



UNIVERSIDAD
DE GRANADA



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

VII FORO DE ADMINISTRACIÓN

18 octubre 2023

Gerencia

ÍNDICE

UGR – GERENCIA/VICEGERNCIA DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA



El Foro, ya tiene historia



Gerencia: estructura



Hacia la modernización
en Recursos Humanos



Novedades en
Formación del PAS



Coordinación
Administrativa:
actuaciones principales



Avances del modelo de
información y atención



CSIRC. Oracle Fusion
Middlewares



Ruegos y preguntas





El Foro, ya tiene historia

VII Foro de Administración

EL FORO, YA TIENE HISTORIA

VII FORO DE ADMINISTRACIÓN

VICERRECTORADO DE POLÍTICA INSTITUCIONAL Y PLANIFICACIÓN



Espacio de **Coordinación y Participación**:

- Coordinación servicios centrales-campus
- Comunicación proyectos
- Identificación de áreas de mejora
- Priorización de actuaciones
- Participación



OBJETIVOS
FORO DE ADMINISTRACIÓN



ESTUDIO DE PROPUESTAS

IDENTIFICACIÓN ÁREAS MEJORA

NECESIDADES COORDINACIÓN

PRIORIZACIÓN ACCIONES

CREACIÓN EQUIPOS TRABAJO

SEGUIMIENTO ACTUACIONES

21/10/2019 24/02/2020 20/10/2020
18/03/2021 23/11/2021 20/07/2022
18/10/2023



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

EL FORO, YA TIENE HISTORIA

VII FORO DE ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD
DE GRANADA



Gerencia: estructura

VII Foro de Administración

GERENCIA: ESTRUCTURA

VII FORO DE ADMINISTRACIÓN

 GERENTE



Vicegerente de
Recursos Humanos



Vicegerente Coordinación
Administrativa



Vicegerente de Asuntos
Económicos



Dirección de
Formación



Adjunto
Vicegerencias



FORO DE ADMINISTRACIÓN



Director de
Área Asuntos
Económicos



Asesor
Técnico



UNIVERSIDAD
DE GRANADA



Hacia la modernización de los
recursos humanos

VII Foro de Administración

Hacia la modernización de los recursos humanos

VII Foro de Administración

Adoptar formas de organización del trabajo innovadoras

- Tendencia a la autonomía y organización por objetivos
- Apuesta por el Teletrabajo

(TREBEP art. 47, Ley Función Pública Andaluza)



- ❖ modalidad de prestación de servicios a distancia
- ❖ el contenido competencial del puesto de trabajo puede desarrollarse mediante el uso de TIC
- ❖ las necesidades del servicio lo permitan



Proceso participado:

- Queremos escuchar: creación de un grupo de trabajo, incluir perspectiva de los servicios, centros y unidades.
- Acuerdo con la Mesa Sectorial del PTGAS.



UNIVERSIDAD DE GRANADA

Proyecto Piloto:



Principios para la implantación :

- Contribución a una mejor organización del trabajo a través de la identificación de objetivos y la evaluación de su cumplimiento
- Adhesión voluntaria, expresamente autorizada y reversible
- Los responsables de las unidades elaborarán programas de teletrabajo, identificando los puestos susceptibles de realizarse en esta modalidad, los objetivos a cumplir y la forma de evaluar su cumplimiento.
- Puestos excluidos, entre otros:
 - la atención presencial la realiza una única persona
 - que no puedan desarrollarse plenamente fuera de las dependencias de la Administración mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación
- Máximo de días de teletrabajo a la semana: 2
- Simultáneamente hasta un máximo del 30% de puestos de la unidad en teletrabajo.
- Garantizando en todo momento la atención presencial a los usuarios
- Franja horaria de obligada interconexión de al menos el 75 % de la jornada ordinaria
- La UGR proporcionará los medios tecnológicos necesarios

Hacia la modernización de los recursos humanos

VII Foro de Administración

Jornada de 4 días

Principios para la implantación :

- Herramienta para facilitar la flexibilidad horaria que deberá contribuir a una mejora en la prestación del servicio.
- Los servicios deberán garantizar la atención al público todos los días laborables.
- No podrá suponer, en ningún caso, una reducción de la jornada en cómputo semanal de cada trabajador.
- La jornada de 4 días no supondrá mengua salarial.
- No podrá implicar, en ningún caso, incremento de la dotación de personal.
- de efectivos para el normal funcionamiento de los servicios
- Este programa es incompatible con la prestación del servicio en la modalidad de teletrabajo.
- Puestos excluidos:
 - Puestos en los que la atención presencial la realiza una única persona.
 - Personas que no hayan superado la evaluación del desempeño.

Adopción de fórmulas de jornada flexible



Proyecto Piloto:

- Negociación de un plan piloto de la semana laboral de 4 días
- Analizar su viabilidad y extensión a otras unidades organizativas.
- permita evaluar el funcionamiento y acordar una regulación basada en la experiencia previa
- Concebido en el marco del diálogo y la participación
- Modificación acuerdo reducción jornada mayores de 60 años



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

Hacia la modernización de los recursos humanos

VII Foro de Administración

Modernizar las estructuras y la gestión del personal de administración y servicios

Avanzar hacia la autonomía y organización por objetivos

Campus

Nuevo concepto de organización de los procesos:

- El campus como estructura de prestación de determinados servicios a la comunidad universitaria
- Crear nuevas unidades desconcentradas de gestión en campus o centros para equilibrar las cargas de trabajo entre los diferentes servicios y estructuras organizativas.



- Elementos de flexibilidad en la prestación del servicio
- Evaluación del desempeño
- Organización por procesos



Proyecto Piloto:

Unidades de gestión de departamentos



UNIVERSIDAD
DE GRANADA



Novedades en Formación

VII Foro de Administración

Novedades en la formación del PTGAS

VII Foro de Administración



Nuevo Acuerdo sobre la Organización y Condiciones de Participación en el Plan de Formación del PTGAS

- Cursos de acreditación: hacia los itinerarios formativos y el reconocimiento de adquisición de competencias
- Certificación de los cursos de adecuación profesional
- Reparición de los cursos de consolidación de grado o equivalentes para el PTGAS laboral

Atención positiva a todas las solicitudes de formación para el idioma inglés.

- Ampliación de las plazas en formación lingüística.





Coordinación Administrativa: actuaciones principales

VII Foro de Administración

Coordinación Administrativa: actuaciones

VII Foro de Administración

Unificación de auditorías

Simplificar procedimientos

Gestión Integral de Infraestructuras

Continuación del Proyecto

Gestión de servicios extraordinarios

Bolsa de voluntarios para todos los centros

Cesión de uso temporal de espacios

Coordinación, mejora de herramientas. Actualización de la regulación

UGR sin "metálico"

- Comida para llevar
- Eliminar "colas"

Interoperabilidad

Automatización de consultas de intermediación de datos en los procedimientos

Acreditación estudiantado nuevo ingreso (TUI)

Gestión y acreditación de identidades

Pre-registro

Disponibilidad y seguridad de la sede ante incidencias de Geiser

Prácticas Curriculares

Proceso compartido

Bases de subvenciones

Facilitar la gestión Bases de convocatorias únicas por CG



☆ Avances del modelo de información al usuario

VII Foro de Administración

Avances en el modelo de información al usuario

VII Foro de Administración

AVANCES DEL PROYECTO

1. GESTIÓN DE CONSULTAS A TRAVÉS DE TICKETS
2. ATENCIÓN TELEFÓNICA CON SOFTWARE PBX Y COLAS TELEFÓNICAS
3. FORMACIÓN: ITINERARIO FORMATIVO
4. PORTAL WEB INFO/UGR/
5. APP UGR
6. ASISTENTE VIRTUAL ALHE
7. INFOVACACIONES



Avances en el modelo de información al usuario

VII Foro de Administración

GESTIÓN DE CONSULTAS A TRAVÉS DE TICKETS

- 43 Departamentos (centros y servicios) en el Sistema
 - ¡¡Todas las Facultades y Escuelas la usan como vía de entrada principal de consultas!!
- Número de agentes: 671
- Datos globales consultas/incidencias:
 - Año 2022: 100.237
 - Enero a Septiembre 2023: 89.605
- SIA: Panel de control de agentes: alta, baja, privilegios, avisos
- ADM: Estadísticas de consultas recibidas, contestadas, tiempo medio de respuesta...



Avances en el modelo de información al usuario

VII Foro de Administración

ATENCIÓN TELEFÓNICA CON SOFTWARE PBX Y COLAS TELEFÓNICAS

- Implantación en todas secretarías de facultades y escuelas como principal vía de gestión de consultas telefónicas
- Número de colas activas: 45
- Desarrollo de locuciones que dirigen a la creación de un ticket en caso de estar los agentes ocupados, cuentas info...@ugr.es
- ADM: Panel de control de alta / baja de agentes, pausa / despausa de la cola
- SIA: Estadísticas de llamadas recibidas, contestadas, no atendidas



Avances en el modelo de información al usuario

VII Foro de Administración

FORMACIÓN: ITINERARIO DE CURSOS ABIERTOS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

- HERRAMIENTAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS
- 289 personas matriculadas
- Grabación de charlas informativas en el uso de ticket para la autoformación de nuevos agentes
- Creación de glosario de términos y buenas prácticas
- Actualización de contenidos con las nuevas utilidades



Avances en el modelo de información al usuario

VII Foro de Administración



PORTAL WEB *info* / UGR /

Acceso desde “i” web UGR y resto de webs UGR. Imagen de cabecera Facultades y Escuelas

- Actualización de los temas de ayuda ya publicados
- Estadística de visitas a la web:
 - Piloto Facultad de Bellas Artes diciembre 2021: 931
 - Implantación en el resto de Facultades y Escuelas, mayo 2022: 3.452
 - junio 2023: 52.387, julio 2023: 60.681, agosto 2023: 24.737, **septiembre 2023: 96.291**
- Correlación de temas de ayuda visitados en gestión académica de Grado y Sede electrónica
- **TENDENCIA A SER PORTAL PROACTIVO DE INFORMACIÓN** → **reducción de consultas**

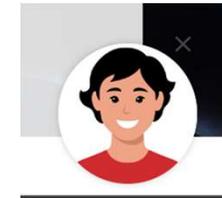


Avances del modelo de información al suario

VII Foro de Administración



ASISTENTE VIRTUAL ALHE



- Implantado en www.ugr.es y www.ugr.es/info desde finales de julio 2023
- Enfocado a perfil “estudiantado” y “futuro estudiantado”
- Conectado con el sistema de tickets
- Fase de entrenamiento: revisión conversaciones para redirigir intenciones, comprobación de tasa de éxito en la respuesta, adecuación de respuestas...
- Estadística de uso:
 - Agosto 2023: 3.237 usuarios / 8.249 mensajes
 - Septiembre 2023: 5.311 usuarios / 13.026 mensajes



Avances en el modelo de información al usuario

VII Foro de Administración



INFOVACACIONES



- Consolidación como sistema de información y atención en periodos vacacionales
- Informe Agosto 2023:
 - Unidad centralizada de atención (consultas generales y distribución de consultas específicas) y otros servicios que han realizado tareas internas y/o atención al público
 - Teletrabajo para centros académicos (colas telefónicas + tickets)
 - Reducción en el volumen de llamadas y tickets, aumento de visitas info/UGR/
 - Opiniones positivas por parte de compañeros que han trabajado
- Consultas frecuentes de centros académicos para valorar la organización de futuros periodos



Avances en el modelo de información al usuario

VII Foro de Administración



PROXIMAS ACTUACIONES

TICKETS:

- Integración de todas las unidades y servicios UGR
- Difusión uso portal usuario y figura de colaborador en consultas

ATENCIÓN TELEFÓNICA:

- Cola para todas las unidades y servicios con volumen alto de consultas
- Desarrollo panel de estadísticas
- Panel de control locuciones

PORTAL info/UGR/:

- Desarrollo perfil "Personal"
- Actualización continua
- Portal en inglés

APP UGR:

- Mensajería instantánea desde secretarías
- Ampliación y mejora de contenidos

FORMACIÓN:

- Actualización de vídeos itinerario formativo
- Glosario de términos para uso de software PBX
- Formación para Conserjerías

OTROS:

- Webs de centros académicos
- Sede electrónica (estadísticas)
- CIGES
- PG-09





CSIRC. Oracle Fusion Middlewares

VII Foro de Administración

CSIRC. Migración Oracle Fusion Middleware

VII Foro de Administración

¿Qué es Oracle Forms y Report?

Tecnología de desarrollo sobre base de datos oracle.
Formularios e informes.

Eficiente, pero con arquitectura obsoleta.



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

CSIRC. Migración Oracle Fusion Middleware

VII Foro de Administración

¿Qué es Oracle Forms y Report?

Gestión académica

- SIGA (Gestión académica grado)
- Gestión de master y doctorado.
- Gestión de títulos
- Gestión pruebas de acceso a la Universidad.
- Gestión de la movilidad
- Gestión de planes de estudio.
- Gestión de becas.
- Gestión de master y doctorado.

Gestión no académica

- Gestión de comisiones de Servicio PAS
- Gabinete de acción social
- Censos
- Concursos PAS laboral y funcionario
- Servicio de deportes
- Formación del PAS
- Gestión de Personal
- Gestión de nóminas

Más de 1100 formularios y 1800 informes a migrar



¿Cuál es la necesidad? Características y Servicios implicados

Urgente y crítico actualizar versión de base de datos

Condición necesaria: actualizar version Forms&Reports

- Misma funcionalidad
- Cambios estéticos limitados
- Mínima curva de aprendizaje
 - Investigación, Ordenación Docente y Servicios a la Comunidad Universitaria
 - Gestión de Recursos Humanos y Personal
 - Asesoría y Desarrollo de Aplicaciones de Gestión
 - Gestión Académica
 - Gestión de Nóminas y Seguridad
 - Administración de Sistemas de Gestión
 - Administración y Gestión de Sistemas de Bases de Datos Corporativas



CSIRC. Migración Oracle Fusion Middleware

VII Foro de Administración

Ejemplo

Código	Descripción	Etq	Peso (Gr.)	Cód Familia	Familia del plato
VERD248	ACELGAS A LA CATALANA	S	150	VERDURA	VERDURAS
VERD110	ACELGAS, CHAMPIÑONES Y TEMPE	S	150	VERDURA	VERDURAS
VERD023	ACELGAS CON CHAMPIÑONES	S	150	VERDURA	VERDURAS
VERD373	ACELGAS CON PASAS	S	100	VERDURA	VERDURAS
VERD098	ACELGAS ESPARRAGADAS	S	100	VERDURA	VERDURAS
VERD127	ACELGAS SALTEADAS	S	125	VERDURA	VERDURAS
VERD382	ACELGAS SALTEADAS CON OREJA, GAMBAS Y JAMÓN	S	150	VERDURA	VERDURAS
VERD395	ACELGAS SALTEADAS 1	S	100	VERDURA	VERDURAS

Composición: Acelgas, aceite de oliva, ajo, cebolla, pasas de Corinto, piñones, pimienta, sal.

Información nutricional: Por cada 100 g. Kcal: 171; Proteínas: 2,29 g; Grasas: 14,3 g; Hidratos de carbono: 8,72 g; Fibra: 0,37 g; AGS: 1,65 g; AGM: 8,17 g; AGP: 1,15 g.

Alérgenos: Frutos de cáscara (piñones).

Elaboración:

Forms 6

Código	Descripción	Etq	Peso (Gr.)	Cód Familia	Familia del plato
VERD248	ACELGAS A LA CATALANA	S	150	VERDURA	VERDURAS
VERD110	ACELGAS, CHAMPIÑONES Y TEMPE	S	150	VERDURA	VERDURAS
VERD023	ACELGAS CON CHAMPIÑONES	S	150	VERDURA	VERDURAS
VERD373	ACELGAS CON PASAS	S	100	VERDURA	VERDURAS
VERD098	ACELGAS ESPARRAGADAS	S	100	VERDURA	VERDURAS
VERD127	ACELGAS SALTEADAS	S	125	VERDURA	VERDURAS
VERD382	ACELGAS SALTEADAS CON OREJA, GAMBAS Y JAMÓN	S	150	VERDURA	VERDURAS
VERD395	ACELGAS SALTEADAS 1	S	100	VERDURA	VERDURAS

Alérgenos: Frutos de cáscara (piñones).

Información nutricional: Por cada 100 g. Kcal: 171; Proteínas: 2,29 g; Grasas: 14,3 g; Hidratos de carbono: 8,72 g; Fibra: 0,37 g; AGS: 1,65 g; AGM: 8,17 g; AGP: 1,15 g.

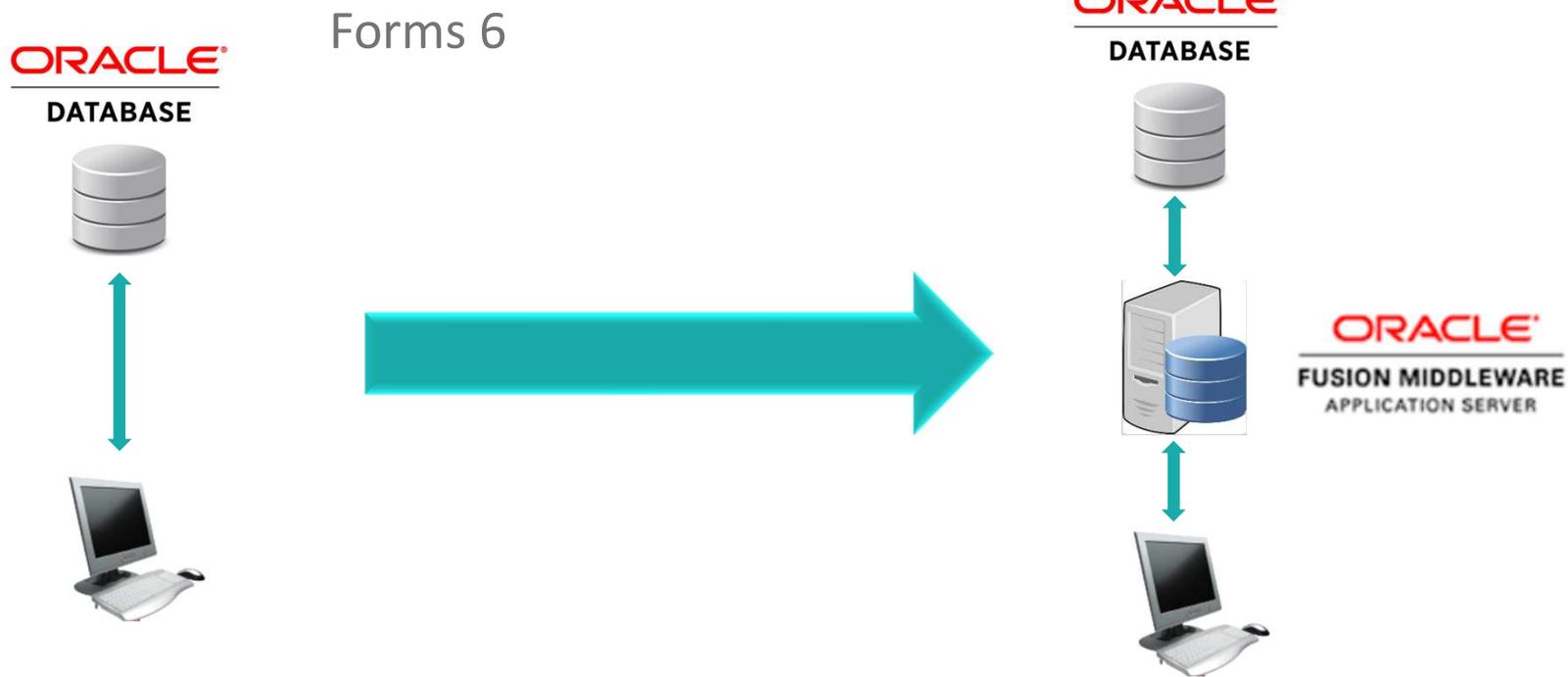
Composición: Acelgas, aceite de oliva, ajo, cebolla, pasas de Corinto, piñones, pimienta, sal.

Elaboración:

OFM

¿En qué consiste la migración?

OFM

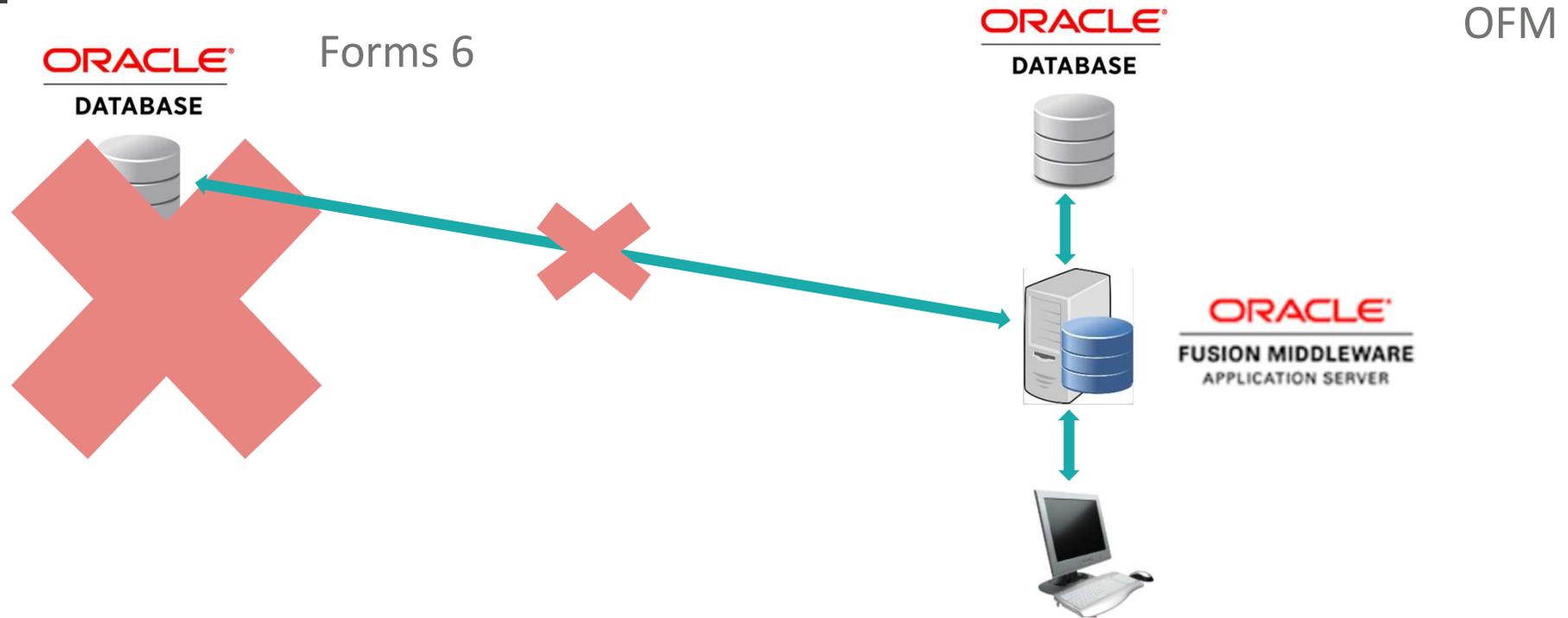


¿En qué consiste la migración?

OFM



¿En qué consiste la migración?



CSIRC. Migración Oracle Fusion Middleware

VII Foro de Administración

Pasos a seguir por cada aplicación

- Migración de la aplicación
- Pruebas técnicas (CSIRC)
- Pruebas funcionales en preproducción (Servicios)
- Puesta en producción



CSIRC. Migración Oracle Fusion Middleware

VII Foro de Administración

Pasos a seguir por cada aplicación

- Migración de la aplicación
- Pruebas técnicas (CSIRC)
- Pruebas funcionales en preproducción (Servicios)
- Puesta en producción
 - Minimizar incidencias en Producción
 - Tiempo imprescindible. Aplicaciones “pequeñas” vs “grandes”.
 - Responsabilidad del Servicio



CSIRC. Migración Oracle Fusion Middleware

VII Foro de Administración

Pasos a seguir por cada aplicación

- **Pruebas funcionales en preproducción (Servicios)**

- Pruebas funcionales exhaustivas.
- Al menos 1 responsable/interlocutor por aplicación.
- * Modificaciones imprescindibles en version actual
- SIGA. Al menos 2 centros responsables.



CSIRC. Migración Oracle Fusion Middleware

VII Foro de Administración

Planificación



Marzo 2022
—
Licitación pública



Julio 2022
—
Adjudicación del proyecto



CSIRC. Migración Oracle Fusion Middleware

VII Foro de Administración

Planificación

Segundo semestre 2022



—
Instalación Infraestructuras
Securización accesos
Configuración entornos de migración

Enero 2023

—
Inicio migración aplicaciones



CSIRC. Migración Oracle Fusion Middleware

VII Foro de Administración

Planificación

Octubre-noviembre 2023



—
Seminarios de formación CSIRC
Inicio paso a producción aplicaciones

Julio 2024



—
Final de migración asistida



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

CSIRC. Migración Oracle Fusion Middleware

VII Foro de Administración

Planificación

Primer semestre
2025
—
Finalización
actualización Bases
de datos
Finalización del
proyecto



Segundo semestre 2024

—
Planificación e inicio
actualización de bases de datos





RUEGOS Y PREGUNTAS

VII Foro de Administración



GRACIAS POR SU ATENCIÓN

UNIVERSIDAD DE GRANADA
GERENCIA
CSIRC

Contacto:
vicegecoordina@ugr.es

VII Foro de Administración



UNIVERSIDAD
DE GRANADA