



Área de Calidad y Mejora  
Inspección General  
de Servicios  
Universidad Zaragoza

# ODS y gestión universitaria

## Guía para identificar acciones y recopilar evidencias

Una ayuda para el Informe de autoevaluación



Versión 1.0. Julio 2021

## 1. Qué es este documento y para qué sirve

Ya sabemos en qué consisten los Objetivos de Desarrollo Sostenible y que, desde 2015 hasta 2030, establecen líneas de trabajo para alcanzar globalmente una serie de 17 objetivos, desarrollados en 169 metas concretas.

Los archiconocidos ODS se presentan en estos iconos:

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



La Universidad de Zaragoza se comprometió solemnemente desde el primer momento a trabajar en favor de estos objetivos y metas, incorporándolos a todos sus ámbitos de actuación académica, científica, social, y administrativa. Pero, además, y esto es importante, pretende convertirse en un motor de cambio en este sentido en toda la Comunidad.

Puedes consultar el acuerdo del Consejo de Gobierno aprobando la adhesión a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en <http://www.unizar.es/sg/pdf/acuerdos/2019/2019-05-14/5.%20Adhesion%20ODS.pdf>

Entre otras cosas, se compromete a reportar informes acerca de sus impactos en términos de docencia, investigación y transferencia, alineándolos a cada uno de los ODS.

Ahora, al abordar la redacción del *Informe de Autoevaluación* en el Sistema de garantía interna de la calidad de los servicios, necesitamos dar cuenta también de cómo nuestro trabajo de gestión se relaciona con los distintos ODS.

El objeto de esta guía es facilitar el trabajo a quienes tienen la tarea de identificar, relacionar y justificar cada una de las acciones vinculadas con los objetivos y metas de la Agenda 2030. ¿Con qué objetivo(s) o meta(s) están relacionadas? ¿Cómo demostrarlas? Y sobre todo ¿dónde rastrearlas y encontrarlas?

Más allá del ámbito de la docencia y de la investigación, cuando hablamos de gestión y gobierno de la universidad, encontramos las relaciones más directas en las áreas de

- empleo
- finanzas
- servicios universitarios
- instalaciones
- gestión de residuos
- compras
- recursos humanos
- gestión académica
- gestión de estudiantes

No en todas ellas tienen competencias todas las unidades, pero todas ellas caen dentro del ámbito de una u otra unidad.

Y no olvidemos el mandato de visibilizar y mantener el compromiso público con la Agenda 2030, para convertir la Universidad en motor de cambio. Tendremos en cuenta no sólo lo que hacemos, sino la difusión de nuestras acciones.

En las próximas páginas desarrollaremos esto e intentaremos guiaros y facilitaros el trabajo en estas tres tareas:

1. identificar las acciones
2. vincularlas a objetivos y metas
3. recopilar las evidencias

Y ahora os relacionamos algunos documentos que ayudarán a poner en situación a quien lo necesite:

- **Guía Cómo empezar con los ODS en las universidades. Edición en español.** Manual para universidades, centros de educación superior y sector académico en general. <https://reds-sdsn.es/guia-empezar-los-ods-las-universidades>
- **Guía: Cómo evaluar los ODS en las universidades** Guía práctica elaborada por REDS, en colaboración con Ecoembes, para evaluar los ODS en las universidades (abril, 2020) <https://reds-sdsn.es/wp-content/uploads/2020/04/Guía-COMO-EVALUAR-ODS-2020-AAFF.pdf>
- **Relación de Objetivos y metas de la Agenda 2030:** es una relación completa (con sus iconos) de las 169 metas que desarrollan los 17 Objetivos. [https://www.agenda2030.gob.es/recursos/docs/METAS\\_DE\\_LOS\\_ODS.pdf](https://www.agenda2030.gob.es/recursos/docs/METAS_DE_LOS_ODS.pdf)
- **Objetivos, metas e indicadores de la Agenda 2030:** desarrolla la relación de las 169 metas, y da los indicadores que permiten medir su cumplimiento. [https://unstats.un.org/sdgs/indicators/Global%20Indicator%20Framework\\_A.RES.71.313%20Annex.Spanish.pdf](https://unstats.un.org/sdgs/indicators/Global%20Indicator%20Framework_A.RES.71.313%20Annex.Spanish.pdf)
- **Informe La Universidad de Zaragoza y el cumplimiento de la Agenda 2030:** elaborado por Ecoembes en 2019, recoge sistemáticamente gran parte de las acciones vinculadas con los ODS que han tenido lugar en la UNIZAR. [https://oficinaverde.unizar.es/sites/oficinaverde.unizar.es/files/users/ofiverde/Agenda2030/la\\_universidad\\_de\\_zaragoza\\_y\\_el\\_seguimiento\\_de\\_la\\_agenda\\_2030.2019.rev1\\_1.pdf](https://oficinaverde.unizar.es/sites/oficinaverde.unizar.es/files/users/ofiverde/Agenda2030/la_universidad_de_zaragoza_y_el_seguimiento_de_la_agenda_2030.2019.rev1_1.pdf)

## 2. Cuatro ideas muy sencillas para tener presentes

Aunque seguro que ya lo sabes, es conveniente que a la hora de rastrear las relaciones entre la Agenda 2030 (esto es, los objetivos y metas) y tu trabajo, tengas presente estas ideas:

1. **No te centres en el medioambientalismo:** una de las fortalezas de los ODS es que trasciende los objetivos vinculados al medioambiente y amplía el concepto de SOSTENIBILIDAD a los ámbitos económico y social. Prácticamente cualquier acción que redunde positivamente en la sociedad, la economía, las personas y, por supuesto, el ambiente, encaja en uno o varios objetivos o metas.
2. **Una sola acción puede tener acomodo en distintos objetivos y metas:** es otra fortaleza, el enfoque holístico de los ODS. Una acción puede tener influencia positiva en varios objetivos. Por ejemplo, al trabajar por la educación de calidad (4), casi seguro estaremos favoreciendo la igualdad de género (5) y el trabajo decente (8).
3. El trabajo que vas a hacer consiste en identificar, relacionar y justificar las acciones con trascendencia en los ODS e incorporar la información a un Informe de autoevaluación, que incluye mucha otra información de muchos otros aspectos importantes relacionados con la calidad y la mejora continua. **No vas a hacer un informe sobre los ODS en tu unidad, sino un informe de autoevaluación de la calidad.** Los ODS en esta ocasión son solo una parte de la calidad.
4. Aunque podamos pensar que es algo reciente, en la UNIZAR llevamos muchos años trabajando en este sentido. Los objetivos y metas estaban en nuestra actividad mucho antes de que fueran formulados en 2015. Podemos rastrearlos y encontrar sus evidencias desde hace mucho tiempo, no solo en los últimos dos años. **Examinemos nuestra actividad con las gafas de ODS, y encontraremos muchas acciones** que han redundado en el beneficio de la sociedad, la economía y el ambiente.

Y tengamos siempre presente que la Universidad de Zaragoza está COMPROMETIDA tanto a trabajar por la Agenda 2030 como a servir de modelo y motor a la sociedad. **Si nos resulta realmente difícil encontrar en nuestra gestión acciones vinculadas a los ODS, o pensamos que carecemos de ellas, debemos plantearnos incorporarlas de ahora en adelante.**

### 3. Identificar y mostrar evidencias

Ya has visto que el Informe de autoevaluación recopila la información según 5 dimensiones, que a su vez se dividen en distintos criterios.

Vamos a ver, para cada uno de estos criterios, de la forma más práctica posible, cómo se relacionan con los ODS, qué acciones debemos rastrear, y qué evidencias podemos recopilar para demostrarlo.

La información que ofrecemos es orientativa, no es completa, ni excluyente, ni exhaustiva. Podrás encontrar muchas otras acciones y evidencias distintas a las sugeridas, dependiendo de las características particulares de tu unidad.

#### Dimensión 1: Dirección estratégica

##### Criterio 1.1 Definición de la estrategia del servicio

**¿Qué relación tienen?:** es fundamental que los ODS sean incorporados a la estrategia de las organizaciones (también cada unidad de la Universidad), y que cada organización contribuya a difundir la Agenda 2030 y los ODS, qué son, por qué son importantes... y también, claro, predicar con el ejemplo adhiriéndose a iniciativas, secundando propuestas e involucrando a sus miembros, usuarios y grupos de interés.

La opinión de estos se debe tener en cuenta para tomar las decisiones (meta 16.7) y además se debe rendir cuentas de forma clara y transparente (meta 16.6).

**¿En qué vamos a fijarnos?:** vamos a repasar, entre otras cosas, si

- Hemos suscrito compromisos o declaraciones, bien individualmente o como miembros de organizaciones interuniversitarias o ajenas a la universidad
- Incluimos sistemáticamente en nuestras comunicaciones (web, mail, redes) o en nuestro material promocional, imágenes, textos o mensajes que visibilicen nuestro compromiso
- Incluimos menciones expresas a ODS y Ag2030 en nuestros programas de actuación, de planificación, de rendición de cuentas, Carta de servicios, etc.
- Hemos elaborado Políticas de calidad, Planes de sostenibilidad o Planes de mejora que incluyan expresamente los ODS
- Hemos organizado o participado en jornadas, talleres, actividades...
- Tenemos encuestas dirigidas a usuarios y grupos de interés que busquen incorporar sus aportaciones a la estrategia o planificación de la unidad
- Participamos como organización en comités, grupos de trabajo, o existen de Comités internos con cometidos relacionados con algún ODS (medioambiental, igualdad de género, cooperación, atención a la diversidad...)

**Posibles evidencias:** cualquiera que sirva para demostrar lo anterior. Por ejemplo

- Convenios, contratos, declaraciones, compromisos que hayamos suscrito
- Capturas o enlaces de los contenidos de nuestra web, posts, tweets...
- Actas de órganos colegiados donde se hayan tratado los ODS como algo estratégico
- Planes y Políticas que hayamos elaborado, informes de gestión y similares
- Encuestas realizadas y medidas implementadas a partir de ellas

##### Criterio 1.2 Cultura de la calidad y mejora continua

**¿Qué relación tienen?:** calidad y mejora continua contribuyen a una gestión eficaz de la organización (meta 16.6); además, la formación que se recibe para desarrollar las tareas de calidad es parte del aprendizaje permanente (ODS 4). Si al rendir cuentas o al elaborar planes de mejora para nuestra unidad incluimos alguno de los ODS como un objetivo o un indicador de la calidad de nuestras prestaciones, estaremos “mejorando la coherencia de las políticas para el desarrollo sostenible” (meta 17.14)

**¿En qué vamos a fijarnos?:** vamos a repasar, entre otras cosas, si

- En la documentación sobre calidad que generamos se considera que el cumplimiento de uno o varios ODS es indicio de mejora, o incluso un objetivo de calidad
- Participamos en acciones de formación continua y de desarrollo profesional, dentro o fuera del Plan de Formación de la UNIZAR, en formación reglada o en cursos, jornadas, congresos, en materia de calidad y mejora continua
- En nuestra Carta de servicios se incluyen compromisos de calidad de tipo medioambiental, o vinculados al impacto social de nuestra actividad, o a la satisfacción de los usuarios
- En nuestra plantilla hay puestos de trabajo o unidades administrativas dedicadas a las tareas de calidad
- En nuestros procedimientos incluimos los ODS

**Posibles evidencias:** cualquiera que sirva para demostrar lo anterior. Por ejemplo

- Carta de servicios, Planes de mejora
- Planes estratégicos, Informes de gestión
- Manuales de Calidad
- Manuales de procedimientos, o procedimientos aprobados y vigentes
- Relación de acciones de formación en calidad y mejora a las que se ha asistido, o se han organizado
- Perfiles y funciones de los puestos de trabajo de la plantilla de PAS

## Dimensión 2: Personas

### Criterio 2.1 Gestión del personal del Servicio (planificación y mejora del personal del Servicio)

**¿Qué relación tienen?:** Todo el ODS 8 está orientado al empleo pleno, productivo y decente. Una gestión del personal alineada con los ODS (dentro de las limitaciones que impone la estructura de la UNIZAR) buscará incrementar la productividad y la modernización, pero también la innovación y la creatividad de los empleados. Además, procurará un entorno de trabajo sin riesgos de accidentes. Igualmente velará por que la plantilla resulte integradora, facilitando el trabajo de los empleados discapacitados, o atendiendo a una distribución de los puestos de responsabilidad proporcional a la composición de la plantilla por edad, sexo, discapacidad, etc. Y, por supuesto, promoverá el conocimiento y la implicación de la plantilla en la Agenda 2030 y los ODS.

**¿En qué vamos a fijarnos?:** teniendo en cuenta que muchas de estas variables no están en nuestra mano, y que nos vienen dadas por la Universidad, vamos a repasar, entre otras cosas, si

- En los cursos o acciones formativas que hemos realizado, las programaciones incluyen contenidos específicos en materia de Agenda 2030 y ODS
- Existen en nuestra unidad (o nuestro personal participa en los de otros ámbitos) comités, grupos de trabajo, o similares que traten materias relativas a prevención de riesgos laborales, formación del personal, igualdad, atención a la diversidad o innovación
- Tenemos tasa de siniestralidad muy bajas y no hemos recibido denuncias o reclamaciones en la UPR
- La proporción entre personal fijo y eventual es buena
- La proporción de miembros de la unidad según su sexo, su edad y su grado de capacidad es similar a la del resto de la Universidad
- Los puestos de responsabilidad están ocupados en una proporción similar (sexo, edad, capacidad) a la composición de la plantilla de la unidad
- Tenemos buenos resultados en la Encuesta de satisfacción laboral

**Posibles evidencias:** cualquiera que sirva para demostrar lo anterior. Por ejemplo

- Relación de cursos realizados sobre ODS o con contenidos específicos sobre ODS
- Resultados de la Encuesta de satisfacción laboral

- Hoja de cálculo con la distribución de la plantilla, y de los puestos de responsabilidad, desglosada por sexo, edad y grado de discapacidad, y también por personal fijo y eventual
- Relación de accidentes de trabajo sufridos por nuestro personal
- Tasas de participación del personal en los reconocimientos médicos voluntarios

### Criterio 2.2 Gestión del personal del Servicio (comunicación y participación)

**¿Qué relación tienen?:** las metas 8.2 y 8.3 buscan promover la productividad, la creatividad y la innovación en el trabajo. Unas vías de participación y comunicación eficaces dentro de la unidad permitirán alcanzar estas metas. Además, las reuniones de coordinación permiten que el personal aporte ideas y asuma responsabilidades en muchas materias, entre ellas, por supuesto los ODS y la Agenda 2030.

**¿En qué vamos a fijarnos?:** vamos a repasar, entre otras cosas, si

- Tenemos buenos resultados en la Encuesta de satisfacción laboral
- Realizamos reuniones de coordinación en las que se permite a cualquiera aportar innovaciones e ideas creativas, y facilitamos la asistencia a las mismas, incluso por vía telemática
- Adoptamos en dichas reuniones decisiones relativas a la Agenda 2030 y los ODS: difusión, conocimiento, etc
- Aplicamos medidas surgidas de las reuniones que implican a los ODS, como medidas de reducción del impacto ambiental, reducción de desechos, reciclado y reutilización
- Minimizamos el consumo de papel y energía en nuestras comunicaciones internas, o lo sustituimos por alternativas recicladas o reutilizadas.

**Posibles evidencias:** cualquiera que sirva para demostrar lo anterior. Por ejemplo

- Resultados de la Encuesta de satisfacción laboral
- Actas de las reuniones, o convocatorias que incluyan el orden del día, para que se vea bien. Debería apreciarse que se admiten aportaciones de los asistentes.
- Relación de acuerdos adoptados en las reuniones de coordinación que tengan trascendencia en alguno de los ODS. Lo más sencillo serían medidas de reducción del consumo de energía y agua, sustitución del papel blanco por reciclado, colaboración con organizaciones sociales, medioambientales, de cooperación... o con sus campañas.
- Índice de participación de los miembros de la plantilla en las reuniones convocadas, desglosando la participación presencial y telemática
- Relación de innovaciones implementadas que han surgido de iniciativas de los trabajadores o de acuerdos en estas reuniones

## Dimensión 3: Procesos y ejecución

Criterio 3.1 Relaciones con el usuario: Identificación de necesidades y expectativas; canales de comunicación.

**¿Qué relación tienen?:** como institución pública, en la Universidad debemos tener presente que un objetivo muy importante de la Agenda 2030 consiste en asegurarse de que las instituciones, además de existir, son eficaces (meta 16.6), y que rinden cuentas ante la sociedad, de forma transparente. Del mismo modo, el trabajo de las instituciones debe estar orientado a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, lo que solo se podrá lograr si se hace partícipes a los mismos de las decisiones que se adoptan y se conoce que es lo que están demandando y en qué medida se cumplen sus expectativas y necesidades (meta 16.7).

**¿En qué vamos a fijarnos?:** vamos a repasar, entre otras cosas, si

- Tenemos vías de comunicación abiertas con los usuarios, prestando especial atención a que sean adecuadas al perfil de edad, formación, etc de los destinatarios: redes sociales, foros, listas de distribución o de correo electrónico, boletines, publicaciones... Atentos a que estén "vivas" y bien atendidas, y a que permitan la interacción con el usuario
- Tenemos creadas encuestas de satisfacción de los usuarios, mejor si están permanentemente abiertas, que valoren su experiencia, la calidad de la atención recibida, la satisfacción de sus necesidades

- Existen órganos en los que nuestros usuarios participan en la toma de decisiones, o pueden aportar iniciativas
- Los planes de mejora y planes estratégicos recogen lo aportado por los usuarios por cualquier vía (encuestas, reclamaciones, felicitaciones, sugerencias)
- El personal ha realizado cursos de atención o de comunicación
- Tenemos un alto índice de respuesta a nuestras encuestas y sondeos entre los usuarios
- Respondemos de forma rápida y resolutiva a las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones, y llevamos un seguimiento sistemático de las mismas y de las medidas de solución que hayan implantado

**Posibles evidencias:** cualquiera que sirva para demostrar lo anterior. Por ejemplo

- Relación de redes sociales que se mantiene abiertas, incluyendo datos sobre la cantidad de información que se ha canalizado por esa vía, la frecuencia con que se ha hecho y las interacciones con los usuarios (likes, retweets, visionados, etc)
- Relación de listas de distribución de email, boletines, y similares que mantienen abierta la comunicación con los usuarios. Indicar la frecuencia, el número de destinatarios y cualquier dato que permita hacerse idea de la dimensión de estos canales. Igualmente, indicar si permiten o no la interacción con el usuario
- Portales de transparencia o similares, que muestren de forma abierta y clara la actividad, resultados, planes y estrategias de nuestra unidad.
- Oficinas de información, chats, chatbots, ventanillas virtuales o secciones de nuestra web, creadas y diseñadas específicamente para algún grupo de usuarios concretos: portal del estudiante, del docente, del investigador, del contratante...
- Planes de comunicación y de difusión
- Encuestas a usuarios: resultados, informes y medidas adoptadas a la vista de los mismos
- Convocatorias o actas de las reuniones de los órganos en que participan usuarios
- Compromisos de calidad en la carta de servicios vinculados a la satisfacción de los usuarios y sus resultados y medidas de mejora adoptadas (en informes de seguimiento o en Planes de mejora)
- Participación del personal en cursos sobre atención y comunicación (incluyendo RRSS) con usuarios
- Actividades de prospectiva: jornadas de difusión, de puertas abiertas, de acogida etc, poniendo especial atención en cómo se recoge información de los usuarios o grupos de interés (sus expectativas y en qué grado sienten satisfechas sus necesidades)
- Relación de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas y tratamiento dado a las mismas

### Criterio 3.2 Identificación, Seguimiento y Control de los Procesos y Procedimientos

**¿Qué relación tienen?:** dentro del Objetivo 16 se incluye el construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas. Podemos apreciar la importancia que se da a la eficacia de las instituciones cuando vemos que se regulan junto al acceso universal a la justicia, a la eliminación de la trata, el maltrato y la explotación infantil, el tráfico de armas... En concreto, las instituciones contribuimos a este objetivo 16 adoptando las formas de trabajo más eficaces, revisándolas continuamente, midiendo su eficacia y dando cuentas sobre todo ello

**¿En qué vamos a fijarnos?:** vamos a repasar, entre otras cosas, si

- Tenemos redactado y actualizada toda la documentación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los servicios (Carta de servicios, informes de seguimiento, mapa de procesos, manual de procedimientos, planes de mejora, informes de autoevaluación y evaluación externa)
- Tenemos constituido un Comité de calidad, que se reúne regularmente, levanta actas y toma decisiones
- Tenemos identificados y/o formalizados los procedimientos clave de nuestra unidad
- Tenemos procedimientos que se sustancian a través de la administración electrónica
- Hacemos un seguimiento de la eficacia de nuestros procedimientos, que periódicamente se revisan y actualizan

**Posibles evidencias:** cualquiera que sirva para demostrar lo anterior. Por ejemplo



- Convocatorias o actas, composición y actividades del Comité de calidad de nuestra unidad, en los que se aprecia que ha habido tareas de redacción, revisión, o seguimiento de nuestros procedimientos
- Relación de procedimientos vigentes o Manual de procedimientos de la unidad, indicando el grado de tramitación electrónica que permiten
- Aportaciones de la unidad al Buzón de propuestas de mejora o al Observatorio de buenas prácticas
- Informes internos o estadísticas generadas sobre el seguimiento de procedimientos concretos

## Dimensión 4: Recursos e innovación

### Criterio 4.1 Organización y gestión de bienes y recursos.

**¿Qué relación tienen?:** una gestión adecuada y eficaz de los consumos de bienes, servicios, y todo tipo de suministros supone, por un lado, eficacia como institución (objetivo 16) y, por otro, una reducción de los impactos ambientales negativos, puesto que se adecua el nivel de consumo y de generación de residuos a lo imprescindible (metas 11.6, 12.5 y 12.8). En la universidad, específicamente, la colaboración entre unidades, o la adecuación de los bienes y recursos (sobre todo, instalaciones) a las necesidades especiales algunos usuarios, cumple con los objetivos de garantizar la igualdad de oportunidades (meta 10.3) y asegurar el acceso igualitario a la enseñanza de las personas vulnerables (meta 4.5).

**¿En qué vamos a fijarnos?:** aunque estas variables no siempre van ser totalmente controladas por nosotros, podemos repasar, entre otras cosas, si

- A la hora de dotarnos de recursos, priorizamos la tres R: reducir, reutilizar y reciclar
- Llevamos una gestión de nuestros residuos que minimiza el impacto ambiental
- Llevamos un seguimiento sistemático de nuestros consumos y de nuestra generación de residuos, y trazamos las tendencias que siguen
- Adoptamos medidas tendentes a reducir los consumos de agua, electricidad y papel.
- Priorizamos el consumo de productos con menos impacto ambiental
- El personal ha realizado cursos relacionados con el consumo y la producción sostenibles, o con la integración, educación inclusiva o aprendizaje permanente.
- Ponemos nuestros recursos a disposición de unidades que favorecen el consumo y la producción sostenibles, o la integración, educación inclusiva o aprendizaje permanente (OUAD, Oficina Verde, Universidad de la Experiencia, Cátedra de cooperación, etc)
- Realizamos obras de adaptación, señalización, etc y, sobre todo, estas forman parte de un programa

**Posibles evidencias:** cualquiera que sirva para demostrar lo anterior. Por ejemplo

- Relación de consumos, en la medida que puedan individualizarse, de agua y electricidad y análisis de su tendencia
- Consumo de papel, y proporción de uso papel reciclado/papel blanco (recuerda que el papel reciclado es también más barato que el blanco, y que funciona en todas las fotocopiadoras/impresoras o equipos multifunción)
- Campañas emprendidas para fomentar el ahorro, la reutilización y el reciclado (y datos sobre su eficacia, si los hay), o la progresiva implantación de materiales y productos más sostenibles y que generen menos residuos (eliminación de los materiales de usar y tirar)
- Relación de cursos realizados por el personal
- Relación de actividades realizadas en nuestras instalaciones, o puesta a disposición de nuestros recursos con unidades de la universidad que favorecen el consumo y la producción sostenibles, o la integración, educación inclusiva o aprendizaje permanente.
- Planes de adaptación, accesibilidad, etc para nuestras instalaciones

### Criterio 4.2 Innovación tecnológica y administración electrónica.

**¿Qué relación tienen?:** es constante la preocupación en la Agenda 2030 por que las instituciones, que son agentes muy importantes en su implantación, actúen de forma eficaz y responsable (ODS 16). La UNIZAR se ha comprometido a ser un ejemplo y un motor y, puesto que se sitúa a la cabeza de las instituciones académicas y científicas en la Comunidad, el uso de las

tecnologías y la aplicación de la administración electrónica, son vectores estratégicos en nuestro trabajo. En ámbitos como el universitario, la creatividad y la innovación deben impregnar toda la actividad, incluida la gestión (meta 8.3). Además, ya sabes que las tecnologías no son ecológicamente neutras: en su creación, su uso y su desecho, se generan grandes costes ecológicos y socioeconómicos que debemos racionalizar (meta 17.7, 11.6, 12.4 y 12.5)

**¿En qué vamos a fijarnos?:** entre otras cosas, deberíamos observar si

- Nuestros equipamientos y recursos están bien dimensionados para nuestras necesidades. No solo pueden ser inadecuados por obsoletos o insuficientes, también por estar sobredimensionados, ser demasiado complicados, estar mal distribuidos, estar desatendidos o sin mantenimiento... ¿Llevamos un seguimiento regular de estos aspectos? ¿Sabemos si tenemos lo que necesitamos y si necesitamos lo que tenemos? ¿Tenemos hecha una planificación de las necesidades presentes y futuras?
- Los equipos electrónicos e informáticos, cuando quedan obsoletos, ¿son reacondicionados o son enviados a reciclar? ¿Los reciclamos o reutilizamos nosotros directamente o a través de unidades especializadas?
- Favorecemos el uso de software libre, aplicaciones de código abierto, open data, etc
- Favorecemos la creación o la transformación de nuestros procedimientos al formato electrónico, buscando eficiencia, agilidad y sencillez
- Perseguimos la simplificación de nuestros procedimientos mediante revisiones sistemáticas
- Nuestros planes de mejora incluyen la transformación a la administración electrónica
- El personal realiza cursos sobre administración electrónica, simplificación administrativa, etc.
- Damos formación a nuestros usuarios internos y externos sobre el uso de las tecnologías para acceder a nuestros servicios de la forma más eficaz

**Posibles evidencias:** cualquiera que sirva para demostrar lo anterior. Por ejemplo

- Relación de equipos reacondicionados o enviados al reciclaje
- Relación de equipos existentes, puestos en relación con la dimensión de la plantilla, la productividad del equipo (donde sea posible cuantificarla, como en impresoras multifunción), la antigüedad de los equipos... o cualquier parámetro que ilustre que existe un dimensionamiento y un uso racional de los mismos
- Cursos realizados por el personal, donde se aborde la simplificación administrativa, la administración electrónica, el uso de software libre, el reacondicionamiento de equipos, etc.
- Cursos impartidos a usuarios internos y externos
- Relación de procedimientos totalmente electrónicos
- Relación de procedimientos revisados que conlleva simplificación administrativa

#### Criterio 4.3 Gestión de la innovación.

**¿Qué relación tienen?:** la Agenda 2030 considera en su meta 8.2 que el modo de elevar la productividad pasa por poner especial atención en la innovación, especialmente en sectores como el nuestro de gran valor añadido. En casi todo el Objetivo 8 (empleo pleno, productivo y trabajo decente) insiste en cómo la creatividad y la innovación inciden positivamente en estos parámetros. En nuestras unidades sabemos muy bien el efecto beneficioso que tiene en la productividad un ambiente de trabajo estimulante, y participativo donde se fomenta y se reconoce el talento y la iniciativa.

**¿En qué vamos a fijarnos?:** entre otras cosas, deberíamos observar si

- Disponemos de medios (mejor si son medios formales) para que los miembros de la unidad aporten iniciativas
- Celebramos reuniones (del Comité de calidad, o de coordinación, o de cualquier órgano), donde se planteen, estudien o adopten innovaciones, mejor si son aportados por el propio personal de la unidad, aunque no sean originales suyas
- Mantenemos contacto con foros profesionales de nuestro ámbito, donde se comuniquen, debatan y compartan experiencias de innovación

- Comunicamos al personal las innovaciones y novedades que se debaten o se adoptan en la unidad, las tendencias de innovación en nuestro sector, las experiencias en unidades similares dentro y fuera de la Universidad, etc.
- Existe un Observatorio de Buenas Prácticas en nuestra unidad

**Posibles evidencias:** cualquiera que sirva para demostrar lo anterior. Por ejemplo

- Convocatorias y/o actas de las reuniones de cualquier órgano en el que hayamos tratado sobre innovación
- Comunicaciones del personal e iniciativas de innovación aportadas por ellos
- Reuniones mantenidas, o intercambios de experiencias, o medidas adoptadas resultado de nuestro contacto con foros profesionales del sector
- Reconocimientos obtenidos en cualquier ámbito por las innovaciones introducidas, tanto a la unidad como al personal que la compone.

#### Criterio 4.4 Gestión de las alianzas.

**¿Qué relación tienen?:** Todo el Objetivo 17 está dedicado a las alianzas como medio de generar sinergias y colaboración entre todos los agentes. Las alianzas con entidades universitarias, o del sector público o privado, mejoran los servicios y su eficacia mediante la colaboración, compartiendo experiencia y compartiendo medios y recursos. Esta mayor eficacia facilita la consecución de todos los demás objetivos y metas. Una adecuada gestión de las alianzas, su creación, mantenimiento, seguimiento... es un objetivo en sí misma, y contribuye a alcanzar los demás objetivos más fácilmente. Es decir, aunque mantengamos todo tipo de relaciones y colaboraciones con entidades diversas, aquí nos vamos a centrar en lo que son “alianzas”, que buscan el provecho mutuo compartiendo experiencia y recursos.

**¿En qué vamos a fijarnos?:** entre otras cosas, deberíamos observar si

- Formamos parte activa de organizaciones interuniversitarias
- Mantenemos acuerdos con administraciones, asociaciones, empresas, proveedores... para compartir recursos, realizar adquisiciones, compartir experiencias de gestión...
- Mantenemos contacto regular con otras unidades de la Universidad, para compartir recursos o experiencias

**Posibles evidencias:** cualquiera que sirva para demostrar lo anterior. Por ejemplo

- Relación de alianzas constituidas en el último periodo y de alianzas vigentes, con breve detalle de sus acciones y resultados
- Referencias a la constitución, funcionamiento, resultados... de nuestras alianzas en los documentos estratégicos y de calidad y mejora continua
- Planes de alianzas previstos o colaboraciones puntuales
- Coediciones, colaboraciones y apoyos a congresos, jornadas, mesas redondas, etc
- Cualquier otra que revele una relación con otras entidades de cualquier ámbito que busque el beneficio mutuo y la generación de sinergias.

### Dimensión 5: Resultados

Los cuatro criterios de esta dimensión son

1. Resultados en los usuarios
2. Resultados en los miembros de la unidad
3. Resultados en la Comunidad universitaria y la sociedad
4. Resultados en los procesos clave

En esta dimensión no se solicitan valoraciones o evidencias relativas a los ODS. Aunque, considerando el carácter holístico de los ODS y el carácter integral de esta dimensión, todos ellos están presentes en la *dimensión 5: Resultados*.