

MEMORIA DE ACTUACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

CURSO 2019/2020

ACTIVIDADES PREPARATORIA

La Inspección General de Servicios (IGS), creada por Acuerdo de 5 de diciembre de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de la misma, comenzó su andadura con la elaboración de un Plan de Actuaciones para el curso 2019-20, aprobado por el Rector previo informe del Consejo de Gobierno. Es el momento, de dar cuenta de lo actuado a través de esta Memoria.

El comienzo de las actuaciones se diseñó a través de distintas actividades preparatorias para dar a conocer la Unidad y su vocación de servicio a la comunidad universitaria. En ese sentido, se mantuvieron reuniones con los miembros del Consejo de Dirección a los que las funciones de la IGS afectan más directamente, así como con la Defensora Universitaria, Servicio Jurídico o representantes de estudiantes.

Destacables, por su carácter periódico son las reuniones mantenidas con el Gabinete del Rector y con el Rector para incardinar el funcionamiento de la IGS en los objetivos y política de calidad universitarios.

Desde otros puntos de vista, cabe señalar la puesta en marcha de una **nueva web** que incorpora los contenidos de las tres áreas de la Inspección General de Servicios: Área de Calidad y Mejora, Área de Innovación y Prospectiva y Área de Inspección. <https://inspecciongeneral.unizar.es/>,

Infografía de la Inspección General de Servicios. El encabezado muestra el título "Inspección General de Servicios" con tres iconos de personas. El contenido principal indica que está coordinada por la Directora de la IGS y se estructura en tres áreas. Se detallan las competencias que desarrollan: la Unidad de Calidad y Racionalización y la Unidad de Planificación y Ordenación Docente. En la parte inferior, se muestran tres círculos con imágenes representativas de cada área: Área de Calidad y Mejora, Área de Inspección y Área de Innovación y Prospectiva.

Como material para la difusión, se procedió a elaborar un folleto informativo https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/folleto_igs_enero2020.pdf.pdf y creación de cuentas de correo para facilitar la comunicación con la Unidad

Respecto a la presentación a la comunidad universitaria del servicio: también se han realizado reuniones con los siguientes centros: Facultad de Ciencias, Facultad de Derecho, Facultad de Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas y Escuela Politécnica de Teruel, Facultad de Medicina, Facultad de Educación, Facultad de Filosofía y Letras y Facultad de Veterinaria. Estas visitas se vieron interrumpidas por las medidas adoptadas con ocasión de la Pandemia que ha marcado el curso 2019-20.

Así mismo, se ha impulsado y apoyado la puesta en marcha de la **Comisión prevista en el Reglamento de la IGS que ya ha elaborado Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios**, aprobando en la Comisión las funciones que se han realizado en relación con dicho Plan, su despliegue, seguimiento....

Enmarcada dentro de las actuaciones que se detallarán del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios, a la vez que una actividad necesaria en el arranque de la actividad de la IGS, se destaca la **Elaboración Carta de Servicios**, aprobada con fecha 30 de abril de 2020.

https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/calidad_mejora/cartas_servicios/cs_gwa.pdf

Así mismo se ha elaborado un vídeo para su difusión: <https://youtu.be/VBv0Am11djY>

Se han establecido contactos para participar en la red que engloba la Inspecciones de Servicios de la CRUE asistiendo a las **XIX** Jornadas de Inspecciones de Servicios de las Universidades CRUE-Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

ACTIVIDADES CURSO 2019-2020

Se ha continuado con normalidad con las funciones que realizaban las unidades que ahora integran la IGS y se han añadido aquellas que se desprenden del Reglamento que regula la Unidad y que se planificaron en el Plan de Actuación. A continuación, se señalan las más relevantes:

Revisión y mantenimiento de datos publicados acerca de la Calidad de las Titulaciones

Desde el Área de Calidad y Mejora (antes Unidad de Calidad y Racionalización) se elaboró una instrucción técnica, IT-002 Instrucción técnica sobre la información pública de las titulaciones oficiales, <https://estudios.unizar.es/pdf/procedimientos/it002.pdf> al objeto de establecer la forma en que la Universidad de Zaragoza efectúa la publicación y revisión de información sobre sus estudios oficiales, ya sea de Grado, Máster Universitario o Doctorado, para los distintos grupos de interés.

Apoyo en el plan de Acreditación Institucional de Centros

En este apartado se completa la información incluida en la memoria del Vicerrectorado de Política Académica. **Anexo I**

Con anterioridad a la creación de la IGS y al Plan de Actuación, desde la Unidad de Calidad y Racionalización, en colaboración con el Vicerrectorado de Política Académica, se constituyó un grupo de trabajo, en el que se procedió a establecer el diseño básico del Sistema de Garantía Interna de Calidad para los centros que decidan presentarse a la acreditación institucional, teniendo en cuenta que uno de los requisitos para poder obtener la Acreditación Institucional es que el centro tenga certificada la implantación de un Sistema de Garantía Interna de Calidad.

En concreto se elaboró un modelo de manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de un centro UNIZAR, y una plantilla para la elaboración de los procedimientos. Así mismo, se elaboraron modelos para los procedimientos básicos e imprescindibles:

1. Estratégicos:
 - 1.1.1. Elaboración y revisión de política y objetivos de calidad
 - 1.1.2. Procedimiento de gestión de la calidad de las titulaciones
 - 1.1.3. Procedimiento de elaboración del informe de gestión y programa de actuación
 - 1.1.4. Procedimiento de revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro
2. Claves:
 - 2.1.1. Procedimiento para el seguimiento de la inserción laboral de los egresados
 - 2.1.2. Procedimiento de elaboración, evaluación y gestión de los trabajos fin de estudios
3. De apoyo:
 - 3.1.1. Procedimiento de gestión de los recursos materiales y servicios
 - 3.1.2. Procedimiento para la elaboración, control y registro de la documentación del SGIC
 - 3.1.3. Procedimiento de auditorías internas
 - 3.1.4. Procedimiento para el control de indicadores
 - 3.1.5. Procedimiento de comunicación interna y externa
 - 3.1.6. Instrucción técnica para la gestión de la página web del centro

Tras este trabajo inicial, se creó un espacio en el gestor documental “Alfresco” al que puede acceder cada centro a consultar esta información básica, y en el que pueden depositar los procedimientos que van elaborando, y puedan ser revisados por el Área de Calidad y Mejora.

A lo largo del curso 2019-2020 se ha trabajado intensamente en el diseño e implantación del SGIC de los centros de la Universidad de Zaragoza. A continuación, se destacan los hechos más relevantes:

- Facultad de Filosofía y Letras: solicitó en julio de 2019 la certificación de su SGIC, conforme al programa PACE de ACPUA. En enero de 2020 se llevó a cabo la visita del panel de evaluadores al centro, obteniendo informe favorable y certificación de su sistema con fecha 16 de octubre de 2020
- Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte: tras la auditoría interna realizada solicitó

en julio de 2020 la certificación de su SGIC, conforme al programa PACE de ACPUA.

- Escuela Universitaria Politécnica de la Almunia (EUPLA): tras la auditoría interna realizada solicitó en julio de 2020 la certificación de su SGIC, conforme al programa PACE de ACPUA.
- Escuela Universitaria Politécnica de Teruel: en los meses de septiembre y octubre de 2020 realizó la auditoría interna previa a la solicitud de certificación del SGIC a ACPUA.
- Facultad de Ciencias: en los meses de septiembre y octubre de 2020 realizó la auditoría interna previa a la solicitud de certificación del SGIC a ACPUA.

También se ha colaborado con la Facultad de Medicina y la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en el diseño e implantación de su SGIC.

El Área de Calidad y Mejora también participa, cuando así se solicita por algún centro o por el vicerrectorado, en las auditorías internas previas a la presentación de la solicitud de certificación de la implantación del SGIC. En el curso 2019-2020 ha participado en la auditoría de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte y de la Facultad de Ciencias.

Coordinación del seguimiento anual de las titulaciones,

Desde el Área de Calidad y Mejora, a través de la intranet para la gestión de la web de estudios, se realiza el seguimiento del estado de la elaboración de los Informes de evaluación de la calidad y de los resultados del aprendizaje y de los Planes de innovación y mejora de los títulos de Grado y Máster Universitario, atendiendo las diferentes incidencias que surgen durante el periodo de su realización. En el curso 2019-2020 este proceso se inició el 15 de noviembre de 2019 y finalizó el 15 de febrero de 2020.

Coordinación de los procesos de renovación de la acreditación de titulaciones

La Renovación de la Acreditación es un proceso de evaluación ex-post de los resultados de la implantación del plan de estudios de los títulos universitarios oficiales de Grado, Máster y Doctorado que, conforme al RD 1393/2007, se llevará a cabo en los siguientes plazos máximos a contar desde la fecha de la verificación inicial del título o de su última acreditación:

Grados: 240 ECTS - 6 años; 300 ECTS - 7 años; 360 ECTS - 8 años

Másteres: 4 años

Doctorado: 6 años

El proceso de Renovación de la Acreditación incluye una fase de autoevaluación y una fase de evaluación externa, que incluye la visita de un panel experto al centro en el que se imparte la titulación

Más información en el Vicerrectorado de Política Académica.

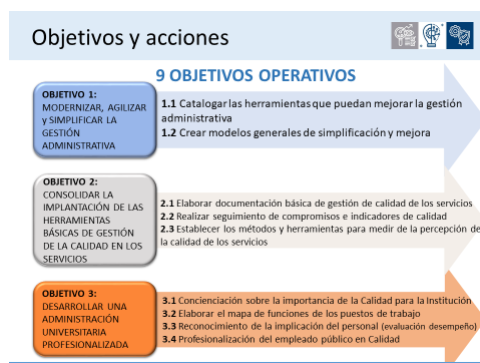
Plataforma Atenea y encuestas. Actuaciones en los diferentes niveles de UNIZAR para mejorar la calidad de esa información, tanto en los ítems que se manejan, como en el volumen de respuestas. **Anexo 2**

Incluida la información en el Vicerrectorado de Política Académica

Cabe resaltar que durante este año se ha incorporado la encuesta de egresados, que era una de las carencias en los informes de las titulaciones, y que ACPUA incluía como propuesta de mejora. Además, este año hemos elaborado encuestas destinadas a valorar los cambios derivados estado de alarma dirigidas tanto a estudiantes para valorar la docencia virtual, como al PAS para valorar el teletrabajo durante ese periodo. Siguiendo lo realizado todos los años, desde el Área de Calidad se elabora un informe, en el que se incluyen las propuestas de mejora que se van detectando.

Actividades a desarrolladas correspondientes al plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios (PGGMCS)

Tal y como se señala en el Reglamento de la IGS, se puso en funcionamiento la Comisión para la elaboración del Plan General de Gestión y Mejora de Calidad y Servicios presidida por el Vicerrector de Prospectiva, Sostenibilidad e Infraestructura. Esta comisión elaboró el plan con 3 objetivos estratégicos subdivididos en 9 objetivos operativos y 22 acciones.



Tras la aprobación del Plan General de Gestión y Mejora de los Servicios, se llevaron a cabo actividades de difusión. Siendo la más destacada la presentación oficial del Plan el 27 de enero de 2020, en el Aula Magna del Paraninfo



Se ha elaborado el marco en el que se debe incardinarse el PGGMCS definiendo la documentación del Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios: Política de Calidad (ya definida, aprobada y publicada), borrador del Mapa de Procesos de la Universidad y comienzo del despliegue de evaluación de los servicios, así como el Inicio del procedimiento de definición de la mejora de los indicadores definidos en la Carta de Servicios con la existencia de indicadores de satisfacción de los clientes.

En cuanto **al seguimiento, archivo y estadística de los procedimientos realizados**: Se ha desarrollado el procedimiento PRA 01.0.1 para Control de la Documentación del SGIC de los Servicios, y que afecta tanto a la documentación del SGIC (política y objetivos de calidad, plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios, mapa de procesos, procedimientos e instrucciones técnicas, inventario de trámites: fichas de procesos/procedimientos, cartas de servicios, normativa relacionada con la gestión de la calidad de los servicios de la uz - reglamentos, instrucciones...-, etc.) como a los registros o evidencias (actas de las reuniones de los agentes de calidad del SGIC de los servicios, informes de seguimiento del plan de calidad, informes de seguimiento de las cartas de servicios, seguimiento de indicadores, informes de autoevaluación de servicios/unidades, planes de mejora de servicios/unidades, informes de evaluación externa de servicios/unidades encuestas de satisfacción de usuarios y clima laboral: informes de resultados, sugerencias, quejas y felicitaciones...) https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/calidad_mejora/prapra_01_0_1.pdf,

En cuanto a la revisión e impulso Cartas de Servicios con la implementación y especial atención al seguimiento anual, se ha elaborado y aprobado un procedimiento estratégico, el PRE 01.2.1 *Procedimiento para la elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios*, en el cual se incluye un modelo de carta de servicios que simplifica el anterior, y se establecen criterios para hacer más operativos los compromisos e indicadores de calidad, así como una *Guía para el Seguimiento y Actualización de las Cartas de Servicios* de la Universidad de Zaragoza que tiene un anexo con las características especiales de los centros universitarios, fruto de un grupo de trabajo al respecto. También se ha elaborado un *Modelo de informe de seguimiento* de las cartas de servicios.

Atendiendo a que en temas de calidad de los servicios se observan distintos niveles de implantación de sistemas de calidad, se ha optado por trabajar con una división entre aquellas unidades, centros y servicios que no habían elaborado la carta de servicios y los que sí la habían realizado.

1. **Unidades, centros y servicios que no habían elaborado la carta de servicios.** a las que se les presenta el trabajo a realizar y se ofrece el acompañamiento del Área de Calidad y Mejora para llevarlo adelante. Sobre su actividad cabe resaltar

1.1. : De 25 unidades, 24 han constituido grupo de trabajo, y una, el -Hospital Veterinario- en estos momentos no puede hacerlo.

1.2. 18 han iniciado su elaboración y de ellas 12 han remitido para su revisión una versión inicial, estando en trámite para su aprobación y 3 más han iniciado trabajos. 3 están aprobadas y publicadas en el BOUZ, 1 aprobada y pendiente de publicación.

1.3. 6 unidades no han tenido actividad respecto a su elaboración

Ver información más detallada en **anexo 3.**

Se continúa con el **grupo de trabajo para finalización del estudio de las funciones** de los puestos de trabajo del Personal de Administración y Servicios (PAS). El grupo de trabajo formado por personas de la de la Vicegerencia de Recursos Humanos y de la Inspección General de Servicios se ha venido reuniendo periódicamente y se ha llegado a revisar las funciones generales y específicas de los niveles de responsabilidad 1, 2 y 3 que recogen los puestos hasta niveles 22, codificar las funciones para facilitar su utilización en distintos niveles de responsabilidad, establecer distintos puestos tipo de cada uno de los niveles de responsabilidad por la afinidad de las funciones realizadas.

Son también destacables, las actuaciones llevadas a cabo para la **Formación de una Red de Personal de apoyo a los procesos de calidad** en los centros mediante la impartición de un curso con los contenidos necesarios y especial atención a la acreditación institucional de centros. Se han realizado dos sesiones, una en 2019 y otra en 2020. En la primera edición participaron 24 personas. La 2ª edición se celebró en octubre de 2020 (asistencia limitada por la actual pandemia).

Acciones para favorecer **trabajo en equipo e iniciativas** colaborativas para desarrollar planes y acciones. Desde la IGS instamos a que todo el desarrollo del Plan de Calidad está basado en trabajo colaborativo y en equipo. Así, el primer paso ha sido solicitar a las unidades, servicios y centros que constituyan y comuniquen la constitución de esos grupos, fundamentalmente en torno al objetivo 2.1. del Plan: 2.1: Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios. Se han constituido 61 grupos, con una participación de 350 personas (337 diferentes), y que a continuación se detallan.

	grupos	personas
objetivo 2.1.1: Elaborar la documentación básica para la gestión de la calidad de los servicios	23	115
objetivo 2.1.2: Revisar y actualizar las cartas de servicios	38	235
<i>total</i>	<i>61</i>	<i>350</i>

La presentación del Plan y sus implicaciones a los diferentes centros, servicios y unidades, principalmente a través de reuniones y visitas, con objeto de generar un clima de confianza incidiendo en el carácter “colaborador” y no “controlador” ha supuesto un importante esfuerzo para el área de Calidad y Mejora. El comienzo se llevó a cabo con una reunión informativa, el 12 diciembre 2019, con las unidades que no habían realizado anteriormente carta de servicios, a las que se les presentó el trabajo a realizar y se ofreció el acompañamiento del Área de Calidad y Mejora para llevarlo adelante. Respecto a las unidades que ya tenían elaborada su carta de servicios, se han mantenido 14 reuniones (modalidad video conferencia, con opción presencial) con 35 centros, unidades o servicios. Queda pendiente 1 reunión con un servicio que se llevará a cabo a lo largo de noviembre de 2020.

Se trata de reuniones en las que además de haber podido explicar el Plan y el trabajo requerido para las diferentes unidades, se han presentado los resultados del autodiagnóstico que cada unidad realizó para establecer su punto de partida en aspectos de calidad y comparando sus resultados con los globales de la Universidad. En las reuniones se señala también la importancia de las encuestas que permitan conocer la satisfacción de los usuario y se ha mantenido el impulso y la difusión de los Objetivos del Desarrollo Sostenible en las actividades de puesta en marcha del PGGMCS Podemos afirmar que estas reuniones han tenido una buena acogida y valoración, como demuestran los resultados de la evaluación de las reuniones, a través del formulario *on line* habilitado para tal fin <https://inspecciongeneral.unizar.es/reuniones-con-el-area-de-calidad-y-mejora-de-la-igs>:

	1	2	3	4	5	Promedio
Califica la claridad de los contenidos de la exposición	0	6	5	39	27	4,13
Califica la utilidad de la reunión	2	7	9	45	14	3,81

¿Consideras necesario mantener reuniones de este tipo?	2	7	12	34	22	3,87
Satisfacción global con la reunión	3	5	10	46	13	3,79

Se ha optado por la carta de servicios como herramienta básica de gestión y mejora de los servicios. En base a ella desplegamos una serie de mecanismos que permiten la mejora continua de los servicios: el informe anual de seguimiento, el auto informe y el plan de mejoras. Los pasos que hemos dado: Autodiagnóstico: conocer la imagen de partida y tener una primera aproximación a aquellos aspectos que se pretende sean objeto de mejora. Respondieron 54 unidades, lo que representa un 91,5%. Los resultados pueden consultarse en https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/calidad_mejora/informe_autodiag_16_6_20.pdf

A partir de ahí, hemos elaborado un primer borrador de auto informe para la evaluación de las unidades, centros y servicios que, según el plan, comenzarían en el año 2022. Además, hilo de la acreditación de centros, se pondrán en marcha sistemas de evaluación / auditoría. Impulsar esos sistemas también desde la perspectiva del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios estableciendo cuadros de indicadores para el seguimiento. Así mismo, se comenzará el estudio de un plan piloto de evaluación para los centros que han establecido sus indicadores.

Impulso y difusión de los Objetivos del Desarrollo Sostenible en las actividades de puesta en marcha de PGGMCS

Actividades de área de Prospectiva e Innovación:

Revisión y mantenimiento de datos publicados en las plataformas Desde el Área de Innovación y Prospectiva se han abordado tres líneas de trabajo (desarrolladas en el apartado de la Memoria del Vicerrectorado de Prospectiva, Sostenibilidad e Infraestructura) **Anexo 4**

1. Centralizar la comunicación y la elaboración de los rankings
2. Conseguir aumentar la autonomía en la cumplimentación, maximizando la utilización de SEGEDA, (servicio de gestión de datos de la Universidad de Zaragoza), DATUZ como fuente de datos debido a su fiabilidad disminuyendo, en la medida de lo posible la participación de otras unidades proveedoras de datos (en aras de la simplificación administrativa)
3. Ajustar las respuestas todo lo posible a lo demandado para conseguir mejores valoraciones.

DATUZ

Uno de los pilares donde se asienta el Área es el sistema gestión de datos de la Universidad, DATUZ. Este sistema, que está consolidándose como una fuente fiable y contrastada de la información universitaria, ha ampliado durante el presente curso sus funcionalidades para uso de PAS y PDI (segeda.unizar.es), el portal de transparencia de la Universidad de Zaragoza y la web de información sobre la oferta académica del campus público aragonés (estudios.unizar.es).

Se ha puesto a disposición de los usuarios generales (PAS y PDI) el ámbito de docencia esto permite el acceso a información como el número de profesores de cada titulación, segmentación de datos por categoría, datos de doctores, quinquenios, sexenios, información por curso...

Se ha incluido el Centro Universitario de la Defensa en la publicación de la oferta de plazas, de nuevo ingreso y de estructura de profesorado

La [web de estudios \(estudios.unizar.es\)](http://web.de.estudios) ha integrado dentro de cada titulación una visualización dinámica de datos eliminando pasos intermedios. También se ha trabajado en ganar robustez en la carga diaria y semanal de la información de DATUZ así como la transferencia de información al portal de Transparencia y al del Gobierno de Aragón que permiten incluir en el ámbito internacional nuestros datos.

También se ha explorado el Smartcampus y se ha propuesto un plan para integrar sus datos en DATUZ que permitan la explotación sencilla de la información.

Además, gracias a este sistema, su uso y explotación de DATUZ, la Universidad de Zaragoza consiguió estar entre los tres finalistas de la III Edición del Premio de Buenas Prácticas en Gestión organizado por el Club Excelencia en Gestión.



Sanidad



Universidad



Educación



Gran Organización



Pyme

Este acceso a la información de DATUZ también ha sido clave para que el Área de Innovación y Prospectiva, en colaboración con el equipo de POD del área de aplicaciones del SICUZ, haya automatizado un sistema confiable y trazable del cálculo de la descarga docente por la gestión de los departamentos.

COD.	DEPARTAMENTO	DATOS										IDEAS										Total	Ajustado a € 200	Redondeado								
		Número de profesoras a TC		Número de profesoras asociadas a PIP		Número de profesoras con relación 1º profesoras a TC		Número de profesoras adscritas		Número de alumnos matriculados		Cálculo de los planes de estudio		Prácticas en otras universidades		Declaración de prácticas		Número de profesoras a TC		Número de profesoras asociadas a PIP					Número de profesoras con relación 1º profesoras a TC		Número de profesoras adscritas		Número de alumnos matriculados		Cálculo de los planes de estudio	
		Z00a	Z00e	Z04a	Z04e	Z02a	Z02e	Z00n	Z04n	Z04	Z04a	Z04b	Z04c	Z04d	Z04e	Z04f	Z04g	Z04h	Z04i	Z04j	Z04k	Z04l	Z04m	Z04n	Z04o	Z04p	Z04q	Z04r	Z04s	Z04t	Z04u	
1007	Departamento de Medicina, Psiquiatría y Dermatología	14	220	1	0	1.003	170	309			24,80	8,85	88,10	0	0	9,02	7,68	4,30	0,00			142,63	151,69	150								
1009	Departamento de Patología Animal	11	48	2	0	3.664	285	506	25.800		24,80	32,25	19,64	10	0	4,47	12,33	5,10	53,44	142,51			172,83	170								
1011	Departamento de Microbiología, Parasitología, Neofitología y Salud Pública	29	90	1	1	5.583	278	570			24,80	18,33	36,08	0	24	9,98	9,34	6,04	0,00			129,10	137,36	140								
1012	Departamento de Farmacología, Fisiología y Medicina Legal y Forense	15	19	2	2	4.899	303	428			24,80	22,12	7,62	10	48	8,47	13,20	4,98	0,00			138,09	147,82	150								
1013	Departamento de Cirugía	19	200	0	2	4.884	198	571			24,80	12,61	80,17	0	48	8,80	8,56	6,66	0,00			180,00	201,00	200								
2000	Departamento de Ciencias de la Tierra	17	13	0	0	3.367	239	897	48.675		24,80	23,38	5,21	0	0	2,50	10,34	4,63	100,89	171,69			182,59	180								
2002	Departamento de Física Aplicada	29	17	2	0	4.503	334	621			24,80	18,33	8,81	10	0	8,12	14,45	7,24	0,00			89,74	96,44	100								
2003	Departamento de Física de la Materia Condensada	21	7	1	1	2.230	117	378			24,80	13,27	2,81	0	24	4,62	5,06	4,41	0,00			70,36	83,34	80								
2004	Departamento de Física Técnica	25	10	1	0	3.701	130	342			24,80	15,80	4,01	0	0	3,87	5,62	3,99	0,00			57,28	60,92	60								

Todo esto prestando su habitual apoyo en los procesos de acreditación de los centros o institutos de investigación mientras avanzaba en la automatización de indicadores que simplifiquen esta labor.

Estudios e Informes

En cuanto a la obligada mirada al futuro, como parte de su labor de prospectiva el área ha realizado y entregado un estudio de la sostenibilidad intergeneracional: Edad en el PAS de la Universidad de Zaragoza y están en proceso un amplio análisis sobre la matrícula de grado y máster en relación con la demografía de la región.

Herramientas que facilitan la gestión, simplificación y buenas prácticas

En este apartado de la simplificación administrativa, el impacto de la pandemia COVID tuvo reflejo en el trabajo que se desarrolló. La particular situación creada por el estado de alarma que obligó a teletrabajar al 100% de la plantilla de la Universidad de Zaragoza, forzó una revisión de todos los procesos en los que existía presencialidad o intercambios de papel para intentar eliminarlos y poder continuar así prestando servicio. Esta fue una oportunidad para la innovación y la colaboración y se creó un espacio web <https://inspecciongeneral.unizar.es/innovacion-y-prospectiva/estadoalarma/buenas-practicas-codvid19> en el que recopilar herramientas, ideas y propuestas que cada unidad facilitaba y además se emplearon las redes sociales y el boletín lunizar para hacer llegar al resto del PAS la información. También se incluyó información adicional que permitía mejorar la gestión del día a día. Así se recogieron tanto utilidades como un listado de buenas prácticas.

Buenas prácticas durante el estado de alarma

En colaboración con la Gerencia de la Universidad de Zaragoza, desde la Inspección General de Servicios queremos ponernos a vuestra disposición para ayudaros a desarrollar vuestra actividad laboral durante el periodo de teletrabajo una relación de buenas prácticas así como algunas recomendaciones o sugerencias que os pueden facilitar la labor.

En el menú lateral encontraréis todos los recursos que estamos recopilando: recomendaciones, utilidades y buenas prácticas pero también Algunos cambios en la gestión durante este periodo.

- INFORMACION DE INTERES
- Información del Área
- Funciones
- Directorio
- Aplicación analítica de datos
- Acceso a Datos
- Transparencia
- Transparencia en la Universidad de Zaragoza
- Portal de Transparencia de la Universidad
- Portal de Transparencia Gobierno de Aragón
- Portal de la Transparencia, Gobierno de España
- Rankings

Dentro del compromiso con la Innovación y entrelazados con el PGGMCS se han explorado y revisado distintas herramientas con las que se elaborarán y publicarán guías durante el próximo periodo. Por citar algunas, se revisó Moodle como herramienta de acompañamiento de un grupo diverso para conseguir un objetivo por etapas; Herramientas de planificación como *One Note* y *Trello* o la creación de una intranet; Una aplicación centralizada de desarrollo de encuestas de satisfacción, Teléfono a través de Internet,...

Por último, en colaboración con el SICUZ se ha desarrollado un sistema que permite que un docente informe de sus tutorías en la gestión de identidades y estén sean fácilmente consultables por sus alumnos, o cualquier persona con acceso al directorio.

El área de inspección de la IGS ha realizado las siguientes actuaciones:

Elaboración de procedimientos de actuación inspectora

Se han elaborado los procedimientos para la actuación en la instrucción de los expedientes de PAS y PDI, disciplinarios abreviado de PAS y disciplinario de estudiantes, el mapa de procesos del área y el apartado correspondiente al área de inspección en la carta de servicios de la IGS.

Seguimiento del cumplimiento del P.O.D. El seguimiento del cumplimiento del POD puede consultarse detalladamente en el informe, que con la documentación que conforma el Plan de Ordenación docente, se desarrolla y publica en la web: http://www.unizar.es/vr_profesorado/pod/publicacion/Seguimiento2019.pdf

Además de este detallado informe, podemos facilitar indicadores del volumen de actividad.

Análisis de documentación (Horarios, fichas de planificación y fichas de incidencias)

Total registros analizados	Fichas de planificación	Fichas de incidencias	Informes departamentales	Informe general
6437	932	290	55	1

Actuaciones inspectoras

1. Inspección de docencia en centros

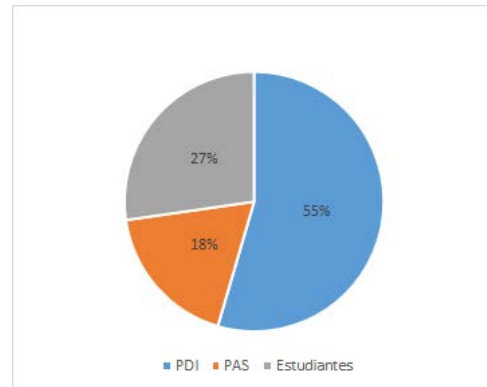
En el curso 2019-2020 se han realizado actuaciones de inspección de cumplimiento del POD en 9 de los 16 centros propios de la Universidad de Zaragoza (7 del campus de Zaragoza y 2 del campus de Teruel), examinándose un total de 117 aulas. Durante la inspección se observaron 14 posibles incidencias, aclaradas y/o justificadas sin requerir de actuaciones de inspección posteriores.

CENTRO	Nº de Aulas inspeccionadas	Incidencias/observaciones
F. Ciencias	17	3
F. Derecho	15	2
F. Ciencias de la Salud	8	2
F. Ciencias Sociales y Humanas	10	1
E. Universitaria Politécnica	4	0
F. Medicina	8	1
F. Educación	18	1
F. Filosofía y Letras	17	2
F. Veterinaria	20	2
TOTAL	117	14

La situación de pandemia desatada a partir del mes de marzo ha impedido realizar las inspecciones de POD en el resto de centros propios, conforme estaba previsto en el plan de actuación del curso.

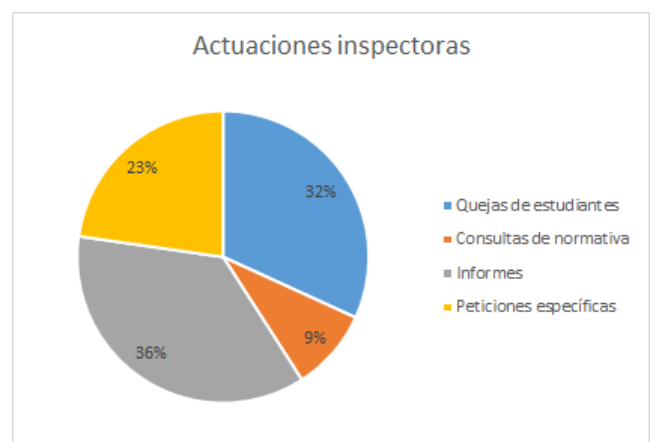
2. Procedimientos disciplinarios

Derivados de la actividad inspectora, en este curso académico se han tramitado un total de 11 procedimientos disciplinarios: tres de estudiantes (27%), seis de PDI (55%) y dos de PAS (18%).



3. Otras actuaciones inspectoras

Durante este curso académico, se han tramitado 7 quejas de estudiantes y resuelto 2 consultas de normativa. Asimismo, se han elaborado 8 informes a solicitud de centros y órganos de gobierno, uno de ellos reservado. Finalmente, se han atendido 5 peticiones sobre temas específicos de protección de derechos de propiedad intelectual, apoyo a Comisiones de Garantía de la Calidad y de encuestas de evaluación de la calidad del profesorado.



Por su relevancia, destacan las actuaciones de seguimiento del cumplimiento de los plazos de firma de actas, en las convocatorias de febrero y septiembre. Han supuesto el envío de recordatorios relativos al retraso en la firma de 83 actas en febrero y 335 en septiembre, que sin duda, han permitido agilizar su tramitación.

La distribución de las actividades de la inspección durante el curso académico ha sido la siguiente



También se llevan a cabo las tareas de Secretaría de las Mesas negociadoras en el ámbito de PAS y PDI.

Sesiones/Reuniones	Tipo	Actas
6	Mesa Negociadora PAS/PDI (MENUZ)	3 + 3 borradores
4	Protocolo acoso sexual	4 borradores
23	Mesa PDI	22
6	Mesa PAS	6

Anexo 1 (Información incluida en la memoria del Vicerrectorado de Política Académica)

Coordinación de los trabajos de renovación de acreditación de las titulaciones

La Renovación de la Acreditación es un proceso de evaluación ex-post de los resultados de la implantación del plan de estudios de los títulos universitarios oficiales de Grado, Máster y Doctorado que, conforme al RD 1393/2007, se llevará a cabo en los siguientes plazos máximos a contar desde la fecha de la verificación inicial del título o de su última acreditación:

Grados: 240 ECTS - 6 años; 300 ECTS - 7 años; 360 ECTS - 8 años

Másteres: 4 años

Doctorado: 6 años

El proceso de Renovación de la Acreditación incluye una fase de autoevaluación y una fase de evaluación externa, que incluye la visita de un panel experto al centro en el que se imparte la titulación.

Titulaciones oficiales de Grado y Máster

En el segundo semestre de 2019 (ORDEN IIU/2075/2019, de 19 de diciembre) solicitaron la renovación de la acreditación 3 titulaciones de máster:

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO (1)

Máster Universitario en Relaciones de Género

FACULTAD DE DERECHO (2)

Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales

Máster Universitario en Gestión Administrativa

En el primer semestre de 2020 (ORDEN CUS/1710/2019, de 13 de diciembre), solicitó la renovación de la acreditación 1 titulación de máster.

FACULTAD DE DERECHO (1)

Máster Universitario en Abogacía

Todas las titulaciones obtuvieron un informe favorable de ACPUA y una resolución positiva del Consejo de Universidades, renovando la acreditación a excepción del Máster Universitario en Abogacía para el que todavía no ha finalizado el proceso.

Programas de Doctorado

En el BOE nº 64 del viernes 15 de marzo de 2019 se publicó la moratoria en la acreditación de doctorados. Mención a su apartado correspondiente en la Sec. I. Pág. 25544.

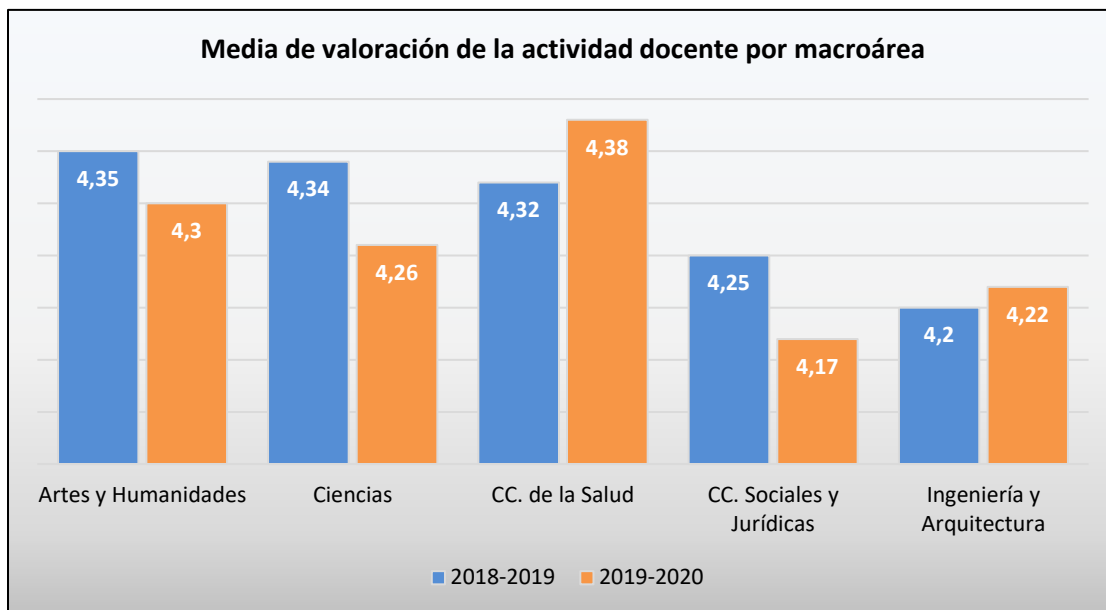
«Disposición adicional decimoquinta. Acreditación de títulos universitarios oficiales de Doctorado. Con carácter general, a solicitud de las universidades presentada en cualquier momento anterior

a la conclusión del proceso se podrá prorrogar hasta dos años la acreditación de los títulos universitarios oficiales de Doctorado, únicamente desde el momento en que deba realizarse la primera renovación de la acreditación.»

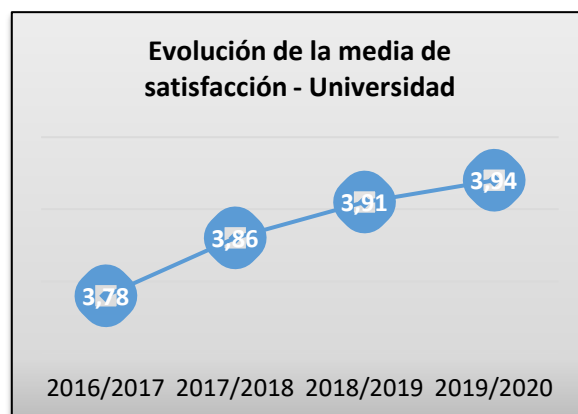
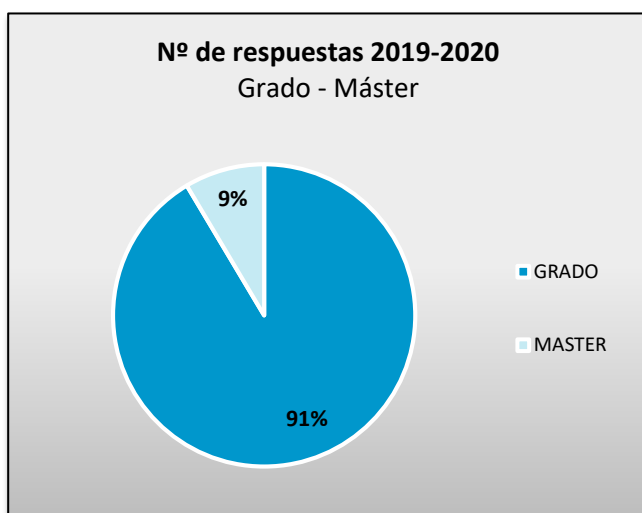
La Universidad de Zaragoza solicitó la prórroga de estos dos años para renovar la acreditación de sus Programas de Doctorado con objeto de finalizar la implantación del Sistema de Garantía de Calidad en el que comenzó a trabajar en el año 2017. Además de las mejoras incorporadas en información pública, indicadores, encuestas de satisfacción, etc. y de la aprobación de distintos procedimientos, a lo largo del curso 2019-2020 la Escuela de Doctorado trabajó intensamente en la recopilación de evidencias y registros, poniendo en marcha los mecanismos necesarios en colaboración con el Área de Calidad y Mejora de la Universidad.

Encuesta	Encuestas posibles	Respuestas	% respuesta	Valoración Media
Enseñanza (asignaturas)	221.815	71.511	32,2%	3,94
Movilidad Erasmus (curso 18-19)	1.059	1.057	99,80%	3,99
Prácticas externas curriculares	6.758	1.032	15,27%	4,16
Satisfacción PDI	8.615	2.266	26,30%	3,98

Encuesta	Nº Estudiantes	Nº Respuestas	Profesores /asignaturas	Valoración Media
Valoración de la Actividad Docente	221.214	111.124	18.416	4,23



Gráficos encuesta Evaluación de la Enseñanza (asignaturas)



Anexo 2

(Información incluida en la memoria del Vicerrectorado de Política Académica)

<u>Encuestas – Grado y Máster</u>	<u>Objeto de la encuesta</u>
Evaluación de la enseñanza: Asignaturas	Medir la satisfacción de los estudiantes con las distintas asignaturas en las que están matriculados
Valoración de la actividad docente del Profesorado	Valorar la actividad docente del profesorado
Prácticas externas curriculares	Medir la satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas curriculares realizadas
Prácticas externas clínicas	Medir la satisfacción de los estudiantes con las prácticas clínicas realizadas en las titulaciones de Enfermería, Medicina, Fisioterapia y Terapia Ocupacional
Programas de Movilidad: NOA e Iberoamérica	Medir la satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad NOA e Iberoamérica
Programas de Movilidad: ERASMUS	Medir la satisfacción de los estudiantes con el programa de movilidad Erasmus
Trabajo fin de Grado o Máster	Medir la satisfacción de los estudiantes con el TFG/TFM
Satisfacción de los estudiantes con la titulación	Medir la satisfacción de los estudiantes que han finalizado sus estudios, o están a punto de finalizarlos
Satisfacción del PDI con la Titulación y Servicios	Medir la satisfacción del PDI con la titulación en la que imparte docencia
Satisfacción del Personal de Administración y Servicios	Medir la satisfacción del PAS con la gestión académica y administrativa del centro
Satisfacción con el Plan de Orientación Universitaria	Medir la satisfacción de los estudiantes con el POUZ
<u>Encuestas - Doctorado</u>	<u>Objeto de la encuesta</u>
Satisfacción de los estudiantes con el programa de doctorado	Medir la satisfacción de los estudiantes con el programa de doctorado en el que están matriculados
Satisfacción de los directores/tutores de tesis	Medir la satisfacción de los directores/tutores de tesis con el programa de doctorado

Satisfacción e inserción laboral de egresados de Doctorado Medir la satisfacción de los egresados de estudios de Doctorado con la titulación así como realizar el seguimiento de su inserción en el mercado laboral

Otros tipos de encuesta

Encuesta de Estudios Propios	Medir la satisfacción de los estudiantes con los Estudios Propios en los que están matriculados
Encuesta de valoración de la actividad docente y enseñanza del CULM (nueva)	Medir la satisfacción de los estudiantes con las distintas asignaturas en las que están matriculados así como valorar la actividad docente del profesorado
Encuesta informativa docencia no presencial durante estado de alarma (extraordinaria)	Medir la satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de la docencia en las titulaciones en las que está matriculados durante el estado de alarma

El Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, en su sesión de 12 de noviembre de 2019, aprobó el calendario para el desarrollo de las encuestas de evaluación del profesorado. Las fechas establecidas en este acuerdo son las que marcan el periodo ordinario de las encuestas Evaluación de la Enseñanza y Valoración de la Actividad Docente que se desarrollan en dos campañas a lo largo del curso académico, al finalizar cada semestre de docencia (del 12 de diciembre de 2019 al 15 de enero de 2020 y del 6 al 29 de mayo de 2020).

Anexo 3

	trabajo iniciado	Vers. Inicial	aprobada	publicada bouz
Secretaría General. Sección de Archivo	x	x	x	16-06-20
Inspección General de Servicios	x	x	x	16-06-20
Servicio General de Apoyo a la Investigación [SAI]	x	x	x	16-06-20
Centro Universitario de Lenguas Modernas	x	x		
Facultad de Economía y Empresa	x	x		
Oficina de Proyectos Europeos	x	x		
Residencia de Jaca	x	x		
Secretaría General. Sección de Registro General	x	x		
Servicio de Actividades Culturales (tríptico)	x	x		

Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera	x	x		
Servicio de Prácticas Odontológicas	x	x		
Unidad de Control Interno	x	x	x	
Universa	x	x		
Parainfo	x	X		
Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento	x	x		
Centro de Información Universitaria	x			
Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación	x			
Proyección Social	x			
Servicio de Actividades Deportivas				
Servicio de Personal de Administración y Servicios y Nóminas				
Servicio de Personal Docente e Investigador				
Unidad Sigma. Área Académica				
Coordinación informática académica				
Escuela de Doctorado				
Hospital Veterinario (no hace)				

Resumen:

CARTAS APROBADAS	4
PRIMERA VERSIÓN	11
TRABAJOS INICIADOS	3
SIN ACTIVIDAD	6
NO HACEN	1
TOTAL	25

Anexo 4 Información incluida en el Vicerrectorado de Prospectiva, Sostenibilidad e Infraestructura

Además de crear y extender el uso de un canal único de comunicación con los responsables de la elaboración de los rankings, se ha asumido la gestión del ranking QS y se han sentado las bases para asumir otros durante el próximo curso como la tercera fase del ranking CyD y U-Multirank.

La autonomía del Área a la hora de atender los rankings junto con el uso extensivo de DATUZ puede además ayudar a ponderar el coste frente al beneficio de la participación en cada uno de los rankings. Por esa razón se han hecho estudios de la autonomía del Área así como del porcentaje de respuestas que pueden venir directamente de DATUZ.

En la siguiente tabla se muestran los siete rankings que ya han sido objeto de estas políticas y el resultado de las acciones ejercidas:

Ranking	Descripción	Porcentaje de Datuz
THE	THE WUR Times Higher Education/ World University Rankings (general)	79,40%
THE	THE WUR Times Higher Education/ World University Rankings (por subject)	79,40%
THE	THE WUR Times Higher Education/ Impact Rankings	17,37%
ARWU Shanghai	ARWU Shanghai	64,30%
Thomson Reuters/ Clarivate Analytics	Thomson Reuters/ Clarivate Analytics (general)	78,10%
Thomson Reuters/ Clarivate Analytics	Thomson Reuters/ Clarivate Analytics (por subject)	86,30%
QS	QS	69,23%

Se ha trabajado también en el ranking CYD y U-Multirank aunque los resultados estarán disponibles a primeros del 2021. Además esta búsqueda de la centralización en la obtención de datos y de la eficiencia en la respuesta también se ha extendido a otros estudios con impacto en la imagen del campus y cuyo resultado se refleja en la tabla siguiente:

Mejora en la autonomía y en la centralización de los indicadores a través de DATUZ

Estudios	Grado de autonomía y de indicadores
La Universidad española en cifras-CRUE	Pasa de obtener el 8% de los indicadores de DATUZ y una autonomía del 53% (incluyendo SIIU, Estadísticas web...) en 2019 a casi un 21% de datos obtenidos de DATUZ y roza el 66% de autonomía en la obtención de datos
El Mundo	En 2020 se consigue cumplimentar un 37,25% de los indicadores (19 de los 51 datos solicitados) obteniendo un 21,57% directamente de DATUZ (11 de los 51 datos solicitados).

Durante este curso se ha mantenido la participación del campus público aragonés en las siguientes clasificaciones mundiales: THE mundial, CYD y U-Multirank, ARWU-Shanghai, QS, Thomson Reuters/ Clarivate Analytics, "La Universidad española en cifras" de la CRUE. Y, como novedad, la Universidad de Zaragoza ha apostado por participar en el ranking THE de impacto.

TRANSPARENCIA

El compromiso de la institución con la Transparencia exige una continua labor de mantenimiento del portal y la adaptación a las distintas exigencias legales que se van produciendo además de identificar cambios en la presentación de la información que simplifican su interacción con los datos.

Además, el Área ha estudiado la implementación de la metodología MESTA, estando actualmente en un proceso de identificación de todos los ítems que ya se cumplen.

Por otra parte se ha analizado el potencial de la inclusión de los recursos del proyecto de información geográfica de la Universidad, SIGEUZ, en el portal para lo que se ha iniciado la integración de la información de este proyecto en DATUZ.

Durante este curso se han seguido atendiendo las peticiones de información en las que, cada vez más, toman relevancia las peticiones de los miembros de la comunidad universitaria.

PETICIONES		
Resolución	Sept-dic 2019	Enero- agosto 2019
Positiva	11	12
Negativa	2	0
Parcial	0	3
Desistimiento	0	3
Inadmitida	0	3

Trasladada	1	0
TOTAL	14	21

Se han presentado dos reclamaciones ante el Consejo de Transparencia que están pendientes de resolución. Durante el año se ha recibido el resultado de la reclamación presentada en el curso anterior siendo esta favorable a la institución.