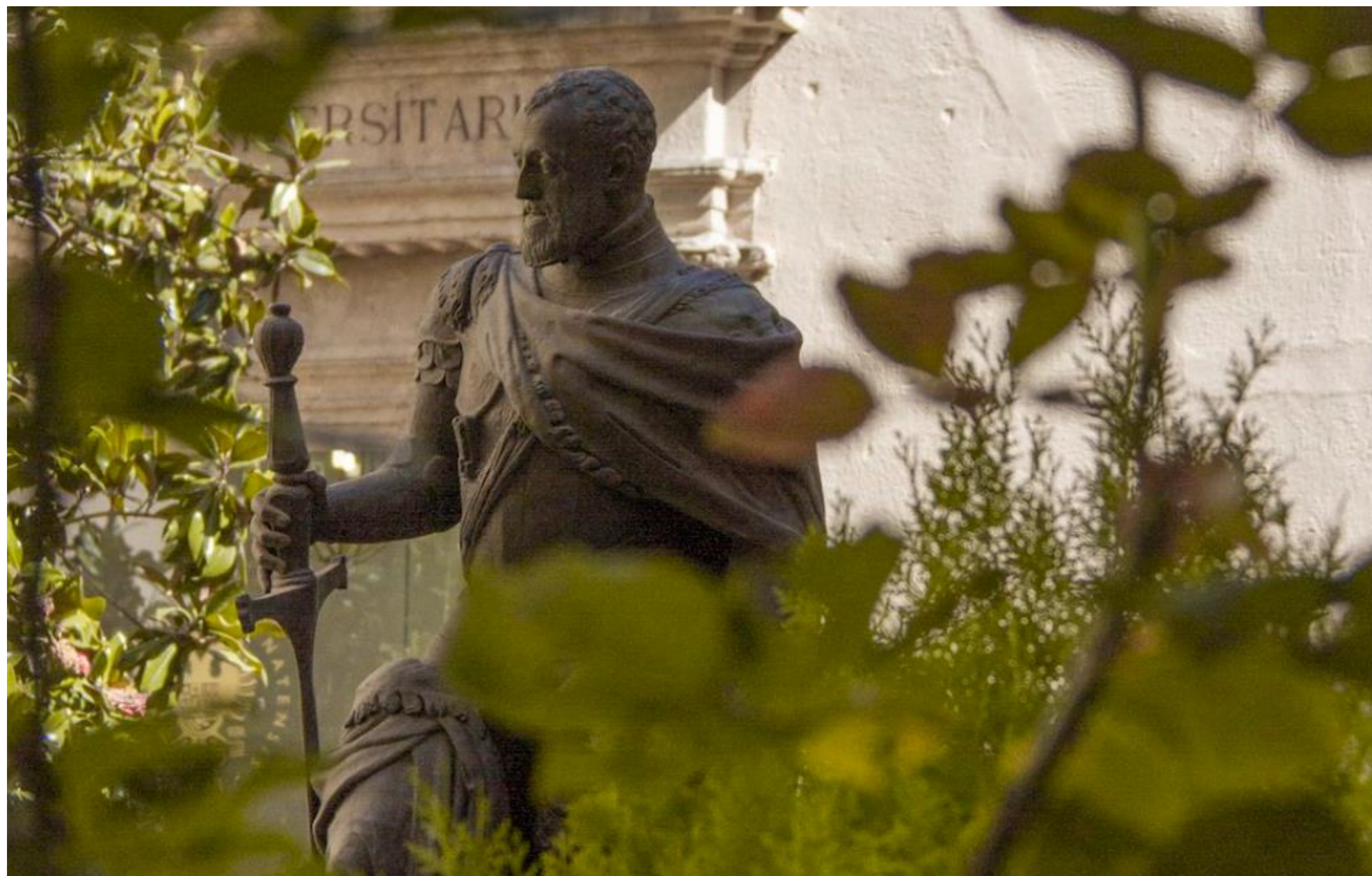
- ✓ Planes directores Equipo Gobierno
- ✓ Planes-Estrategias de Centros-Unidades-Servicios
- ✓ Política de Calidad
- ✓ Contratos-Programa Centros y Departamentos



PLAN ESTRATÉGICO 2031

FORO DE ADMINISTRACIÓN

PROYECTOS TRANSFORMADORES - V Centenario



- ✓ Universidad ciudadana. Evidenciar nuestro papel en la ciudad y nuestro servicio a la ciudadanía
- ✓ Horizonte para todos centros, departamentos, unidades y servicios para impulsar transformaciones a su nivel



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

PLAN ESTRATÉGICO 2031

FORO DE ADMINISTRACIÓN

PROYECTOS TRANSFORMADORES - Arqus



- ✓ Universidad Europea desde 2019
- ✓ Mission Statement - Major Goals – 2022-2032
- ✓ Plan de trabajo 2019-2022: Finalizado
- ✓ Propuesta de Plan de Trabajo 2022-2026 – Evaluándose por la Comisión Europea



2. GESTIÓN DE SUBVENCIONES



GESTIÓN DE SUBVENCIONES

FORO DE ADMINISTRACIÓN

➤ Base de Datos Nacional de Subvenciones

- UGR dentro del ámbito subjetivo del RD 130/2019.
- Publicidad de subvenciones y ayudas públicas:
 - Entregas dinerarias sin contraprestación (art. 3 LGS)
 - Premios otorgados previa solicitud del beneficiario (por exclusión art. 4 LGS)
 - Ayudas en especie (disp. adicional 5ª LGS)
 - Avaes, prestamos, anticipos reembolsables,...
- Suministro de información:
 - Convocatorias (canónicas/instrumentales), concesiones, pagos, devoluciones, reintegros, sanciones,...
 - Antes de que finalice el mes siguiente al de su producción.
 - Expediente sancionador por incumplimiento.

➤ BDNS y la UGR, comienzo de una nueva relación

- Primeros pasos (divulgación, usuarios, diario oficial, asesoramiento, guías, ...)
- Actualmente (balance)
- Medidas de mejora (instrucciones de la Gerencia, reducción de usuarios en BDNS, personal de apoyo, BOUGR, carga masiva de datos en BDNS, procedimiento electrónico, página web de subvenciones,...)



3. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



NOVEDADES. ÚLTIMAS ACTUACIONES

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



➤ Extensión del portal de tramitación

- Todas las unidades, servicios, departamentos tramitan SOLGE
- En septiembre: Institutos, resto de unidades

➤ Herramientas/Procedimientos electrónicos

- Nuevas utilidades de firma
- Más de 35 nuevos procedimientos publicados
- Modificación/alta de cuenta bancaria MACUBA:
 - ❖ Obligación de comunicar por la sede electrónica: miembros comunidad universitaria y terceros



POLÍTICA DE GESTIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos.

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas
«BOE» núm. 178, de 26 de julio de 2012
Referencia: BOE-A-2012-10048

Orientaciones o directrices que define una organización para la creación y gestión de documentos auténticos, fiables y disponibles a lo largo del tiempo, de acuerdo con las funciones y actividades que le son propias

Roles y responsabilidades
Seguridad de la información
Procesos de gestión documental
Asignación de metadatos



Procesos de gestión documental:

Captura

Registro

Clasificación

Descripción

Acceso

Calificación

Conservación

Transferencia

Destrucción o eliminación



4. NUEVO MODELO DE ATENCIÓN



NUEVO MODELO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN

FORO DE ADMINISTRACIÓN



FORMACIÓN

- ✓ Visitas informativas sobre el Proyecto en prácticamente todos los centros y servicios vinculados al estudiantado
- ✓ Más de 400 personas a través de Formación del PAS
- ✓ Puesta en marcha de un Itinerario abierto de Formación del PAS con videotutoriales

GESTOR DE TICKETS

- ✓ 39 unidades conectadas al Sistema de Tickets
- ✓ Secretarías de Centros Académicos
- ✓ Mayoría de servicios dirigidos al estudiantado
- ✓ Problemas:
 - ✓ Incidencias con algún servicio sobre la adaptación al nuevo Sistema. Desajustes Tickets vs Email
 - ✓ Dudas con algunas funcionalidades
 - ✓ Desarrollo progresivo de la aplicación – VPN

CENTRALITA TELEFÓNICA

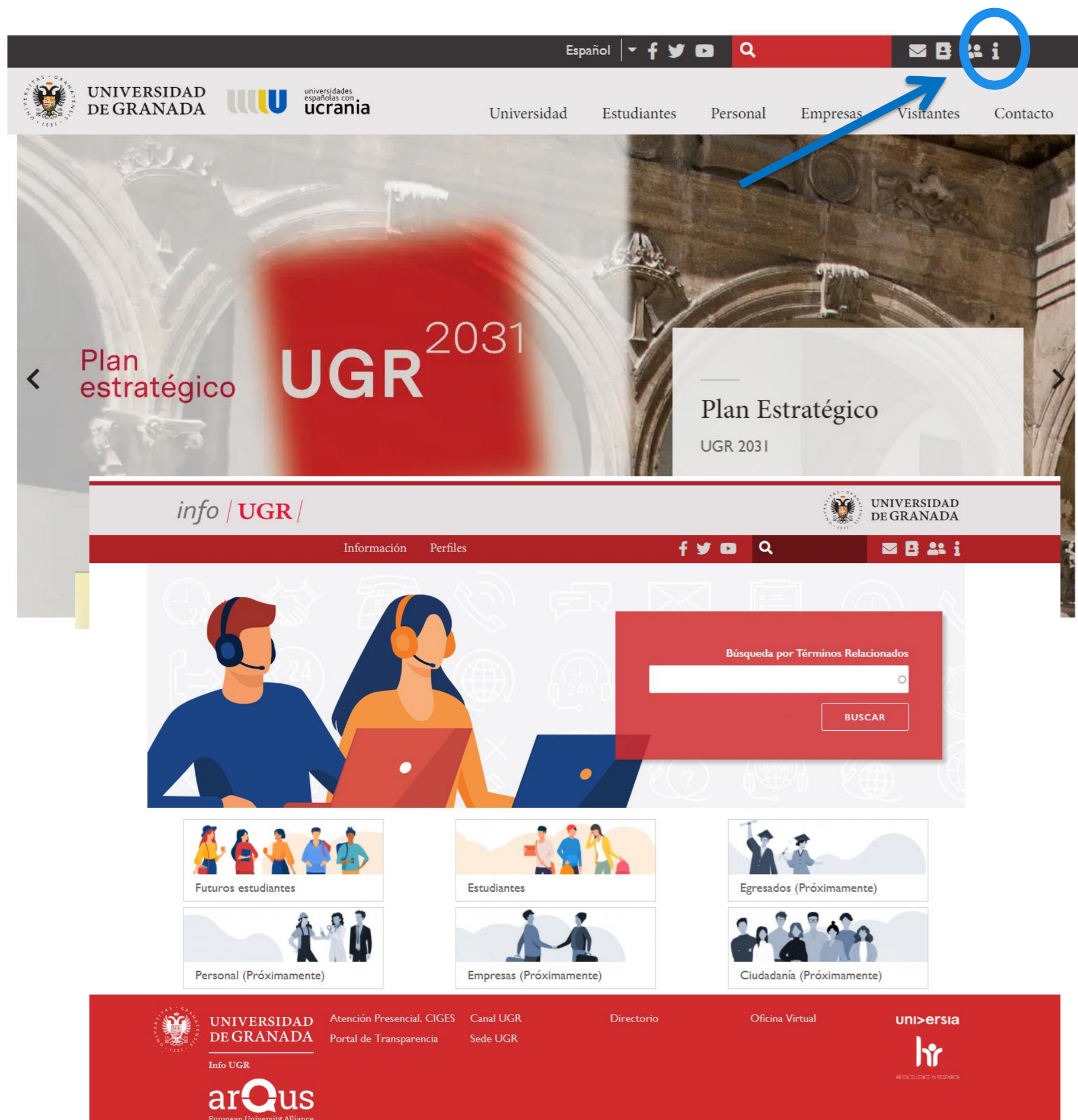
- ✓ En todas las secretarías de centro académico – Única Puerta de entrada



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN

FORO DE ADMINISTRACIÓN



PORTAL INFO UGR

- ✓ Desarrollo completo de los perfiles:
 - ✓ Estudiantes
 - ✓ Futuros estudiantes
- ✓ Publicación en página web UGR
- ✓ Replica en Ecosistema Web UGR

ASISTENTE VIRTUAL (híbrido: chat en vivo)

- ✓ Expediente de contratación resuelto (5 empresas)
- ✓ Contrato firmado con One Million Bot 1 julio
- ✓ Trabajando en la personalidad del chatbot

APP ugr

- ✓ Conectada con SIA – Se pueden generar tickets.
- ✓ Preparando nuevas funcionalidades:
 - ✓ Acceso al Portal Info UGR como página incrustada
 - ✓ Información académica para estudiantes: Mis asignaturas, Mis notas, Mis guías docentes

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN

FORO DE ADMINISTRACIÓN

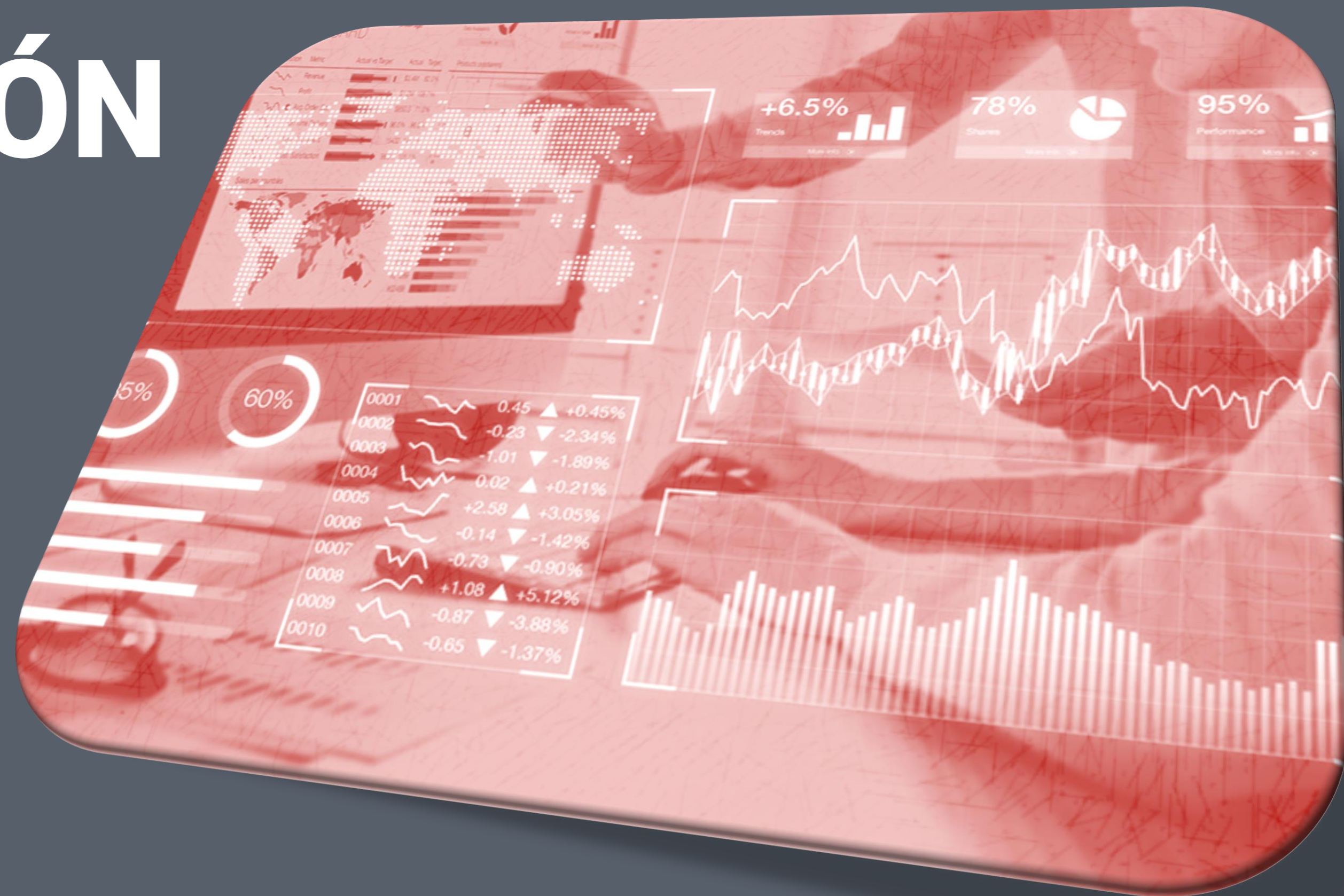


PRÓXIMOS PASOS

- ✓ Campaña informativa para estudiantes realizada por la Oficina de Gestión de la Comunicación:
 - Redes sociales
 - Jornadas de recepción
 - Otros canales
- ✓ Desarrollo del resto de perfiles. Elaboración y revisión temas de ayuda.
- ✓ Desarrollar el Plan de trabajo de implantación del asistente virtual:
 - ✓ Corpus general
 - ✓ Corpus específico: Ayuda y colaboración de todos
- ✓ Publicación de un borrador del procedimiento SGC
- ✓ Seguir adaptando APP
- ✓ Desarrollo de funcionalidades avanzadas Osticket:
 - Indicadores-tiempos de respuesta
 - Feedback usuario



5. PLAN ATENCIÓN E INFORMACIÓN AGOSTO



PLAN ATENCIÓN AGOSTO 2022

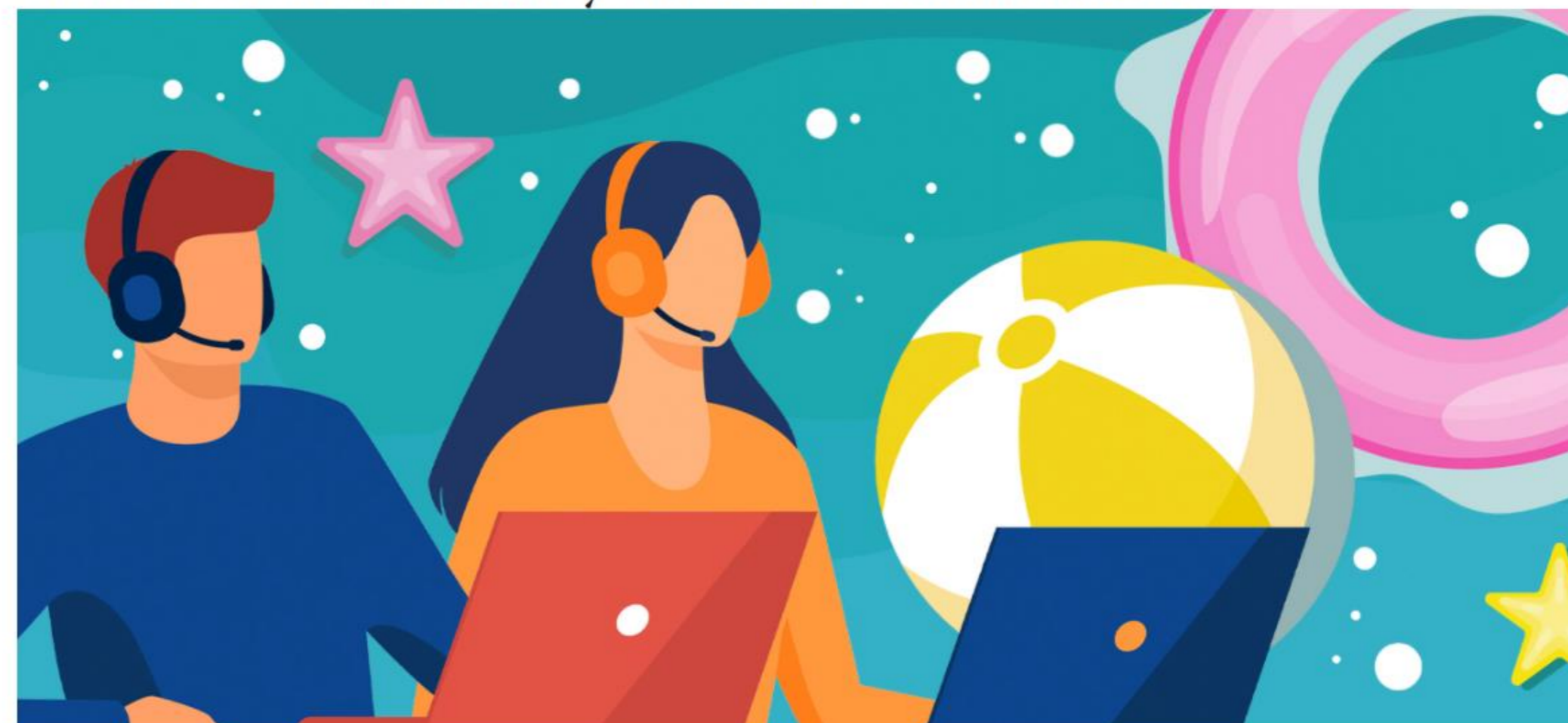
GOBIERNO DEL DATO. UGR INTELIGENTE

<https://www.ugr.es/destacado/plan-atencion-agosto-2022>



/ Destacado / PLAN ATENCION AGOSTO 2022

Servicio de Información y Atención UGR verano 2022



Servicio de Información y Atención

La Universidad de Granada sigue funcionando durante el mes de agosto de 2022 con los servicios, fechas y horarios que se muestran a continuación.



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

PLAN ATENCIÓN AGOSTO 2022

FORO DE ADMINISTRACIÓN

	1-5 agosto	8-26 agosto	29-31 agosto
SIA	X	X	X
Automatrícula	X		
Secretarías Centros Académicos			
EIP – Másteres	X	X	X
EIP – Enseñanzas Propias	X	X	X
Oficina de Relaciones Internacionales	X	X	X
CPEP (Incidencias prácticas)	X	X (22 a 26)	
CPEP (Incidencias Orientación para el empleo)		X (16 a 26)	X



PLAN ATENCIÓN AGOSTO 2022

FORO DE ADMINISTRACIÓN

	1-5 agosto	8-26 agosto	29-31 agosto
CSIRC	X	X	X
Mantenimiento – Jardines (a través de Centro Contro Seguridad)	X	X	X
Contabilidad (atención a proveedores)	X	X	X
Contratación	X		X
Habilitación	X (1 al 4)	X (25 y 26)	X (29 y 30)
Seguridad Social	X	X	X
Correos (envíos urgentes)	X	X	X
Biblioteca Hospital Real	X	X	X
CAD Cubillas	X	X	X
CIC (Experimentación Animal y Esterilización)	X	X	X

PLAN ATENCIÓN AGOSTO 2022

GOBIERNO DEL DATO. UGR INTELIGENTE

CONTACTO

Nivel 1: SIA

Nivel 2: Unidad

- Telefónica (centralita)
- Tickets
- Email
- Presencial

Consultas telefónicas

La atención telefónica se encuentra centralizada en las siguientes líneas y horario:

- Teléfonos: 958241024
- Horario: laborales de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas

Formulario de contacto

Para cualquier otra consulta, puede cumplimentar el formulario que se acompaña

Nombre * Correo electrónico * Teléfono

Asunto

Mensaje *

Quedan 500 caracteres

No soy un robot 

i Información básica sobre protección de sus datos personales aportados

• Responsable: [Universidad de Granada](#)

PLAN ATENCIÓN AGOSTO 2022

GOBIERNO DEL DATO. UGR INTELIGENTE

COORDINACIÓN

- ✓ SIA
 - ✓ Hasta 10 personas
 - ✓ Información General – Contesta
 - ✓ Información específica urgente:
 - Tickets – Deriva a 2º nivel (transferir o email)
 - Teléfono – Apertura de Ticket o envío de email

- ✓ UNIDAD CON CENTRALITA – Ojo conectar-desconectar pbx.

- ✓ UNIDADES CONECTADAS A TICKETS – Alta de gestores

- ✓ CONEXIONES RED UGR – VPN, Evia, Telefonía IP,...

- ✓ UNIDADES SIN SERVICIOS MÍNIMOS – Mensaje automático derivando a Web principal y señalando que el día 1 de septiembre de retoma la actividad.

Espacio compartido en Drive:

- Protocolo actuación
- Excel con distribución de personas (email y teléfono)

Reunión informativa:

- Viernes 22.
- Grabación para personas disfrutando vacaciones



RUEGOS Y PREGUNTAS

VICERRECTORADO DE POLÍTICA INSTITUCIONAL Y PLANIFICACIÓN
Coordinación y Proyectos



CONTACTO

VICERRECTORADO DE POLÍTICA INSTITUCIONAL Y PLANIFICACIÓN
Coordinación y Proyectos



GRACIAS POR SU ATENCIÓN



Vicerrectorado de Política
Institucional y Planificación

Complejo Administrativo Triunfo
Avda. del Hospicio S/N



Correo / Web

institucional@ugr.es

<http://institucional.ugr.es>



Teléfonos

48864

48717



UNIVERSIDAD
DE GRANADA