

## NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DETECTADAS EN LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

### INTRODUCCIÓN

Para cualquier entidad, empresa o institución, los grupos de interés son aquéllas personas, colectivos u organizaciones, que tienen un interés directo o indirecto en los resultados estratégicos y, que puedan afectar o verse afectados por las decisiones, acciones, políticas, prácticas u objetivos de la organización.

Para la identificación de los grupos de interés de la Universidad de Huelva, la Dirección del Área de Planificación Estratégica realizó un estudio previo, siguiendo la clasificación y estructura propuesta por el modelo EFQM de excelencia europea:

1. Clientes, a quienes ofrecemos nuestros servicios y con los que construir relaciones sostenibles.
2. Personas, como capital humano para lograr atraer, involucrar, desarrollar y retener el talento.
3. Partners y proveedores, con los que construir relaciones y asegurar su colaboración y compromiso.
4. Inversores y reguladores, a través de los cuales asegurar y mantener apoyo seguro y sostenido.
5. Sociedad a la que servir, contribuyendo al desarrollo, bienestar y prosperidad.

CLASIFICACIÓN EFQM	INTERNOS	EXTERNOS
CLIENTES	<b>CLIENTES INTERNOS:</b> - Estudiantes matriculados en estudios oficiales - Estudiantes de estudios no oficiales	<b>CLIENTES EXTERNOS:</b> - Futuros estudiantes y familias a través de IES y AMPAS - Empresas y agrupaciones empresariales - Egresados (personas ya tituladas)
PERSONAS	<b>PERSONAL:</b> PDI, PAS y Personal contratado investigador o asimilados	
PARTNERS/ COLABORADORES	<b>COLABORADORES INTERNOS DE INVESTIGACIÓN:</b> Estructuras de Formación en la Investigación y Transferencia del conocimiento de la UHU <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escuela de Doctorado y Coordinadores/as de Programas de Doctorado</li> <li>▪ Vicerrectorado de Investigación</li> <li>▪ Grupos de Investigación</li> <li>▪ Centros/Institutos de Investigación</li> <li>▪ EBTs</li> <li>▪ Otros (Servicios Centrales de Investigación y laboratorios)</li> </ul>	<b>INVERSORES Y COLABORADORES PARA INVESTIGACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidades con Proyectos de investigación y Contratos 68.83 (también son INVERSORES)</li> </ul> <b>COLABORADORES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ayuntamiento de Huelva, otros ayuntamientos y mancomunidades de la provincia, APH, Diputación Provincial y Consejo Económico y Social</li> </ul> <b>OTRAS ENTIDADES COLABORADORAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cátedras Externas, entidades con convenios de colaboración, incluidas las prácticas y redes de colaboración interuniversitaria CRUE</li> </ul> <b>PROVEEDORES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los proveedores de bienes y servicios</li> </ul>
INVERSORES / REGULADORES		<b>INVERSORES y REGULADORES (públicos):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organismos de la Comunidad Europea</li> <li>▪ Administración del Estado (Ministerios en materia de Universidades, Administración Pública, Investigación y Tecnología, Agencia de Evaluación, Tribunal de Cuentas</li> <li>▪ Administración Autonómica Consejerías en materia de AAPP, Universidad, Investigación y Tecnología, Agencia de Evaluación andaluza, Cámara de Cuentas...)</li> </ul> <b>INVERSORES Y COLABORADORES PARA INVESTIGACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidades con Proyectos de investigación y Contratos 68.83 (también son PARTNERS)</li> </ul> <b>OTROS INVERSORES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidades privadas que nos financien</li> </ul>
SOCIEDAD	<b>REPRESENTANTES DE LA SOCIEDAD EN LA UNIVERSIDAD:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consejo Social</li> <li>▪ Consejo para los ODS</li> </ul>	<b>SOCIEDAD EN GENERAL</b>

Se marcan en azul los grupos de interés clave, considerados aquéllos que pueden facilitar o impedir el logro del PROPOSITO, VISIÓN Y ESTRATEGIA

<b>Código Seguro De Verificación</b>	VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g==	<b>Fecha</b>	29/11/2022
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Ana Pinto García		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verificafirma.uhu.es/verificafirma/code/VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g=" style="color: blue;">https://verificafirma.uhu.es/verificafirma/code/VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g=</a>	<b>Página</b>	1/7



Tras la identificación de los grupos de interés, tanto internos como externos a la Universidad de Huelva, se planteó una consulta durante el curso 2020/2021 para la detección de sus necesidades y expectativas, con el objetivo de incorporarlas a la Planificación Estratégica y diseñar acciones para poder satisfacerlas, en la medida en que la situación presupuestaria lo permita.

En la encuesta, se plantearon las siguientes cuestiones:

- ✓ ¿Qué necesitarías de la Universidad de Huelva que aún no estemos ofreciendo?
- ✓ ¿Cuáles son tus expectativas respecto a la Universidad de Huelva?
- ✓ ¿Qué podemos mejorar para cubrir tus necesidades y expectativas?

Según los datos recopilados, detallamos las necesidades y expectativas detectadas en los distintos grupos de interés, internos y externos, que vamos a relacionar a continuación:

## 1. CLIENTES

### CLIENTES INTERNOS.

**Estudiantes matriculados en estudios oficiales y no oficiales (Grado, Máster, Doctorado, Títulos Propios y Aula de la Experiencia)**

1. Aumentar los niveles de motivación y profesionalización del profesorado.
2. Aumentar los niveles de motivación del alumnado.
3. Incrementar la oferta de actividades/talleres de ocio y tiempo libre.
4. Poner en funcionamiento la Residencia Universitaria.
5. Favorecer ambientes y actividades en los que se potencie las relaciones interpersonales, ofreciendo zonas de convivencia entre las diferentes facultades y campus.
6. Crear estructuras de atención psicológica y orientación para el alumnado.
7. Incrementar la plantilla de personal en las secretarías de los Centros en periodos de matriculación.
8. Ampliar y mejorar la oferta formativa, e impulsar la oferta de titulaciones semipresenciales, de titulaciones relacionadas con los idiomas y de titulaciones que se adapten al mercado de trabajo actual.
9. Mejorar la oferta de cursos, actividades y asignaturas optativas en los planes de estudios y fomentar las relacionadas con la cultura, los idiomas, las tecnologías enfocadas al mercado laboral, arte y diseño...
10. Reorganizar y cumplir las guías docentes y mejorar la coordinación entre horarios de asignaturas prácticas y teóricas entre diferentes cursos académicos de una titulación.
11. Mejorar la comunicación entre el profesorado y el alumnado para ofrecer un acompañamiento académico efectivo.
12. Mejorar y aplicar planes de conciliación de la vida académica, laboral y familiar para facilitar el estudio
13. Aumentar la oferta de becas y ayudas.
14. Incrementar en las titulaciones las horas prácticas, y aumentar al máximo la oferta de prácticas, centradas en competencias profesionales, tanto curriculares como extracurriculares remuneradas
15. Mejorar la divulgación científica.
16. Promocionar la cultura de creación de empresas Spin off y EBTS.
17. Optimizar y mejorar las infraestructuras informáticas y los recursos electrónicos disponibles: correo electrónico, plataforma Ícaro, sede electrónica, conexiones wifis en el campus.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g==	<b>Fecha</b>	29/11/2022
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Ana Pinto García		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verificafirma.uhu.es/verificafirma/code/VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g=">https://verificafirma.uhu.es/verificafirma/code/VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g=</a>	<b>Página</b>	2/7



18. Aumentar los servicios y procedimientos electrónicos.
19. Mejorar de las infraestructura y mantenimiento de edificios, adecuación de las zonas de estudio, actualización de materiales de laboratorio, microondas en el comedor y aparcamiento con sombra, etc.
20. Mejorar la divulgación sociocultural.
21. Incrementar la realización de actividades para la ampliación de conocimientos fuera del entorno universitario.
22. Mejorar la imagen corporativa.
23. Mejorar la visibilidad y publicidad en general (web, redes sociales) y mejorar la divulgación científica y cultural.
24. Mejorar y modernizar los canales de comunicación, prestando más atención a los buzones de quejas y sugerencias.
25. Aumentar o visibilizar los puntos de recogida de residuos para su reciclaje.
26. Mejorar y agilizar la gestión administrativa.
27. Dar opción a estudiantes a acceder a otras asignaturas de otros grados mediante la figura de Créditos ECTS optativos.

#### **CLIENTES EXTERNOS.**

**(estudiantes egresados, empresas empleadoras y futuros estudiantes y familias)**

1. Poner en marcha actuaciones y medidas para retener el talento.
2. Mayor atención a la diversidad.
3. Mejorar la comunicación, la atención y el compromiso con los alumnos/as egresados.
4. Favorecer ambientes y actividades en los que se potencie las relaciones interpersonales, ofreciendo zonas de convivencia entre las diferentes facultades y campus.
5. Ampliar y mejorar la oferta formativa, e impulsar la oferta de titulaciones semipresenciales, titulaciones relacionadas con los idiomas y de titulaciones que se adapten al mercado de trabajo actual.
6. Mejorar la oferta formativa de egresados y fomentar las relacionadas con la cultura, los idiomas, las tecnologías enfocadas al mercado laboral, arte y diseño...
7. Incrementar las horas prácticas de las titulaciones y aumentar al máximo la oferta de prácticas, centradas en competencias profesionales.
8. Favorecer la difusión a través de iniciativas propias de la labor investigadora a la sociedad.
9. Fomentar la I+D y la colaboración entre los grupos de investigación y el tejido empresarial.
10. Mejorar la comunicación y coordinación de la UHU con el tejido empresarial.
11. Impulsar la colaboración de empresas para la realización de los TFG y TFM.
12. Mejorar las infraestructuras y mantener edificios e instalaciones.
13. Dar valor al Campus de la Rábida mediante su transformación en campus de excelencia o de investigación.
14. Aportar información veraz, actual y pragmática sobre el conocimiento generado en el mundo empresarial.
15. Fomentar el emprendimiento.
16. Mejorar la imagen corporativa.
17. Ofrecer más información sobre la universidad, mayor visibilidad a través de la publicidad.
18. Mejorar la visibilidad y la publicidad en general (web, redes sociales) y mejorar la divulgación científica y cultural.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g==	<b>Fecha</b>	29/11/2022
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Ana Pinto García		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verificafirma.uhu.es/verificafirma/code/VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g=">https://verificafirma.uhu.es/verificafirma/code/VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g=</a>	<b>Página</b>	3/7



## 2. PERSONAS.

**PERSONAL. Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS), Personal Contratado para apoyo a la Investigación y cualquier otro personal.**

1. Mejorar la gestión de los recursos humanos, corrigiendo desigualdades y eliminando la precariedad y la temporalidad, mejorar la formación, cubrir las bajas y jubilaciones, desarrollando los compromisos de la RPT,
2. Mayor transparencia en los reconocimientos de dedicación exclusiva y gratificaciones.
3. Poner en marcha actuaciones y medidas para retener el talento.
4. Aumentar la atención a la diversidad respecto a la adaptación de los puestos de trabajo.
5. Favorecer y generar campañas que potencien un clima laboral y social de equipo y de sentido de orgullo por pertenecer a la UHU, para que todos nos dirijamos juntos hacia los objetivos institucionales.
6. Escucha activa del personal. Fomentar la motivación y evitar el autoritarismo.
7. Salario justo e igualdad de oportunidades de promoción y reconocimiento, promociones horizontales y verticales.
8. Ampliar las medidas de conciliación laboral y familiar. Organizar actividades para hijos/as de los empleados/as, campamentos de verano, etc.
9. Organizar más actividades culturales y deportivas.
10. Adaptar la UHU a la modalidad teletrabajo y desarrollar un reglamento que lo regule.
11. Mayor atención a los riesgos psicosociales.
12. Renovar los cargos y puestos de alta dirección cuando no se realiza una buena gestión.
13. Diseñar la docencia alineada a los ODS.
14. Atender a la transversalidad educativa.
15. Promocionar al alumnado con mejores expedientes.
16. Dar mayor estabilidad para el personal contratado de investigación.
17. Aumentar las retribuciones del personal investigador, lo que no ayuda a la retención del talento.
18. Mejorar la motivación del profesorado en la calidad de la investigación.
19. Implantar un servicio interno de traducciones y de asesoría estadística con metodólogos que trabajen en sinergia con los grupos de investigación.
20. Crear proyectos que ofrezcan una mayor continuidad laboral y/o una relación de colaboración a largo plazo entre los investigadores y la universidad.
21. Mejorar las infraestructuras y mantener los edificios e instalaciones, despachos.
22. Ampliar las zonas de sombra en el Campus del Carmen, para ocio tiempo libre y aparcamientos.
23. Mejorar la seguridad de los aparcamientos de bicicletas en todos los campus.
24. Favorecer y aumentar la digitalización de los procedimientos.
25. Mejorar el equipamiento de los laboratorios.
26. Dotar de apoyo informático en turno de tarde para solventar las posibles incidencias que se produzcan en servicios con gran afluencia de personal, por ejemplo, la Biblioteca.
27. Aumentar relaciones con universidades extranjeras e impulsar proyectos para jóvenes investigadores.
28. Aumentar la formación en inglés de los empleados/as.
29. Impulsar y poner en valor nuestra oferta de productos y servicios.
30. Diseñar una adecuada gestión de residuos.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g==	<b>Fecha</b>	29/11/2022
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Ana Pinto García		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verificafirma.uhu.es/verificafirma/code/VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g=">https://verificafirma.uhu.es/verificafirma/code/VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g=</a>	<b>Página</b>	4/7



31. Compromiso verdadero con el entorno social.
32. Aumentar los puntos de recarga eléctricos del Campus.
33. Incrementar la vigilancia de la prevención de los riesgos laborales.
34. Aumentar la colaboración y coordinación entre los servicios para agilizar los procedimientos y trámites en los que intervienen varios departamentos.
35. Implantar un sistema integral de gestión de la información que permita la accesibilidad al resto de los servicios que lo necesiten.

### 3. PARTNERS Y PROVEEDORES

#### **PARTNERS/COLABORADORES DE INVESTIGACIÓN INTERNOS.**

**(Escuela de Doctorado, Vicerrectorado de Investigación, Centros de Investigación, de EBTs, Grupos de investigación, laboratorios)**

1. Apoyar a la tramitación de los contratos menores asociados a los proyectos de investigación por la OGI.
2. Incrementar el número de investigadores y gestores de la investigación.
3. Fortalecer y robustecer al profesorado investigador.
4. Incrementar la atención administrativa y la dotación de recursos humanos.
5. Reducir los procesos burocráticos que encierra todo lo relativo a la investigación y la docencia.
6. Consolidar las líneas de investigación.
7. Aumentar el asesoramiento para la captación de fondos.
8. Potenciar el reconocimiento de la actividad investigadora en proyectos aprobados, aunque no los lidere la Universidad de Huelva.
9. Apoyar a la gestión a través de proyectos.
10. Incrementar la presencia de los representantes del equipo rectoral.
11. Compensar el exceso de docencia (número de estudiantes que se atienden) y los créditos asignados.

#### **PARTNERS/COLABORADORES DE INVESTIGACIÓN EXTERNOS.**

**(Entidades colaboradoras a través de proyectos de investigación y contratos 68,83)**

1. Repartir de forma equitativa la financiación de proyectos.
2. Fomentar la investigación para investigadores noveles.
3. Cumplir estrictamente los plazos establecidos en los contratos.
4. Facilitar y agilizar los procedimientos de gestión a investigadores y empresas.
5. Impulsar y ofrecer mayor apoyo a los investigadores y a la investigación en general.
6. Mejorar la comunicación con las empresas onubenses, e incluirlas en la vida universitaria.

#### **PARTNERS/ COLABORADORES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL.**

**(Ayuntamientos, Diputación, mancomunidades, APH, CES)**

1. Potenciar la organización, planificación, trabajo, empatía y esfuerzo.
2. Incrementar la cercanía a la ciudadanía, a la empresa y a las administraciones.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g==	<b>Fecha</b>	29/11/2022
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Ana Pinto García		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verificafirma.uhu.es/verificafirma/code/VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g=">https://verificafirma.uhu.es/verificafirma/code/VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g=</a>	<b>Página</b>	5/7



## **PARTNERS/COLABORADORES OTRAS ENTIDADES**

**(Cátedras externas, entidades con convenios de colaboración y redes de colaboración universitaria CRUE)**

1. Aumentar los convenios de prácticas.
2. Trabajar conjuntamente en la transferencia de conocimientos.
3. Continuar con colaboraciones para la formación académica y profesional del alumnado.
4. Fomentar la incorporación de personal en las empresas tras la realización de prácticas.
5. Incrementar el contacto y coordinación con asociaciones de discapacidad, así como ayudas técnicas, refuerzos y adaptaciones curriculares para los alumnos/as con necesidades especiales.
6. Dotar de mayor número de laboratorios de investigación.
7. Aumentar el número de reuniones entre empresas y grupos de investigación afines.
8. Promover que todas las ingenierías dispongan del máster que habilite a ingeniero superior. por ejemplo, en una provincia con una agricultura bien conocida faltan ingenieros agrónomos.

## **PARTNERS/COLABORADORES PROVEEDORES**

**(entidades proveedoras de productos y servicios)**

1. Aumentar la presencia de la UHU en la sociedad, principalmente en el mercado local y regional.
2. Aumentar la comunicación con los proveedores y agilizar las gestiones y pago de las facturas.
3. Proporcionar instrucciones claras y detalladas de cómo se debe proceder a través de los sistemas de facturación digitales FACe/FACTURA-e.
4. Promover encuentros entre proveedores y universidad.
5. Tener un espacio para investigación de recursos materiales dentro del recinto universitario.
6. Incrementar el apoyo a las empresas onubenses para fomentar el crecimiento.
7. Tener una Web modernizada y unificada para todos los servicios, departamentos, facultades, etc.
8. Disponer de un espacio polivalente que contenga medios básicos (luz, banco de trabajo, toma de agua, etc) para almacenaje y trabajos puntuales elaboradas por trabajadores externos.
9. Desarrollar un canal de comunicación específico en el que los proveedores puedan efectuar propuestas y ofertas a la universidad.
10. Reducir del tiempo de tramitación y envío de contratos menores.
11. Disponer de acceso para poder visualizar contratos, facturas y pagos para no tener que estar llamando a los distintos departamentos y al Área de contabilidad cada vez que tenemos una consulta o duda.
12. Cooperar cada vez más con los proveedores en proyectos de investigaciones científicas.
13. Crear un departamento de entrega de mercancía.

## **4. INVERSORES Y REGULADORES**

### **INVERSORES Y REGULADORES PÚBLICOS**

**(Unión europea, Administración del Estado y Administración autonómica y sus organismos dependientes)**

1. Apostar por la modernización de la web y de las instalaciones centrales del Rectorado.
2. Promover la autofinanciación y financiación privada.
3. Mejorar la vigilancia en la justificación de subvenciones y ayudas.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g==	<b>Fecha</b>	29/11/2022
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Ana Pinto García		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verificafirma.uhu.es/verificafirma/code/VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g=">https://verificafirma.uhu.es/verificafirma/code/VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g=</a>	<b>Página</b>	6/7



## INVERSORES PRIVADOS.

(entidades bancarias y otras entidades privadas que nos financien)

1. Aumentar las relaciones y colaboración.
2. Ampliar los horarios de gestión administrativa.
3. Colaboración y cooperación con las empresas del entorno.
4. Fomentar la comunicación y creación de vínculos con la realidad empresarial.

## 5. SOCIEDAD

### INTERNOS. Representantes de la sociedad en la Universidad de Huelva

(Consejo social y Consejo para los ODS)

1. Creación de un sistema de asesoramiento o ayuda psicológica a la comunidad universitaria.
2. Ampliar y mejorar las infraestructuras.
3. Aumentar el número de cátedras.
4. Fomentar la financiación privada frente a la escasez de recursos públicos.
5. Poner en valor el trato cercano que tenemos con los miembros de la comunidad universitaria frente a otras universidades de mayor tamaño.
6. Fomentar los valores sociales.
7. Aumentar el compromiso de la universidad con la ciudadanía y sus valores.

Esta síntesis extraída de la consulta realizada a los grupos de interés en el curso académico 2020/2021, constituyen la base para el diseño de acciones concretas en el Plan Estratégico Horizonte 2025, que han sido incorporadas para la satisfacción de estas necesidades o expectativas detectadas en nuestros grupos de interés y que, junto con otros datos e informes sobre la satisfacción realizados por el Área de Planificación Estratégica en el curso 2020/2021 y 2021/2022, buscarán la satisfacción de las mismas y la mejora en la opinión de los grupos de interés, especialmente de los grupos de interés clave para la Universidad.

Esta información, se encuentra disponible en la página web del Vicerrectorado de Coordinación y Agenda 2030 <https://uhupeci.acentoweb.com/efqm/necesidades-y-expectativas-globales>

<b>Código Seguro De Verificación</b>	VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g==	<b>Fecha</b>	29/11/2022
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Ana Pinto García		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g=">https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/VdH6A3wkkz77bYfmBB68+g=</a>	<b>Página</b>	7/7

