Inspección General de Servicios
Universidad Zaragoza

memoria de actuación

INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Universidad de Zaragoza

https://inspecciongeneral.unizar.es/

Curso:
2022

2023

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 4

2. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA IGS 5

2.1. ORGANIGRAMA 6

3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 6

4. RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES ESTRUCTURALES 8

4.1. AREA DE CALIDAD Y MEJORA 8

4.1.1. Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Profesorado 8

4.1.2. Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Política Académica 8

4.1.3. Gerencia 12

4.2. AREA DE INSPECCIÓN 14

4.2.1. Actividades estructurales 14

4.2.2. Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Profesorado 19

4.2.3. Actividades de la unidad de Planificación y Organización Docente 19

4.3. AREA DE INNOVACION Y PROSPECTIVA 20

4.3.1. Actividades estructurales 20

4.3.2. Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Planificación, Sostenibilidad e Infraestructura 22

4.3.3. Gerencia 27

5. CUMPLIMIENTO DE EJES Y ACCIONES DEL PLAN DE ACTUACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DEL CURSO 22/23 28

EJE 1. Mejora de las herramientas de trabajo para la obtención de resultados globales 28

1.1. Elaborar el plan de actuación con objetivos y acciones 28

1.2. Análisis de herramientas para seguimiento de proyectos 29

1.3. Teletrabajo 31

EJE 2. Acercarnos a las personas: nuestro grupo interno de trabajo y con los que nos relacionamos. 32

2.1. Obtener propuestas de los objetivos de la IGS en las reuniones con su personal 32

2.2. Visibilizar IGS (fb, insta, tuiter…) 32

2.3 Acercarnos en la labor de transparencia 33

2.4. Mejora de la web 33

2.5 Claridad en la planificación 34

EJE 3. Apoyo a la planificación 34

3.1. Mejora de la gestión administrativa del POD 34

3.2. Elaboración de informes para la prospectiva universitaria y el apoyo a la planificación y a la gestión 35
3.3 Elaboración de una hoja de ruta a seguir en Transparencia 35
EJE 4. Actividades preventivas 36
4.1. Poner el eje de la inspección en la prevención 36
4.1. Poner el foco de la inspección en la prevención (convivencia) 36
4.2. Poner el foco de la inspección en la prevención (información y normativa) 37
4.3. Coordinación con el plan antifraude 37
4.4. Evaluaciones de los servicios 37
4.5. Evaluaciones de procedimientos de los servicios 38
EJE 5. Mejora de la calidad de las titulaciones 38
5.1 Implantar nuevo SIGC Grado, Máster y Doctorado 38
5.2. Coordinar los procesos de seguimiento y renovación de acreditación de titulaciones impartidas en centros sin AI 39
5.3. Dar a conocer la nueva encuesta de valoración de la docencia 39
EJE 6. Mejora de la calidad en centros 40
6.1 Apoyo en el sistema de acreditación institucional de centros 40
EJE 7. Crear modelos generales de simplificación y mejora 41
7.1 Crear modelos generales de simplificación y mejora 41
7.2 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios 41
7.3 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios 43
EJE 8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada 45
8.1 Potencia autoformación del PAS 45
8. 2 Crear red de innovación 45
8.3 Realizar formación específica a necesidades concretas 46
8.4. Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo 46
8.5. Reconocimiento a la implicación del personal asociado a la evaluación del desempeño 47
6. Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios. PGGMCS 49
Objetivo estratégico 1. Modernizar, agilizar y simplificar la gestión administrativa 49
Objetivo estratégico 2: Consolidar la implantación de las herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios 49
Objetivo estratégico 3: Desarrollar una administración universitaria profesionalizada 49
7. OTRAS CUESTIONES 49
Jornadas, Congresos 49
Participación en comisiones de la Universidad: 50
8. CONCLUSIONES 51

MEMORIA DE ACTUACIONES INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CURSO 2022-23

1. INTRODUCCIÓN

Para enmarcar el devenir del curso 2022-23, hay que hacer mención de los aspectos que han sido relevantes para la institución y como consiguiente, han afectado también a la Inspección General de Servicios (IGS) atendiendo a su carácter de unidad transversal.

En primer lugar, debemos mencionar los cambios legislativos, comenzando por la aprobación de la Ley que regula el sistema universitario, ley orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, LOSU, cuyos cambios impregnan a todas las unidades universitarias. Ha sido igualmente muy relevante la puesta en marcha de la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria y el Reglamento de Normas de Convivencia de la Universidad de Zaragoza, aprobada por Acuerdo de 30 de marzo de 2023, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza que afectan de lleno a la IGS, en especial al área de Inspección. En concreto, la tan esperada ley de convivencia y su definición del fraude académico y la atención al plagio han supuesto nuevas medidas para actualizar la respuesta a determinados comportamientos más acordes a los tiempos. La IGS se encuentra entre los nuevos mecanismos de respuesta a las exigencias de responsabilidad de las instituciones y búsqueda de soluciones basadas en la mejora de la convivencia, por ello la creación y puesta en marcha de la Comisión de Convivencia nos permite trabajar de forma coordinada en esta línea.

Igualmente, la puesta en marcha del Comité ético tras la aprobación del Código ético, así como la consolidación de la Comisión antifraude en los que participa la IGS, permiten ahondar en aspectos preventivos del compromiso de la institución con los valores que inspiran el correcto cumplimiento del servicio público de la institución plasmados de forma pública en documentos aprobados en los órganos de gobierno universitarios.

En el ámbito más estrictamente académico, el marco del aseguramiento de la calidad de las enseñanzas universitarias se ha continuado desarrollando adaptándose a las transformaciones de las enseñanzas y con la mirada en la acreditación institucional en la que se han producido importantes avances en los que hemos colaborado con el apoyo técnico que se nos ha demandado por los centros y con la coordinación del Vicerrectorado de Política Académica. Cabe resaltar las Auditorías Internas realizadas en las que en mayor o menor medida se ha participado desde el área de Calidad y Mejora constituyendo una herramienta para garantizar la marcha de los procesos de acreditación y su seguimiento.

También cabe resaltar por su relevancia y por estar incorporado en nuestro plan de actuación para este año, nuestra participación en el proceso de evaluación del desempeño del PTGAS que termina el curso 2022-23, con una normativa aprobada en Consejo de Gobierno, un procedimiento avanzado y probado en un plan piloto. La constitución de la Comisión técnica de

evaluación del desempeño constituye otro importante paso y cuenta también con representación de la IGS.

Debemos recordar los esfuerzos para una gestión administrativa del POD, así como su seguimiento, en constante evolución y que requiere constante actualización de los sistemas de gestión que lo soportan bajo la dirección del Vicerrectorado de Profesorado.

El incremento en el volumen de trabajo ha sido una constante en todas las áreas: destacar, como se verá en los datos que se presentan, que se han incrementado exponencialmente en este curso las tareas relacionadas con la respuesta al fraude académico de estudiantes.

Seguimos perfeccionando la gestión de denuncias, tanto a través del canal antifraude con la Comisión antifraude para su valoración final, como directamente las denuncias y propuestas de mejora dirigidas a la propia IGS.

También desde el área de Calidad, se ha avanzado en la creación de herramientas simplificadas para la gestión de la calidad de los servicios, intensificando los avances hacia un Sistema Interno de Garantía de la Calidad de los Servicios,

Desde el área de Innovación y Prospectiva destacar los trabajos para seguir mejorando en transparencia que han dado sus frutos mejorando la posición de UNIZAR en los rankings de transparencia.

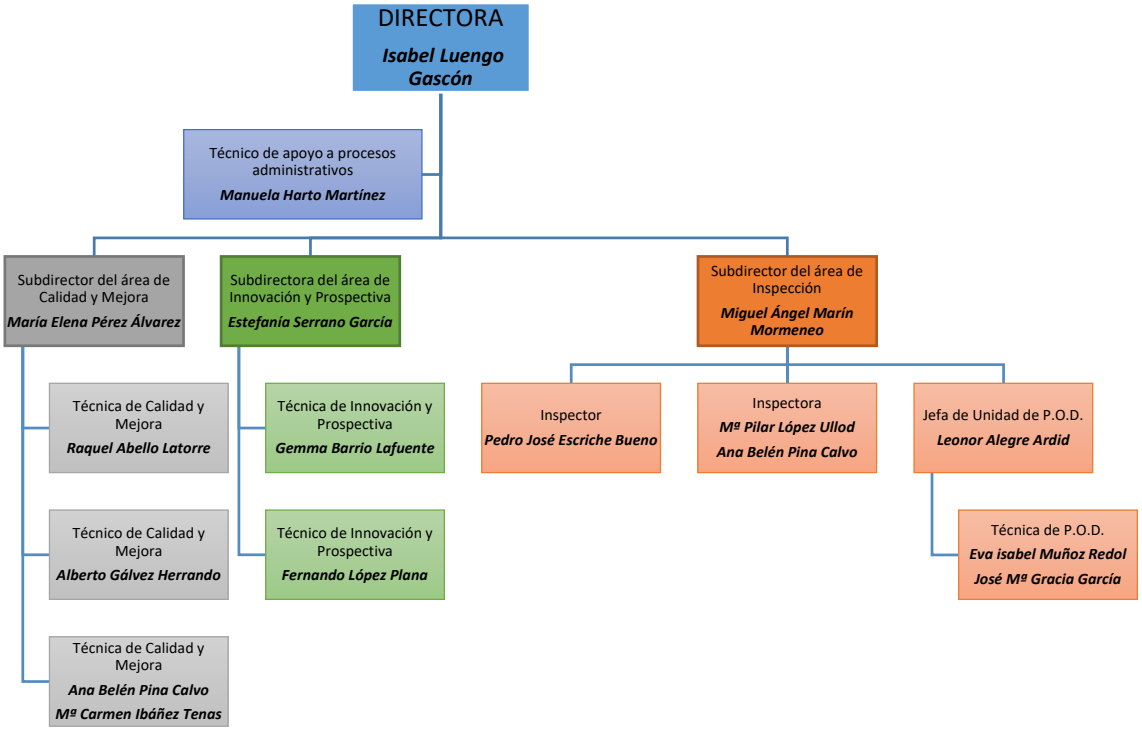
En conjunto la IGS sigue participando en multitud de iniciativas y planificaciones que afectan a los universitarios.

Daremos cuenta por tanto de estas cuestiones y otras de nuestro día a día en el que, gracias al equipo de la IGS vamos avanzando.

2. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA IGS

Se presenta a continuación nuestro organigrama, continuando con la última afirmación del apartado anterior, que todo el equipo participa de forma coordinada y potenciando el trabajo equipo. La IGS, tal y como se establece en la normativa que la regula tiene un conjunto de funciones asignadas y dirigidas por el equipo de dirección, así como otro conjunto de competencias en los que colabora, elabora informes, estudios, realiza propuestas para adoptar medidas correctoras en la gestión, supervisa actividades, instruye expediente etc. En el segundo grupo de competencias es especialmente importante tener un plan de actuación propio con unos ejes y objetivos que nos guíen y que se hayan presentado previamente para su aprobación. En esta Memoria tratamos de dar respuesta a lo realizado en el curso 2022-23.

2.1. ORGANIGRAMA



3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Las encuestas de satisfacción, en las que se han facilitado herramientas para su utilización por todos los servicios, nos permiten también medir la satisfacción de nuestros usuarios y a continuación presentamos algunos datos.

La Unidad de Planificación y Organización Docente ha recibido en el curso académico 22-23 las siguientes encuestas de satisfacción:

Datos resultados encuestas satisfacción UPOD. Área de Inspección	Puntuación (sobre 5)	Nº encuestas realizadas
Encuesta de satisfacción con atención a usuarios	4,52	23
Encuesta de satisfacción Gestión UPOD	4	50

En el área de Innovación y Prospectiva

En ambas encuestas, se perseguía como objetivo obtener un porcentaje de satisfacción superior al 70% (una media superior a 3,5 sobre 5 puntos).

Datos resultados encuestas satisfacción. **Área Innovación y Prospectiva**	Puntuación (sobre 5)	Nº encuestas realizadas
Encuesta de satisfacción con atención a usuarios	5	21
Encuesta de satisfacción sobre la gestión de las peticiones de Transparencia	4,57	23
Encuesta de satisfacción sobre las peticiones de Transparencia	4,8	5

En el área de Calidad y Mejora

Identificador	Pregunta	Activa	Total	Media
ACM_Encuestas_ATENEA	Valore su satisfacción con el apoyo técnico recibido en relación con las encuestas.unizar	S	5	4,20
ACM_servicios_cartas_servicio	Valora tu satisfacción con el asesoramiento recibido durante la redacción, revisión o seguimiento de la Carta de servicios.	S	59	4,83
ACM_cal_servicios_formacion_inventario	¿Te ha servido la sesión para tener una visión global del funcionamiento de la aplicación?	S	13	4,46
ACM_cal_tit_atencion_cal_tit_21_22	Valore su satisfacción sobre la atención que el Área de Calidad y Mejora le ha prestado en la aclaración de dudas y resolución de incidencias durante el proceso de evaluación de la calidad de las titulaciones del curso 2021/2022.	N	54	4,41

4. RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES ESTRUCTURALES

La Inspección General de Servicios asume distintas competencias y desarrolla diversas funciones que contribuyen al normal funcionamiento de la institución. Entre otras se encuentran las relacionadas con la gestión de la calidad de las titulaciones, con la inspección de los servicios y con la gestión de la transparencia e innovación.

4.1. AREA DE CALIDAD Y MEJORA

4.1.1. Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Profesorado

4.1.1.1. Docentia

Durante este curso 2022/2023 se ha dado nuevo impulso a los trabajos preparatorios para el lanzamiento de la primera convocatoria que permita testar, en la práctica, el procedimiento, los criterios y plazos, así como las herramientas técnicas puestas en marcha para el desarrollo del programa Docentia.

Desde el Área de Calidad y Mejora se colabora en la elaboración y revisión de los materiales que han de dar soporte a dicho lanzamiento previsto para 2024. Así mismo, está en desarrollo el contenido y diseño de la web específica dedicada a la implantación del programa y que será alojada y mantenida por el Área.

4.1.2. Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Política Académica

4.1.2.1. Sistema interno de garantía de calidad (SIGC) de titulaciones y centros.

Acreditación Institucional

Durante el curso 2022/2023 se ha otorgado la acreditación institucional a la Facultad de Economía y Empresa.

Por otra parte, hay tres centros (Centro Universitario de la Defensa, Facultad de Ciencias de la Salud y Facultad de Empresa y Gestión Pública de Huesca) que han sido objeto de auditorías internas previas, dando inicio al proceso de solicitud de acreditación institucional.

Se han realizado sesiones de apoyo individualizadas a diferentes centros universitario, tanto para la implantación del SIGC en centros que en un futuro próximo se plantean solicitar la acreditación, como para la revisión del sistema y el envío a la ACPUA de los correspondientes informes de revisión, en centros acreditados.

Titulaciones

Durante el curso 2022/2023, se han realizado los informes de evaluación de la calidad de titulaciones de grado y máster y de programas de doctorado. Asimismo, también se han elaborado los informes de seguimiento externo de titulaciones de grado y máster, así como tramitado la solicitud de renovación de la acreditación de las titulaciones.

4.1.2.2. Encuestas de satisfacción con las titulaciones

El Área de Calidad y Mejora es la unidad responsable de la gestión de las encuestas de satisfacción a los estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios a través de la plataforma de realización de encuestas on-line Atenea.

A lo largo del curso académico 2022/2023 se han desarrollado 17 encuestas sobre diferentes aspectos relativos a las titulaciones realizadas a los diferentes colectivos de la Universidad de Zaragoza. Los cuestionarios de cada tipo de encuesta pueden consultarse en los siguientes enlaces, estando disponibles tanto en español como en inglés:

http://encuestas.unizar.es/formularios

https://encuestas.unizar.es/english-questionnaires

La novedad más relevante con respecto al curso anterior es la implementación de una nueva encuesta con la que los estudiantes de grado y máster universitario valoran la actividad docente de sus profesores.

Esta encuesta es fruto del trabajo desarrollado en el seno del grupo de trabajo constituido con el objetivo de mejorar la anterior encuesta de Valoración de la actividad docente habiéndose aprobada por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 14 de septiembre de 2022, y que supone un cambio importante por tres motivos:

- Aúna las anteriores encuestas de valoración de la actividad docente y evaluación de la enseñanza reduciendo así el número de encuestas que el estudiantado ha de rellenar.

- La estructura y funcionamiento de la encuesta ha adoptado el modelo de un Test Adaptativo Informático (TAI), lo que supone una simplificación de cara al alumnado, pero sin pérdida de información relevante para la mejora del proceso enseñanza-aprendizaje. Así, las preguntas se van sucediendo en tres niveles en función de las respuestas a las preguntas anteriores reduciéndose el número de éstas.

- Se desglosa la información resultante de la encuesta en dos informes: uno relativo a las preguntas relativas a las asignaturas (se responde una vez por asignatura) y otro relativo a la labor docente de cada profesor.

Encuestas – Grado y Máster	Objeto de la encuesta
Valoración de la Docencia	Valorar la actividad docente del profesorado así como algunos aspectos relativos a las asignaturas en las que están matriculados
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, Terapia Ocupacional y Odontología
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

Encuestas – Grado y Máster	Objeto de la encuesta
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
Satisfacción e inserción laboral de egresados	Medir la satisfacción con la titulación e inserción laboral de egresados de Grado y Máster Universitario
Satisfacción con Actividades Académicas Complementarias	Medir la satisfacción con las asignaturas tipo: Actividades Académicas Complementarias
Encuestas – Doctorado	Objeto de la encuesta
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	**Objeto de la 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	Medir la satisfacción de los estudiantes con las distintas asignaturas en las que están matriculados así como valorar la actividad docente del profesorado

El periodo ordinario de la encuesta de Valoración de la Docencia se desarrolla antes del inicio del periodo ordinario de exámenes aprobado para cada semestre en el calendario académico del curso (del 29 de noviembre de 2022 al 10 de enero de 2023 y del 17 de abril al 17 de mayo de 2023).

Los resultados globales obtenidos durante el curso 2022-2023 pueden consultarse en la página web: https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas-curso-202223

Aunque dichos resultados son objeto de un informe específico que se publica todos los años en torno finales de noviembre, destacamos a continuación algunos de ellos relativos a la participación y valoración media de las principales encuestas:

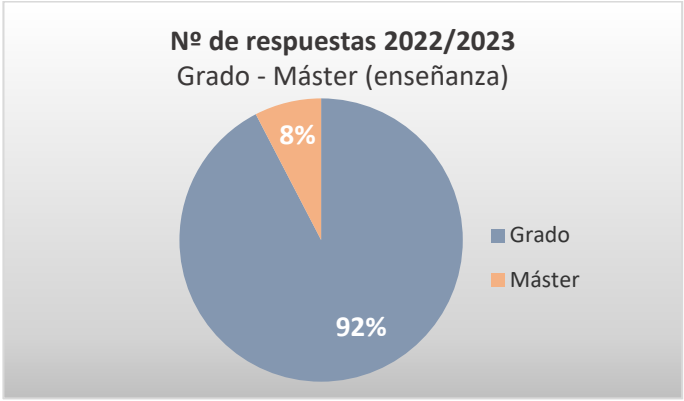
Encuesta	Encuestas posibles	Respuestas	% respuesta	Valoración Media*
Valoración de la docencia (enseñanza)**	217.812	89.471	41,08%	--
Valoración de la docencia (actividad docente)**	217.812	133.565	--	4,20
Prácticas externas curriculares	6.840	1.010	14,77%	4,25
Movilidad Erasmus (pendiente)	--	--	--	--
Egresados (grado y máster)***	6.241	986	15,8%	3,72
Satisfacción PDI	8.809	1.842	20,90%	3,98
Satisfacción PAS titulaciones	897	171	19,10%	3,85

* Media pregunta satisfacción con la titulación según escala: 1-Muy insatisfecho; 2-Insatisfecho; 3-Algo satisfecho; 4-Bastante satisfecho; 5-Muy satisfecho

** No se calcula media de valoración en el apartado de la encuesta referido a la enseñanza; No se calcula % de respuesta en el apartado de la encuesta referido a la actividad docente.

*** Egresados curso 2020/21. Valoración media pregunta 15

Gráficos encuesta Valoración de la docencia (enseñanza y actividad docente)



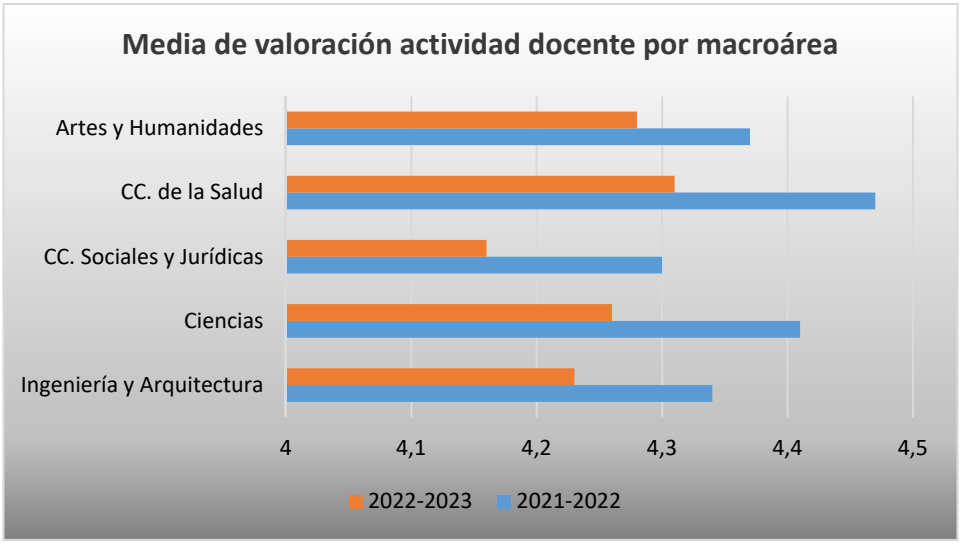
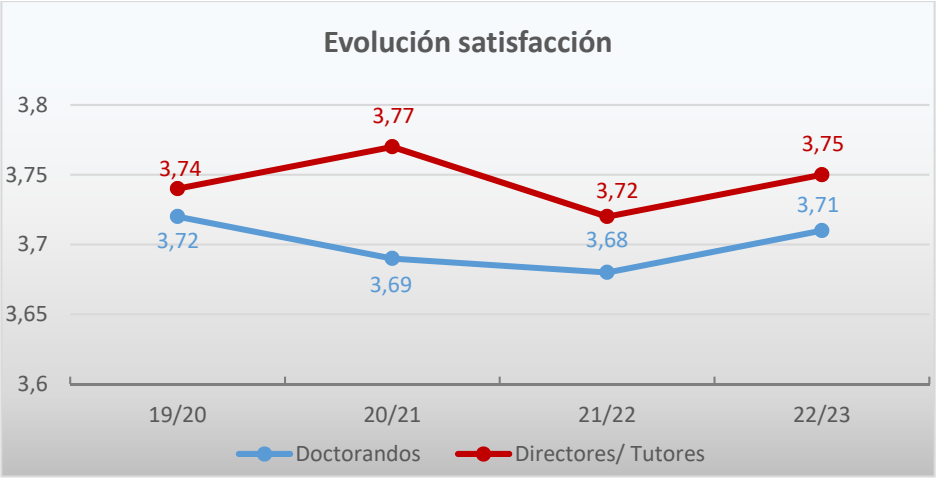


Gráfico encuestas de satisfacción con los Programas de Doctorado



4.1.3. Gerencia

4.1.3.1. Sistema Interno de la Garantía de Calidad de los Servicios (SIGC).

El Área de Calidad y Mejora está inmersa ha realizado un gran avance, en coordinación con el Servicio de Informática y Comunicaciones, en la implantación de una herramienta propia (JUNO) para la gestión del SIGC de los servicios en la Universidad de Zaragoza.

En mayo de 2023 se puso en marcha el proyecto piloto con once unidades, con el que se obtuvieron resultados positivos. Se prevé que antes de finalizar el año 2023 el módulo podrá estar en funcionamiento, tras una sesión de presentación a las distintas unidades.

4.1.3.2. Catálogo de funciones.

Con fecha de 15 de septiembre de 2021 se resolvió por la Gerencia la publicación en la web del Catálogo de funciones de los puestos de trabajo de la Universidad de Zaragoza, como culminación de la primera fase del trabajo desarrollado por un grupo formado por personal de la por IGS y de la Vicegerencia de RRHH (https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/funciones-de-los-puestos-de-trabajo-nueva).

La IGS ha continuado con la catalogación de las funciones específicas en aquellos puestos en los que los responsables comunicaron que era necesario su desarrollo, a partir de las propuestas realizadas por las unidades, bien directamente, bien mediante solicitudes de modificación de RPT. Las funciones revisadas alcanzan ya las 2.365 (1.442 en curso anterior) –el 40% del total de propuestas recibidas- y afecta a 387 puestos (234 en curso anterior) -el 46% de los puestos afectados-.

A pesar del impulso del curso pasado, el desarrollo del módulo ha quedado paralizado por otras prioridades del SICUZ. No obstante, en septiembre de 2023 se podrá volver a retomar el trabajo, para terminar el desarrollo del módulo de funciones en la aplicación de gestión de recursos humanos People Soft:

Consulta de las funciones en la propia aplicación.

Actualización en la web automáticamente desde People. La revisión de funciones específicas es un proceso que está en permanente revisión, a petición de los distintos responsables de unidades, por lo que es fundamental que su actualización en la web no se tenga que realizar de forma manual.

Una vez se haya implementado el funcionamiento del módulo, se formalizará el procedimiento y se dará difusión para general conocimiento.

4.1.3.3. Revisión de la Relación de Puestos de Trabajo.

En aplicación del procedimiento de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) del PAS (*https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/rpt-pas/solicitud-modificacion-rpt*), en el curso 2022/2023 la IGS ha elaborado 20 informes técnicos, que afectan a más de 35 puestos de trabajo, y que se distribuyen de la siguiente forma:

Informe tramitados curso 2022/2023

Unidad solicitante	Informes
Unidad de Control Interno	1
Unidad de Protección Datos	2
Serv. Cursos Español como Lengua Extrajera	1
Ud. Adm. Y Servicios Campus Huesca. Actividades Culturales y C	1
Servicio de Informática y Comunicaciones. Área de Usuarios y áre	1
Facultad Veterinaria. Área Técnica. Laboratorios y Talleres. Dpto.	1
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales (UPRL)	1
Servicio de Mantenimiento	1
Dpto. Ingeniería Mecánica	1
Dpto. Historia	1
Area de Impresión y Edición (Fac. Filosofía y Letras)	1
Facultad de Educación	2
Paraninfo	1
SAI Servicio General de Apoyo a la Investigación	2
SAI. Servicios. División Caracterización Física y Química	1
Vicegerencia TIC. Área de Servicios de Red	2
Departamento de Ingeniería Electrónica y Comunicaciones	4
Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad	1
Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	1
Centro de lenguas Modernas. Área docente. Sección Inglés.	1
Total	20

4.1.3.4. Catálogo de procedimientos de la Universidad de Zaragoza

En relación con las actuaciones derivadas de la necesidad y obligación de contar con un Catálogo de Procedimientos General de toda la Universidad, accesible desde la Sede Electrónica, en el curso 2022/2023, en coordinación con el Área de Administración Electrónica del SICUZ y con la Sección de Archivo, se finalizó la revisión del modelo para la catalogación de procedimientos a través de una herramienta informática (AE-Inventario), y el área académica procedió a incorporar los primeros procedimientos que conformarán el inventario de trámites. Hay cuatro procedimientos listos para su validación:

- SR-000071 (1.0) Q312 Procedimiento para la gestión de la movilidad nacional de los estudiantes de Grado: Programa SICUE
- SR-000069 (1.0) Q411-Acceso y Admisión a Máster Universitario con título extranjero no homologado expedido por un país ajeno al EEES
- SR-000036 (1.0) Q415_Expedición de títulos oficiales y suplementos europeos al título (SET)
- PR-000037 (1.0) Cambio de estudios a grado

Aprovechando las tareas realizada puesta en marcha del Catálogo de procedimientos, se evidenció que era el momento adecuado para buscar solución al aumento de solicitudes

genéricas presentadas por el estudiantado a través del registro electrónico con destino a distintos centros de la universidad, que facilitaran su tramitación electrónica desde un punto único a través de Solicit@.

Para ello, el 21 de marzo de 2023 se conformó un grupo de trabajo con personas de Vicegerencia Académica, Área de Calidad y Mejora, secretarías de Centro y Administración Electrónica cuyo objetivo ha fue el de analizar distintos procedimientos que se realizan en los centros, para consensuar su implementación telemática y desarrollo de su procedimiento completo, que celebró reuniones semanales, que obtuvieron como fruto el que en el mes de julio se activaron en Solicit@ tres formularios con el objeto de estandarizar el proceso de solicitud de los siguientes procedimientos: 1) Cambio de grupo de docencia, 2) Anulación por cambio de opción y 3) Reconocimiento y Transferencia de créditos.

También se actualizaron las correspondientes páginas webs de la Vicegerencia Académica en las que, además de la información genérica de cada procedimiento, se ha incorporado el enlace al formulario específico en Solicit@.

4.2. AREA DE INSPECCIÓN

4.2.1. Actividades estructurales

4.2.1.1. Actuaciones inspectoras

4.2.1.1.1. Inspección de docencia presencial en centros.

Durante el curso 2022-2023 se han realizado actuaciones de inspección de cumplimiento de POD en un total de 221 aulas, de 8 centros propios, en los campus de Zaragoza:

CENTRO	UBICACIÓN	Aulas inspeccionadas	Observaciones / incidencias	Fecha inspección
Facultad de Ciencias	Zaragoza	40	13	15/12/2022
Facultad de Veterinaria	Zaragoza	19	3	20/12/2022
Facultad de Educación	Zaragoza	32	11	21/12/2022
Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	Zaragoza	15	1	1/3/2023
Facultad de Economía y Empresa	Zaragoza (Campus Río Ebro y Paraíso)	27	1	15/03/2023
Facultad de Derecho	Zaragoza	14	1	22/03/2023
Facultad de Medicina	Zaragoza	23	14	29/3/2023
Escuela de Ingeniería y Arquitectura	Zaragoza (Campus Río Ebro)	51	15	27/4/2023
Total Centros/Aulas/Observaciones	8	221	59	

De las observaciones y/o incidencias apreciadas durante las inspecciones no se ha detectado ninguna irregularidad relevante o sin causa justificada, por lo que no han sido necesarias acciones de inspección ulteriores.

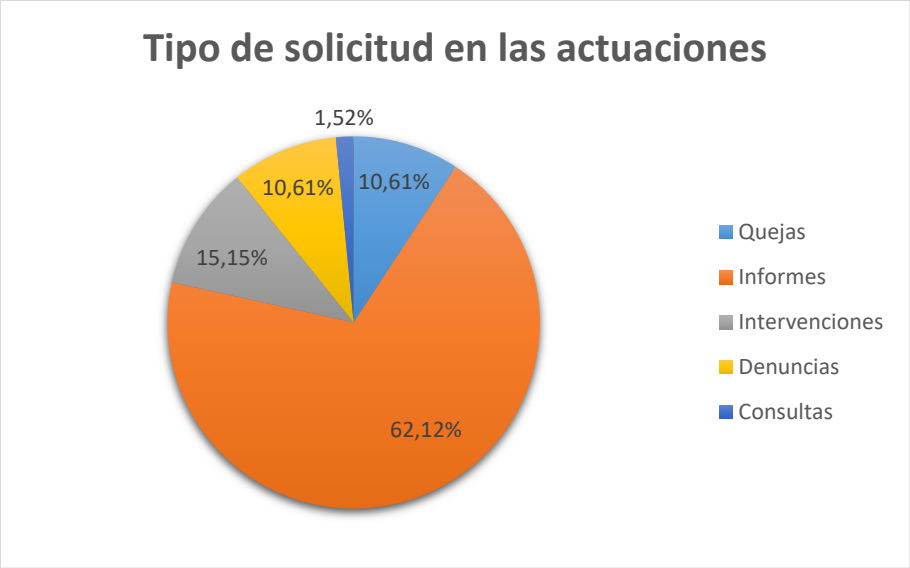
4.2.1.1.2. Otras actuaciones inspectoras

Además de las actuaciones reseñadas en los apartados anteriores, durante este curso académico se han llevado a cabo actuaciones que podemos clasificar, según el sector sobre el que se actúa, de la siguiente forma:

	TIPO DE SOLICITUD					
ACTUACIONES	Quejas	Informes	Intervenciones	Denuncias	Consultas	Total
Actuaciones estudiantes	3	36	1	2	0	42
Actuaciones PDI	3	2	6	3	0	14
Actuaciones PTGAS	0	1	0	1	1	3
Actuaciones Servicios	1	1	3	1	0	6
Actuaciones universitarias		1				1
Totales	7	41	10	7	1	66

Se puede ver en el cuadro que dichas actuaciones tuvieron como origen distintos tipos de solicitud: quejas presentadas por estudiantes y PDI, informes presentados por órganos universitarios, denuncias y consultas.

El siguiente diagrama muestra el porcentaje de las distintas solicitudes sobre el total de las actuaciones atendidas:



En el diagrama se observan las siguientes solicitudes:

Siete **quejas** (tres de estudiantes, tres de PDI y una de órgano universitario) dos de ellas relacionadas con las encuestas de estudiantes, una sobre conflicto en las relaciones interpersonales, una con recomendaciones o adaptaciones para el alumnado, una con actividad laboral no autorizada, una con el funcionamiento interno de una unidad y una con la utilización de firma electrónica en acta.

En relación con el curso pasado, se ha incrementado el número de solicitudes atendidas que tuvieron su origen en **informes** presentados por órganos universitarios (41), y que han derivado en distintas actuaciones. Se observa un notable incremento en el sector del estudiantado debido al envío de estos informes por parte de la Comisión de Convivencia y que están relacionados con el fraude académico en pruebas de evaluación. También, se recibieron dos informes en los que el objeto de actuación fueron profesores: uno de ellos sobre un concurso-oposición y otro relacionado con temas salariales en un proyecto europeo. En el sector del PTGAS se recibió un informe relacionado con el cumplimiento de la jornada de trabajo.

En los sectores, que denominamos Servicios y Universitarias, se revisaron actuaciones de órganos, unidades o servicios de la Universidad

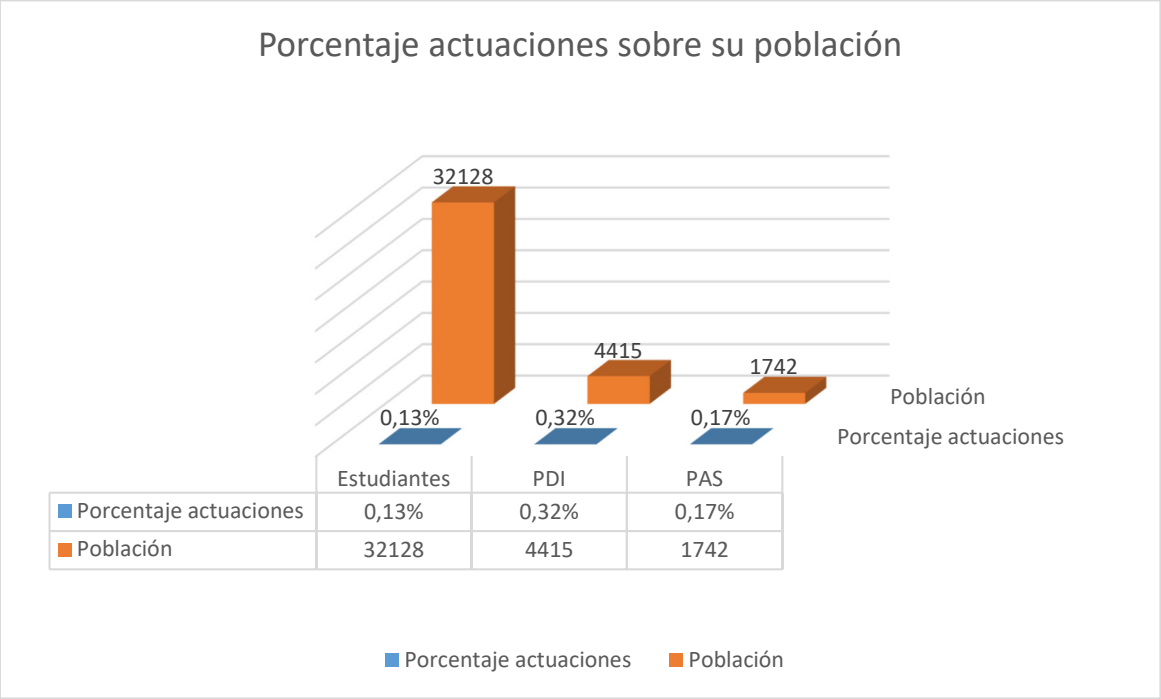
Se han atendido siete peticiones de **intervención**, como en el curso anterior, tres de ellas relacionadas con comisiones de selección de PDI, una con permisos laborales, una por incompatibilidad de un docente con otro puesto, una por un conflicto entre profesor y estudiantes y una relacionada con la propiedad intelectual del material académico.

Se han recibido siete **denuncias**, una relacionada con un presunto incumplimiento de la guía docente, una con actividades no autorizadas a un profesor, una con un anormal incremento de

alumnos matriculados en una asignatura, una relacionada con las justificaciones de alumnos para la ausencia en prácticas, una con la propiedad intelectual del material académico, una sobre provisión de puestos de trabajo del PTGAS y otra con la organización en un servicio de la universidad.

Finalmente, se han atendido numerosas **consultas**, telefónicas o por correo electrónico, que han sido atendidas de forma rápida y que no se contabilizan en esta memoria y una consulta sobre los permisos de empleados, del sector PTGAS, en una unidad, que no ha sido atendida de forma tan rápida y que ha precisado la realización de una actuación.

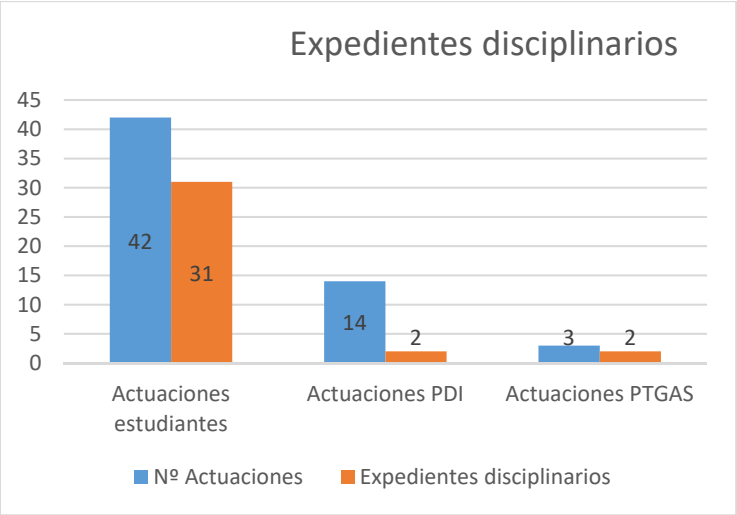
Para poder apreciar mejor el volumen de las actuaciones realizadas, puede ser útil la comparación del número de estas con la población de cada sector: estudiantes, PDI y PTGAS; como se muestra en el siguiente diagrama:



Las solicitudes de actuación han sido presentadas por distintos perfiles: personas afectadas por algún tema, órganos de gobierno de la Universidad o Comisión de Convivencia; y han tenido distintos resultados y efectos, como la emisión de informes para distintos órganos de la universidad, información, o han dado origen a la incoación de expedientes disciplinarios. Otras actuaciones han derivado en resoluciones de inadmisión y archivo de la denuncia. En un caso, no ha podido continuarse con la actuación por la falta de algún elemento imprescindible para el análisis y la actuación se ha archivado.

En el siguiente cuadro podemos ver una clasificación de los resultados y efectos de las actuaciones agrupadas por los distintos sectores de clasificación:

Como se puede ver, numerosas de las actuaciones realizadas han dado origen a la incoación de expedientes disciplinarios, que mostramos con más detalle en el siguiente cuadro y que son aplicables a los sectores de estudiantes, PDI y PTGAS:



En este curso se ha incrementado especialmente el número de expedientes disciplinarios incoados, en el sector de estudiantes (31), que supone un 73,81% de las actuaciones en ese sector, frente a los cinco expedientes incoados el curso pasado y que suponían un 44% de las actuaciones atendidas. Este incremento se debe a la aplicación de la nueva normativa sobre fraude académico y su canalización a través de la Comisión de Convivencia. Además, hay que señalar que algunos de los expedientes implicaron a más de un alumno.

Se han atendido cuatro informaciones reservadas que no han concluido en expediente disciplinario. Dos sobre estudiantes, una sobre el PTGAS y otra sobre servicios de la Universidad.

4.2.1.2. Secretariado de órganos de negociación.

Adicionalmente a las labores de la inspección, durante el curso 2023-2023, se ha llevado a cabo por la Subdirección del área de Inspección la función de secretariado de los siguientes órganos universitarios de trabajo y de negociación:

Órgano	sesiones 21-22	Actas aprobadas	Actas pendientes
MNUZ	4	2	2
Mesa de PDI	28	24	1
Mesa de PTGAS	9	5	1
Comisión Plan Igualdad	3	3	0
Comisión Seguimiento Plan Igualdad	3	2	1
Comisión Convenio PTGAS	11	6	2
Comisión Premio jubilación	16	0	10
Comisión Convenio PDI	20	19	1
TOTAL	94	61	18

4.2.2. Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Profesorado

4.2.2.1. Seguimiento del cumplimiento del P.O.D.

El seguimiento del cumplimiento del POD puede consultarse en detalle en el informe que, con la documentación que conforma el Plan de Ordenación docente, se publica en la web https://inspeccciongeneral.unizar.es/sites/inspeccciongeneral.unizar.es/files/archivos/POD/Publicacion_POD/seguimiento2022_23.pdf

Adicionalmente al informe, se facilitan en esta memoria indicadores del volumen de actividad de seguimiento:

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

Total registros analizados	Fichas de planificación	Fichas de Incidencias	Informes departamentales elaborados	Informe general
7091	1217	129	55	1

4.2.3. Actividades de la unidad de Planificación y Organización Docente

La Unidad de Planificación y Organización Docente es la encargada de:

Organizar y coordinar los procesos relativos al Plan de Ordenación Docente

Gestionar eficientemente el proceso administrativo de elaboración del plan de ordenación docente (en adelante, POD) de la Universidad. Definir el encargo docente de cada curso, colaborar con el vicerrector con competencias en profesorado en las instrucciones y calendario. Facilitar documentación, informatizar, revisar y publicar datos en la web

Atender a los usuarios, centros, departamentos, profesores, otras unidades o servicios y contestar todas las dudas e incidencias relacionadas con el POD

El proceso de elaboración del POD, que conduce en particular a la modificación anual de la relación de puestos de trabajo (en adelante, RPT), conlleva varias tareas, particularmente la determinación del encargo docente y su distribución, tradicionalmente denominadas fase previa o cero; fase primera y fase segunda. El proceso se desarrolla por instrucción del vicerrector con competencias en profesorado, quien mantendrá informado al Consejo de Gobierno, órgano al que corresponde aprobar el encargo docente general de la Universidad y fijar los criterios generales para distribuir y priorizar los recursos disponibles

- Fase previa o fase cero:

En esta fase se trata de determinar la docencia a impartir, tanto la oferta de asignaturas como la adscripción a áreas de conocimiento:

- Fase 1: Encargo docente de las asignaturas

Tareas a realizar en esta primera fase del POD:

. Definir el encargo docente, proponiendo el desarrollo de las asignaturas en actividades de enseñanza aprendizaje.

. Revisar la planificación, en particular cuando se produzca denegación de solicitudes, y ratificarla en junta de centro para establecerla y publicarla como POD del curso siguiente.

- Fase 2: Encargo docente de los profesores

El objetivo de esta segunda fase es distribuir el encargo previamente *fijado* e informado en la fase 1, de acuerdo con la normativa que resulte de aplicación y así formalizar las obligaciones de cada profesor.

Cada curso académico, la Unidad de Planificación y Organización Docente trabaja en 3 cursos:

Finalización del curso 2021-22: cerrar y guardar listados, archivar fichas firmadas por los profesores para enviar al Archivo General de la Universidad, etc.

Curso 2022-23: atender y resolver todas las incidencias y modificaciones que surjan tanto en las asignaturas como en la aplicación informática.

En la planificación del próximo curso 2023-24, en el que se han realizado importantes modificaciones, tanto en la aplicación informática como en la introducción de nuevas titulaciones o modificación de planes.

Durante el curso 2022-23:

1) Se han impartido en la Universidad de Zaragoza: Número de titulaciones: 57 Grados, 6 Programas conjuntos de Grado, 62 Másteres y 1 Programas conjuntos de Máster
2) Se han atendido multitud de consultas a través de teléfono, correo electrónico y registro por parte de los centros, departamentos y profesorado de la Universidad, así como se han resuelto las diversas incidencias planteadas.
3) Modificaciones en la aplicación informática por cambios en la normativa:
4) Resolver consultas sobre la docencia que hay en el programa SIDERAL

4.3. AREA DE INNOVACION Y PROSPECTIVA

4.3.1. Actividades estructurales

4.3.1.1. Responsabilidad Social

Tras la formación de una integrante de la IGS en Diseño Universidad y Accesibilidad se desarrollaron varias iniciativas para "Proporcionar compatibilidad con la variedad de técnicas o dispositivos usados por personas con limitaciones sensoriales" uno de los siete principios del Diseño Universal. Durante este curso hemos revisado las imágenes del Área de Innovación y Prospectiva y del Portal de Transparencia para mejorar la experiencia de personas privadas de visión y se ha informado al resto de integrantes del equipo de cómo gestionarlo. También el cómo incorporar a la web los documentos PDF de forma que sean accesibles. Esta iniciativa también la visibilizamos y publicamos en la web de tecnología que ayuda para impulsarlo entre el PTGAS https://inspeccciongeneral.unizar.es/innovacion-y-prospectiva/tecnologia-que-ayuda

4.3.1.2. Explotación de la información

Una de las grandes áreas de trabajo del Área de Innovación y Prospectiva es la generación y explotación de información. Es habitual recibir peticiones de extracción de datos almacenados en SEGEDA, el entorno analítico de la Universidad de Zaragoza. Un sistema que permite el análisis y la consulta de datos e indicadores de la institución.

El trabajo en este campo se diversifica en la ampliación y mejora de la información almacenada, en la extracción personalizada de gran volumen de información para responsables universitarios y también la divulgación y formación tanto de los integrantes de la dirección del campus como del propio PTGAS.

Continuando con el proyecto iniciado en el curso anterior, se ha seguido trabajando en mejorar las funcionalidades de explotación de la información académica de las personas con discapacidad para facilitar su atención desde la OUAD y desde la Unidad SIGMA.

Además de esto también se ha ampliado la información almacenada sobre grado y máster, se ofrece información sobre Emprendimiento en el entorno I+D+i y se ha abierto más información a los gestores de PDI. Además de otras actividades formativas del PDI precisas para la justificación de la Calidad Universitaria.

En cuanto a las peticiones, se han recibido 23. No son homogéneas en el volumen de trabajo que requieren para resolverlas. Destacan por su importancia los datos para estudios interuniversitarios, los solicitados para la Memoria de Responsabilidad Social y otras peticiones para los informes de UNIVERSITIC y ReUnita, de la estrategia universitaria UNITA.

Por otra parte, hay varias peticiones de datos que han dado lugar a la realización de estudios más completos como los que se citan:

Estudio sobre el colectivo de personas matriculadas en estudios de grado que tiene como estudio previo un ciclo formativo de grado superior, para el Vicerrector de Política Académica. En el mismo se analizaban, entre otros, aspectos relacionados con el volumen de matrícula y su distribución según ramas de conocimiento, con el peso que representan sobre el total de admitidos, rendimiento académico, abandono y duración en las titulaciones hasta que consiguen graduarse.

Estudio sobre abandono en las titulaciones de grado para la Vicerrectora de Estudiantes. En este estudio se analiza el abandono prematuro y se comparan las titulaciones que registran un mayor abandono con las que tienen menor abandono. Además, se pone el foco sobre quiénes se matriculan en una titulación distinta después de haber abandonado en una previa. Con esa información el Vicerrectorado va a realizar una encuesta sobre las causas para poder determinar el perfil del abandono de los estudios.

También desde este vicerrectorado se pidió recopilar los indicadores de éxito y rendimiento académico, comparando estudios de grado con las tasas más altas con los que las tienen más bajas.

Desde el Área se extrajeron datos para realizar un estudio sobre la Mujer y niña en la Ciencia. En este caso se comparaban titulaciones con escasa matrícula masculina como Enfermería y Magisterio Educación Primaria para estudiar si podría ser la elevada nota de admisión un obstáculo para el acceso a estos estudios.

La propia directora de la IGS fue la demandante de información para el Estudio sobre la estabilidad de los puestos del PTGAS y su desempeño según el tipo de personal.

Desde el Área se sigue trabajando en la formación del PTGAS para maximizar su capacidad de alcanzar el rendimiento máximo de SEGEDA tanto con actividades formativas regladas como otras sesiones más informales y personalizadas teniendo en cuenta las necesidades de cada puesto.

4.3.1.3. Sistema de Institucional de Información Universitaria. SIIU

El Área mantiene la atención a las demandas de información del SIIU. Sigue destacando el índice de digitalización de la Universidad de Zaragoza, una obligación devenida de la gestión de los fondos *NEXT generation*. Este curso se ha trabajado por afinar el indicador de uso de videoconferencia por parte del PDI en docencia.

4.3.1.4. Descargas Docentes

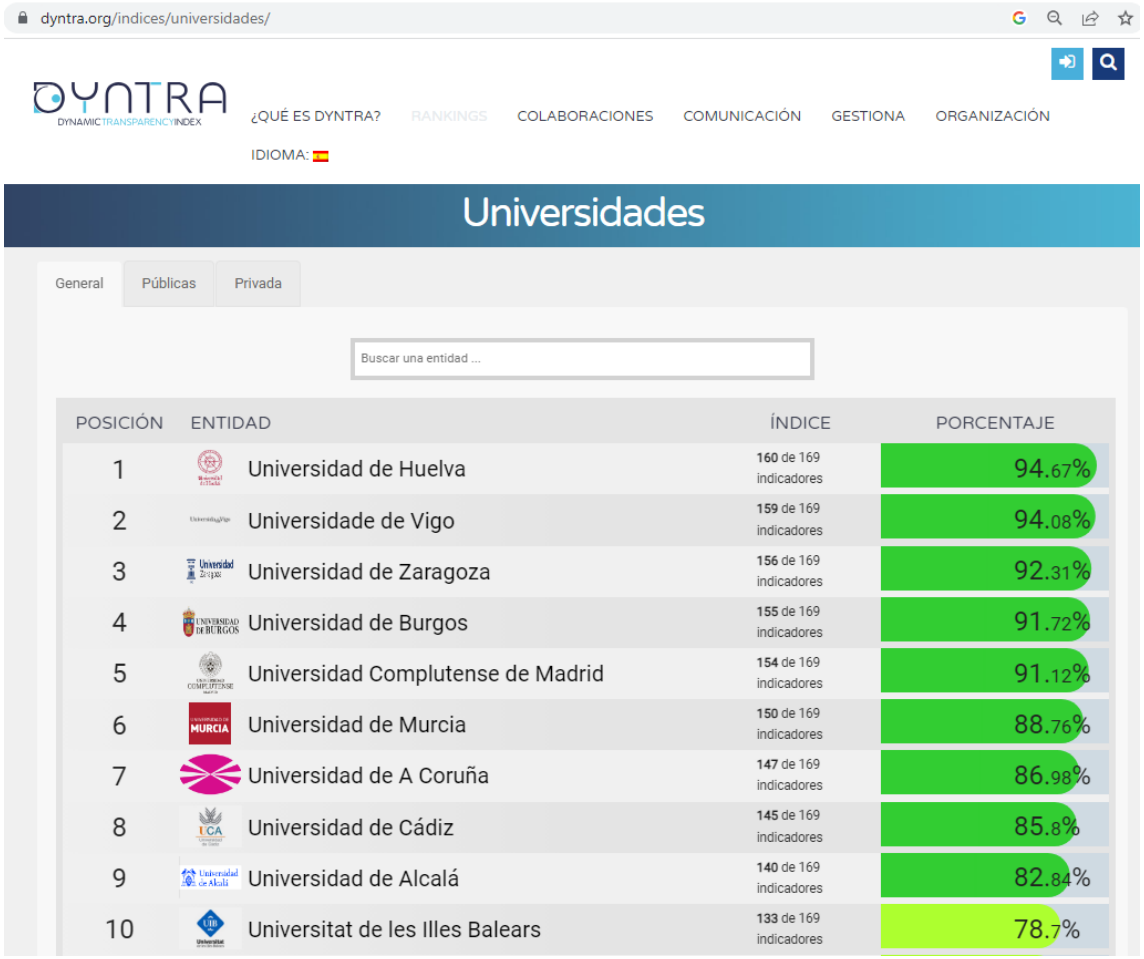
Nuevamente se han hecho los cálculos que permiten aplicar las descargas docentes por gestión, pero trabajando paralelamente en una herramienta que permite la autonomía a los órganos de gestión del POD para realizar estos cálculos.

4.3.2. Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Planificación, Sostenibilidad e Infraestructura

4.3.2.1. Transparencia

Una de las tres patas de la Transparencia es la acreditación de la misma ante la ciudadanía. Desde la Inspección se ha trabajado para ajustarse a los estándares del ranking Dyntra de Universidades que la ha evaluado como una de las tres más transparentes del país:

https://www.dyntra.org/indices/universidades/.



Dyntra es una plataforma colaborativa que mide la información pública de Gobiernos, Administraciones Públicas, partidos políticos, cargos electos y los diferentes actores sociales. En el caso de las universidades, exige el cumplimiento de 169 indicadores organizados en cinco grandes áreas: transparencia institucional, comunicación pública, participación y colaboración ciudadana, transparencia económico-financiera y contrataciones de servicios.

En el último año el campus ha dado un salto cualitativo pasando de cumplir un 77% de estos indicadores a más de un 92%. Y todavía sigue trabajando para extraer y compartir la información para rendir cuentas ante la sociedad.

Durante este curso se ha mejorado la información ofrecida sobre los todos los cargos de la institución, visibilizando su capacitación y cualificación, sus gastos en viajes y dietas, los regalos recibidos y una relación más clara de sus redes sociales. También se han incluido las modificaciones, reformados y complementarios de las obras y proyectos más relevantes, las modificaciones de los contratos formalizados y la lista y la cuantía de operaciones con los adjudicatarios y contratistas más importantes de la Universidad.

Se han visibilizado las resoluciones firmes que afecten a la Universidad, el Código ético, el coste de las campañas de publicidad y de promoción institucional, así como las penalidades impuestas, en su caso, por incumplimiento de los contratistas, el periodo medio de pago a proveedores o los ingresos por estudiante.

Por otra parte, se ha mejorado la información sobre el perfil del PDI de la Universidad de Zaragoza, añadiendo datos sobre sus estancias en el extranjero y sobre la ejecución presupuestaria anual y trimestral con información gráfica.

Las peticiones de transparencia también han sido tenidas en cuenta durante este curso y a consecuencia de varias solicitudes en el mismo sentido se decidió rediseñar el apartado de Oferta y Demanda Académica además del de Estudiantes del Portal para ofrecer la información de forma más intuitiva y que los Datos Abiertos fueran más fácilmente identificables. El equipo del Área identificó líneas de mejora en Datos Abiertos que podrían abordarse cuando la capacidad de trabajo lo permita.

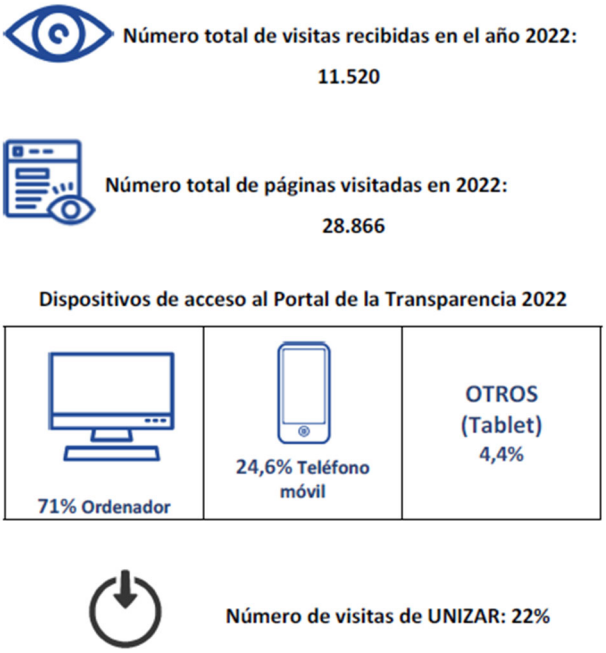
Durante la gestión de la Transparencia, en ocasiones, desde el Área se pueden identificar mejoras que pueden acometer los centros o servicios. Desde este curso se ha decidido documentarlas para poder hacer un seguimiento de las mismas y formalizar el traslado de estas propuestas a sus destinatarios.

En particular, en este curso, se han elaborado dos sugerencias. La primera para mejorar la información de las remuneraciones percibidas por el PDI y la segunda para conseguir la coherencia entre las distintas bases de datos que almacenan información sobre las tesis de la Universidad de Zaragoza.

Otro asunto recurrente han sido las peticiones de acceso de los progenitores al expediente de sus hijos o hijas. Desde el Área de Innovación y Prospectiva se ha trabajado por estandarizar

este tipo de acceso que finalmente ha asumido de forma única la Unidad de Protección de Datos.

Otro análisis de utilidad para la rendición de cuentas es el estudio de uso y visitas del portal de transparencia
https://portaltransparencia.unizar.es/sites/portaltransparencia.unizar.es/files/archivos/pdf/informe_visitas_portal_2022_v3.pdf



El origen muestra que un 92% de las visitas proceden del continente europeo. De estas, el 83,31% (9.597) son desde España y dentro del país, en la distribución por Comunidades Autónomas, casi un 54% viene de Madrid y un 34% de Aragón.

En cuanto a los asuntos que más interesan a las personas que visitan el Portal, las titulaciones del campus y las relacionadas con remuneraciones son las páginas más visitadas. En cuanto a los archivos, el documento de convenios de la Universidad es el más descargado.

Tanto de estos procesos como de algunas otras funcionalidades relacionadas con el currículum público de los investigadores se ha informado a la comunidad a través de la web de novedades: https://inspecciongeneral.unizar.es/innovacion-y-prospectiva/novedades-en-transparencia.

En la pasada memoria, anunciábamos la puesta a disposición de un procedimiento electrónico para gestionar las peticiones de Transparencia que ofreciera al usuario o usuaria mayores garantías. Un año después podemos ver como se ha consolidado con un 48% de las peticiones recibidas a través de este sistema. Aún sigue vigente el uso del formulario como medio de consulta con un 35%

En cuanto al balance cuantitativo, en peticiones de Transparencia

	Resolución	Externa	Interna	Total general
Peticiones recibidas de septiembre de 2022 a agosto de 2023	Concedida	14	15	29
	Concedida parcialmente	1	2	3
	Denegada		1	1
	Desistida	1		1
	Inadmitida	4	3	7
	Trasladada		1	1
	Total general	19	22	42

De ellas, una de ellas fue rechazada porque la información solicitada no cumplía la Ley de Transparencia y ha sido objeto de reclamación ante el Consejo de Transparencia de Aragón.

4.3.2.2. Rankings

En este campo, la IGS mantiene la línea de intentar mejorar tanto en la divulgación de los resultados de las evaluaciones externas del campus en estas clasificaciones como en facilitar a los organismos responsables la información más precisa posible. En esta última línea destaca la colaboración con la BUZ para mejorar la identificación de la universidad en WoS (Web of Science) y Scopus. Desde este curso se incorpora también información sobre los egresados en búsqueda de empleo y encuestas de satisfacción de los estudiantes.

Se ha mejorado también, con la coordinación de la Comisión de Transparencia, las descripciones de la Universidad de Zaragoza solicitadas por los distintos rankings.

La apuesta del campus en esta línea ha sido por los rankings de sostenibilidad. Cabe mencionar la séptima posición a nivel nacional y la 201-220 mundial en la primera edición del ranking QS de sostenibilidad. Y la posición 401-600 de un total participantes 1.500 participantes en el ranking THE de Impacto, destacando en el ODS 9.

Ranking	Descripción	% indicadores DATUZ	% Autonomía	Tendencia
THE	THE WUR Times Higher Education/ World University Rankings (general) 2023	80,50%	80,50%	se ha considerado que hay 18 datos requeridos en la parte general y 18 en la parte de la segregación por subject y que todos cuentan igual aunque algunos son subdivisiones de otros
	THE WUR Times Higher Education/ World University Rankings (por subject) 2023	80,50%	80,50%	
ARWU Shanghai	ARWU Shanghai 2022	58,06%	67,74%	Se ha mantenido el porcentaje de autonomía en la obtención de datos, el porcentaje de datos obtenido de DATUZ se mantiene. % de indicadores de DATUZ=58,06 % autonomía= 67,74% (se ha considerado que hay 31 datos requeridos y que todos cuentan igual aunque algunos son subdivisiones de otros) Hay una ligera disminución respecto a la edición anterior en los valores pero porque, por error se consideró un total de 28 indicadores
Thomson Reuters/ Clarivate Analytics	Thomson Reuters/ Clarivate Analytics (general) 2022	78,10%	78,10%	Se mantiene el porcentaje de autonomía (se ha considerado que hay 16 datos requeridos en la parte general y 11 en la parte de la segregación por subject y que todos cuentan igual aunque algunos son subdivisiones de otros)
	Thomson Reuters/ Clarivate Analytics (por subject) 2022	86,40%	86,40%	
QS	QS 2023	40,00%	63,30%	Este año hay 60 indicadores, menos que en la edición anterior porque en esta ocasión no ha salido a la vez el ranking de sostenibilidad, de los que hemos conseguido 57. (95%) Hay 24 de DATUZ (40%) y 38 de forma autónoma (63,3%) En esta edición hemos superado la tasa de respuesta y la de autonomía, pero no es comparable debido a que no incluye el ranking de sostenibilidad.

4.3.3. Gerencia

4.3.3.1. Prospectiva

El Área de Innovación y Prospectiva está inmersa en un estudio prospectivo de la evolución de la matrícula en la Universidad de Zaragoza. De cara a difundir tanto estos estudios como otros relevantes para la comunidad se ha creado un portal de Prospectiva que publicita los resultados más relevantes: https://inspecciongeneral.unizar.es/innovacion-y-prospectiva/estudios-de-prospectiva-en-la-universidad-de-zaragoza

Estudios de Prospectiva en la Universidad de Zaragoza

Última modificación: Vie, 21/10/2022 - 11:29

En esta página queremos contarte desde el Área de Innovación y Prospectiva algunos de los aspectos que encontramos más relevantes de los estudios sobre Prospectiva realizados en la Inspección General de Servicios de la Universidad de Zaragoza en los que hemos participado:

Diciembre de 2021

Estudio de la matrícula de los estudiantes de Grado de la Universidad de Zaragoza mayores de 25 años

Esta es la segunda parte del "Estudio de la matrícula de los estudiantes de Grado de la Universidad de Zaragoza" que analizaba la evolución de la matrícula universitaria (en los estudios de grado y anteriores al EEES, diplomaturas y licenciaturas) de los menores de 25 años. En esta ocasión, restringimos el detalle a los estudiantes mayores de 25 años y vimos cuándo decidían retomar los estudios o cuál era el éxito en su vuelta a las aulas.

El estudio puede consultarse aquí.

4.3.3.2. Innovación

Durante el 2022 se realizó una encuesta de uso y satisfacción del teletrabajo. El análisis de esos resultados se presentó a la Comisión de evaluación, propuesta de mejoras y seguimiento del teletrabajo para su análisis.

4.3.3 3. Apoyo a la Comunidad Universitaria

Desde el Área de Innovación y Prospectiva en estrecha colaboración con el SICUZ y con la infraestructura del sistema ATENA de encuestas se facilitó la posibilidad de realizar una consulta entre todo el PTGAS relativa a los acuerdos relacionados con el conocido como "Premio de Jubilación".

5. CUMPLIMIENTO DE EJES Y ACCIONES DEL PLAN DE ACTUACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DEL CURSO 22/23

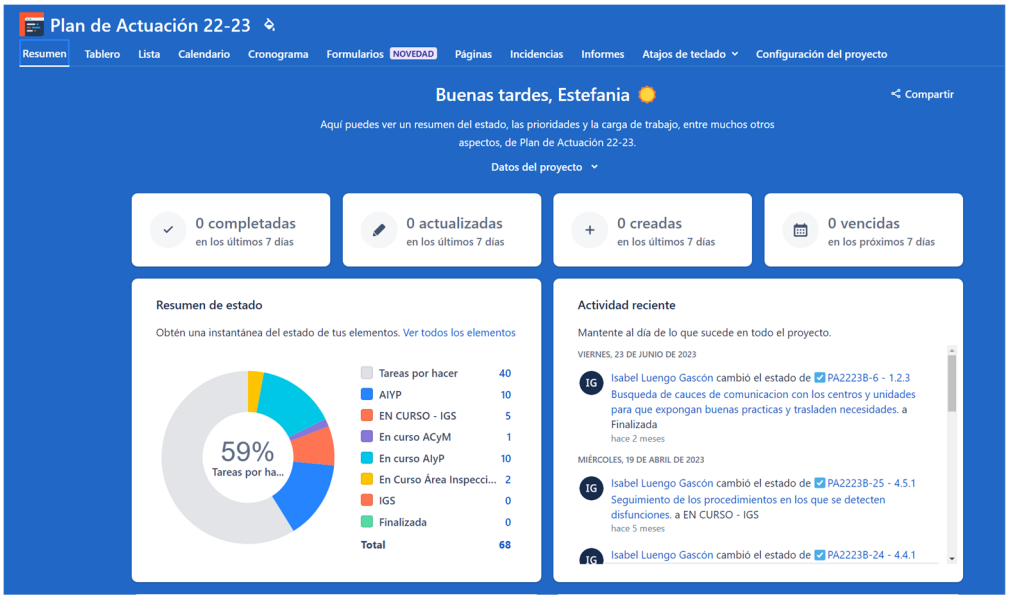
EJE 1. Mejora de las herramientas de trabajo para la obtención de resultados globales

1.1. Elaborar el plan de actuación con objetivos y acciones

1. Mejora de las herramientas de trabajo para la obtención de resultados globales	1.1. Elaborar el plan de actuación con objetivos y acciones	1.1.1 Objetivos del plan de actuación 2022-23

Indicador: documentos elaborados, valor alcanzado: 100% y estado: finalizado.

El plan de actuación de la IGS se elaboró para el curso 2022-23 estructurando sus objetivos y acciones lo que permite que para dar cuentas del mismo se realice de esta forma y se acompañe, como hemos indicado un resumen en Excel con los indicadores y el resumen de lo actuado que se explica de forma más amplia en este texto. Por ello podemos concluir que esta acción se ha cumplido y ha permitido una mejora que repercute en los resultados globales de la unidad.

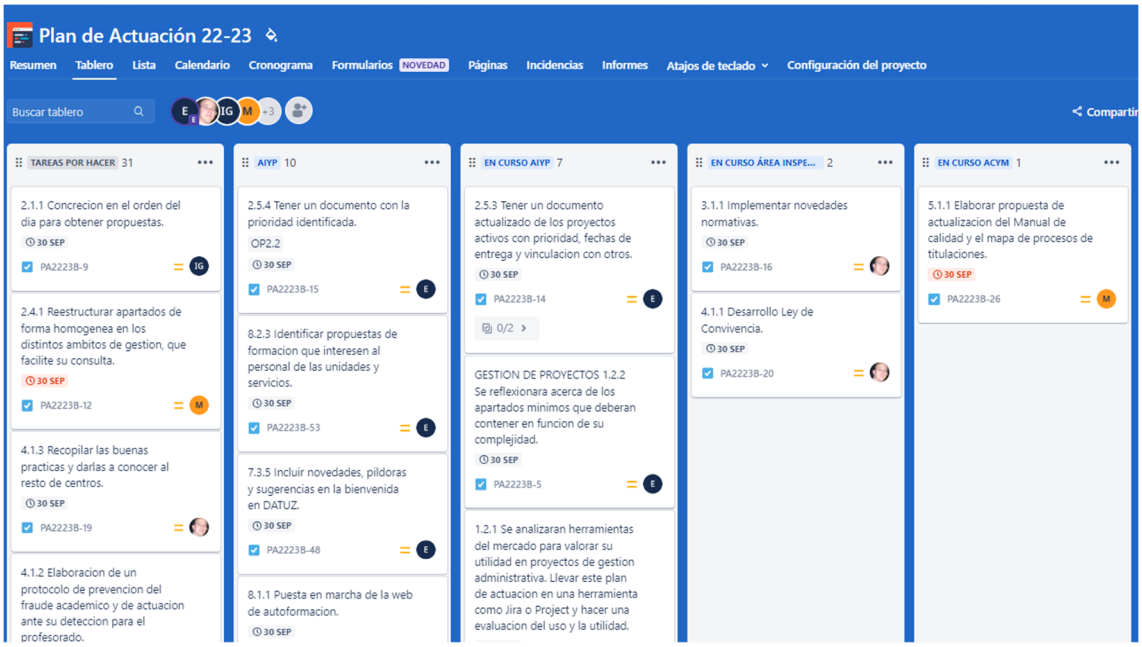


1.2. Análisis de herramientas para seguimiento de proyectos

1. Mejora de las herramientas de trabajo para la obtención de resultados globales	1.2. Análisis de herramientas para seguimiento de proyectos	1.2.1. Se analizarán herramientas del mercado para valorar su utilidad en proyectos de gestión administrativa. Llevar este plan de actuación en una herramienta como Jira O Proyect y hacer una evaluación del uso y la utilidad

Indicador: publicación en la web de la PGGMCS, valora alcanzado: 90% y estado: en curso.

Durante el curso 22-23 la Inspección General de Servicios ha experimentado con varias herramientas de gestión de proyectos como One Note, Trello, Microsoft Proyect, Jira e incluso valorando las más sencillas como las hojas de cálculo en entornos compartidos. El factor económico ha sido determinante en las posibilidades de elección y exploración.



1. Mejora de las herramientas de trabajo para la obtención de resultados globales	1.2. Análisis de herramientas para seguimiento de proyectos	1.2.2. Se reflexionará acerca de los apartados mínimos que deberán contener en función de su complejidad

Indicador: análisis realizado. Estado: en curso

Durante el curso 2022-2023 la propia IGS ha utilizado la herramienta Jira para su planificación de proyectos. La experiencia de uso de Jira, Trello, OneNote y Excel permitió que se celebrara dos sesiones de videoconferencia con la Biblioteca Universitaria (BUZ) y el Servicio de Apoyo a la Investigación (SAI) para transmitir cómo usar cada herramienta y qué recursos explotar.

Se ha explorado tanto esta herramienta como la versatilidad de Trello, cuyas funcionalidades están integradas. Se probó a personalizarlo, a cargarlo de forma automática, … El balance global es que es una herramienta útil para la coordinación y seguimiento. Queda pendiente para el próximo plan de actuación una entrada en Tecnología que ayuda https://inspeccciongeneral.unizar.es/innovacion-y-prospectiva/tecnologia-que-ayuda del uso de Jira. También hacer seguimiento del uso de BUZ y SAI.

1. Mejora de las herramientas de trabajo para la obtención de resultados globales	1.2. Análisis de herramientas para seguimiento de proyectos	1.2.3. Búsqueda de cauces de comunicación con los centros y unidades para que expongan buenas prácticas y trasladen necesidades

Indicador: procedimiento implantado, valor alcanzado: se ha instalado en el informe de autoevaluación. Estado: en curso.

Como paso previo en esta acción, se va a proceder a recoger a través del documento de la Acreditación de la Calidad, las buenas prácticas de los servicios en innovación.

1. Mejora de las herramientas de trabajo para la obtención de resultados globales	1.2. Análisis de herramientas para seguimiento de proyectos	1.2.4. Análisis del coste y operatividad de la utilización de metodología ISO 9001

Indicador: informe, valor alcanzado: 20%. Estado: iniciado.

Se han iniciado contactos con Universidades que tienen esta metodología de calidad implantada para su valoración. Esta acción está en proceso y deberá continuarse el próximo curso.

1.3. Teletrabajo

1. Mejora de las herramientas de trabajo para la obtención de resultados globales	1.3. Teletrabajo	1.3.1. Continuar participando en el grupo de trabajo y llevar iniciativas para consolidarlo y convertirlo en una herramienta de mejora

Indicador: informe con actuaciones realizadas. Valor alcanzado: 100%. Estado: informe entregado en julio.

El pasado julio se entregó un informe a la Comisión de evaluación, propuesta de mejoras y seguimiento del teletrabajo un informe de las respuestas recogidas en la encuesta de uso y condiciones del teletrabajo que puede abrir líneas de trabajo para la Universidad tanto para la digitalización de los puestos de trabajo como para la evolución en la gestión y organización del trabajo.

Respuestas	731	%
Teletrabajan	281	38,44%
No descarta solicitarlo en el futuro	154	21,07%
No se lo han concedido	18	2,46%
Funciones no compatibles	111	15,18%
Prefiere trabajo presencial	165	22,57%

Resultados del informe de teletrabajo

EJE 2. Acercarnos a las personas: nuestro grupo interno de trabajo y con los que nos relacionamos.

2.1. Obtener propuestas de los objetivos de la IGS en las reuniones con su personal

2. Acercarnos a las personas: nuestro grupo interno de trabajo y con los que nos relacionamos	2.1. Obtener propuestas de los objetivos de la IGS en las reuniones con su personal	2.1.1 Concreción en el orden del día para obtener propuestas

Indicador: Propuestas obtenidas reflejada en actas. Valor alcanzado: 50%. Estado: iniciad

Una preocupación para la Dirección es mantener el trabajo en equipo y la participación de nuestro grupo de trabajo, para ello se consideró importante facilitar herramientas para ello y que las reuniones sean lo más participativas posible, creemos que el objetivo se ha iniciado y que se puede seguir profundizando en la realización de esta acción.

2.2. Visibilizar IGS (fb, insta, tuiter…)

2. Acercarnos a las personas: nuestro grupo interno de trabajo y con los que nos relacionamos	2.2. Visibilizar IGS (fb, insta, tuiter…)	2.2.1. Publicar una noticia al mes, como mínimo

Indicador: publicación. Valor alcanzado: desde AIP se han hecho publicaciones. Estado: pendiente.

Si bien la visibilización de la IGS ha sido un objetivo prioritario que ha avanzado de forma importante en su cumplimiento, la visibilización en redes nos resulta más costosa y es un camino iniciado que no vamos a cerrar y, por tanto, esta acción está iniciada, pero tiene todavía importante margen de mejora.

2.3 Acercarnos en la labor de transparencia

2. Acercarnos a las personas: nuestro grupo interno de trabajo y con los que nos relacionamos	2.3 Acercarnos en la labor de transparencia	2.3.1.Elaboración de una presentación de la labor del servicio en materia de Transparencia, abrir el canal de dudas, mantener una actitud comunicadora, optar por el canal personal cuando sea posible

Indicador: material elaborado. Valor a alcanzar: al menos tres acciones. Valor alcanzado: Publicaciones en https://inspeccciongeneral.unizar.es/innovacion-y-prospectiva/novedades-en-transparencia

2.4. Mejora de la web

2. Acercarnos a las personas: nuestro grupo interno de trabajo y con los que nos relacionamos	2.4. Mejora de la web	2.4.1. Reestructurar apartados de forma homogénea en los distintos ámbitos de gestión, que facilite su consulta

Indicador: web actualizada. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 30%

Se ha actualizado parte de la información, pero no se ha podido abordar la reestructuración general de la web del Área de Calidad y Mejora.

2. Acercarnos a las personas: nuestro grupo interno de trabajo y con los que nos relacionamos	2.4. Mejora de la web	2.4.2. Página de entrada del Área de Innovación y Prospectiva

Indicador: página web hecha. Valor a alcanzar 100%. Valor alcanzado: Nuevo diseño hecho y se han explorado soluciones y se ha migrado a Drupal 9 que permite esa funcionalidad.

Esta acción se ha revelado más compleja de lo inicialmente previsto. Aunque existe un diseño orientado al usuario de la web de recepción del Área, su implementación todavía no ha sido posible puesto que, siguiendo las recomendaciones del Gabinete de Imagen y Comunicación, se ha hecho antes una migración a Drupal 9, más potente en diseños visuales y funcionales. Una vez realizara esta migración, queda implementar el nuevo diseño que, posiblemente sea durante el próximo curso.

2.5 Claridad en la planificación

2. Acercarnos a las personas: nuestro grupo interno de trabajo y con los que nos relacionamos	2.5 Claridad en la planificación	2.5.3.Tener un documento actualizado de los proyectos activos con prioridad, fechas de entrega y vinculación con otros

Indicador: documento actualizado. Valor a alcanzar: 1. Valor alcanzado: 1.

2. Acercarnos a las personas: nuestro grupo interno de trabajo y con los que nos relacionamos	2.5 Claridad en la planificación	2.5.4.Tener un documento con la prioridad identificada

Indicador: documento actualizado. Valor a alcanzar: documento vigente.

EJE 3. Apoyo a la planificación

3.1. Mejora de la gestión administrativa del POD

3. Apoyo a la planificación	3.1. Mejora de la gestión administrativa del POD	3.1.1. Implementar novedades normativas

Indicador: Cambios en Odile. Valor a alcanzar: 100%

Durante el curso 2022-2023 se ha procedido a realizar todos los cambios en Odile necesarios para adaptar y actualizar la aplicación del POD a los cambios normativos

3.2. Elaboración de informes para la prospectiva universitaria y el apoyo a la planificación y a la gestión

3. Apoyo a la planificación	3.2. Elaboración de informes para la prospectiva universitaria y el apoyo a la planificación y a la gestión	3.2.1. Informe de matrícula de máster

Indicador: Informe elaborado. Valor a alcanzar: 1. Valor alcanzado: no se ha acometido

3.3 Elaboración de una hoja de ruta a seguir en Transparencia

3. Apoyo a la planificación	3.3 Elaboración de una hoja de ruta a seguir en Transparencia	3.3.1.Elaborar un catálogo de acciones para mejorar la transparencia

Indicador: documento elaborado. Valor a alcanzar: 1. Valor alcanzado: Elaboración del documento.

La acción del plan de actuación: 3.3.1. Elaborar un catálogo de acciones para mejorar la transparencia, perteneciente al objetivo 3.3 Elaboración de una hoja de ruta a seguir en Transparencia dentro del Eje 3. Apoyo a la planificación fue pensada como una acción proactiva y con una dedicación constante y sostenida. Sin embargo, el desarrollo del trabajo del área ha puesto de manifiesto que no hay una planificación estructurada posible ya que a menudo deben ser atendidos proyectos nos planificados de duración incierta y, además, determinadas obligaciones de transparencia imponen plazos y prioridades no establecidas.

Esta diferencia ha supuesto que se aleje la idea inicialmente prevista del resultado ejecutado, pero sin perder el objetivo de realizar una divulgación que mejore la transparencia de la institución.

Así, durante el curso 2022-2023 se ha recurrido a la Comisión de Transparencia para establecer debates entre los máximos responsables de las políticas de transparencia, también se han presentado estrategias y análisis de resultados que han llevado a una apuesta por la acreditación de la actividad que ha culminado en el reconocimiento a la Universidad de Zaragoza de la tercera posición en el ranking Dyntra de Transparencia de universidades.

Por otra parte, movidos por esta misma necesidad se inició un grupo de acción en transparencia en el G9 que se ha terminado de cerrar este julio de 2023. La próxima acción puede ser un encuentro presencial o virtual para debatir la acreditación de los integrantes del G9 o catalogar los datos relevantes para publicación relacionados con el carácter universitario de las instituciones.

Como actividades divulgadoras, en cada sesión de la Comisión de Transparencia **se comparten lecturas** que puedan ser interesantes en un formato breve y sencillo. Se están catalogando en Documenta por su posible utilidad a futuro: X:\Sites\S-Transp\documentLibrary\Peticiones\La práctica hace al maestro. Descubrimientos. Hasta el momento han sido siete lecturas seleccionadas que se han debatido durante las Comisiones.

Otra actividad más cercana al resto de la comunidad universitaria son las lecturas publicadas en Novedades en Transparencia: https://inspeccciongeneral.unizar.es/innovacion-y-prospectiva/novedades-en-transparencia Una web visible desde el portal y desde la web de la IGS. Han sido un total de siete entradas acompañadas de difusión también en el boletín de Iunizar y en las redes sociales.

EJE 4. Actividades preventivas

4.1. Poner el eje de la inspección en la prevención

4. Actividades preventivas	4.1. Poner el eje de la inspección en la prevención	4.1.3. Recopilar las buenas prácticas y darlas a conocer al resto de Centros

Indicador: documento recopilatorio. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: no cabe por las razones que se indican.

Aunque comenzaron a recopilarse documentos de buenas prácticas, se abandonó esta acción ya que se va a sustituir por una normativa general de la Unizar.

4.1. Poner el foco de la inspección en la prevención (convivencia)

4. Actividades preventivas	4.1. Poner el foco de la inspección en la prevención (convivencia)	4.1.1. Desarrollo Ley de Convivencia

Indicador: Trabajos Comisión de Convivencia. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 100%

Esta acción ha implicado la participación de la IGS en diferentes foros y reuniones para la adaptación de la nueva Ley a la normativa en nuestra Universidad, así como la participación activa, en siete sesiones de la comisión que realizó el borrador presentado a Consejo de Gobierno de Reglamento de Convivencia.

4. Actividades preventivas	4.1. Poner el foco de la inspección en la prevención (convivencia)	4.1.2. Elaboración de un protocolo de prevención del fraude académico y de actuación ante su detección para el profesorado

Indicador: Trabajos Comisión de Convivencia. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: en curso.

Esta acción se ha desarrollado a través de multitud de reuniones de la IGS con el Vicerrectorado de Estudiantes y la Comisión de Convivencia fruto de las cuales se está avanzado en la elaboración de dicho protocolo. Así mismo ha implicado la tramitación de números procedimientos disciplinarios a estudiantes por fraude académico.

4.2. Poner el foco de la inspección en la prevención (información y normativa)

4. Actividades preventivas	4.2. Poner el foco de la inspección en la prevención (información y normativa)	4.2.1. Revisión y petición a los centros de la información y normas existentes en cada uno

Indicador: Recopilación normativa. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: incluida por cambio normativo en la 4.1

Aunque comenzaron a recopilarse normativas existentes en los centros, como por ejemplo las utilizadas en la Facultad de Derecho, al igual que con los documentos de buenas prácticas, se abandonó esta acción al existir una normativa general de la Universidad.

4.3. Coordinación con el plan antifraude

4.Actividades preventivas	4.3.Coordinación con el plan antifraude	4.3.1 Actuación de IGS en situaciones detectadas por banderas rojas o denuncias a través del protocolo

Indicador: Número de actuaciones. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 100%. Estado: finalizado.

Se han incorporado a las tareas de la IGS, la primera valoración de las denuncias y la investigación de los aspectos necesarios para que se pueda resolver o proponer actuaciones desde la Comisión antifraude.

La creación de un procedimiento para la atención de las denuncias que se presentan a través del canal de denuncias han dado respuesta a esta línea de actuación del plan de IGS.

4.4. Evaluaciones de los servicios

4.Actividades preventivas	4.4.Evaluaciones de los servicios	4.4.1. Revisión de las autoevaluaciones

Indicador: Número de actuaciones. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 50%. Estado: en curso.

Las autoevaluaciones cumplimentadas que tenemos son 9: Facultad de Derecho, Facultad de Empresa y Gestión Pública, Facultad de Ciencias de la Salud, Facultad de Economía y Empresa Facultad de Medicina, Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte, Escuela de Ingeniería y Arquitectura, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Escuela Politécnica Superior.

Las autoevaluaciones de los centros y servicios también tienen un componente que permite incorporarlas en las actividades preventivas en tanto en cuanto permiten detectar situaciones que pueden prevenirse al quedar plasmadas en las autoevaluaciones y permitir que la unidad

valore que la puntuación obtenida en ese ámbito es insuficiente. Se ha alcanzado el 50% en tanto en cuanto se ha elaborado el modelo, se ha difundido ante centros y vicegerencia y existen autoevaluaciones presentadas por al menos

4.5. Evaluaciones de procedimientos de los servicios

4.Actividades preventivas	4.5.Evaluaciones de procedimientos de los servicios	4.5.1. Seguimiento de los procedimientos en los que se detecten disfunciones.

Indicador: Número de actuaciones. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 80%. Estado: finalizado.

Desde la IGS y el área de Inspección se ha trabajado en algunos procedimientos en los que se detectan malos funcionamientos, bien denunciados por usuarios o por otras unidades. En este caso, se analiza conjuntamente con la unidad afectada esta situación y en ocasiones se participa con el Área de Innovación y Prospectiva para la búsqueda de mejores soluciones. Ha habido diversos casos que han permitido sugerir mejoras en procedimientos y normativas que han sido aceptadas, modificando o creando nuevos procedimientos que facilitan la gestión o se ajustan con mayor transparencia a las normativas.

EJE 5. Mejora de la calidad de las titulaciones

5.1 Implantar nuevo SIGC Grado, Máster y Doctorado

5. Mejora de la calidad en titulaciones	5.1 Implantar nuevo SIGC Grado, Máster y Doctorado	5.1.1. Elaborar propuesta de actualización del Manual de calidad y el mapa de procesos de titulaciones

Indicador: Documentos actualizados. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 100%. Estado: finalizado.

Se ha publicado el Manual de calidad, con fecha 21/4/2023, y se ha actualizado el mapa de procesos en web unificando titulaciones y centros.

5. Mejora de la calidad en titulaciones	5.1 Implantar nuevo SIGC Grado, Máster y Doctorado	5.1.2. Elaborar propuesta de actualización de procedimientos y guías de trabajo para elaborar IEC y PAIM

Indicador: Documentos actualizados. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 100%. Estado: finalizado.

Se ha aprobado, en el mes de noviembre de 2022, los procedimientos Q212, Q213 y Q214, y se han publicado en la web del área de Calidad y Mejora los manuales:

X:\Sites\U-UCR\documentLibrary\Área de Calidad y Mejora\CAL_TITUL\1_GRADO_MÁSTER\SEGUIMIENTO\2021_22

X:\Sites\U-UCR\documentLibrary\Área de Calidad y Mejora\CAL_TITUL\2_DOCTORADO\SEGUIMIENTO\2021-2022

5. Mejora de la calidad en titulaciones	5.1 Implantar nuevo SIGC Grado, Máster y Doctorado	5.1.3. Coordinar los trabajos de actualización (1ª fase) de la plataforma informática

Indicador: 1ª fase finalizada. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 100%. Estado: finalizado.

Se han realizado los procesos a través de la plataforma que incluye los cambios del RD 822

5. Mejora de la calidad en titulaciones	5.1 Implantar nuevo SIGC Grado, Máster y Doctorado	5.1.4. Elaborar la propuesta de nuevos procedimientos estratégicos a integrarse en el SIGC global de UNIZAR (elaboración de política y objetivos de calidad, informes globales de titulaciones y su sostenibilidad…)

Indicador: Dos propuestas. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 40%. Estado: en curso.

Se está preparando borrador PRE_000

5. Mejora de la calidad en titulaciones	5.1 Implantar nuevo SIGC Grado, Máster y Doctorado	5.1.5. Revisar y proponer actualizaciones de los procedimientos afectados por la nueva encuesta de valoración de la docencia

Indicador: Documentos actualizados. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 100%. Estado: finalizado.

Se ha realizado la revisión de los procedimientos en los que se hace referencia a esta encuesta para actualizarlos (Q222).

5.2. Coordinar los procesos de seguimiento y renovación de acreditación de titulaciones impartidas en centros sin AI

5. Mejora de la calidad en titulaciones	5.2. Coordinar los procesos de seguimiento y renovación de acreditación de titulaciones impartidas en centros sin AI	5.2.1. Redactar propuesta de instrucción interna para control de titulaciones que deben someterse al proceso de seguimiento externo y renovación de acreditación conforme al RD 822/2021 y al protocolo REACU

Indicador: Instrucción elaborada. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 0%. Estado: descartada.

La pretensión era haberlo finalizado antes de la marcha de un técnico de calidad. No fue posible.

5.3. Dar a conocer la nueva encuesta de valoración de la docencia

5. Mejora de la calidad en titulaciones	5.3.Dar a conocer la nueva encuesta de valoración de la docencia	5.3.1. Información en la web del nuevo formulario de la encuesta de valoración de la docencia y del funcionamiento de la misma

Indicador: web actualizada. Valor a alcanzar: sí Valor alcanzado: sí Estado: finalizado.

https://inspeccciongeneral.unizar.es/noticias/nueva-encuesta-de-valoracion-de-la-docencia

https://encuestas.unizar.es/sites/encuestas.unizar.es/files/users/jsracio/valoraciondocencia_formulario.pdf

https://encuestas.unizar.es/faq-preguntas-frecuentes

EJE 6. Mejora de la calidad en centros

6.1 Apoyo en el sistema de acreditación institucional de centros

6 Mejora de la calidad en centros	6.1 Apoyo en el sistema de acreditación institucional de centros	6.1.1. Presentar propuesta de plantillas Informe de Gestión y Programa de Actuación (IGPA) de centros

Indicador: Propuesta presentada. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 50%. Estado: en curso.

Se está preparando plantilla y en curso el procedimiento correspondiente.

6. Mejora de la calidad en centros	6.1 Apoyo en el sistema de acreditación institucional de centros	6.1.2. Actualizar plantilla de autoinforme para la solicitud de certificación del SIGC conforme al programa PACE-ACPUA

Indicador: Documentos actualizados. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 100%. Estado: finalizado.

Se ha actualizado la plantilla de autoinforme y se ha elaborado un listado con ejemplos de las evidencias mínimas ACPUA (X:\Sites\U-UCR\documentLibrary\Área de Calidad y Mejora\ACRED_INSTIT\000_plantillas\evidencias_minimas)

6. Mejora de la calidad en centros	6.1 Apoyo en el sistema de acreditación institucional de centros	6.1.3. Elaborar propuesta de plantilla de informe de auditoría interna del SIGC de centros

Indicador: Plantilla elaborada. Valor a alcanzar: sí Valor alcanzado: sí Estado: finalizado.

La plantilla para la auditoría interna y la del autoinforme de centros será muy similar. Lo mismo con la check-list.

6. Mejora de la calidad en centros	6.1 Apoyo en el sistema de acreditación institucional de centros	6.1.4. Elaborar especificaciones de herramienta informática para la gestión y control de fechas de procesos de auditorías internas, certificación de SIGC, acreditación institucional.

Indicador: Herramienta diseñada. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 0%. Estado: descartada.

La complejidad de los criterios a aplicar y la cantidad de excepciones a tener en cuenta, hacen muy difícil su ejecución. Se concluye que es preferible continuar con el control manual, aunque automatizándolo en lo máximo posible.

EJE 7. Crear modelos generales de simplificación y mejora

7.1 Crear modelos generales de simplificación y mejora

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.1 Crear modelos generales de simplificación y mejora	7.1.1 de mejoras de Transparencia (campaña pendiente septiembre, organigrama, CV público, unido a formación, Genially

Indicador: acciones llevadas a cabo. Valor a alcanzar: 5. Valor alcanzado: aplazado a septiembre de 2023.

7.2 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios

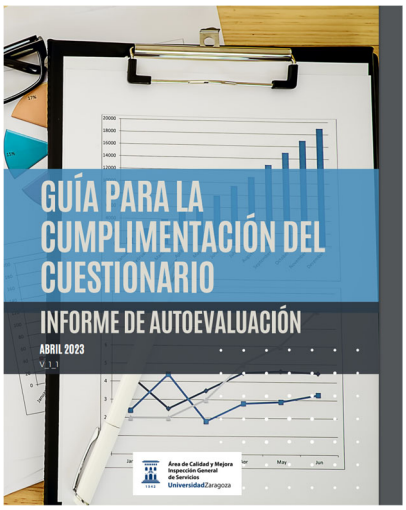
7. Mejora de la calidad en los servicios	7.2 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios	7.2.1 Elaborar propuesta de los manuales de procedimientos: Nuevo modelo de Informe de autoevaluación y establecimiento de criterios para elaborar versión completa o versión reducida.

Indicador: Modelo elaborado. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 100%. Estado: finalizado.

Finalmente hay una plantilla simplificada desde la versión original, (con valoración cuantitativa y con valoración cualitativa) y se ha abierto la posibilidad de no contestar los criterios/directrices que no son de aplicación en el centro/unidad. No es preciso redactar los criterios para hacer versión completa o reducida.

X:\Sites\U-UCR\documentLibrary\Área de Calidad y Mejora\CAL_SERV\AUTOINFORME

Se ha trabajado en esta documentación que se encuentra en la página web en https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/calidad_mejora/Autoevaluacion/guia_inf_ev.pdf



7. Mejora de la calidad en los servicios	7.2 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios	7.2.2 Elaborar propuesta de los manuales de procedimientos Revisión sistemática de los procedimientos vigentes.

Indicador: Nº procedimientos revisados. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 50%. Estado: finalizado.

El 21/04/2023 ha sido elaborada una plantilla excel para el control de procedimientos: denominados "Q" "PRE" y "Qs." Han sido actualizados 9 procedimientos denominados "Q" y se está preparando nueva hoja para control de indicadores asociados a estos procedimientos "Q."

Desde la Carta de Servicios que tiene todo su desarrollo sistematizado, se ha continuado trabajando en esta acción que puede considerarse en ejecución continua, al igual que las acciones siguientes.

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.2 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios	7.2.3 Elaborar propuesta de los manuales de procedimientos: Análisis y simplificación del modelo de Carta de Servicios y establecimiento de criterios para obligación de elaborarla.

Indicador: Modelo elaborado. Valor a alcanzar: sí. Valor alcanzado: 80%. Estado: en curso.

Se sigue avanzado el modelo en JUNO. En el mes de mayo de 2023 se ha activado un piloto para comprobar su funcionamiento, y en el mes de agosto se ha preparado un borrador de la nueva versión del procedimiento Cartas de Servicio, en coherencia con el modelo JUNO, que está pendiente de finalizar porque su versión definitiva dependerá de cómo se implemente en JUNO, y todavía no está cerrado.

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.2 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios	7.2.4 Elaborar propuesta del mapa de procesos de los servicios: Seguimiento a unidades para completar procesos clave

Indicador: uno por proceso. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 10%. Estado: en curso.

21/04/2023: AE-inventario (vicegerencia académica)

Cuatro procedimientos de Planificación Académica introducidos, pendientes de revisión por el Grupo.

Grupo de trabajo de normalización de procedimientos comunes en Centros en funcionamiento. Normalizados tres procedimientos. Continúa el grupo durante el curso 2023-24

Trabajo ralentizado por la prioridad en avanzar en JUNO (financiación hasta diciembre 2023).

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.2 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios	7.2.5 Revisar las cartas de servicios: Seguimiento de las unidades que no han redactado su documentación básica para apoyo en su elaboración.

Indicador: porcentaje de unidades que la elaboran. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 100%. Estado: finalizado.

Realizado seguimiento a todas las unidades respecto a las cartas de servico:39 presentadas. Hemos reclamado a los que no habían cumplido. Algunos no contestaron otros la enviaron y otros (3) se incorporan a prueba piloto de JUNO. A estas alturas de año, hay ya un 50% más de cumplimiento que en todo el año 2022

Podemos señalar que todas las unidades han finalizado el primer paso de este importante paso en la calidad de los servicios.

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.2 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios	7.2.6 Revisar el procedimiento para alinearlo con sistema de codificación de SIGC titulaciones.

Indicador: PARA 01.01 revisado. Valor a alcanzar: sí. Valor alcanzado: 0%. Estado: en curso.

El siguiente paso para alcanzar la excelencia es alinear los distintos procedimientos de calidad en un único sistema común y este paso de la codificación es una herramienta en esta dirección

7.3 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.3 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios	7.3.1 Automatización parcial de la gestión de las Comisiones de Calidad en People

Indicador: puesto en marcha en PS. PRE 02.1.1 actualizado. Valor a alcanzar: sí. Valor alcanzado: 90%. Estado: finalizada.

En explotación, pero con errores que impiden dar difusión general.

actualizar PRE-> no se puede hasta que se corrijan errores. Se está tratando el tema con los responsables de la aplicación People Soft.

Se ha incorporado en nuestra aplicación de gestión de recursos humanos la participación en comisiones de calidad como una forma de valorar esta importante tarea que permite la motivación de las personas que se implican en la tarea que, sin duda, redunda en beneficios a la comunidad.

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.3 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios	7.3.2 Comienzo prueba piloto con nueva aplicación informática (JUNO)

Indicador: criterios de selección establecidos y unidades seleccionadas. Valor a alcanzar: sí. Valor alcanzado: sí. Estado: finalizada.

18/05/2023 sesión de presentación a unidades: Veterinaria, Deportes, Gabinete Imagen, Biblioteca e IGS.

Tras varios años en los que nos parecía un objetivo prioritario para alcanzar la madurez de nuestro sistema de garantía de la calidad de los servicios, podemos decir que este hecho distintivo se ha conseguido. La aplicación ha podido abordarse y las pruebas dan resultados muy satisfactorios con la consiguiente mejora en la gestión documental, sin esfuerzo, del ciclo de calidad.

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.3 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios	7.3.3 Elaboración de un catálogo de indicadores asociados a los compromisos de las cartas de servicios, para el uso por las unidades.

Indicador: catálogo elaborado. Valor a alcanzar: sí. Valor alcanzado: 0%. Estado: sin iniciar.

21/04/2023: en JUNO se recogerán todos los indicadores cuando se incluyan las cartas, habrá que pensar si hacemos un catálogo aparte o se implementa la consulta a un pdf que se genere con todos ellos.

Se comenzará con la acción una vez se cierre el procedimiento de la Carta de Servicios en JUNO, y se incorporará al procedimiento PRE

Este paso, del que se ha iniciado el estudio del asunto para su implantación a través de la aplicación JUNO, se abordará en el próximo curso.

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.3 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios	7.3.4 Poner en marcha la herramienta informática de calidad de Servicios: JUNO

Indicador: módulo de carta de servicios implantado. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado85%. Estado: en curso.

Se está ejecutando el plan piloto. Cuando funcione correctamente, se podrá poner en explotación para todos.

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.3 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios	7.3.5 Incluir novedades, píldoras y sugerencias en la bienvenida en DATUZ.

Indicador: el sistema. Valor a alcanzar: 1 Existe.

Estas mejoras se han incluido en la página de DATUZ permitiendo facilitar herramientas a los usuarios para la mejor utilización de esta herramienta.

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.3 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios	7.3.6 Información sobre los datos que contiene cada uno de los cubos para poder usarlos de forma apropiada. Mejorar la ayuda de cada uno

Indicador: existe información para cada cubo. Valor a alcanzar: 1. Valor alcanzado: existe información.

Está documentado cada uno de los cubos.

EJE 8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada

8.1 Potencia autoformación del PAS

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8.1 Potencia autoformación del PAS	8.1.1 Puesta en marcha de la web de autoformación

Indicador: número de reuniones mantenidas. Valor a alcanzar: 4. Valor alcanzado: bloqueado por Personal.

Para alcanzar el éxito en esta acción se plantearon distintos modelos de trabajo pero ninguno ha encontrado acomodo en la actual situación del Área de Selección y Formación. Se siguen reportando, no obstante, actividades encuadradas en la autoformación al Área que valoran y deciden si difundir o no. La acción es deseable incluso fundamental para el objetivo pero para volverlo a acometer es imprescindible contar con la iniciativa previa del Servicio de PAS.

8. 2 Crear red de innovación

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8. 2 Crear red de innovación	8.2.1 Identificar receptores de noticias propuestas innovadoras de cada uno de los servicios y de los centros

Indicador: listado de personas implicadas. Valor a alcanzar: 1. Valor alcanzado: en curso.

Se han realizado algunas acciones aunque se planificará continuar con esta iniciativa.

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8. 2 Crear red de innovación	8.2.2 Mantener reuniones con antenas innovadoras de cada centro o servicio para encontrar líneas de trabajo que permitan avances significativos

Indicador: número de reuniones mantenidas. Valor a alcanzar: 4.

8.3 Realizar formación específica a necesidades concretas

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8.3 Realizar formación específica a necesidades concretas	8.3.1. Impartir sesiones formativas ad hoc: sigc titulaciones, Acreditación Institucional centros, sigc servicios

Indicador: número de sesiones. Valora a alcanzar: 4. Valor alcanzado: 4. Estado: finalizada.

23/06/2023: Sesiones realizadas de los siguientes temas

* nuevo sistema interno de garantía de la calidad titulaciones (a coordinadores de grado y de máster)

* presentación Administración Electrónica-aplicación "inventario de trámites": a administradores y Jefes de Negociado de calidad

* presentación herramienta de autoinforme a vicegerencias y administradores en el ámbito de la calidad de los servicios

* Presentación aplicación Juno

* Calidad de centros, sesiones en. Facultad de veterinaria, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de –Huesca, Facultad de Ciencias Sociales de Teruel.

*Calidad de titulaciones atención a centros con dificultad en este ámbito.

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8.3 Realizar formación específica a necesidades concretas	8.3.2 FORMACION Y CONCIENCIACIÓN DE DIRECTIVOS en Transparencia: Mantener y compartir lecturas recomendadas con la Comisión de Transparencia y que además pueden incluirse en la visualización "novedades".

Indicador: documento que recoja todas las iniciativas. Valor a alcanzar: un documento por reunión de la comisión. Valor alcanzado: hecho.

8.4. Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8.4. Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo	8.4.1 Completar y mantener actualizado un mapa de funciones de cada uno de los puestos: completar el catálogo de funciones específicas.

Indicador: número de puestos revisados. Valor a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 50%. Estado: en curso.

Se han revisado un total de 2.365 funciones, que afectan a 387 puestos de trabajo, igualmente está preparada plantilla para publicar funciones específicas quedando pendiente de carga en la aplicación de las que ya están validadas con las unidades: [3.01: Viceg Acad];[1.04.03: ARCHIVO];[1.04.01: SECREGEN];[1.04.02: REGISTRO]; [1.05:Serv_JURÍDICO];[5.01: BCA];[5.05.03: UTCE];[1.06: UCI];[3.02.01: COORD. APL. EC]

Se ha seguido revisando el catálogo de las funciones específicas en un importante volumen, si bien la tarea de visibilización de este trabajo ha quedado pendiente.

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8.4. Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo	8.4.2 Elaborar propuesta de procedimiento para revisión de funciones: Establecer ciclos de revisión por parte del ocupante y de su responsable.

Indicador: procedimiento elaborado. Valor a alcanzar: sí. Valor alcanzado: 0%. Indicador: sin iniciar.

El trabajo se ha centrado en la revisión, validación, carga en People y publicación. Se ha elaborado un documento inicial de este procedimiento.

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8.4. Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo	8.4.3. Avanzar, junto con el pas de la VTIC, en la implantación del módulo en la aplicación People Soft: carga de datos y conexión con web para mostrar datos actualizados.

Indicador: datos cargados y módulo operativo. Valor a alcanzar: sí. Valora alcanzado: 0%. Estado: sin iniciar.

El SICUZ pospone el tema, por otras tareas prioritarias, al próximo curso.

8.5. Reconocimiento a la implicación del personal asociado a la evaluación del desempeño

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8.5. Reconocimiento a la implicación del personal asociado a la evaluación del desempeño	8.5.1. Informar de los resultados del plan piloto.

Indicador: informe. Valor a alcanzar: sí. Valor alcanzado: 100%. Estado: finalizada.

El plan piloto de la evaluación del desempeño se resume en una línea, pero ha conllevado el trabajo de muchas personas de distintas unidades, no sólo la IGS, y creemos que han obtenido unos resultados muy positivos que permitirán avanzar en el reconocimiento del personal, en este caso PTGAS. Se detalla un poco más en el apartado del Plan de Calidad de los Servicios.

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8.5. Reconocimiento a la implicación del personal asociado a la evaluación del desempeño	8.5.2. Realizar la evaluación del desempeño a todo el PAS, a través de People

Indicador: resultados de la evaluación a todo el PTGAS. Valora a alcanzar: 100%. Valor alcanzado: 50%. Estado: en proceso.

Se señala como realizada al 50% porque finalmente la evaluación del desempeño, ya diseñada, aprobada en Consejo de Gobierno, y casi terminada su negociación, se ha desplazado a 2024 por motivos de la negociación. Ya está diseñado este proceso para ese años y a la espera.

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8.5. Reconocimiento a la implicación del personal asociado a la evaluación del desempeño	8.5.2. Realizar la evaluación del desempeño a todo el PAS, a través de People

El siguiente paso que es la evaluación del desempeño ha necesitado de distintas fases que están en proceso, si bien avanzando, como la creación de la Comisión Técnica de Evaluación y la preparación de un ensayo general del proceso de evaluación. También se han afinado aspectos como la valoración de la proyección de mejora y la automatización del procedimiento, con la participación de unidades de la Vicegerencia de Recursos Humanos y de la Gestión de Recursos Humanos de la Vicegerencia de TIC

6. Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios. PGGMCS

Hay que indicar que una parte de las acciones planificadas en la IGS se desarrollan como resultado de este plan y que no van a detallarse aquí puesto que ya han sido explicadas brevemente.

Objetivo estratégico 1. Modernizar, agilizar y simplificar la gestión administrativa

Se ha ido estudiando y analizando distintas herramientas que pueden ser de utilidad para la mejora administrativa.

Como herramientas de planificación se han testado One Note y Trello, la primera dentro del acuerdo con el campus y la segunda con licencia básica.

Aquí cabría reflejar la existencia de resultados de las encuestas de satisfacción que se han extendido a un gran número de unidades convirtiéndose en una herramienta cotidiana para medir la satisfacción de los usuarios.

Se han seguido alimentando buenas prácticas administrativas desde el área de Innovación y Prospectiva.

En cuanto a los modelos de simplificación y mejora de la gestión, en este ámbito hay que señalar los esfuerzos por acercarnos a los grupos de interés utilizando herramientas más amables como las infografías que permiten entender con rapidez y sencillez aspectos como los informes de los resultados de encuestas, las infografías recogen información que se expone de forma transparente, permitiendo un vistazo rápido para el usuario que no descienda a una lectura completa de los documentos.

Objetivo estratégico 2: Consolidar la implantación de las herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios

Este objetivo se ha ido desgranando a lo largo de la memoria al estar en uno de los ejes del plan de actuación de la IGS. Podemos destacar, tanto los avances y consolidación de las herramientas de calidad lo ya comentado acerca de la herramienta JUNO. Es importante el arranque de las herramientas de autoevaluación que ya se detallado.

Objetivo estratégico 3: Desarrollar una administración universitaria profesionalizada

Entre las acciones con mayor calado y repercusión en la comunidad universitaria, especialmente en el PTGAS, se encuentra la evaluación del desempeño. En relación con todo lo realizado en este tema, destacar el informe de los resultados del plan piloto ya con la aplicación funcionando y que ha permitido obtener conclusiones que han facilitado la negociación entre Gerencia y Mesa de PAS, así como la aprobación de una normativa por Consejo de Gobierno para, con esa regulación, avanzar en la realización de forma definitiva de la citada evaluación que permita el reconocimiento de los empleados públicos asociado a unos fundamentos estructurados.

7. OTRAS CUESTIONES

Jornadas, Congresos

Es necesario mantener contacto en organizaciones similares, Universidades o conocer los intereses y cuestiones que nos afecten de los grupos de interés que puedan tener repercusión

en nuestra Institución y conocer posturas, iniciativas, novedades en aquellas para mantenernos actualizados y con una mirada abierta al mundo.

La transparencia, la innovación, la interpretación de las normas más recientes, las formas en que afrontan los cambios las diversas instituciones permiten alimentar las posibles iniciativas de la IGS, las mejoras de las propuestas que se realizan al Consejo de Dirección y la mirada actual hacia la Excelencia.

Sin lugar a dudas, la obtención de los puntos de vista, avances, análisis de buenas experiencias externas, aporta y enriquece nuestro trabajo:

En la IGS en el curso 2022-23 hemos participado en:

-Diversas actividades programadas por el Club de Excelencia en la Gestión en el que participan también muy activamente nuestros servicios con Sellos de Excelencia. Participación de la Dirección y la subdirección de calidad en UNITA y participación en el Quality Evaluation Board (QEB) que sigue avanzando en la regulación de los estándares de calidad de los distintos paquetes de trabajo en que se dividen los avances de esta Alianza Europea de Universidades. Durante el curso 2022-23 se han realizado siete reuniones participando como Quality Ecosystem.

Se ha participado en reuniones del Club de Excelencia en la Gestión manteniendo contacto con el Foro de Universidades que viene realizando actividades que fortalezcan las redes de las cuestiones de calidad en el ámbito universitario y el modelo EFQM.

-Asistencia a Jornadas de Gerencia XXXVII que versaban sobre temas como las estrategias de desarrollo organizativo, la transformación digital de las universidades, la universidad trasparente etc.

Exposición de las experiencias de la Universidad de Zaragoza en relación con los canales de denuncias en las Jornadas de Secretarías Generales que tuvieron lugar en Valladolid en noviembre de 2022.

- Área de Calidad y Mejora

Jornadas Unidades Técnicas de Calidad

- Área de Innovación y Prospectiva

El VII Congreso Internacional de Transparencia sigue una modalidad DUAL gracias al soporte de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA y se estructura a través de la combinación de sesiones plenarias, tanto conferencias como mesas de redondas, junto a Grupos de Trabajo que se celebran en paralelo para tratar cuestiones monográficas.

- Área de Inspección

Jornadas en UNIZAR del G9 Ley de convivencia

Jornadas en Universidad de Valencia de las Inspecciones de Servicios, grupo dentro de la sectorial CRUE de Secretarías Generales.

Participación en comisiones de la Universidad:

Además de lo ya enumerado, desde la Dirección de la IGS se ha participado en cuatro reuniones de la Comisión antifraude, así como en el estudio inicial de las denuncias presentadas por este

medio que han sido nueve a lo largo de este curso. En la mayor parte de los casos se enviaban a esta comisión, pero se trataba de situaciones en el ámbito de los recursos humanos o de estudiantes que no se incluían en el concepto fraude pero que han sido investigadas y de todas ellas se ha dado traslado y respuesta.

También se ha participado en el Comité ético, que ha arrancado sus actuaciones actuando de secretaria en este curso la Directora de la IGS y suplente el Subdirector del Área de Inspección. Se ha trabajo creando el Reglamento de funcionamiento y dando los primeros pasos de su puesta en marcha. Se han realizado tres reuniones desde la aprobación del Código ético y el nombramiento de los miembros del Comité.

8. CONCLUSIONES

El curso 2022-23 ha sido un periodo extraordinariamente dinámico en el que la IGS, tanto a través de su planificación, como atendiendo a sus tareas estructurales coordinadas, en algunos casos, por el Equipo de Gobierno, ha realizado numerosas actuaciones que responden a la demanda de apoyo de esta Unidad de carácter transversal que continúa en su expansión con actividades e interactuación con el resto de la Universidad. Por ello, además de las tareas planificadas y su grado de cumplimiento, debemos resaltar los incrementos importantes de actuaciones del área de Inspección como consecuencia de la nueva Ley de Convivencia ya resaltados, la respuesta administrativa de la unidad de POD a la evolución de los cambios emanados de la normativa, la automatización de procesos de calidad en las distintas aplicaciones que se utilizar para conseguir facilitar las tareas y normalizar los resultados. La importante mejora en transparencia con el apoyo de nuestra aplicación DATUZ.

En los aspectos de Calidad y Mejora se han dado paso en el camino de la consecución de un sistema de garantía de calidad en que todas las actividades y colectivos universitarios se vean involucrados, se mida y mejora la satisfacción de nuestros usuarios y tengamos siempre la atención en las personas.

La Ley de Convivencia nos está permitiendo iniciar el camino hacia figuras como la Justicia restaurativa o la solución de conflictos por la mediación. Todo ello dentro de un marco ético que nos viene presentado en el Código ético y del que participamos desde la IGS con el Comité ético, así como en la Comisión antifraude, teniendo la vista en la prevención y en atender las voces que demanda aclaraciones de situaciones que pueden desviarse de estos principios éticos, poniendo alertas como las *banderas rojas* que se establecen en nuestro Protocolo antifraude.

Continuamos valorando la importancia de los ODS, y siendo activos al considerar la importancia de este factor del que están imbuidas gran parte de nuestras actuaciones como la visibilización de los Objetivos de desarrollo sostenible, ODS en las Cartas de Servicios, todas las actuaciones por la transparencia, los cambios necesarios hacia un lenguaje inclusivo dentro del Plan de Igualdad.