

Os dejamos una guía básica para la realización del mentoring<sup>1</sup>, que contiene unas líneas generales para cada acción subvencionable según las bases y la convocatoria<sup>2</sup> para este año 2024. Recuerda que debes adaptar esta guía al puesto concreto que desempeñaste en tu vida laboral con la Universidad de Zaragoza y que es una orientación, puedes añadir todas las acciones que consideres necesarias. El resultado final de la memoria de mentoring que presentes será responsabilidad personal. Deseamos que os sirva de ayuda.

## **ACCIONES SUBVENCIONABLES.**

### **A) Mejoras de Procedimientos en alguna o algunas de las unidades en la que el beneficiario ha desempeñado su actividad.**

- Revisión y actualización de procedimientos. Consultar el Manual de Procedimientos de Unizar. Ejemplos prácticos:
  - Administración:
    - Actualizar el proceso de inscripción de estudiantes con formularios en línea.
    - Mejorar los procedimientos de gestión de becas y ayudas para reducir tiempos de respuesta.
    - Implementar un sistema digital para la gestión de expedientes y documentos.
    - Optimizar el flujo de trabajo en la gestión de contratos y convenios.
    - Simplificar los procedimientos de solicitud de permisos y vacaciones del personal.
  - Informática:
    - Revisar y mejorar los protocolos de seguridad cibernética.
    - Actualizar los procedimientos de soporte técnico para reducir el tiempo de resolución de incidencias.
    - Implementar un sistema de etiquetado para gestionar incidencias y peticiones de soporte.
    - Mejorar los procedimientos de mantenimiento de servidores y equipos.

<sup>1</sup> Versión 1: 28 de octubre de 2024.

<sup>2</sup> <https://recursoshumanos.unizar.es/programa-de-mentoring-en-el-ambito-del-ptgas>

- Optimizar la gestión de actualizaciones de software.
- Conserjería:
  - Estandarizar el protocolo de atención al público y visitantes.
  - Actualizar el registro de entradas y salidas del edificio.
  - Mejorar el sistema de gestión de incidencias.
  - Implementar un sistema digital para el seguimiento de mantenimiento y reparaciones.
  - Optimizar la gestión de llaves y accesos
- Talleres:
  - Actualizar los procedimientos de uso y mantenimiento de equipos.
  - Mejorar el proceso de gestión de inventarios de materiales y suministros.
  - Optimizar los procedimientos de seguridad.
  - Implementar un sistema de seguimiento para proyectos del taller.
  - Revisar el proceso de formación de nuevos usuarios.
- Laboratorios:
  - Revisar y mejorar los procedimientos de seguridad.
  - Implementar un sistema digital para la gestión de inventarios.
  - Optimizar el mantenimiento y calibración de equipos.
  - Mejorar el registro y seguimiento de experimentos.
  - Revisar el proceso de formación de nuevos usuarios
- Automatización de tareas repetitivas para la gestión de documentos y programación de citas.
  - Administración:
    - Automatizar la gestión de solicitudes de becas.
    - Uso de sistemas de flujo de trabajo para la aprobación de documentos.
    - Programación automática de reuniones y citas.
    - Generación automatizada de informes periódicos.
    - Envío automático de recordatorios y notificaciones a estudiantes.
  - Informática:
    - Automatizar tareas de mantenimiento de sistemas.
    - Gestión automática de respaldo y recuperación de datos.

- Automatizar actualizaciones de software.
- Robots digitales para resolver incidencias comunes.
- Despliegue continuo para desarrollo de software.
- Conserjerías:
  - Control automático de acceso y registro de visitantes.
  - Gestión automática de reservas de espacios y salas.
  - Seguimiento automatizado de mantenimiento y reparaciones.
  - Alertas automáticas para incidencias.
  - Gestión de solicitudes de servicios y recursos.
- Talleres:
  - Gestión automatizada de inventarios de herramientas y materiales.
  - Seguimiento automático de proyectos y tareas.
  - Programación automática de equipos del taller.
  - Gestión automatizada de pedidos y suministros.
  - Documentación y registro automatizado de trabajos.
- Laboratorios:
  - Registro automático de experimentos y resultados.
  - Gestión automatizada de inventarios.
  - Programación automática de equipos de laboratorio.
  - Gestión automatizada de datos y análisis.
  - Generación automática de informes de laboratorio.
- Sistemas de gestión documental que permitan un acceso rápido y seguro de la información.  
Y así reducir el uso de papel al máximo posible.
  - Administración:
    - Implementar un sistema digital para la gestión de expedientes.
    - Digitalización de documentos para reducir el uso de papel.
    - Acceso rápido y seguro a la información.
    - Gestión de documentos a través de una plataforma centralizada.
    - Mejorar la eficiencia en la recuperación de documentos.
  - Informática:
    - Implementar un sistema de gestión de archivos y documentos digitales.

- Acceso seguro y controlado a información crítica.
- Digitalización de registros y documentación técnica.
- Integración con herramientas de colaboración y gestión de proyectos.
- Optimización del almacenamiento y recuperación de datos.
- Conserjerías:
  - Digitalización de registros de entradas y salidas.
  - Acceso rápido a registros de mantenimiento y reparaciones.
  - Gestión centralizada de documentos de seguridad.
  - Digitalización de registros de visitantes.
  - Mejorar el acceso y almacenamiento de documentación relevante.
- Talleres:
  - Digitalización de inventarios de materiales y herramientas.
  - Gestión documental de proyectos y trabajos realizados.
  - Acceso rápido y seguro a manuales y guías técnicas.
  - Digitalización de registros de mantenimiento de equipos.
  - Optimización del almacenamiento y recuperación de documentación técnica.
- Laboratorios:
  - Gestión digital de inventarios de reactivos y materiales.
  - Acceso seguro a protocolos y procedimientos de laboratorio.
  - Digitalización de registros de experimentos y resultados.
  - Gestión centralizada de documentación de seguridad.
  - Mejorar la eficiencia en la recuperación de datos y registros.
- Capacitación continua. Programas de formación en nuevas tecnologías y mejores prácticas administrativas.
  - Administración:
    - Programas de formación en nuevas tecnologías.
    - Talleres sobre mejores prácticas administrativas.
    - Cursos en línea sobre gestión de proyectos.
    - Formación continua en atención al cliente y comunicación.
    - Programas de desarrollo profesional.

- Informática:
  - Cursos avanzados en ciberseguridad.
  - Talleres sobre nuevas herramientas y tecnologías.
  - Formación en gestión de proyectos y metodologías ágiles.
  - Actualización de conocimientos en desarrollo de software.
  - Programas de certificación en tecnologías específicas.
- Conserjerías:
  - Talleres de atención al público y manejo de conflictos.
  - Formación en protocolos de seguridad y emergencias.
  - Cursos sobre gestión de instalaciones y mantenimiento.
  - Actualización en técnicas de comunicación efectiva.
  - Programas de desarrollo de habilidades interpersonales.
- Talleres:
  - Cursos de actualización en el uso de nuevas herramientas.
  - Talleres sobre técnicas avanzadas de fabricación y prototipado.
  - Formación en mantenimiento y calibración de equipos.
  - Actualización en normas de seguridad y procedimientos.
  - Programas de certificación en técnicas específicas del taller.
- Laboratorios:
  - Programas de formación en nuevas técnicas de laboratorio.
  - Talleres sobre uso y mantenimiento de equipos avanzados.
  - Cursos de actualización en normas de seguridad.
  - Formación en análisis de datos y gestión de experimentos.
  - Programas de certificación en técnicas especializadas.
- Plataformas de formación. Para poder acceder en cualquier momento a la formación y a los recursos formativos.
- Administración:
  - Acceso a Módulos de Gestión: Ofrecer cursos en línea sobre el uso de software de gestión administrativa, como Excel avanzado o software de gestión de proyectos.

- Formación en Normativas: Cursos sobre las últimas normativas y procedimientos administrativos para mantener al personal actualizado.
- Desarrollo de Habilidades Blandas: Talleres sobre comunicación efectiva, gestión del tiempo y resolución de conflictos.
- Cursos de Idiomas: Plataformas que ofrezcan cursos de idiomas para mejorar la comunicación con estudiantes y personal internacional.
- Certificaciones Profesionales: Programas de certificación en áreas como gestión pública, contabilidad y recursos humanos.
- Informática:
  - Actualización en Lenguajes de Programación: Acceso a cursos sobre los lenguajes de programación más recientes y sus aplicaciones.
  - Formación en Ciberseguridad: Módulos especializados en técnicas de ciberseguridad y protección de datos.
  - Desarrollo de Software: Talleres sobre metodologías ágiles, DevOps y gestión de proyectos de software.
  - Administración de Redes: Cursos sobre configuración, gestión y mantenimiento de redes informáticas.
  - Inteligencia Artificial y Machine Learning: Módulos sobre los fundamentos y aplicaciones de la inteligencia artificial en el entorno universitario.
- Conserjerías
  - Atención al Público: Talleres en línea sobre técnicas de atención al público y manejo de quejas.
  - Gestión de Emergencias: Cursos sobre primeros auxilios, evacuación y respuesta ante emergencias.
  - Uso de Herramientas Digitales: Formación en el uso de sistemas de gestión de acceso y control de visitantes.
  - Seguridad en el Trabajo: Módulos sobre procedimientos de seguridad y prevención de riesgos laborales.
  - Manejo de Conflictos: Talleres en línea sobre técnicas para la resolución de conflictos y manejo de situaciones difíciles.

- Talleres
  - Manejo de Equipos y Herramientas: Cursos sobre el uso y mantenimiento de equipos y herramientas específicas del taller.
  - Seguridad en el Taller: Formación en normativas de seguridad, uso de equipos de protección personal y procedimientos de emergencia.
  - Técnicas Avanzadas: Talleres sobre nuevas técnicas y metodologías aplicables en el taller.
  - Gestión de Proyectos: Cursos sobre planificación y gestión de proyectos para trabajos de taller.
  - Innovación y Creatividad: Módulos que fomenten la innovación y creatividad en el desarrollo de proyectos prácticos.
- Laboratorios
  - Manipulación de Sustancias Químicas: Formación en el manejo seguro de sustancias químicas y materiales peligrosos.
  - Uso de Equipos de Laboratorio: Cursos sobre la operación y mantenimiento de equipos de laboratorio avanzados.
  - Técnicas de Investigación: Talleres en línea sobre técnicas de investigación y experimentación.
  - Normativas de Seguridad: Módulos sobre las normativas de seguridad y procedimientos para la prevención de accidentes.
  - Análisis de Datos: Formación en herramientas y software para el análisis de datos experimentales.
- Implementar herramientas de comunicación interna con el fin de facilitar la comunicación y la colaboración entre las distintas unidades.
  - Administración:
    - Microsoft Teams: Usar Teams para organizar reuniones virtuales y gestionar proyectos colaborativos entre departamentos.
    - Plataforma de Intranet: Crear una intranet donde se compartan noticias, anuncios y recursos importantes para todo el personal.
    - Calendario Compartido: Implementar calendarios compartidos para coordinar reuniones y eventos de manera más eficiente.

- Chat Interno: Usar herramientas de chat como Slack para la comunicación diaria y rápida entre los miembros del equipo.
- Documentos Colaborativos: Utilizar Google Drive o SharePoint para crear y compartir documentos de forma colaborativa.
- Informática:
  - Sistema de etiquetaje: Implementar un sistema de etiquetaje para la gestión de incidencias y solicitudes de soporte técnico.
  - Plataforma de Mensajería: Usar herramientas como Microsoft Teams para la comunicación diaria y la coordinación de proyectos.
  - Reuniones Virtuales: Organizar reuniones de equipo y sesiones de lluvia de ideas a través de videoconferencias.
  - Foros de Discusión: Crear foros internos para compartir conocimientos y resolver problemas técnicos.
  - Herramientas de Gestión de Proyectos: Utilizar Trello o Asana para planificar y seguir el progreso de los proyectos.
- Conserjerías:
  - Sistema de Comunicación de Incidencias: Implementar una aplicación para reportar y gestionar incidencias en las instalaciones.
  - Chat Interno: Utilizar herramientas de chat para la comunicación rápida entre los conserjes y el personal de seguridad.
  - Calendario de Turnos: Crear un calendario digital para gestionar los turnos de trabajo y vacaciones.
  - Grupos de WhatsApp: Usar grupos de WhatsApp para coordinar la atención al público y la gestión de eventos.
  - Boletines Internos: Enviar boletines electrónicos con información relevante y actualizaciones periódicas.
- Talleres:
  - Planificación de Actividades: Usar calendarios compartidos para coordinar el uso de los talleres y la disponibilidad de equipos.
  - Comunicación de Proyectos: Implementar plataformas como Microsoft Teams para discutir y planificar proyectos entre los usuarios del taller.

- Sistema de Registro: Crear un sistema digital para el registro y seguimiento de los proyectos y actividades del taller.
- Videoconferencias: Organizar sesiones de formación y reuniones de equipo a través de videoconferencias.
- Foros de Colaboración: Establecer foros internos donde los usuarios del taller puedan compartir ideas y resolver problemas.
- Laboratorios:
  - Gestión de Equipos: Usar herramientas de gestión de equipos para coordinar el uso de los instrumentos y recursos del laboratorio.
  - Comunicación de Resultados: Implementar plataformas para compartir y discutir resultados experimentales entre los investigadores.
  - Reuniones de Equipo: Organizar reuniones periódicas de equipo a través de videoconferencias para discutir avances y problemas.
  - Documentos Colaborativos: Utilizar Google Drive o SharePoint para crear y compartir protocolos y resultados de investigación.
  - Plataforma de Incidencias: Implementar una plataforma para reportar y gestionar incidencias y necesidades del laboratorio.
- Comunicación eficaz. La información relevante tiene que estar fácilmente accesible y bien comunicada a través de la web de la Universidad.
  - Administración:
    - Portal de Noticias: Implementar un portal de noticias interno donde se publiquen las últimas actualizaciones, eventos y anuncios importantes.
    - Boletines Informativos: Enviar boletines electrónicos semanales con resúmenes de noticias y actividades relevantes para el personal.
    - Tablero de Anuncios Digital: Instalar pantallas digitales en áreas comunes para mostrar información relevante en tiempo real.
    - Guía de Recursos: Crear una guía en línea con enlaces rápidos a recursos importantes como formularios, políticas y procedimientos.
    - Sesiones de Comunicación: Realizar sesiones de comunicación periódicas para actualizar al personal sobre cambios y novedades.

- Informática:
  - Centro de Mensajes: Usar un centro de mensajes interno para compartir actualizaciones de TI y alertas de seguridad.
  - Wiki de Conocimientos: Desarrollar una wiki interna donde se documenten soluciones a problemas comunes y mejores prácticas.
  - Canal de Notificaciones: Crear un canal de notificaciones en herramientas de mensajería como Slack para alertas inmediatas.
  - FAQs: Implementar una sección de preguntas frecuentes en la intranet con respuestas a consultas técnicas recurrentes.
  - Talleres Informativos: Organizar talleres informativos para educar al personal sobre nuevas herramientas y tecnologías.
- Conserjerías:
  - Libro de Registro Digital: Implementar un libro de registro digital donde se documenten todas las entradas y salidas del edificio.
  - Anuncios en Pantallas: Colocar pantallas en los puntos de conserjería con información actualizada sobre eventos y horarios.
  - Aplicación de Comunicación: Usar una aplicación móvil para enviar y recibir notificaciones rápidas y relevantes.
  - Panel Informativo: Instalar paneles informativos donde se muestren avisos importantes y cambios de horario.
  - Guía de Servicios: Crear una guía de servicios con información sobre cómo acceder a diversos recursos y asistencia.
- Talleres:
  - Manual de Procedimientos: Desarrollar un manual de procedimientos accesible en línea con guías detalladas y protocolos.
  - Tablero de Tareas: Implementar un tablero de tareas donde se asignen y se sigan los proyectos en curso.
  - Calendario de Actividades: Crear un calendario compartido con las actividades y reservas del taller.
  - Boletines Técnicos: Enviar boletines técnicos con novedades sobre equipos y técnicas a todo el personal del taller.

- Reuniones de Equipo: Establecer reuniones de equipo para discutir avances, problemas y soluciones.
- Laboratorios:
  - Sistema de Alertas: Implementar un sistema de alertas para comunicar rápidamente cualquier incidente o emergencia.
  - Portal de Investigación: Crear un portal de investigación donde se compartan resultados, publicaciones y recursos.
  - Reuniones de Seguridad: Organizar reuniones periódicas de seguridad para discutir protocolos y medidas preventivas.
  - Tablero de Proyectos: Usar un tablero de proyectos digital para monitorear y coordinar las investigaciones en curso.
  - Cursos de Actualización: Ofrecer cursos de actualización y capacitación en nuevas técnicas y equipos de laboratorio.
- Reuniones periódicas de retorno de información.
  - Administración:
    - Reuniones mensuales de departamento: Reunirse mensualmente para discutir el progreso de los proyectos, resolver problemas y planificar actividades futuras.
    - Sesiones de retroalimentación individual: Programar sesiones individuales con cada miembro del personal para discutir su desempeño y áreas de mejora.
    - Comités de mejora continua: Formar comités que se reúnan periódicamente para identificar y proponer mejoras en los procedimientos administrativos.
    - Encuentros de coordinación interdepartamental: Organizar encuentros regulares entre departamentos para asegurar una colaboración fluida y compartir información relevante.
    - Reuniones de evaluación de procesos: Establecer reuniones para revisar y evaluar la eficiencia de los procedimientos administrativos, ajustándolos según sea necesario.

- Informática:
  - Reuniones cortas diarias: Realizar reuniones diarias cortas para discutir el estado de los proyectos y resolver cualquier bloqueo que puedan tener los miembros del equipo.
  - Retrospectivas de proyectos: Organizar retrospectivas al final de cada proyecto para evaluar lo que se hizo bien, lo que se puede mejorar y planificar acciones futuras.
  - Reuniones de actualización tecnológica: Programar reuniones regulares para discutir las últimas actualizaciones tecnológicas y cómo pueden ser implementadas en la universidad.
  - Revisiones de incidencias: Establecer reuniones periódicas para revisar y analizar incidencias pasadas, buscando formas de prevenir futuros problemas.
  - Talleres de mejora continua: Realizar talleres regulares donde los equipos puedan compartir sus conocimientos y mejores prácticas.
- Conserjerías:
  - Reuniones semanales de equipo: Realizar reuniones semanales para discutir la gestión diaria, problemas y sugerencias de mejora.
  - Encuentros de turno: Establecer reuniones al inicio de cada turno para coordinar las tareas del día y revisar las incidencias del turno anterior.
  - Talleres de formación continua: Organizar talleres periódicos para actualizar al personal en nuevas políticas y procedimientos.
  - Reuniones de seguridad: Programar reuniones regulares para revisar y discutir los protocolos de seguridad y emergencias.
  - Retroalimentación de visitantes: Discutir los comentarios y sugerencias de visitantes en las reuniones para mejorar los servicios de conserjería.
- Talleres:
  - Reuniones de progreso de proyectos: Realizar reuniones periódicas para revisar el estado de los proyectos en curso y planificar los siguientes pasos.
  - Encuentros de seguridad: Establecer reuniones regulares para discutir y reforzar los protocolos de seguridad en el taller.

- Reuniones de mantenimiento de equipos: Programar reuniones para revisar el estado de los equipos y planificar el mantenimiento preventivo.
- Sesiones de innovación: Realizar sesiones donde los usuarios del taller puedan presentar ideas y sugerencias para mejorar las operaciones.
- Retroalimentación de usuarios: Discutir las encuestas de satisfacción y sugerencias de los usuarios del taller en las reuniones de equipo.
- Laboratorios:
  - Reuniones de investigación: Realizar reuniones periódicas para discutir el progreso de los proyectos de investigación y compartir resultados preliminares.
  - Encuentros de seguridad y cumplimiento: Programar reuniones regulares para revisar y actualizar los protocolos de seguridad y cumplimiento.
  - Talleres de capacitación: Organizar talleres periódicos para capacitar al personal en el uso de nuevos equipos y técnicas.
  - Reuniones de coordinación interdepartamental: Establecer reuniones regulares entre diferentes departamentos para coordinar proyectos interdisciplinarios.
  - Retroalimentación de estudiantes: Discutir las encuestas de satisfacción y sugerencias de los estudiantes que utilizan los laboratorios para mejorar los servicios y recursos.
- Encuestas de satisfacción. Con el fin de evaluar la efectividad de los procedimientos y detectar las áreas de mejora.
  - Administración:
    - Encuestas a Estudiantes: Enviar encuestas a los estudiantes para evaluar la satisfacción con los procesos de inscripción, becas y servicios administrativos.
    - Encuestas al Personal: Realizar encuestas periódicas al personal administrativo para recopilar su retorno de información sobre las herramientas y procedimientos de trabajo.

- Encuestas a Exalumnos: Enviar encuestas a los exalumnos para conocer su opinión sobre el proceso de gestión de expedientes y servicios post-universitarios.
- Encuestas de Atención al Usuario: Evaluar la calidad de la atención proporcionada a través de encuestas a los usuarios que hayan interactuado con el departamento administrativo.
- Encuestas de Mejora de Procesos: Realizar encuestas para identificar áreas de mejora en los procedimientos administrativos y la eficiencia del departamento.
- Informática:
  - Encuestas de Soporte Técnico: Evaluar la satisfacción del personal con el soporte técnico recibido a través de encuestas tras la resolución de incidencias.
  - Encuestas sobre Herramientas Tecnológicas: Recopilar opiniones sobre la efectividad y facilidad de uso de las herramientas y sistemas implementados.
  - Encuestas de Capacitación: Evaluar la satisfacción de los empleados con los programas de formación en nuevas tecnologías.
  - Encuestas de Seguridad: Realizar encuestas para medir la percepción del personal sobre la seguridad informática y sus conocimientos en ciberseguridad.
  - Encuestas de Proyectos: Recopilar retorno de información sobre la gestión y desarrollo de proyectos tecnológicos en la universidad.
- Conserjerías:
  - Encuestas a Visitantes: Evaluar la experiencia de los visitantes y usuarios de las instalaciones a través de encuestas.
  - Encuestas de Seguridad: Medir la percepción del personal y estudiantes sobre la seguridad en las instalaciones universitarias.
  - Encuestas de Atención al Público: Evaluar la calidad de la atención proporcionada por el personal de conserjería.
  - Encuestas de Mantenimiento: Recopilar retorno de información sobre la efectividad y rapidez de las reparaciones y mantenimiento realizados.

- Encuestas de Gestión de Espacios: Evaluar la satisfacción con la gestión de reservas y uso de espacios comunes.
- Talleres:
  - Encuestas de Formación: Evaluar la satisfacción de los usuarios con los programas de formación ofrecidos en el taller.
  - Encuestas de Uso de Equipos: Medir la satisfacción con la disponibilidad y estado de los equipos y herramientas del taller.
  - Encuestas de Proyectos: Recopilar opiniones sobre la gestión y desarrollo de proyectos en el taller.
  - Encuestas de Seguridad: Evaluar la percepción de los usuarios sobre la seguridad y protocolos implementados en el taller.
  - Encuestas de Mantenimiento: Obtener retorno de información sobre la calidad y rapidez del mantenimiento de equipos y herramientas.
- Laboratorios:
  - Encuestas a Estudiantes: Evaluar la satisfacción de los estudiantes con los recursos y equipos disponibles en los laboratorios.
  - Encuestas de Investigación: Recopilar opiniones de los investigadores sobre el apoyo y recursos proporcionados para sus proyectos.
  - Encuestas de Seguridad: Medir la percepción del personal sobre los protocolos de seguridad en los laboratorios.
  - Encuestas de Formación: Evaluar la efectividad de los programas de capacitación en técnicas y uso de equipos de laboratorio.
  - Encuestas de Gestión de Recursos: Obtener retorno de información sobre la eficiencia en la gestión de reactivos y materiales de laboratorio.
- Auditorías internas. Con ello aseguramos el cumplimiento de los procedimientos y normativas.
  - Administración:
    - Auditoría de Procesos: Revisar y evaluar los procedimientos administrativos para garantizar que se siguen las políticas y normativas establecidas.

- Auditoría de Documentación: Verificar que todos los documentos administrativos están correctamente archivados y accesibles.
- Auditoría de Gestión de Personal: Evaluar la gestión de recursos humanos, incluyendo la contratación, formación y desarrollo del personal.
- Auditoría de Control de Calidad: Comprobar que los servicios administrativos cumplen con los estándares de calidad y eficiencia establecidos.
- Auditoría de Gestión Financiera: Revisar las finanzas del departamento para asegurar una gestión responsable y transparente de los recursos.
- Informática:
  - Auditoría de Seguridad: Evaluar la seguridad de los sistemas informáticos, incluyendo medidas de protección contra ciberataques.
  - Auditoría de Software: Revisar el uso de software para asegurar que todas las licencias están actualizadas y que se cumplen las políticas de uso.
  - Auditoría de Datos: Verificar que los datos están protegidos y gestionados conforme a las normativas de privacidad.
  - Auditoría de Infraestructura: Evaluar el estado y mantenimiento de la infraestructura de TI, como servidores y redes.
  - Auditoría de Incidencias: Revisar los registros de incidencias para identificar patrones y áreas de mejora en la gestión de soporte técnico.
- Conserjerías:
  - Auditoría de Seguridad Física: Evaluar las medidas de seguridad en las instalaciones, incluyendo control de acceso y vigilancia.
  - Auditoría de Mantenimiento: Revisar los procedimientos de mantenimiento y reparación para asegurar que se realizan de manera efectiva y puntual.
  - Auditoría de Atención al Público: Evaluar la calidad de la atención al público y la satisfacción de los usuarios.
  - Auditoría de Gestión de Recursos: Verificar que los recursos, como materiales de oficina y equipos, se gestionan de manera eficiente.
  - Auditoría de Limpieza e Higiene: Comprobar que los procedimientos de limpieza e higiene se siguen correctamente y que las instalaciones están en buen estado.

- Talleres:
  - Auditoría de Seguridad en el Taller: Evaluar los procedimientos de seguridad para asegurar que se cumplen las normativas y se minimizan riesgos.
  - Auditoría de Equipos: Revisar el estado y mantenimiento de los equipos y herramientas del taller.
  - Auditoría de Proyectos: Evaluar la gestión y desarrollo de proyectos para asegurar que se siguen los plazos y objetivos establecidos.
  - Auditoría de Formación: Comprobar que los programas de formación cumplen con los estándares y necesidades del personal.
  - Auditoría de Inventarios: Verificar que los inventarios de materiales y suministros están actualizados y gestionados de manera eficiente.
- Laboratorios:
  - Auditoría de Seguridad en el Laboratorio: Evaluar los procedimientos de seguridad para asegurar que se cumplen las normativas y se minimizan riesgos.
  - Auditoría de Equipos de Laboratorio: Revisar el estado y mantenimiento de los equipos de laboratorio.
  - Auditoría de Gestión de Reactivos: Verificar que los reactivos y materiales peligrosos se gestionan y almacenan correctamente.
  - Auditoría de Protocolos de Investigación: Evaluar que los protocolos de investigación se siguen correctamente y que los resultados son fiables.
  - Auditoría de Formación: Comprobar que los programas de formación en técnicas de laboratorio cumplen con los estándares y necesidades del personal.
- Teletrabajo y flexibilidad horaria. Fomentarlo para una mejor conciliación de la vida personal y laboral.
  - Administración:
    - Horarios Flexibles: Permitir que los empleados administrativos ajusten sus horarios de trabajo, comenzando más temprano o más tarde según sus necesidades personales.

- **Días de Teletrabajo:** Establecer ciertos días de la semana en los que el personal administrativo pueda trabajar desde casa.
- **Gestión Remota de Documentos:** Implementar sistemas en línea para la gestión de documentos y expedientes, permitiendo el acceso desde cualquier lugar.
- **Reuniones Virtuales:** Realizar reuniones y conferencias a través de plataformas como Zoom o Teams, facilitando la participación desde cualquier lugar.
- **Flexibilidad en Pausas:** Permitir a los empleados tomar pausas más largas cuando sea necesario, compensándolas trabajando un poco más en otros momentos del día.
- **Informática:**
  - **Teletrabajo Completo:** Permitir a los técnicos informáticos trabajar desde casa de forma permanente, utilizando herramientas de acceso remoto para gestionar los sistemas y solucionar incidencias.
  - **Horario de Trabajo Adaptativo:** Implementar horarios de trabajo adaptativos para que los empleados puedan trabajar en las horas que mejor se adaptan a su productividad.
  - **Reuniones en Línea:** Utilizar videoconferencias para las reuniones de equipo y las sesiones de formación.
  - **Acceso Remoto a Sistemas:** Permitir el acceso remoto seguro a los servidores y sistemas informáticos de la universidad.
  - **Jornadas Parciales Flexibles:** Ofrecer opciones de jornadas parciales para los empleados que necesiten equilibrar trabajo y responsabilidades personales.
- **Conserjerías:**
  - **Turnos Rotativos:** Implementar turnos rotativos para permitir a los conserjes una mayor flexibilidad en sus horarios.
  - **Trabajo por Tareas:** Permitir que algunas tareas administrativas de la conserjería se realicen desde casa, como la gestión de registros y la coordinación de servicios.

- Reuniones de Coordinación Virtuales: Realizar reuniones de coordinación a través de videoconferencias para facilitar la participación.
- Planificación de Turnos: Utilizar herramientas en línea para la planificación de turnos, permitiendo a los empleados elegir sus horarios disponibles.
- Pausas Flexibles: Ofrecer flexibilidad en las pausas durante el día para que los conserjes puedan atender asuntos personales.
- Talleres:
  - Teletrabajo Administrativo: Permitir que el personal encargado de la gestión administrativa de los talleres trabaje desde casa.
  - Horarios Flexibles para Usuarios: Ofrecer horarios flexibles para que los estudiantes y personal puedan utilizar el taller en distintos momentos del día.
  - Videotutoriales: Crear videotutoriales y sesiones en línea para la formación en el uso de equipos y técnicas del taller.
  - Reuniones Virtuales: Realizar reuniones de coordinación y planificación de proyectos a través de plataformas en línea.
  - Trabajo por Proyectos: Permitir que el personal del taller organice su tiempo de trabajo en función de los proyectos en curso, ofreciendo mayor flexibilidad horaria.
- Laboratorios:
  - Teletrabajo Administrativo: Facilitar el teletrabajo para el personal encargado de la gestión de registros y documentación de laboratorio.
  - Acceso a Datos Remoto: Implementar sistemas que permitan a los investigadores acceder a los datos y resultados de sus experimentos desde cualquier lugar.
  - Horarios Flexibles en Investigación: Ofrecer horarios flexibles para que los investigadores puedan trabajar en el laboratorio en los momentos que mejor se adapten a sus necesidades.
  - Formación en Línea: Realizar sesiones de formación y actualización de técnicas de laboratorio a través de plataformas en línea.

- Trabajo por Objetivos: Permitir que los investigadores organicen su tiempo en función de los objetivos y plazos de sus proyectos, ofreciendo una mayor flexibilidad horaria.
- Programas de bienestar. Implementarlos incluyendo actividades físicas, talleres de gestión de stress, apoyo psicológico.
  - Administración:
    - Clases de Yoga: Ofrecer clases de yoga durante el horario laboral para reducir el estrés y mejorar la salud física.
    - Talleres de Mindfulness: Organizar talleres de mindfulness y meditación para ayudar al personal a gestionar el estrés y mejorar la concentración.
    - Paquete de Beneficios: Proporcionar acceso a gimnasios, masajes y otras actividades de bienestar como parte del paquete de beneficios del personal.
    - Charlas de Nutrición: Invitar a expertos en nutrición para dar charlas sobre hábitos alimenticios saludables y su impacto en la productividad.
    - Programas de Ejercicio: Establecer programas de ejercicio en grupo, como caminatas o sesiones de entrenamiento, que se realicen antes o después del trabajo.
  - Informática:
    - Ergonomía: Proporcionar evaluación ergonómica de los espacios de trabajo para prevenir problemas de salud derivados del uso prolongado de computadoras.
    - Pausas Activas: Implementar pausas activas programadas en las que los empleados realicen estiramientos o breves ejercicios físicos.
    - Días de Desconexión Digital: Establecer días específicos en los que se promueva la desconexión digital para reducir la fatiga tecnológica.
    - Terapias de Relajación: Ofrecer terapias de relajación, como masajes en la oficina, para ayudar a reducir el estrés.
    - Talleres de Gestión del Tiempo: Organizar talleres sobre técnicas de gestión del tiempo y la carga de trabajo para mejorar la productividad y reducir el estrés.
  - Conserjerías:

- Actividades Recreativas: Organizar actividades recreativas durante las pausas, como juegos de mesa o sesiones de baile.
  - Programas de Salud Mental: Proporcionar acceso a servicios de apoyo psicológico y asesoramiento para el personal de conserjería.
  - Iniciativas de Equipo: Fomentar el trabajo en equipo a través de actividades de cohesión, como excursiones y eventos sociales.
  - Áreas de Descanso: Crear espacios de descanso cómodos y tranquilos donde el personal pueda relajarse durante sus pausas.
  - Charlas Motivacionales: Invitar a oradores motivacionales para dar charlas sobre bienestar y equilibrio entre la vida laboral y personal.
- Talleres:
- Clases de Yoga y Estiramientos: Implementar sesiones de yoga y estiramientos específicos para los empleados que trabajan en talleres, ayudando a prevenir lesiones.
  - Talleres de Ergonomía: Ofrecer talleres sobre ergonomía y buenas prácticas para manejar herramientas y equipos de manera segura.
  - Programas de Nutrición: Proveer planes de alimentación saludable y charlas con nutricionistas para el personal del taller.
  - Actividades Físicas: Organizar actividades deportivas como fútbol, baloncesto o carreras para fomentar la actividad física.
  - Días de Relajación: Establecer días de relajación en los que se realicen actividades como masajes o sesiones de spa.
- Laboratorios:
- Charlas de Seguridad y Bienestar: Ofrecer charlas regulares sobre seguridad en el laboratorio y bienestar general.
  - Ejercicios de Estiramiento: Implementar ejercicios de estiramiento regulares para prevenir lesiones causadas por posturas estáticas prolongadas.
  - Espacios de Descanso: Proveer áreas de descanso adecuadas y cómodas dentro de los laboratorios.
  - Terapias Alternativas: Ofrecer acceso a terapias alternativas como acupuntura o reflexología para mejorar el bienestar del personal.

- Jornadas de Bienestar: Organizar jornadas de bienestar en las que se realicen actividades como yoga, meditación y talleres de manejo del estrés.

**B) Propuestas de innovación en los siguientes ámbitos: organización del trabajo, información y comunicación a usuarios, prevención de riesgos, cooperación con otras unidades de la UZ.**

-Organización del trabajo:

- 1- Teletrabajo y flexibilidad horaria. Con el fin de mejorar la vida personal y laboral
- 2- Automatización de procesos. Para las tareas repetitivas, permitiendo al personal enfocarse en las tareas de mayor valor añadido.

○ Administración:

- Calendario de Tareas: Crear un calendario compartido en el que se asignen tareas diarias, semanales y mensuales, permitiendo una mejor planificación y coordinación entre los miembros del equipo.
- Listas de Tareas Prioritarias: Establecer listas de tareas prioritarias para que los empleados sepan cuáles son las actividades más urgentes y puedan planificar su jornada en consecuencia.
- Delegación de Tareas: Asignar responsabilidades específicas a cada miembro del equipo para evitar duplicidad de esfuerzos y asegurar que todas las tareas se cumplan de manera eficiente.
- Revisiones Periódicas: Realizar reuniones periódicas para revisar el progreso de las tareas y ajustar los planes según sea necesario.
- Sistema de Archivo Digital: Implementar un sistema de archivo digital para gestionar documentos y expedientes de manera eficiente.

○ Informática:

- Gestión de Proyectos: Utilizar herramientas de gestión de proyectos para planificar, ejecutar y hacer seguimiento de las tareas y actividades del equipo de TI.

- Control de Versiones: Implementar un sistema de control de versiones para gestionar el desarrollo de software y evitar conflictos de código.
- Soporte Técnico: Crear un calendario de turnos para el equipo de soporte técnico, asegurando que siempre haya alguien disponible para atender las incidencias.
- Documentación Técnica: Mantener una documentación técnica detallada y actualizada para que todos los miembros del equipo tengan acceso a la información necesaria.
- Reuniones de Seguimiento: Organizar reuniones regulares para discutir el estado de los proyectos y solucionar problemas técnicos.
- Conserjerías:
  - Planificación de Turnos: Crear un sistema de planificación de turnos que permita una distribución equitativa de las tareas y asegure la cobertura necesaria en todo momento.
  - Registro de Incidencias: Mantener un registro detallado de todas las incidencias y solicitudes recibidas, así como de las acciones tomadas para resolverlas.
  - Distribución de Tareas: Asignar tareas específicas a cada conserje para asegurar una distribución eficiente del trabajo diario.
  - Mantenimiento Preventivo: Planificar y ejecutar actividades de mantenimiento preventivo para evitar problemas mayores en las instalaciones.
  - Revisiones de Protocolo: Revisar y actualizar periódicamente los protocolos de atención y seguridad para mantenerlos en línea con las mejores prácticas.
- Talleres:
  - Gestión de Proyectos: Utilizar un sistema de gestión de proyectos para planificar y hacer seguimiento de las actividades del taller.
  - Inventario de Materiales: Mantener un inventario actualizado de herramientas y materiales, y planificar las compras necesarias.
  - Distribución de Tareas: Asignar tareas específicas a cada miembro del equipo del taller para optimizar el uso del tiempo y recursos.

- Seguridad en el Trabajo: Establecer y mantener protocolos de seguridad para proteger a los empleados y asegurar un entorno de trabajo seguro.
- Capacitación Continua: Planificar sesiones de formación continua para mantener a los empleados actualizados en el uso de nuevas herramientas y técnicas.
- Laboratorios:
  - Planificación de Experimentos: Crear un calendario de planificación de experimentos para coordinar el uso de los equipos y recursos del laboratorio.
  - Registro de Datos: Mantener un registro detallado y actualizado de todos los experimentos y resultados obtenidos.
  - Gestión de Reactivos: Gestionar de manera eficiente el inventario de reactivos y materiales, asegurando su disponibilidad y almacenamiento adecuado.
  - Distribución de Tareas: Asignar responsabilidades específicas a cada miembro del equipo de laboratorio para garantizar una gestión eficiente de las tareas.
  - Revisiones de Seguridad: Realizar revisiones periódicas de los protocolos de seguridad y asegurar su cumplimiento por parte de todos los miembros del equipo.

-Información y comunicación a usuarios:

- 1- Plataforma de atención al usuario. Crear una plataforma centralizada para gestionar consultas y solicitudes de los usuarios en tiempo real.
- 2- Asistentes virtuales. Para responder preguntas frecuentes y asistir a los usuarios fuera del horario laboral.
  - a. Administración:
    - i. Portal de Transparencia: Crear un portal en línea donde los estudiantes y personal puedan acceder a información sobre políticas, procedimientos y trámites administrativos.

- ii. Boletines Informativos: Enviar boletines electrónicos periódicos con actualizaciones importantes sobre plazos, eventos y cambios en procedimientos.
  - iii. Paneles Digitales: Instalar paneles de información digital en áreas comunes para comunicar noticias y anuncios relevantes en tiempo real.
  - iv. Sistema de Consultas: Implementar un sistema en línea para que los usuarios puedan hacer consultas y recibir respuestas rápidas sobre trámites administrativos.
  - v. Guías y Tutoriales: Desarrollar guías y tutoriales en video para ayudar a los usuarios a completar trámites y utilizar los servicios administrativos de manera eficiente.
- b. Informática:
- i. Centro de Ayuda en Línea: Crear un centro de ayuda en línea donde los usuarios puedan encontrar soluciones a problemas comunes y tutoriales sobre el uso de herramientas tecnológicas.
  - ii. Foro de Soporte Técnico: Establecer un foro en línea donde los usuarios puedan hacer preguntas y recibir soporte técnico de parte del equipo de TI y de otros usuarios.
  - iii. Alertas de Mantenimiento: Enviar alertas automáticas a los usuarios sobre periodos de mantenimiento programados y posibles interrupciones en los servicios.
  - iv. Boletines Tecnológicos: Publicar boletines regulares con información sobre nuevas herramientas, actualizaciones y consejos de seguridad informática.
  - v. Encuestas de Satisfacción: Realizar encuestas periódicas para medir la satisfacción de los usuarios con los servicios de TI y recoger sugerencias de mejora.
- c. Conserjerías:
- i. Punto de Información: Establecer un punto de información visible en la entrada de los edificios para que los usuarios puedan hacer consultas rápidas.

- ii. Guías de Servicios: Publicar guías impresas y digitales con información sobre los servicios disponibles y cómo acceder a ellos.
  - iii. Sistema de Avisos: Implementar un sistema de avisos mediante mensajes de texto o correos electrónicos para informar a los usuarios sobre cambios importantes en los horarios o disponibilidad de servicios.
  - iv. Paneles de Información: Instalar paneles informativos en los pasillos y áreas comunes con avisos, mapas y horarios.
  - v. Charlas Informativas: Organizar charlas y reuniones informativas periódicas para explicar los servicios y responder a las preguntas de los usuarios.
- d. Talleres:
- i. Manual de Usuario: Desarrollar un manual de usuario detallado para el uso de herramientas y equipos disponibles en el taller.
  - ii. Plataforma de Reservas: Crear una plataforma en línea para que los usuarios puedan reservar equipos y espacios de trabajo.
  - iii. Sesiones de Orientación: Organizar sesiones de orientación para nuevos usuarios sobre las normas y procedimientos del taller.
  - iv. Panel de Proyectos: Establecer un panel de proyectos donde se publiquen los proyectos en curso y las oportunidades de colaboración.
  - v. Encuestas de Retroalimentación: Recoger retorno de información de los usuarios sobre su experiencia en el taller para identificar áreas de mejora.
- e. Laboratorios:
- i. Protocolos en Línea: Publicar todos los protocolos y procedimientos del laboratorio en una plataforma en línea accesible para los usuarios.
  - ii. Sistema de Incidencias: Implementar un sistema en línea para que los usuarios puedan reportar problemas e incidencias en tiempo real.
  - iii. Seminarios de Seguridad: Organizar seminarios periódicos sobre seguridad en el laboratorio y uso correcto de los equipos.

- iv. Plataforma de Datos: Crear una plataforma para que los investigadores puedan compartir datos y resultados con otros usuarios del laboratorio.
- v. Reuniones de Información: Realizar reuniones periódicas para informar a los usuarios sobre novedades, cambios en los procedimientos y actualizaciones en los equipos.

-Prevención de Riesgos laborales:

- 1- Formación continua.
- 2- Evaluaciones de Riesgos. Realizarlas y actualizar las medidas de seguridad según sea necesario.
  - a. Administración:
    - i. Evaluación de Ergonomía: Realizar evaluaciones ergonómicas de los puestos de trabajo para asegurar que el mobiliario y equipos son adecuados y previenen lesiones.
    - ii. Capacitación en Primeros Auxilios: Ofrecer cursos regulares de primeros auxilios para que el personal sepa cómo actuar en caso de emergencia.
    - iii. Simulacros de Evacuación: Organizar simulacros de evacuación periódicos para asegurar que todos conocen las rutas de escape y puntos de reunión.
    - iv. Políticas de Salud y Seguridad: Desarrollar y comunicar políticas claras sobre salud y seguridad en el trabajo, asegurando que todos los empleados las conocen y siguen.
    - v. Evaluaciones de Riesgos: Realizar evaluaciones de riesgos laborales para identificar posibles peligros y tomar medidas preventivas.
  - b. Informática:
    - i. Capacitación en Ciberseguridad: Proporcionar formación sobre ciberseguridad para prevenir ataques y proteger los datos.

- ii. Ergonomía Digital: Evaluar las estaciones de trabajo para asegurar que las computadoras y otros equipos están configurados de manera que eviten fatiga visual y postural.
  - iii. Gestión de Estrés: Implementar programas de gestión de estrés, ya que el trabajo intensivo en TI puede ser mentalmente agotador.
  - iv. Auditorías de Seguridad: Realizar auditorías regulares de los sistemas de seguridad para identificar y corregir vulnerabilidades.
  - v. Pausas Activas: Promover pausas activas para que los empleados se levanten y se estiren, evitando el sedentarismo prolongado.
- c. Conserjerías:
- i. Capacitación en Manejo de Emergencias: Ofrecer formación regular en manejo de emergencias y uso de extintores.
  - ii. Ropa y Equipos de Protección: Proveer ropa y equipos de protección personal adecuados para las tareas de conserjería, como guantes y chalecos reflectantes.
  - iii. Identificación de Riesgos: Realizar inspecciones regulares para identificar y mitigar riesgos en las áreas comunes y de trabajo.
  - iv. Plan de Evacuación: Desarrollar y practicar planes de evacuación específicos para las diferentes áreas del edificio.
  - v. Protocolos de Higiene: Implementar protocolos estrictos de higiene para prevenir la propagación de enfermedades.
- d. Talleres:
- i. Equipos de Protección Personal (EPP): Proveer y exigir el uso de equipos de protección personal adecuados para todas las tareas del taller.
  - ii. Capacitación en Seguridad: Realizar cursos de capacitación en seguridad específicos para cada tipo de equipo y herramienta utilizada en el taller.
  - iii. Evaluación de Riesgos: Evaluar regularmente los riesgos asociados con el uso de maquinaria y herramientas, y actualizar los procedimientos de seguridad en consecuencia.

- iv. Mantenimiento Preventivo: Implementar un programa de mantenimiento preventivo para asegurar que todas las herramientas y equipos están en buen estado y operan de manera segura.
  - v. Protocolos de Emergencia: Desarrollar y practicar protocolos de respuesta a emergencias específicas del taller, como incendios o cortes de energía.
- e. Laboratorios:
- i. Capacitación en Manipulación de Sustancias Químicas: Ofrecer formación regular sobre la manipulación segura de sustancias químicas y el uso de equipos de protección.
  - ii. Inspecciones de Seguridad: Realizar inspecciones de seguridad periódicas para identificar y corregir posibles riesgos en el laboratorio.
  - iii. Protocolos de Eliminación de Residuos: Implementar protocolos estrictos para la eliminación segura de residuos peligrosos y sustancias químicas.
  - iv. Documentación de Procedimientos: Mantener una documentación actualizada de todos los procedimientos de seguridad y asegurar que todos los empleados estén familiarizados con ella.
  - v. Simulacros de Emergencia: Organizar simulacros de emergencia específicos para el laboratorio, como derrames químicos o incendios.

-Cooperación con otras unidades de la UZ.

- 1- Proyectos interdepartamentales. Fomentar la colaboración en proyectos que involucren a varias unidades, promoviendo el intercambio de recursos y conocimientos
- 2- Reuniones de coordinación. Reuniones regulares entre las diferentes unidades para discutir los problemas comunes y buscar soluciones conjuntas.
  - a. Administración:

- i. Reuniones Interdepartamentales: Organizar reuniones periódicas entre departamentos administrativos para compartir información y resolver problemas comunes.
  - ii. Proyectos Colaborativos: Iniciar proyectos que requieran la colaboración de varios departamentos, como la implementación de nuevos sistemas de gestión.
  - iii. Intercambio de Personal: Facilitar el intercambio temporal de personal entre departamentos para compartir conocimientos y experiencias.
  - iv. Comités de Mejora Continua: Crear comités con representantes de diferentes departamentos para identificar y promover mejoras en los procesos administrativos.
  - v. Programas de Formación Cruzada: Organizar programas de formación en los que el personal de un departamento se capacite en las funciones y procedimientos de otros departamentos.
- b. Informática:
- i. Grupos de Trabajo en TI: Establecer grupos de trabajo multidisciplinares para proyectos tecnológicos, incluyendo representantes de diferentes áreas.
  - ii. Foros de Comunicación: Crear foros de discusión en línea donde el personal de TI pueda compartir ideas y resolver problemas con otros departamentos.
  - iii. Capacitación en Nuevas Tecnologías: Ofrecer formación en nuevas tecnologías y sistemas a personal de otros departamentos para mejorar la cooperación en proyectos tecnológicos.
  - iv. Proyectos de Innovación: Colaborar con otros departamentos en proyectos de innovación tecnológica que beneficien a toda la universidad.
  - v. Consultoría Interna: Proporcionar servicios de consultoría interna a otros departamentos para ayudarlos a implementar y optimizar soluciones tecnológicas.
- c. Conserjerías:

- i. Coordinar Eventos: Trabajar con otros departamentos en la organización y logística de eventos universitarios.
  - ii. Gestión de Instalaciones: Colaborar con el departamento de mantenimiento para asegurar el buen estado y la disponibilidad de las instalaciones.
  - iii. Programas de Seguridad: Cooperar con el departamento de seguridad para implementar y mantener protocolos de seguridad en las instalaciones.
  - iv. Servicio al Estudiante: Colaborar con servicios estudiantiles para mejorar la experiencia y atención al estudiante en áreas comunes.
  - v. Planificación de Turnos: Coordinar la planificación de turnos y horarios con otros departamentos para asegurar una cobertura adecuada.
- d. Talleres:
- i. Proyectos Interdisciplinarios: Colaborar con otros departamentos en proyectos que requieran el uso de los talleres, como la creación de prototipos para investigación.
  - ii. Capacitación en Herramientas: Ofrecer talleres de capacitación en el uso de herramientas y equipos a personal de otros departamentos.
  - iii. Mantenimiento Conjunto: Trabajar con el departamento de mantenimiento para asegurar que los equipos del taller estén en óptimas condiciones.
  - iv. Sesiones de Innovación: Organizar sesiones de innovación con representantes de diferentes departamentos para desarrollar nuevas ideas y proyectos.
  - v. Revisiones de Seguridad: Colaborar con el departamento de seguridad para revisar y mejorar los protocolos de seguridad en el taller.
- e. Laboratorios:
- i. Investigación Colaborativa: Promover proyectos de investigación colaborativa entre diferentes departamentos y facultades.

- ii. Compartir Recursos: Facilitar el acceso a equipos y recursos de laboratorio a investigadores de otros departamentos.
- iii. Programas de Formación: Ofrecer programas de formación en técnicas de laboratorio a estudiantes y personal de otros departamentos.
- iv. Reuniones de Investigación: Organizar reuniones regulares de investigación para compartir resultados y fomentar la colaboración entre diferentes equipos.
- v. Protocolos de Seguridad: Trabajar con el departamento de seguridad para asegurar el cumplimiento de los protocolos de seguridad en todas las actividades de laboratorio.

**C) Información oportuna para facilitar la incorporación de las personas que vayan a integrarse en la unidad.**

- Comunicación asertiva y transparente. Establecer canales de comunicación claros y efectivos desde el primer día. Que los nuevos empleados sepan a quien acudir para resolver dudas y recibir un retorno de información continuo.
- Programa de inducción. Diseñar un programa de extracción de principios generales a partir de experiencias particulares, que incluya una introducción detallada sobre la misión, visión, valores y estructura de la universidad. Incluyendo capacitaciones específicas relacionadas con el puesto de trabajo y un manual del empleado con políticas y procedimientos.
- Fomentar la participación e inclusión. Invitar a los nuevos empleados a participar en proyectos, eventos sociales, y actividades de voluntariado. Esto ayuda a integrarse mejor en el equipo y entender la cultura de la UZ.
- Evaluación del proceso de adaptación. Evaluaciones periódicas del proceso de inducción para identificar áreas de mejora. Solicitar información de los nuevos empleados en el proceso de incorporación a la institución.

- Uso de tecnología. Implementar herramientas digitales para facilitar la incorporación.
- Asignación de Mentores. Asignar un mentor a cada nuevo empleado para que les guíe. Este mentor debe ser alguien con experiencia en la UZ. (la persona que se va a jubilar. Antes de pasar a la jubilación).
- Estas prácticas ayudarán a los empleados a adaptarse más rápidamente y contribuirán a crear un ambiente de trabajo positivo y productivo.
  - Administración:
    - Libro de Bienvenida: Crear un libro con información sobre la estructura del departamento, contactos clave y políticas internas.
    - Manual del Empleado: Desarrollar un manual que incluya procedimientos, normas y cultura organizacional.
    - Mentoría Inicial: Asignar un mentor que ayude al nuevo empleado a adaptarse y responda a sus preguntas.
    - Sesión de Inducción: Organizar una sesión para presentar al nuevo personal a sus compañeros y explicarles sus responsabilidades.
    - Guía de Recursos: Proporcionar una guía en línea con enlaces a herramientas y sistemas que utilizarán en su trabajo diario.
  - Informática:
    - Sesión de Bienvenida: Realizar una sesión específica para el equipo de TI, explicando los sistemas y procedimientos de la universidad.
    - Acceso a Sistemas: Asegurar que el nuevo empleado tenga acceso a todos los sistemas necesarios desde el primer día.
    - Documentación Técnica: Proporcionar documentación sobre los proyectos en los que estará trabajando.
    - Reuniones de Integración: Programar reuniones con diferentes miembros del equipo para que el nuevo empleado entienda las funciones de cada uno.
    - Listas de Verificación: Crear listas con las tareas iniciales y los recursos que el nuevo empleado debe revisar.

- Conserjerías:
  - Tour del Campus: Organizar un recorrido por el campus para que el nuevo conserje se familiarice con las instalaciones.
  - Guía de Procedimientos: Proporcionar una guía detallada de los procedimientos, incluyendo gestión de llaves, registro de visitas y atención al público.
  - Introducción al Equipo: Presentar al nuevo empleado a todos los miembros del equipo de conserjería y otros departamentos con los que colaborará.
  - Formación en Seguridad: Ofrecer formación específica sobre protocolos de seguridad y manejo de emergencias.
  - Calendario de Turnos: Explicar el sistema de turnos y horarios, asegurando que el nuevo conserje entienda cómo funciona.
- Talleres:
  - Manual de Operaciones: Proporcionar un manual con información sobre el uso de herramientas y equipos del taller.
  - Programación de Proyectos: Explicar cómo se gestionan los proyectos y se planifica el tiempo y los recursos en el taller.
  - Formación en Equipos: Ofrecer formación práctica en el uso de los equipos y herramientas específicos del taller.
  - Reuniones de Bienvenida: Organizar reuniones con los diferentes equipos que trabajan en el taller.
  - Guía de Seguridad: Proporcionar una guía con información detallada sobre los protocolos de seguridad en el taller.
- Laboratorios:
  - Manual de Procedimientos: Proporcionar un manual con todos los procedimientos, incluyendo manipulación de sustancias y uso de equipos.
  - Sesión de Inducción: Organizar una sesión donde se presenten los proyectos en curso y se explique la dinámica del laboratorio.
  - Formación en Seguridad: Ofrecer formación específica sobre seguridad y gestión de residuos.
  - Tour del Laboratorio: Realizar un recorrido para que el nuevo empleado se familiarice con las instalaciones y equipos disponibles.

- Reuniones de Integración: Programar reuniones con los miembros del equipo para facilitar la integración y colaboración en proyectos de investigación.

#### **D) Ejemplos de buenas prácticas en otras universidades o administraciones públicas y su posible implementación en la UZ.**

- Aprendizaje y servicio, implementado por la UZ, método para unir el aprendizaje con el compromiso social.
- Gobernanza y transparencia. La UZ se ha comprometido, además de la rendición de cuentas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Innovación en la docencia. BUZ.
- Formación continua para el PTGAS en las que se incluyen cursos de actualización y especialización en las áreas administrativas y tecnológicas.
- Bienestar y conciliación. Políticas de conciliación laboral y familiar
- Digitalización de procesos. Mayor eficiencia y reducción de carga de trabajo manual
  - Agenda 2030 y ODS en la Universidad de Alicante: Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la gestión universitaria. <https://sri.ua.es/es/cooperacion/documentos/hemeroteca/2020/informe-2-universidad-alicante-buenas-practicas-ods.pdf>
  - Código Ético de la Universidad de Barcelona: Orientación y apoyo a la comunidad universitaria en el ejercicio de su libertad y responsabilidad. [https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/137899/3/9788491683612\\_spa.pdf](https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/137899/3/9788491683612_spa.pdf)
  - Alianza 4 Universidades (A4U): Colaboración estratégica entre universidades públicas españolas para mejorar la investigación, relaciones internacionales y docencia. <https://alliance4universities.eu/wp-content/uploads/2017/11/Articulo-A4U-La-cuestion-Universitaria.pdf>.
  - Gestión de proyectos internacionales en la ULPGC: Buenas prácticas en la gestión de proyectos con países de América Latina. <https://www.ulpgc.es/noticia/ulpgc-ejemplo-buenas-practicas-gestion-proyectos-internacionales-comision-europea>.

- Red SAPDU: Transición, acceso y acogida del alumnado con necesidad específica de apoyo educativo. <https://www.crue.org/publicacion/guia-sapdu/>.
- Programas de movilidad y colaboración internacional: Fomento de la movilidad estudiantil y docente entre universidades europeas<sup>3</sup>.
- Iniciativas de sostenibilidad: Proyectos para reducir la huella de carbono en el campus<sup>1</sup>.
- Plataformas de aprendizaje en línea: Implementación de plataformas educativas para mejorar la accesibilidad y la calidad de la enseñanza<sup>1</sup>.
- Investigación y desarrollo: Fomento de la investigación aplicada y transferencia de conocimiento a la sociedad<sup>1</sup>.
- Programas de tutoría y mentoría: Apoyo a estudiantes y profesores a través de programas de tutoría<sup>1</sup>.
- Administraciones Públicas
- Premios a la Calidad e Innovación en la Gobernanza Pública: Reconocimiento de buenas prácticas en la gestión pública. <https://funcionpublica.hacienda.gob.es/gobernanza-publica/calidad/conocimiento.html>.
- Gestión del conocimiento y difusión de buenas prácticas: Recopilación y difusión de experiencias exitosas en la gestión pública<sup>6</sup>.
- Protocolos de acceso a la información: Agilización y precisión en la respuesta a solicitudes de acceso a la información. <https://blogs.laopiniondemurcia.es/grupo-iris/2022/03/05/10-buenas-practicas-para-un-gobierno-realmente-mas-abierto/>.
- Gobernanza de datos abiertos: Uso de datos abiertos para mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión pública<sup>7</sup>.
- Oficina del Dato: Creación de oficinas para catalogar y gestionar datos públicos<sup>7</sup>.
- Transparencia y participación ciudadana: Medidas para garantizar la transparencia y la participación de los ciudadanos en la gestión pública<sup>7</sup>.
- Gestión de fondos públicos: Mejora de la gestión eficaz de los fondos públicos<sup>8</sup>.
- Mejora de la prestación de servicios públicos: Implementación de medidas para mejorar la calidad de los servicios públicos<sup>8</sup>.
- Fortalecimiento de la calidad de los sistemas judiciales: Mejora de la eficiencia y efectividad de los sistemas judiciales<sup>8</sup>.

- Alianzas y recursos compartidos: Colaboración entre diferentes administraciones públicas para optimizar recursos y mejorar resultados.  
<https://calidad.umh.es/files/2016/03/guia-mp-ap-2005-2008.pdf>.

**E) Necesidades y propuestas de material formativo para la mejora de la cualificación de los empleados/as públicos de la unidad.**

- Necesidades:

- 1- Actualización tecnológica.
- 2- Desarrollo de habilidades blandas.
- 3- Conocimiento de normativas y procedimientos.
- 4- Idiomas.
- 5- Prevención de Riesgos Laborales.

- Propuestas:

- 1- Programas de mentoring.
- 2- Cursos online y presenciales.
- 3- Talleres prácticos.
- 4- Colaboración con otras universidades.
- 5- Evaluación continua.

Administración:

Necesidades Formativas:

1. Actualización en gestión administrativa y uso de software especializado.
2. Mejora en habilidades de atención al público y comunicación.
3. Conocimientos en normativas y procedimientos legales.
4. Gestión de documentos electrónicos y archivos digitales.

5. Desarrollo de habilidades en liderazgo y gestión de equipos.

Propuestas de Material Formativo:

1. Cursos en línea sobre uso de software administrativo (Microsoft Office, ERP, CRM).
2. Talleres de comunicación eficaz y atención al cliente.
3. Seminarios sobre nuevas normativas legales aplicables.
4. Guías y manuales para la gestión de documentos electrónicos.
5. Programas de formación en liderazgo y trabajo en equipo.

Informática:

Necesidades Formativas:

1. Capacitación en ciberseguridad y protección de datos.
2. Conocimiento avanzado en programación y desarrollo de software.
3. Actualización en mantenimiento y gestión de redes.
4. Formación en nuevas tecnologías y herramientas de TI.
5. Desarrollo de habilidades de resolución de problemas y soporte técnico.

Propuestas de Material Formativo:

1. Cursos sobre ciberseguridad y protección de datos.
2. Talleres y bootcamps de programación avanzada (Python, Java, C++).
3. Seminarios sobre gestión y mantenimiento de redes informáticas.
4. Manuales y guías sobre nuevas tecnologías y herramientas de TI.
5. Programas de formación en resolución de problemas y soporte técnico.

Conserjerías:

Necesidades Formativas:

1. Conocimientos en gestión de emergencias y seguridad.
2. Habilidades de atención al público y gestión de conflictos.
3. Formación en mantenimiento básico de instalaciones.
4. Conocimientos en gestión de recursos y suministros.
5. Habilidades en uso de tecnologías básicas para la gestión de tareas.

Propuestas de Material Formativo:

1. Cursos sobre gestión de emergencias y seguridad en edificios.
2. Talleres de atención al público y resolución de conflictos.
3. Manuales de mantenimiento básico de instalaciones.
4. Guías sobre gestión de recursos y suministros.
5. Formación en uso de tecnologías básicas para la gestión de tareas.

Talleres:

Necesidades Formativas:

1. Habilidades en el uso de herramientas y equipos específicos.
2. Conocimientos en seguridad y prevención de riesgos laborales.
3. Capacitación en técnicas de mantenimiento y reparación.
4. Formación en gestión de proyectos y planificación.
5. Conocimientos en innovación y desarrollo de prototipos.

Propuestas de Material Formativo:

1. Talleres prácticos sobre uso de herramientas y equipos.
2. Seminarios de seguridad y prevención de riesgos laborales.
3. Manuales y guías sobre técnicas de mantenimiento y reparación.
4. Cursos en línea sobre gestión de proyectos y planificación.
5. Programas de formación en innovación y desarrollo de prototipos.

Laboratorios:

Necesidades Formativas:

1. Capacitación en el uso de equipos de laboratorio y técnicas específicas.
2. Conocimientos en seguridad y manejo de sustancias peligrosas.
3. Actualización en normativas y procedimientos de investigación.
4. Habilidades en gestión de proyectos de investigación.
5. Formación en análisis de datos y presentación de resultados.

Propuestas de Material Formativo:

1. Cursos prácticos sobre uso de equipos de laboratorio y técnicas específicas.
2. Seminarios sobre seguridad y manejo de sustancias peligrosas.
3. Manuales y guías sobre normativas y procedimientos de investigación.
4. Programas de formación en gestión de proyectos de investigación.
5. Talleres sobre análisis de datos y presentación de resultados.

**F) Tendencias futuras: análisis y propuestas de mejora para la adaptación de la unidad ante los retos tecnológicos, sociales, ambientales y económicos que se avecinan.**

Tendencias Tecnológicas

- Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático: Seguirán automatizando procesos y mejorando la toma de decisiones.
- Internet de las Cosas: Interconexión de dispositivos para mayor eficiencia y personalización.
- Cadena de Bloques: Mayor seguridad y transparencia en transacciones.

Retos Tecnológicos

- Ciberseguridad: Aumenta el riesgo de ataques debido a la dependencia tecnológica.
- Privacidad de Datos: Protección de la información personal.

Propuestas de Mejora

- Formación Continua: Ofrecer capacitación en ciberseguridad y privacidad de datos.
- Adopción de Tecnologías Seguras: Implementar soluciones avanzadas de seguridad.

Tendencias Sociales

- Diversidad e Inclusión: Mayor representación y equidad.
- Teletrabajo: Flexibilidad laboral como norma.
- Salud Mental: Mayor conciencia sobre la salud mental.

Retos Sociales

- Desigualdad Económica: Creciente brecha entre ricos y pobres.
- Cambio Demográfico: Envejecimiento de la población y migraciones.

Propuestas de Mejora

- Programas de Inclusión: Fomentar la diversidad en el lugar de trabajo.
- Apoyo a la Salud Mental: Ofrecer recursos y apoyo a los empleados.

### Tendencias Ambientales

- Cambio Climático: Preocupación central por el calentamiento global.
- Energías Renovables: Transición a fuentes de energía limpias.
- Sostenibilidad: Aumento de la demanda de productos y prácticas sostenibles.

### Retos Ambientales

- Contaminación: Problemas de contaminación del aire y del agua.
- Pérdida de Biodiversidad: Destrucción de hábitats naturales.

### Propuestas de Mejora

- Energías Renovables: Invertir en energías limpias y eficientes.
- Prácticas Sostenibles: Implementar políticas de sostenibilidad en todas las operaciones.

### Tendencias Económicas

- Globalización: Mayor integración de la economía mundial.
- Innovación: Clave para el crecimiento económico.
- Automatización: Puede reemplazar trabajos tradicionales.

### Retos Económicos

- Crisis Económicas: Recesiones pueden afectar la estabilidad.
- Desempleo Tecnológico: La automatización puede llevar a la pérdida de empleos.

### Propuestas de Mejora

- Innovación y Adaptación: Fomentar la innovación y la adaptación a nuevas tecnologías.
- Formación Profesional: Ofrecer programas de formación para nuevas habilidades.

## **G) Descripción de Problemas Recurrentes en la Unidad.**

### Administración:

1. Burocracia excesiva: Procesos lentos y burocráticos que retrasan la toma de decisiones.

2. Falta de Comunicación: Problemas de comunicación interna que generan malentendidos y retrasos.
3. Sobrecarga de Trabajo: Exceso de tareas administrativas que saturan al personal y afectan la calidad del trabajo.
4. Desactualización Tecnológica: Uso de software obsoleto que ralentiza los procesos y dificulta el trabajo.
5. Falta de Capacitación: Insuficiente formación en nuevas tecnologías y procedimientos actualizados.

#### Informática:

1. Incidencias Frecuentes: Problemas técnicos recurrentes que interrumpen el trabajo diario.
2. Falta de Recursos: Carencia de recursos y herramientas adecuadas para resolver problemas técnicos.
3. Actualizaciones Constantes: Necesidad de actualizar constantemente el software, lo que puede generar incompatibilidades y retrasos.
4. Ciberseguridad: Amenazas constantes de seguridad que requieren atención y recursos permanentes.
5. Falta de Personal Capacitado: Escasez de personal con conocimientos avanzados en tecnologías emergentes.

#### Conserjerías:

1. Ausencia de Protocolos: Falta de protocolos claros para la atención al público y la gestión de incidencias.
2. Problemas de Seguridad: Incidentes de seguridad que no son manejados de manera eficiente.

3. **Mantenimiento Inadecuado:** Falta de mantenimiento preventivo que lleva a averías frecuentes.
4. **Comunicación Deficiente:** Problemas de comunicación entre los conserjes y otros departamentos.
5. **Sobrecarga de Tareas:** Multiplicidad de funciones que sobrecargan al personal de conserjería.

#### Talleres:

1. **Falta de Equipos Modernos:** Utilización de herramientas y equipos desactualizados.
2. **Problemas de Seguridad:** Incumplimiento de las normativas de seguridad y prevención de riesgos.
3. **Gestión de Inventario:** Dificultades para llevar un control preciso de los materiales y herramientas disponibles.
4. **Capacitación Insuficiente:** Falta de formación continua para el personal sobre nuevas técnicas y herramientas.
5. **Mantenimiento Reactivo:** Enfoque en la reparación de averías en lugar de en el mantenimiento preventivo.

#### Laboratorios:

1. **Falta de Recursos:** Insuficiencia de reactivos y materiales necesarios para la investigación.
2. **Equipos Obsoletos:** Utilización de equipos de laboratorio desactualizados que afectan la calidad de los experimentos.
3. **Problemas de Seguridad:** Incumplimiento de las normas de seguridad en el manejo de sustancias peligrosas.

4. Gestión de Residuos: Dificultades para gestionar adecuadamente los residuos generados en el laboratorio.
5. Coordinación Deficiente: Problemas de coordinación entre los diferentes equipos de investigación.

#### **H) Propuestas realizables de ahorro y sostenibilidad. Tanto ambiental como económica.**

##### Administración:

1. Digitalización de Documentos: Reducir el uso de papel mediante la digitalización.
2. Iluminación LED: Cambiar a bombillas LED.
3. Teletrabajo: Fomentar el teletrabajo.
4. Reutilización de Materiales: Reutilizar materiales de oficina.
5. Compras Sostenibles: Optar por proveedores ecológicos.
6. Impresión Responsable: Implementar políticas de impresión responsable.
7. Reducción de Desplazamientos: Fomentar reuniones virtuales.
8. Uso de Energías Renovables: Instalar paneles solares.
9. Reducción de Consumo de Agua: Usar dispositivos de ahorro de agua.
10. Formación en Sostenibilidad: Ofrecer cursos sobre prácticas sostenibles.

##### Informáticos:

1. Optimización de Servidores: Consolidar y virtualizar servidores.
2. Reciclaje de Equipos: Implementar programas de reciclaje de equipos electrónicos.
3. Eficiencia Energética: Utilizar sistemas de refrigeración eficientes.
4. Actualización de Software: Mantener el software actualizado.
5. Educación en Sostenibilidad: Formar al personal en prácticas sostenibles.

6. Uso de Energías Limpias: Adoptar energías limpias para centros de datos.
7. Optimización del Consumo Energético: Implementar políticas de ahorro energético.
8. Desarrollo Sostenible de Software: Fomentar prácticas de desarrollo sostenible.
9. Reducción de Residuos Electrónicos: Gestionar residuos electrónicos adecuadamente.
10. Teletrabajo: Fomentar el teletrabajo.

#### Conserjerías:

1. Uso Eficiente del Agua: Instalar dispositivos de ahorro de agua.
2. Gestión de Residuos: Implementar un sistema de separación y reciclaje.
3. Energías Renovables: Instalar paneles solares.
4. Mantenimiento Preventivo: Realizar mantenimiento preventivo regular.
5. Movilidad Sostenible: Fomentar el uso de bicicletas y transporte público.
6. Reducción de Uso de Plásticos: Usar alternativas reutilizables.
7. Iluminación Eficiente: Cambiar a bombillas LED.
8. Educación en Sostenibilidad: Formar al personal en prácticas sostenibles.
9. Optimización de Espacios: Usar espacios de manera eficiente.
10. Compra Responsable: Adquirir productos de proveedores sostenibles.

#### Talleres:

1. Reciclaje de Materiales: Implementar programas de reciclaje.
2. Eficiencia Energética en Equipos: Usar equipos energéticamente eficientes.
3. Compra Responsable: Adquirir materiales de proveedores locales.
4. Optimización de Procesos: Minimizar el desperdicio de materiales.

5. Formación en Sostenibilidad: Ofrecer formación continua en prácticas sostenibles.
6. Iluminación LED: Cambiar a bombillas LED.
7. Reducción de Consumo de Agua: Instalar sistemas de reciclaje de agua.
8. Energías Renovables: Instalar paneles solares.
9. Gestión de Inventarios: Mejorar la gestión de inventarios para evitar desperdicios.
10. Mantenimiento Preventivo: Realizar mantenimiento regular.

#### Laboratorios:

1. Gestión de Residuos Químicos: Implementar un sistema de gestión responsable de residuos.
2. Uso de Energía Renovable: Instalar paneles solares.
3. Optimización de Equipos: Usar equipos eficientes en consumo energético.
4. Reducción de Consumo de Agua: Implementar sistemas de reciclaje de agua.
5. Compra de Reactivos Sostenibles: Optar por reactivos con menor impacto ambiental.
6. Formación en Sostenibilidad: Ofrecer cursos sobre prácticas sostenibles.
7. Iluminación LED: Cambiar a bombillas LED.
8. Mantenimiento Preventivo: Realizar mantenimiento regular de equipos.
9. Reducción de Plásticos: Usar alternativas sostenibles.
10. Optimización de Espacios: Usar espacios de manera eficiente.