



Inspección General  
de Servicios  
Universidad Zaragoza



# MEMORIA DE ACTUACIÓN 2023/2024

inspección  
general de  
servicios





## Contenido

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	ORGANIGRAMA.....	5
3	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	5
4	RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES ESTRUCTURALES.....	6
4.1	ÁREA DE CALIDAD Y MEJORA.....	6
4.1.1	Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Profesorado.....	6
4.1.2	Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Política Académica.....	6
4.1.3	Bajo la coordinación de la Gerencia.....	9
4.2	ÁREA DE INSPECCIÓN.....	11
4.2.1	Actuaciones inspectoras.....	11
4.2.2	Secretariado de órganos de negociación.....	17
4.2.3	Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Profesorado.....	17
4.2.4	Actividades de la unidad de Planificación y Organización Docente.....	18
4.3	AREA DE INNOVACION Y PROSPECTIVA.....	19
4.3.1	Explotación de la información.....	19
4.3.2	Descargas docentes.....	20
4.3.3	Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Planificación, Sostenibilidad e Infraestructura.....	20
4.3.4	Bajo la coordinación de la Gerencia.....	23
5	CUMPLIMIENTO DE EJES Y ACCIONES DEL PLAN DE ACTUACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DEL CURSO 23/24.....	24
	EJE 1. Mejora de las herramientas de trabajo para la obtención de resultados globales.....	24
	1.1. Teletrabajo.....	24
	EJE 2. Acercarnos a las personas: Grupos de interés.....	24
	2.1. Visibilizar IGS (fb, insta, tuiteer...).....	24
	2.2. Acercarnos en la labor de transparencia.....	25
	2.3 Mejora de la web.....	26
	2.4. Claridad en la planificación.....	27
	2.5 Valorar a las personas.....	27
	2.6 Clima laboral.....	28
	2.7 Aplicar medidas para analizar nuestros grupos de interés.....	28
	EJE 3. Apoyo a la planificación.....	28

3.1 Mejora de la gestión administrativa del POD .....	28
3.2 Elaboración de informes para la prospectiva universitaria y el apoyo a la planificación y a la gestión .....	29
EJE 4. Actividades preventivas .....	29
4.1 Poner el foco de la inspección en la prevención (convivencia).....	29
4.2 Evaluaciones de procedimientos de los servicios .....	30
EJE 5. Mejora de la calidad de las titulaciones.....	31
5.1 Implantar nuevo SIGC Grado, Máster y Doctorado .....	31
5.2 Coordinar los procesos de seguimiento y renovación de acreditación de titulaciones impartidas en centros sin Acreditación Institucional.....	31
EJE 6. Mejora de la calidad en centros.....	32
6.1 Apoyo en el sistema de acreditación institucional de centros.....	32
EJE 7. Crear modelos generales de simplificación y mejora .....	33
7.1 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad en los servicios .....	33
7.2 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios.....	35
7.3 Elaborar propuesta de objetivos Nuevo Plan de Calidad de los Servicios .....	36
EJE 8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada .....	37
8.1 Finalizar puesta en marcha de la Evaluación del Desempeño del PTGAS.....	37
8.2 Crear red de innovación .....	37
8.3 Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo .....	37
8.4. Analizar resultados de la Valoración del Desempeño Organizacional .....	38
6 PLAN GENERAL DE GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS .....	39
7 OTRAS CUESTIONES.....	40
8 CONCLUSIONES .....	40

# MEMORIA DE ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS. CURSO 2023-24

## 1 INTRODUCCIÓN

El curso 2023-24 nos ha permitido avanzar en la adaptación y puesta en marcha de los mandatos legislativos del curso anterior. La LOSU y la Ley de Convivencia han comenzado a desplegar más en profundidad sus efectos y dentro de la intensa actividad universitaria en estas líneas, el carácter transversal de la Inspección General de Servicios (IGS) ha conllevado nuestra participación en numerosos aspectos.

Como aspectos destacados, señalar las actividades preventivas en evitación del Fraude en el ámbito de la disciplina académica, en la mejora en la gestión de *compliance* a través de la participación en la *comisión antifraude* con la incorporación de procedimientos más detallados, así como propuestas para el Sistema Interno de Información Universitaria y su canal único de denuncia, avanzando en la comunicación entre unidades, asignando el papel de coordinación para la IGS y automatizando una ventanilla única.

Desde el área de Inspección, se ha consolidado la relación con la *comisión de convivencia* permitiendo ampliar los métodos de solución de problemas, si bien sigue quedando un amplio campo para desarrollar aspectos de la aplicación de la normativa e incorporar enfoques como la justicia restaurativa con medidas sustitutivas de las sanciones.

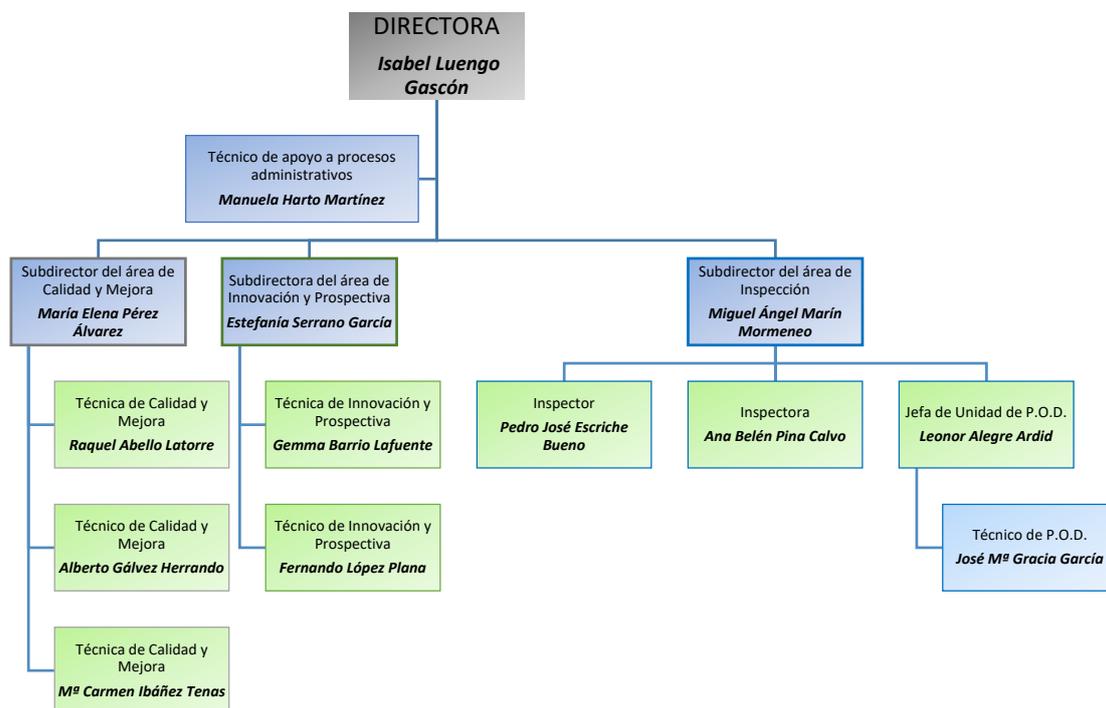
Se va dando a conocer al colectivo de estudiantes las consecuencias del fraude académico, que activan los procedimientos disciplinarios. El conocimiento de esta realidad, puede resultar una medida preventiva y aumentar la concienciación de la necesidad de una conducta responsable en este ámbito.

Es, así mismo, reseñable la relevancia de la Calidad y Mejora en el conjunto de unidades de nuestra universidad. Por una parte, los centros universitarios, con distintos ritmos y el impulso del Vicerrectorado de Política Académica, han asumido como un reto irrenunciable alcanzar la acreditación institucional teniendo en este camino el apoyo del área de Calidad y Mejora. Sin olvidar la importancia estructural, que a veces pasa desapercibida, de la gestión de los datos desde el área de Innovación y Prospectiva, que acompaña y facilita las herramientas en este objetivo. Por otra parte, los servicios, apoyados en el marco proporcionado por el I Plan de Calidad de los Servicios, han avanzado de forma muy significativa asumiendo sus compromisos de calidad y con resultados de los que daremos cuenta a lo largo de esta memoria.

Tanto las funciones de Inspección, como de Calidad y Mejora, de Innovación y Prospectiva, incluyendo la Transparencia, conllevan un componente de rendición de cuentas y responsabilidad frente a la sociedad que es seña de identidad de la Inspección General de Servicios. En ese sentido, la IGS, tanto desde el área de Calidad y Mejora como desde el área de Inspección, se ha implicado participando en la realización de auditorías Internas con el objetivo de determinar si el sistema interno de garantía de calidad (SIGC) de los centros se está implantado adecuadamente, especialmente con carácter previo a la solicitud de la certificación del sistema por la ACPUA, programa PACE, todo ello impulsado por el Vicerrectorado de Política Académica para facilitar la posterior certificación.

Este año debemos destacar el primer puesto alcanzado por la Universidad de Zaragoza dentro del ranking DYNTRA de transparencia, dirigidos por la Comisión de Transparencia que preside el Vicerrector de Planificación, Sostenibilidad e Infraestructuras y en la que participan diversos miembros del Equipo de Gobierno y la dirección de la IGS y el área de Innovación y Prospectiva.

## 2 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. A continuación, presentamos algunos datos.

En el Área de Calidad y Mejora se han realizado las siguientes encuestas de satisfacción de los servicios prestados:

Identificador	Pregunta	Activa	Total	Media
ACM_Encuestas_ATENEA	Valore su satisfacción con el apoyo técnico recibido en relación con las encuestas.unizar	S	2	5,00
ACM_servicios_cartas_servicio	Valora tu satisfacción con el asesoramiento recibido durante la redacción, revisión o seguimiento de la Carta de servicios.	S	50	4,94
ACM_cal_tit_soporte_iec_paim	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 de la campaña 2023.	N	52	4,62

La Unidad de Planificación y Organización Docente ha recibido en el curso académico 23-24 las siguientes encuestas de satisfacción:

Datos resultados encuestas satisfacción UPOD. <b>Área de Inspección</b>	Puntuación (sobre 5)	Nº encuestas realizadas
Encuesta de satisfacción con atención a usuarios	4,92	13
Encuesta de satisfacción Gestión UPOD	4,31	58

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

El Área de Innovación y Prospectiva ha recibido en el curso académico 23-24 las siguientes encuestas de satisfacción:

Datos resultados encuestas satisfacción. <b>Área Innovación y Prospectiva</b>	Puntuación (sobre 5)	Nº encuestas realizadas
Encuesta de satisfacción con atención a usuarios	4,73	48
Encuesta de satisfacción sobre la gestión de las peticiones de Transparencia	4,5	18
Encuesta de satisfacción sobre la gestión en las peticiones de Transparencia	4	2

## 4 RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES ESTRUCTURALES

### 4.1 ÁREA DE CALIDAD Y MEJORA

#### 4.1.1 Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Profesorado

##### 4.1.1.1 *Docentia*

Durante este curso 2023/2024 se han continuado con 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)

###### Acreditación Institucional

Durante el curso 2023/2024 se ha otorgado la acreditación institucional a la Escuela Universitaria Politécnica de Teruel (aunque disponía de la certificación de la implantación del SIGC desde el curso 2021/2022), a la Facultad de Ciencias de la Salud y al Centro Universitario de la Defensa.

Por otra parte, la Facultad de Empresa y Gestión Pública, ha realizado ya todos los trámites y está a la espera de la certificación de la implantación del SIGC por parte de ACPUA a principios del curso 2024-25.

Asimismo, la Escuela Politécnica Superior de Huesca ha obtenido la primera renovación del certificado *AUDIT* de implantación del SIGC a través de *ANECA*.

Se han realizado sesiones de apoyo individualizadas a diferentes centros universitarios, 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 2023/2024, 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 tres titulaciones de grado, dos de máster y una de doctorado, y se ha tramitado la solicitud de renovación de la acreditación de una titulación de grado y de cinco másteres universitarios.

Para facilitar el proceso de seguimiento externo y de renovación de la acreditación, se ha mejorado la plantilla del informe a presentar a la *ACPUA*, incluyendo las directrices de evaluación, textos comunes a todas las titulaciones, y pantallas de ayuda con los aspectos que las comisiones han de valorar para realizar el informe.

También se celebraron sesiones específicas con las titulaciones de renovación, para guiarles en el proceso.

### 4.1.2.2 Encuestas de satisfacción con las titulaciones

El Área de Calidad y Mejora es la responsable de la gestión de las encuestas en la Universidad de Zaragoza, tanto las destinadas al análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en las titulaciones de la Universidad de Zaragoza, como aquellas otras vinculadas a la calidad de los servicios universitarios.

A lo largo del curso académico 2023/2024 se han desarrollado 18 encuestas referidas a las titulaciones realizadas a los diferentes colectivos de la Universidad de Zaragoza. A continuación, se relacionan las encuestas realizadas, así como los grupos de interés a los que van dirigidas y la duración de trabajo de campo (recogida de datos). 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>

Encuestas – Grado y Máster	Objeto de la encuesta
<b>Valoración de la Docencia</b>	Valorar la actividad docente del profesorado así como algunos aspectos relativos a las asignaturas en las que están matriculados
<b>Prácticas externas curriculares</b>	Medir la satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas curriculares realizadas
<b>Prácticas externas clínicas</b>	Medir la satisfacción de los estudiantes con las prácticas clínicas realizadas en las titulaciones de Enfermería, Medicina, Fisioterapia, Terapia Ocupacional y Odontología
<b>Programas de Movilidad: NOA e Iberoamérica</b>	Medir la satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad NOA e Iberoamérica
<b>Programas de Movilidad: ERASMUS</b>	Medir la satisfacción de los estudiantes con el programa de movilidad Erasmus
<b>Trabajo fin de Grado o Máster</b>	Medir la satisfacción de los estudiantes con el TFG/TFM

<b>Encuestas – Grado y Máster</b>	<b>Objeto de la encuesta</b>
<b>Satisfacción de los estudiantes con la titulación</b>	Medir la satisfacción de los estudiantes que han finalizado sus estudios, o están a punto de finalizarlos
<b>Satisfacción del PDI con la Titulación y Servicios</b>	Medir la satisfacción del PDI con la titulación en la que imparte docencia
<b>Satisfacción del Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios</b>	Medir la satisfacción del PTGAS con la gestión académica y administrativa del centro
<b>Satisfacción con el Plan de Orientación Universitaria</b>	Medir la satisfacción de los estudiantes con el POUZ
<b>Satisfacción e inserción laboral de egresados</b>	Medir la satisfacción con la titulación e inserción laboral de egresados de Grado y Máster Universitario
<b>Satisfacción con Actividades Académicas Complementarias</b>	Medir la satisfacción con las asignaturas tipo: Actividades Académicas Complementarias
<b>Encuestas – Doctorado</b>	<b>Objeto de la encuesta</b>
<b>Satisfacción de los estudiantes con los estudios de doctorado. Primer curso de tutela</b>	Medir la satisfacción de los/las doctorandos/as con el programa de doctorado en el que están matriculados en su primer curso de tutela académica.
<b>Satisfacción de los estudiantes con los estudios de doctorado. Tercer y quinto (parcial) curso de tutela</b>	Medir la satisfacción de los/las doctorandos/as con el programa de doctorado en el que están matriculados en su tercer y quinto (este último con dedicación a tiempo parcial) curso de tutela académica.
<b>Satisfacción de los directores/tutores de tesis</b>	Medir la satisfacción de los directores/tutores de tesis con el programa de doctorado
<b>Satisfacción e inserción laboral de egresados de Doctorado</b>	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

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 3 de noviembre de 2023 al 18 de diciembre de 2023 y del 25 de marzo al 25 de mayo de 2024).

Los resultados globales obtenidos durante el curso 2023-2024 pueden consultarse en la página web: <https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas-curso-202324>

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:

<b>Encuesta</b>	<b>Encuestas posibles</b>	<b>Respuestas</b>	<b>% respuesta</b>	<b>Valoración Media*</b>
<b>Valoración de la docencia (enseñanza)**</b>	219.819	91.021	41,41%	--
<b>Valoración de la docencia (actividad docente)**</b>	219.822	133.896	--	4,23
<b>Prácticas externas curriculares</b>	6.864	1.115	16,24%	4,33
<b>Movilidad Erasmus (pendiente)</b>	--	--	--	--

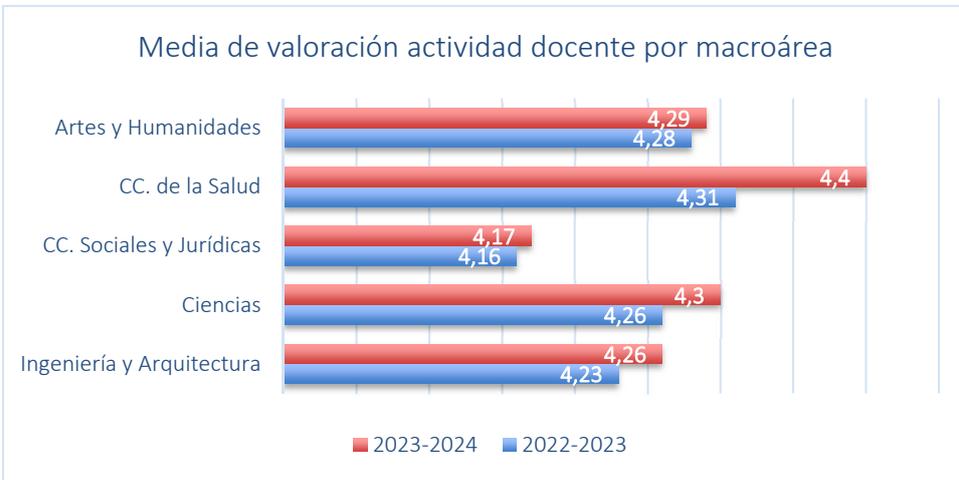
<b>Egresados (grado y máster)***</b>	--	--	--	--
<b>Satisfacción PDI</b>	8.602	1.779	20,70%	4,07
<b>Satisfacción PTGAS titulaciones</b>	921	262	28,40%	4,05

\* 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 2021/22. Valoración media pregunta 15

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



### 4.1.3 Bajo la coordinación de la Gerencia

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

El Área de Calidad y Mejora, en coordinación con el Servicio de Informática y Comunicaciones, continúa con la implantación de una herramienta propia (*JUNO*) para la gestión del SIGC de los servicios en la Universidad de Zaragoza.

Se han desarrollado dos actividades formativas, que continuarán durante el próximo curso, para la difusión de la herramienta y la capacitación de los agentes del sistema en su uso. La primera,

en febrero de 2024, se desarrolló telemáticamente y reunió a más de 120 participantes, que calificaron la actividad con una nota global de 9,10/10 puntos. La segunda, presencial, formó a 33 miembros de comisiones de calidad, con una valoración global de 9,33/ 10

Se ha implantado totalmente el módulo de Cartas de Servicios: de las 60 unidades que tienen vigente una carta de servicios, 41 la han incluido en *JUNO* y, de ellas, un 58% ha realizado el seguimiento: <https://juno.unizar.es/juno/cartas-servicios/>

En cuanto al desarrollo del módulo de PAM, se está avanzando en su estructura y se prevé que al finalizar el año 2024 se podrá realizar una prueba piloto con varias unidades.

### 4.1.3.2 Catálogo de funciones

Desde la publicación del catálogo de funciones de los puestos de trabajo de la Universidad de Zaragoza, (<https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/funciones-de-los-puestos-de-trabajo>) el 15 de septiembre de 2021, 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 3.926 (2.365 en curso anterior) y afecta a 403 puestos (387 en curso anterior).

Tras una revisión exhaustiva en un entorno de formación preparado por el SICUZ y la Unidad de Coordinación People, se puso en explotación el nuevo módulo en la aplicación People (Difusión iUnizar 27/05/2024), que permite a todo el PTGAS poder consultar las funciones de cualquier puesto de trabajo (relación de funciones generales que corresponden a la plantilla asignada al puesto de trabajo, y de funciones específicas que complementan a las asignadas en la plantilla). Se han incorporado en la aplicación 268 funciones generales clasificadas en 47 plantillas diferentes, agrupadas en siete ámbitos de competencias. Además, se han cargado 1.379 funciones específicas que complementan las plantillas de 249 puestos de trabajo.

Se ha actualizado el procedimiento simplificado en web (de acceso general):

[https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/calidad\\_mejora/funciones/04\\_web\\_procedimiento\\_funciones.pdf](https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/calidad_mejora/funciones/04_web_procedimiento_funciones.pdf)

A la vista de los buenos resultados, se ha presentado como buena práctica en el Club de Excelencia en la Gestión (convocatoria de 2024). 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 2023/2024 la IGS ha elaborado 46 informes técnicos, que afectan a 185 puestos de trabajo, y que se distribuyen de la siguiente forma:

### Informe tramitados y puestos afectados. Curso 2023/2024

Unidad solicitante	Informes	Puestos
1.1 Gabinete de Rectorado	2	5
1.4 Secretaría General	1	2
1.6 Unidad de Control Interno	1	3
2.1 Consejo Social	1	1
3.1 Vicegerencia Académica	3	7
3.2 Vicegerencia Económica y Financiera	2	21
3.3 Vicegerencia de Investigación	2	14
3.4 Vicegerencia de Recursos Humanos	2	2
3.5 Vicegerencia TIC	9	58
5. Servicios de Asistencia a la Comunidad Universitaria	7	31
5.1 Biblioteca Universitaria	1	5
5.12 Servicio de Publicaciones	1	1
5.13 Ud. Seguridad	1	2
6.2 Ud. administrativa y de Servicios del Campus de Teruel	1	1
7.1 EINA	4	4
7.10 Facultad de Educación	1	2
7.13 Facultad de Medicina	1	1
7.14 Facultad de Veterinaria	2	20
7.15 Escuela de Doctorado (antes 3.01 Vg. Académica)	1	2
7.6 Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	1	1
8.1 CULM	2	2
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>185</b>

## 4.2 ÁREA DE INSPECCIÓN

### 4.2.1 Actuaciones inspectoras

#### 4.2.1.1 Inspección de docencia presencial en centros

Durante el curso 2023-2024 se han realizado actuaciones de inspección de cumplimiento del POD en 11 centros propios de la Universidad de Zaragoza, de los cuales 5 pertenecen a distintos Campus de Zaragoza, 4 al Campus de Huesca y 2 al Campus de Teruel. En total se han visitado 174 aulas.

CENTRO	UBICACIÓN	Aulas inspeccionadas	Observaciones / incidencias	Fecha inspección
Facultad de Ciencias de la Salud	Zaragoza	17	4 / 2	25/10/2023
Escuela Universitaria Politécnica de Teruel	Teruel	4	2 / 0	09/11/2023
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	Teruel	23	9 / 2	09/11/2023
Escuela Politécnica Superior	Huesca	13	3 / 0	23/11/2023

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	Huesca	14	4 / 0	23/11/2023
Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	Huesca	11	3 / 1	23/11/2023
Facultad de Empresa y Gestión Pública	Huesca	7	0 / 0	23/11/2023
Facultad de Educación	Zaragoza	13	4 / 1	13/12/2023
Facultad de Ciencias	Zaragoza	33	9 / 0	24/01/2024
Facultad de Veterinaria	Zaragoza	25	4 / 2	15/02/2024
Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	Zaragoza	14	3 / 0	30/04/2024
<b>Total Centros / Aulas / Observaciones</b>	<b>11</b>	<b>174</b>	<b>45 / 8</b>	

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.

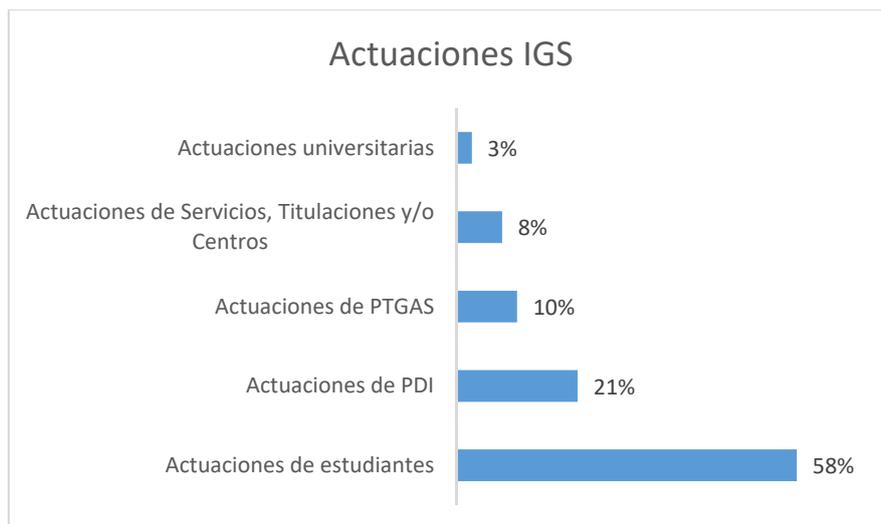
#### 4.2.1.2 Actuaciones de Inspección

Además de las actuaciones reseñadas en los apartados anteriores, durante el curso académico 2023-2024 se han llevado a cabo actuaciones que podemos clasificar, según el sector sobre el que se actúa y según el origen del tipo de solicitud, de la siguiente forma:

ACTUACIONES	Quejas/ Denuncias	Informes	Intervenciones	Consultas	Total
Actuaciones de estudiantes	3	42*	0	0	45
Actuaciones de PDI	11	3	1	1	16
Actuaciones de PTGAS	6	2	0	0	8
Actuaciones de Servicios, Titulaciones y/o Centros	4	1	0	1	6
Actuaciones universitarias	1	1	0	0	2
<b>Totales</b>	<b>25</b>	<b>49</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>77</b>

\* Solicitudes recibidas de la Comisión de Convivencia relacionadas con fraude académico

El siguiente gráfico muestra el porcentaje de cada tipo de actuación sobre el total, destacando las actuaciones de estudiantes, (58%), en su mayor parte relacionadas con fraude académico.



Numerosas actuaciones realizadas en el curso 2023-2024, y algunas de las iniciadas el curso anterior, han dado origen a la incoación de expedientes disciplinarios o de expedientes informativos (informaciones previas) a diferentes miembros de la comunidad universitaria, tal y como reflejan las siguientes tablas:

EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS	Nº
Estudiantes	47
PDI	2
PTGAS	6
<b>Total</b>	<b>55</b>

INFORMACIONES PREVIAS	Nº
PDI	4
Servicios	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

En comparación con el curso 2022-2023, en el que se tramitaron un total de 35 expedientes disciplinarios, ha habido un incremento de 20, alcanzando un total de 55 expedientes tramitados, lo que representa un aumento del 57%, producido en su mayoría por el aumento en el sector estudiantil. El volumen de expedientes tramitados a dicho sector representa un alto porcentaje sobre el total (85%). Asimismo, cabe destacar el aumento en el número de expedientes disciplinarios a PTGAS, 4 más que en el curso anterior, manteniéndose el número en el sector de PDI.

EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS	2022/2023	2023/2024	Incremento
Estudiantes	31	47	16 ↑
PDI	2	2	0
PTGAS	2	6	4 ↑
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>55</b>	<b>20</b>

#### EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS A ESTUDIANTES

El incremento del número de expedientes tramitados en el sector estudiantes requiere un análisis especial. La aplicación de Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria, y en concreto lo referente al fraude académico es el origen de este aumento; 45 de los 47

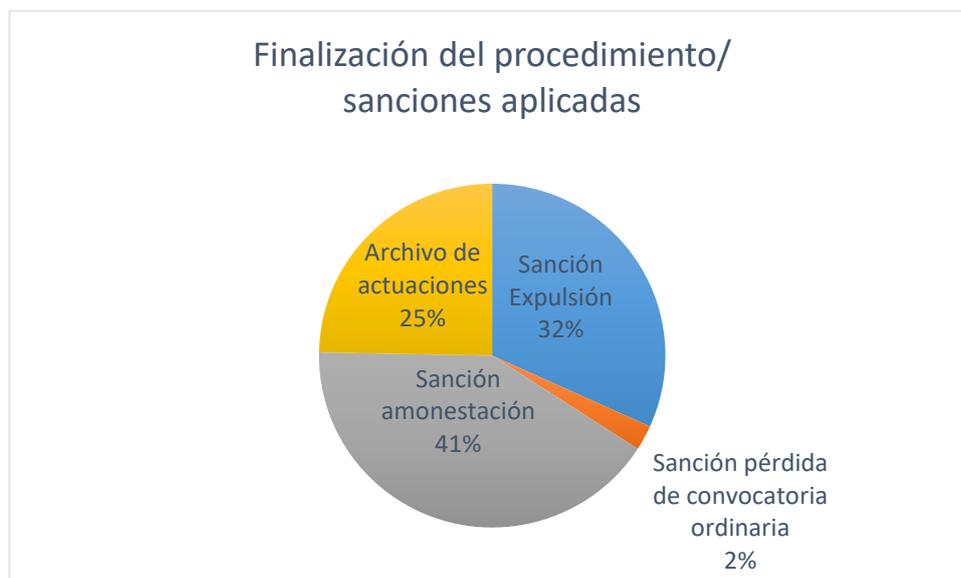
expedientes tramitados a este colectivo son por la presunta comisión de una falta de fraude académico. Hay que señalar que algunos de los expedientes implicaron a más de un estudiante, ascendiendo el número de estudiantes de grado y máster expedientados a un total de 86 (84 por falta grave y 2 por falta muy grave).

A continuación, se muestran datos según los tipos de falta cometida:

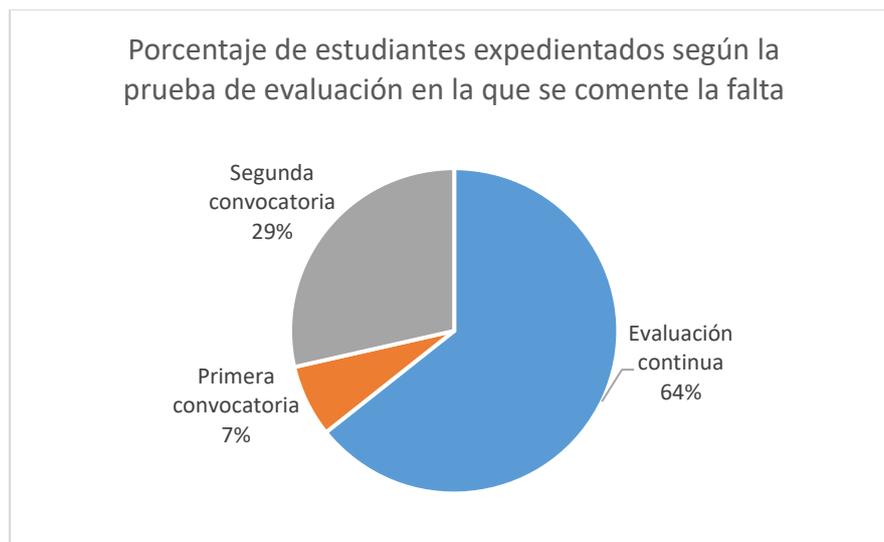
TIPO DE FALTA	Nº estudiantes expedientados	Nº exptes.
Fraude académico: plagio en trabajos	45	16
Fraude académico: traspaso de información durante examen	13	3
Fraude académico: chuleta	12	12
Fraude académico: uso de material no autorizado	8	8
Fraude académico: uso de móvil	6	6
Falsificación	2	2
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>47</b>

El 25% de los estudiantes expedientados no fueron finalmente sancionados, por 1) no constituir su actuación falta disciplinaria, ó 2) por la pérdida de la vinculación del estudiante con la universidad, dando lugar al archivo de actuaciones.

El siguiente gráfico muestra las distintas formas de finalización de los procedimientos incoados:



El 64% de los estudiantes expedientados por fraude académico cometieron la falta en pruebas de evaluación continua. El siguiente gráfico muestra el porcentaje de estudiantes expedientados según el tipo de prueba de evaluación:



La mayor parte de las denuncias recibidas provienen de faltas cometidas por estudiantes de la Facultad de Economía y Empresa y de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura. La siguiente tabla muestra el número de estudiantes expedientados, así como el número de expedientes tramitados, por centro.

CENTRO	Nº estudiantes	Nº exptes
FECEM	37	20
EINA	29	11
CUD	6	6
FCHE	5	1
Facultad de Derecho	2	2
FCSD	2	2
EUPLA	1	1
Facultad de Ciencias	1	1
Facultad de Educación	1	1
Facultad de Medicina	1	1
Facultad de Veterinaria	1	1
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>47</b>

Desde la perspectiva de género, el 66% de los estudiantes expedientados han sido hombres, frente a un 34% de mujeres.



### 4.2.1.3 Otras actuaciones.

#### Prevención del fraude académico.

Como medida de prevención del fraude académico se ha llevado a cabo una campaña informativa en la que, además de la participación de la IGS en distintas reuniones celebradas en los diferentes campus de la Universidad de Zaragoza, desde el Área de Inspección se ha diseñado un folleto informativo dirigido a los estudiantes ([https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/Inspección/Prevención\\_fraude\\_académico\\_ESTUDIANTES.pdf](https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/Inspección/Prevención_fraude_académico_ESTUDIANTES.pdf)) y se ha dado la máxima difusión, en colaboración con el Gabinete de Imagen y Comunicación, a través de redes sociales, listas de correo y página web <https://inspecciongeneral.unizar.es/inspeccion/convivencia-universitaria-normativa-y-procedimientos>.



#### Auditorías internas del Sistema Interno de Calidad de Centros Universitarios.

En el marco de la Acreditación Institucional de los centros universitarios, las auditorías internas de los Sistemas Internos de Calidad (SIGC) se han convertido en un procedimiento estratégico de la Universidad de Zaragoza para avanzar en la obtención de la certificación de los SIGC de los centros y su posterior acreditación institucional, así como en su futura renovación. El Área de Inspección ha participado en la realización de las auditorías internas de los SIGC de los siguientes centros:

Curso 2022-2023	Curso 2023-2024
Facultad de Ciencias de la Salud	Facultad de Filosofía y Letras
Facultad de Empresa y Gestión Pública	Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Centro Universitario de la Defensa	

### **Denuncias canal antifraude.**

Estudio previo de las denuncias que se presentan a través del canal antifraude para su posterior deliberación en la Comisión antifraude. Por este canal han recibido cinco denuncias y este curso los temas se han centrado en cuestiones de Recursos Humanos tanto PTGAS como PDI, habiendo derivado en dos casos en aperturas de informaciones previas para valorar si se trata de cuestiones disciplinarias y en los correspondientes informes y averiguaciones con las unidades implicadas. En todo caso, sean peticiones anónimas o identificadas, se protege la identidad del denunciante.

### **Jornadas de convivencia**

Señalar que el curso comenzó con cinco sesiones denominadas Jornadas de convivencia, en las que, organizadas por la Secretaría General e impulsadas por el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo, participó también la dirección de la IGS y la Comisión de Convivencia. Fueron invitados todos los centros universitarios y se realizaron en cinco sedes: Facultad de Ciencias, Facultad de Veterinaria, EINA, Vicerrectorado de Huesca y Vicerrectorado de Teruel. En estas jornadas se realizó un esfuerzo por clarificar las dudas planteadas por la nueva normativa de convivencia.

## **4.2.2 Secretariado de órganos de negociación.**

Adicionalmente a las labores de la inspección, durante el curso 2023-2024, 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	Actas aprobadas	Actas pendientes de aprobación
MNUZ	4	3	1
Mesa de PDI	28	23	1
Mesa de PTGAS	12	6	1
Convenio PDI	5	5	0
Convenio PTGAS	24	20	0
CIVEA PDI	6	3	2
Com. Seg. II Plan Igualdad	3	2	1
Com. Seg. Pacto Derechos sind.	1	0	1
TOTAL	83	62	7

## **4.2.3 Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Profesorado**

### **4.2.3.1 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://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/POD/Publicacion\\_PO/Seguimiento\\_POD\\_curso%202023\\_2024.pdf](https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/POD/Publicacion_PO/Seguimiento_POD_curso%202023_2024.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
7149	1212	116	55	1

## 4.2.4 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:

- altas y bajas de asignaturas.
- número de grupos de docencia.
- número de estudiantes previstos.
- asignaturas optativas en titulaciones de grado.
- asignaturas optativas con pocos estudiantes previstos.
- asignaturas que se impartirán total o parcialmente en inglés.
- adscripción de asignaturas o materias de planes nuevos a áreas de conocimiento.
- variaciones en vinculación de asignaturas (origen/destino).
- modificaciones en el listado de áreas vinculadas.
- reparto del número de alumnos de TFG, TFM y Prácticas entre áreas de conocimiento.
- la disponibilidad docente inicial, disponibilidad total de profesores en términos docentes, descontando eventualmente de ella reducciones reconocidas de acuerdo con la normativa.

#### 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 anterior: cerrar y guardar listados, archivar fichas firmadas por los profesores para enviar al Archivo General de la Universidad, etc.

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

Planificación del próximo curso, en el que se han realizado importantes modificaciones: adaptar la aplicación informática e introducir las nuevas titulaciones y modificación de planes de estudio, además de la introducción del resto de titulaciones.

#### Durante el curso 2023-24:

- Se han impartido en la Universidad de Zaragoza:

Número de titulaciones: 57 Grados, 6 Programas conjuntos de Grado y 63 Másteres.

58 asignaturas Actividades Académicas complementarias

En los Centros adscritos:

Escuela Universitaria Politécnica de La Almunia: 5 Grados y un Programa conjunto de Grado

Escuela Universitaria de Turismo: 1 Grado

Centro Universitario de la Defensa: 1 Grado y 1 Máster

Escuela Universitaria de Enfermería de Huesca: 1 Grado

Escuela Universitaria de Enfermería de Teruel: 1 Grado

- Se han atendido y resuelto multitud de consultas a través de teléfono, correo electrónico y registro por parte de los centros, departamentos y profesorado de la Universidad.

- Modificaciones en la aplicación informática por cambios en la normativa:

Nueva pantalla para los departamentos: reconocimiento de asignaturas especiales de los cursos 2016-17 y 2017-18, con el correspondiente nuevo listado para facilitar la información

Nueva pantalla de Disponibilidad docente

Modificación en los controles de fase 1 y fase 2

Nuevo listado de fase 1

Modificación en el procedimiento de firma de la ficha POD del profesorado

- Resolver consultas sobre la docencia que se muestra en el programa SIDERAL

## 4.3 AREA DE INNOVACION Y PROSPECTIVA

### 4.3.1 Explotación de la información

#### Protección de los datos personales

Hemos revisado la explotación de datos a través del repositorio institucional para crear perfiles más precisos en el acceso a datos creando una mejor protección de los datos personales.

#### Demandas de información

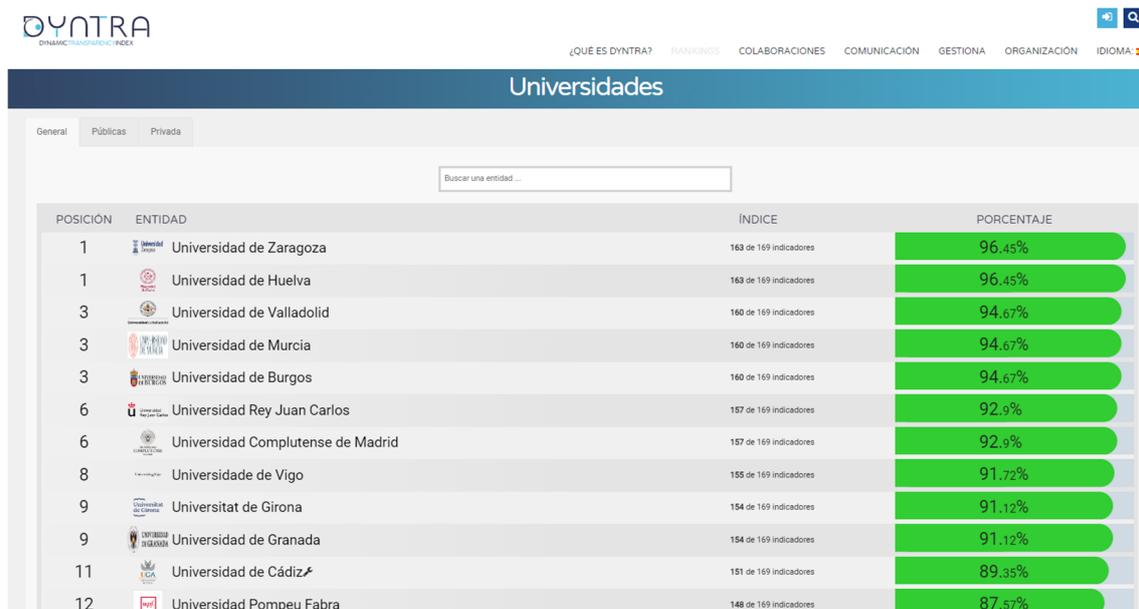
Se han recibido 37 peticiones de análisis de los datos almacenados en el repositorio institucional. De ellas, merece destacar la relacionada con el rendimiento académico tras el cambio de fechas en la segunda convocatoria, los solicitantes de pruebas de acceso para mayores de 25 y el control del resultado de admisión en Medicina tras los cambios implantados por CRUE para favorecer la estabilidad de los matriculados durante el curso académico.

## 4.3.2 Descargas docentes

Este año se ha terminado de perfilar la automatización del cálculo de descargas docentes sobre una herramienta accesible que permitiría la autonomía en el cálculo de la unidad o unidades que precisen su explotación. Estos datos se facilitan a demanda del Vicerrectorado de Política Académica.

## 4.3.3 Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Planificación, Sostenibilidad e Infraestructura

### 4.3.3.1 Transparencia

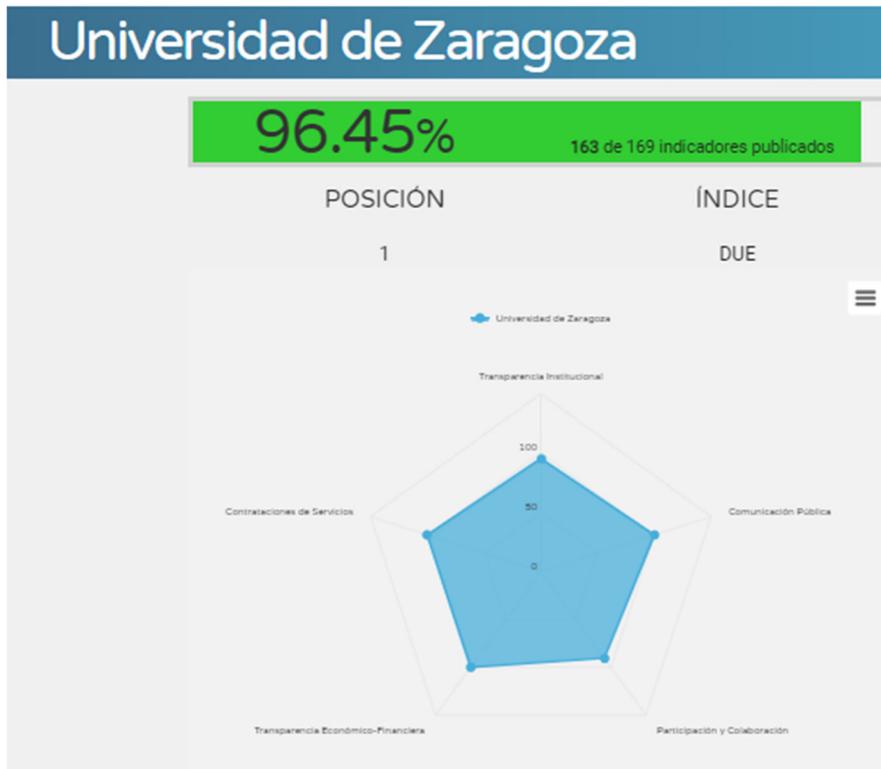


La Universidad de Zaragoza ha mantenido este año su apuesta por la transparencia y la rendición de cuentas. Ha seguido aumentando su publicidad activa además de adaptar la ya publicada a los estándares de evaluadores externos como el ranking Dyntra, que la coloca, junto a la Universidad de Huelva, en la primera posición entre las universidades españolas. El cumplimiento de sus indicadores ha crecido de 92,31% a un 96,45% y se sigue trabajando por ampliarlo.



Con la colaboración del Servicio de Informática (SICUZ) se ha podido mejorar la presentación de la información económica. En este hito también ha sido clave la colaboración del vicerrectorado de Economía. Estos dos apoyos nos han permitido presentar la información económica de una forma más entendible para las personas ajenas a los conceptos contables y también en formatos gráficos fácilmente interpretables. Todo ello se refleja en el apartado “Indicadores de control presupuestario” del portal de transparencia: <https://portaltransparencia.unizar.es/oficina->

tecnica-control-presupuestario, donde se puede encontrar un visor de Transparencia Económica-Financiera donde se muestran los datos del presupuesto y su estado de ejecución.



Se ha mejorado la información sobre subvenciones, incluyendo el número de beneficiarios y Los planes estratégicos de ayudas y subvenciones aprobados. Además, el portal ahora incorpora un análisis sobre el absentismo laboral con datos de los últimos 5 años, se han visibilizado las vías para participar en las tomas de decisiones de la institución. También se incluyen los regalos institucionales y la información sometida a información pública.

El portal ha migrado, como parte del plan previsto para la institución, a Drupal 9. Este cambio se ha aprovechado para hacer un rediseño con una estética más actual.

Se ha añadido y visibilizado información sobre: el Plan antifraude; los Compromisos ODS de la Universidad de Zaragoza; el Informe Oficina de Prevención y Respuesta ante el Acoso (OPRA) y el Buscador del conocimiento (apartado 8.2, <https://buscadordeconocimiento.unizar.es/>).

En el balance de la utilidad del portal se pueden ofrecer los datos del estudio las visitas recibidas. Tanto las visitas como el número de páginas visitadas han aumentado un 35% y un 32% respectivamente.

El origen de las vistas sigue siendo prioritariamente europeo, 91% frente al 92% anterior de las que 79% son de España (frente al 83% anterior). Respecto a las Comunidades Autónomas de las que provienen, Madrid y Aragón siguen siendo las mayoritarias.

Respecto a lo que más interesa a los visitantes, se mantienen, respecto al año anterior, las páginas sobre Titulaciones y Complementos retributivos de cargos cómo las más visitadas. El resto son las mismas salvo por la incorporación de las visitas al organigrama de la Universidad. La consulta sobre los límites del artículo 14 de la ley de Transparencia gana importancia entre las más visitadas, pasa de la duodécima a la tercera posición.

Los documentos más descargados son, de nuevo, los datos económicos y de convenios. También los resúmenes sobre las peticiones de información pública o la Guía de buenas prácticas en materia de Transparencia y Protección de Datos de CRUE (Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas).

La nueva información cuantitativa sobre las solicitudes de información pública es:

Petición recibidas de septiembre del 2023 a agosto de 2024	Resolución	Externa	Interna	Total general
	Concedida	13	10	23
	Concedida parcialmente		5	5
	Desistida	3		3
	Inadmitida	5	4	9
	Rechazada	2		2
	Pendiente	1		1
	<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>43</b>

### 4.3.3.2 Formación impartida

Desde el Área se ha diseñado una jornada coordinada por el Vicerrectorado de Planificación, Sostenibilidad e Infraestructura dirigida a toda la comunidad universitaria que, bajo el título “Gestionar la transparencia y la protección de datos en Unizar” pretendía dar una formación de forma general a todas las unidades para el correcto cumplimiento de la legislación en estas materias, concienciar sobre su importancia y también ofrecerles todos los recursos a su disposición.

### 4.3.3.3 Rankings

El reto principal del Área de Innovación y Prospectiva en rankings sigue siendo garantizar a la institución la entrega en plazo y lo más correcta posible de la información a los gestores de estas clasificaciones.

Para ello se establecieron dos líneas de trabajo. La primera y principal, conseguir el mayor porcentaje de autonomía en la cumplimentación de los indicadores. Y otra, secundaria pero igual de relevante, informar a los responsables de la información de forma adecuada y fehaciente de qué información debían proporcionar al Área para su trabajo. Sin embargo, los rankings cada vez son menos estables en la demanda de su información y van perfilando tanto la forma en la que recogen el dato como amplían y modifican la información que recogen. Esto ha provocado que se haya alcanzado un nivel de autonomía difícil de superar y, también, que no se pueda trabajar con más antelación que la ofrecida por los propios rankings.

Las líneas de comunicación con las unidades se han manifestado correctas y adecuadas por lo que no precisan de mayor intervención. Y, en cuanto a los niveles de autonomía alcanzados, son los siguientes:

Ranking	Descripción	% indicadores DATUZ	% Autonomía	Tendencia
THE	THE WUR Times Higher Education/ World University Rankings (general) 2024	80,50%	80,50%	Se mantiene
	THE WUR Times Higher Education/ World University Rankings (por subject) 2024	80,50%	80,50%	Se mantiene
ARWU Shanghai	ARWU Shanghai 2023	58,06%	67,74%	Se mantiene
QS	QS 2024	45,00%	70,00%	Mejora, pero no incluye la parte de sostenibilidad y el número de indicadores totales fluctúa

Por otra parte, para facilitar el trabajo de la Comisión de Rankings, en la pasada edición se realizó un **análisis detallado sobre la evolución de los resultados del ranking ARWU** en las universidades españolas.

## 4.3.4 Bajo la coordinación de la Gerencia

### 4.3.4.1 Prospectiva

#### Ayuda a la toma de decisión

Desde el Área se exploran soluciones para poder manejar información por el usuario de la forma más autónoma posible en un formato que facilite la toma de decisión. Durante este curso se ha experimentado con *Power Bi* y *Súperset*. El objetivo es encontrar una herramienta que presentar al personal con sencillas indicaciones para que puedan explotarla.

### 4.3.4.2 Innovación

De igual forma se han impartido talleres de Innovación tanto al personal PTGAS, con el título, “Introducción a la innovación y la simplificación en la administración pública” y también, de forma interna, al personal de la IGS para favorecer las sinergias.

## 5 CUMPLIMIENTO DE EJES Y ACCIONES DEL PLAN DE ACTUACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DEL CURSO 23/24

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

#### 1.1. Teletrabajo

1. Mejora de las herramientas de trabajo para la obtención de resultados globales	1.1. Teletrabajo	1.1.1 Continuar participando en el grupo de trabajo y llevar iniciativas para consolidarlo y convertirlo en una herramienta de mejora.
---	------------------	--

Indicador: *informe*, valor alcanzado: *sí*, estado: *en curso*, responsable: *Área de Innovación y Prospectiva*.

Esta acción venía heredada de los planes anteriores en los que se precisó la consolidación del teletrabajo tras la pandemia y su posterior estabilización. Sin embargo, esta tarea durante el curso no ha demandado el esfuerzo previsto y aunque sí se ha trabajado llevando propuestas a la comisión, la ausencia de conflictos o de objetivos de mejora, ha supuesto que no se hayan demandado actuaciones especiales.

### EJE 2. Acercarnos a las personas: Grupos de interés

#### 2.1. Visibilizar IGS (fb, insta, tuitar...)

2. Acercarnos a las personas: Grupos de interés	2.1. Visibilizar IGS (fb, insta, tuitar...).	2.1.1 Identificar y explorar canales para el acercamiento a las personas.
---	--	---

Indicador: *Número de actuaciones*, valor alcanzado: *9*, estado: *en curso* y responsable: *Dirección de IGS y Área de Innovación y Prospectiva (AIP)*

(*Dirección IGS*) Dentro de este eje, cabe destacar la continuación con actividades que permitan visibilizar la IGS, así planificamos “identificar y explorar canales para el acercamiento a las personas”, además de las actividades en las redes que se mantienen en la medida de lo posible. Este año se ha hecho un esfuerzo reseñable con la colaboración de la Gerencia y el Club de Excelencia en la Gestión (foro de universidades) en la organización en la Universidad de Zaragoza de las XV Jornadas en gestión universitaria IA y su repercusión en la transformación en la gestión, (desarrolladas el 18 y 19 de junio ) a las que asistieron más de 150 personas, tanto personal docente como PTGAS de UNIZAR y de distintas universidades, empresas y destacados ponentes, en el área de la calidad y con el tema de la Inteligencia Artificial. Se puede consultar en nuestro canal de Youtube (IGS-Unizar).

(*AIP*) La IGS fijó el objetivo de acercarse a las personas y estaba clara la necesidad del uso de redes sociales como canal de comunicación. Fruto de esta acción se han mantenido activos los perfiles en redes, pero sin alcanzar los objetivos planteados. No se ha conseguido la suficiente

retroalimentación que indique que los canales están cumpliendo sus fines y se propone reformular o rediseñar esta acción de un Objetivo fundamental.



## 2.2. Acercarnos en la labor de transparencia

2. Acercarnos a las personas: Grupos de interés	2.2 Acercarnos en la labor de transparencia.	2.2.2 Mantener la línea de difusión de cultura de la transparencia en la Comisión de Transparencia.
---	--	---

Indicador: informe de publicaciones compartidas, valor alcanzado: informe realizado, estado: en curso y responsable: *Área de Innovación y Prospectiva*.

Se apostó por la creación de una línea de difusión directa entre los principales responsables de la Transparencia. Las lecturas enviadas y su breve repaso durante las comisiones, mostraron que es una actividad que debe integrarse en la propia naturaleza de la Comisión y continuarse como actividad estructural. Actualmente, se comparte el contenido directamente durante la exposición de la Comisión.

También se participó en las Jornadas sobre la ley de Convivencia, cinco sesiones dirigidas a toda la comunidad universitaria, en colaboración con la Comisión de Convivencia, la Secretaría General y el Vicerrectorado de Estudiantes para explicar el Reglamento e Normas de convivencia de la Universidad de Zaragoza, aprobada por Acuerdo de 30 de marzo de 2023 por Acuerdo del Consejo de Gobierno.

2. Acercarnos a las personas: Grupos de interés	2.2 Acercarnos en la labor de transparencia.	2.2.3 Mantener la web de novedades en Transparencia.
---	--	--

Indicador: *relaciones de noticias publicadas*, valor alcanzado: *al menos 3*, estado: *en curso* y responsable: *Área de Innovación y Prospectiva*.

El éxito de las consultas de <https://inspecciongeneral.unizar.es/innovacion-y-prospectiva/novedades-en-transparencia> muestran lo acertada de esta iniciativa. Sin embargo, durante este curso solo se ha alimentado con tres publicaciones, también es cierto que la intensa actividad del Área para cumplir con los estándares del ranking Dyntra de universidades, donde se ha conseguido la primera posición, no ha permitido más dedicación a esta labor de difusión.

2. Acercarnos a las personas: Grupos de interés	2.2 Acercarnos en la labor de transparencia.	2.2.4 Jornada de difusión de Transparencia y Protección de datos.
---	--	---

Indicador: *realización de jornada*, valor alcanzado: *jornada realizada*, estado: *finalizada* y responsable: *Área de Innovación y Prospectiva*.

Bajo el nombre de “Gestionar la Transparencia y la Protección de Datos en Unizar” se organizó una actividad formativa dirigida al PTGAS de UNIZAR, encuadrada en una serie de mejoras de la Transparencia. La demanda forzó a que se ampliase a personal externo una jornada definida para responsables y gestores de unidades que debían lidiar con peticiones de información en las que gestionar el derecho a la Transparencia con la Protección de Datos. Esta jornada, dirigida y planteada desde el vicerrectorado de Planificación, Sostenibilidad e Infraestructura, se celebró el 2 de noviembre de 2023 en Paraninfo y sus asistentes la valoraron con una media superior a 8 sobre 10. Unas cifras que también se mantienen en las preguntas específicas sobre contenido, profesorado y utilidad.

	PTGAS	Externo	Total
<b>Número de inscritos</b>	95	12	107
<b>Número de asistentes charla</b>	88	5	93
<b>Número de asistentes charla + taller</b>	87	2	89

2. Acercarnos a las personas: Grupos de interés	2.2 Acercarnos en la labor de transparencia.	2.2.5 Establecer política de acreditación de la Transparencia.
---	--	--

Indicador: *acreditación de la Transparencia de la Universidad*, valor alcanzado: *acreditación*, estado: *en curso* y responsable: *Área de Innovación y Prospectiva*.

Desde la Comisión de Rankings se emplazó a la Universidad de Zaragoza a someterse al análisis de ranking Dyntra de análisis de transparencia de las universidades. Antes de hacerlo se revisó, mejoró y amplió la información publicada con especial colaboración de la vicegerencia Económica y del vicerrectorado de Economía, así como de la vicegerencia de Recursos Humanos. Tras la evaluación, se dictaminó que la Universidad de Zaragoza es la más transparente de España, empatada con la Universidad de Huelva. El análisis pormenorizado puede consultarse en: <https://portaltransparencia.unizar.es/evaluacion-externa-dyntra>

El área también ha trabajado con las universidades del G9 en crear una acreditación de la transparencia única y homogénea para los campus. Se ha creado una línea de trabajo que requerirá bastante esfuerzo pero que puede facilitar la independencia de las acreditaciones de pago del cumplimiento de los estándares de transparencia.

### 2.3 Mejora de la web

2. Acercarnos a las personas: Grupos de interés	2.3 Mejora de la web.	2.3.1 Página de entrada de la AIP.
---	-----------------------	------------------------------------

Indicador: *página hecha*, valor alcanzado: *33%*, estado: *en curso* y responsable: *Área de Innovación y Prospectiva*.

Se trabajó en un diseño de entrada que facilite la interacción con el usuario. Sin embargo, la superposición de los plazos de la migración a Drupal 9 impidieron que se pudiera implementar y que fuese aconsejable esperar a que finalizara y se estabilizara el cambio. Actualmente podría retomarse esta actividad.

2. Acercarnos a las personas: Grupos de interés	2.3 Mejora de la web.	2.3.2. Reestructurar apartados de forma homogénea en los distintos ámbitos de gestión, que facilite su consulta.
---	-----------------------	--

Indicador: *web actualizada*, valor alcanzado: *10%*, estado: *en curso* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

Es una necesidad detectada por el ACM para los apartados que esta área gestiona, que proviene del PAM\_2022/2023. En 2023/24 se ha abordado la información del SIGC de servicios, para facilitar el acceso a los procedimientos que configuran el mapa de procesos.

#### 2.4. Claridad en la planificación

2. Acercarnos a las personas: Grupos de interés.	2.4. Claridad en la planificación	2.4.1. Tener un documento actualizado de los proyectos activos con prioridad, fechas de entrega y vinculación con otros.
--	-----------------------------------	--

Indicador: *mantener un documento actualizado*, valor alcanzado: *uno*, estado: *finalizada* y responsable: *Subdirección del Área de Innovación y Prospectiva*.

La utilidad de esta acción y las numerosas demandas recibidas desde el Área hacen prioritaria y fundamental esta tarea que debe convertirse en estructural.

#### 2.5 Valorar a las personas

2. Acercarnos a las personas: Grupos de interés	2.5 Valorar a las personas	2.5.1 Difusión de buenas prácticas-> centralizarlo de alguna forma. Concurso de ideas entre el PTGAS.
---	----------------------------	---

Indicador: *propuesta elaborada*, valor alcanzado: *0%*, estado: *sin iniciar* y responsable: *Área de Innovación y Prospectiva (AIP)/Área de Calidad y Mejora (ACM)*.

En el ámbito de Servicios, es preciso concretar previamente cómo recoger las buenas prácticas de forma sistemática. La plataforma *JUNO*, para la gestión del SIGC de los servicios, está todavía en desarrollo, y es aquí donde está previsto recogerlas. De hecho, en el módulo de cartas de servicios existe ya un apartado donde se pueden documentar. Pero de momento el sistema está incompleto hasta que no se implemente, al menos, el módulo para gestionar el Plan de actuación anual y su seguimiento.

En el ámbito de titulaciones, se recogen las buenas prácticas en la plataforma de gestión del SIGC. Sin embargo, no se ha podido abordar el procedimiento para su difusión.

2. Acercarnos a las personas: Grupos de interés	2.5 Valorar a las personas	2.5.2 Involucrar al personal de apoyo administrativo en los procesos de calidad JN calidad.
---	----------------------------	---

Indicador: *inclusión de funciones concretas en los procedimientos que se vayan actualizando*, valor alcanzado: *100%*, estado: *finalizada* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

Los jefes de negociado de Calidad se han incluido como miembros natos de las Comisiones de Calidad de los servicios, como agentes en los procedimientos Q212, Q213 y Q214 y en el procedimiento que regula a los agentes de calidad en el ámbito de servicios (PRE02.1.1).

## 2.6 Clima laboral

2. Acercarnos a las personas: Grupos de interés	2.6 Clima laboral	2.6.1 Buscar recursos para organizar una zona para reuniones en la sala de la 2ª planta.
---	-------------------	--

Indicador: *búsqueda de recursos*, valor alcanzado: *uno*, estado: *descartada* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

Esta acción se ha descartado en el área de Calidad y Mejora para pasar a ser asumida por la Dirección de la IGS. Se ha tramitado la concesión de un despacho en la 3ª planta del edificio Interfacultades, liberándose así espacio en el despacho compartido por las áreas de Calidad y Mejora e Innovación y Prospectiva.

2. Acercarnos a las personas: Grupos de interés	2.6 Clima laboral	2.6.2 Acondicionar el espacio de trabajo.
---	-------------------	---

Indicador: *archivo de papel depurado, y redistribución y decoración*; valor alcanzado: *70% y 100%*, estado: *finalizada* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

En proceso con archivo de papel. También se ha creado un rincón para plantas y se ha reubicado el espacio "cocina".

## 2.7 Aplicar medidas para analizar nuestros grupos de interés

2. Acercarnos a las personas: Grupos de interés	2.7 Aplicar medidas para analizar nuestros grupos de interés	2.7.1. Incorporar la valoración de los grupos de interés en la autoevaluación de unidades.
---	--	--

Indicador: *modelo definitivo de autoevaluación*, valor alcanzado: *0%*, estado: *descartada* y responsable: *Dirección de IGS*

El modelo de autoevaluación de unidades se ha utilizado de forma parcial y por tanto no se ha incorporado de forma general por todas las unidades.

## 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: *porcentaje de automatización de la introducción*, valor alcanzado: *100%*, estado: *finalizada* y responsable: *Área de Inspección*.

Las novedades normativas se han implementado en la aplicación Odile y respecto a la planificación del POD las novedades normativas aprobadas por Consejo de Gobierno.

3. Apoyo a la planificación	3.1. Mejora de la gestión administrativa del POD	3.1.2 Revisar el POD del departamento en una reunión con representantes del mismo en caso de observarse disfunciones en el seguimiento.
-----------------------------	--	---

Indicador: *nº actuaciones*, valor alcanzado: *0*, estado: *sin iniciar* y responsable: *Área de Inspección*.

Respecto a revisar el POD del departamento en una reunión con representantes del mismo en caso de observarse disfunciones en el seguimiento, no ha podido iniciarse en este curso por falta de tiempo debido a la intensa actividad negociadora desarrollada (negociación convenios colectivos, mesa de negociación PDI y PTGAS...) en la que participa el Subdirector del área de Inspección como secretario de las mismas.

### 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*, valor alcanzado: *no*, estado: *en curso* y responsable: *Área de Innovación y Prospectiva*.

Aunque se han trabajado los datos y se cuenta con un protoinforme no ha sido posible finalizar esta tarea que debería trasladarse al siguiente plan de actuación por su importancia y relevancia. Las causas para que no haya finalizado han sido principalmente por la carencia de tiempo de dedicación.

3. Apoyo a la planificación	3.2 Elaboración de informes para la prospectiva universitaria y el apoyo a la planificación y a la gestión.	3.2.2 Difusión de informes realizados.
-----------------------------	---	--

Indicador: *publicación de informe*, valor alcanzado: *no*, estado: *en curso* y responsable: *Área de Innovación y Prospectiva*.

Aunque se han trabajado los datos y se cuenta con un protoinforme, no ha sido posible finalizar esta tarea que debería trasladarse al siguiente plan de actuación por su importancia y relevancia. Las causas para que no haya finalizado han sido principalmente por la carencia de tiempo de dedicación.

## EJE 4. Actividades preventivas

### 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. Elaborar procedimientos.
----------------------------	--	--

Indicador: nº procedimientos realizados, valor alcanzado: 100%, estado: finalizada y responsable: *Área de Inspección*.

Como consecuencia de la aplicación de la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria en noviembre de 2023 se aprobó el procedimiento disciplinario aplicable al estudiantado. Dicho documento engloba en realidad tres procedimientos distintos: 1) Tramitación en caso de faltas graves o muy graves; 2) Tramitación en caso de faltas leves; 3) Procedimiento de mediación. La acción se ha ejecutado al 100%.

4. Actividades preventivas	4.1. Poner el foco de la inspección en la prevención (convivencia)	4.1.2 Actuación de IGS en situaciones denunciadas a través del protocolo antifraude.
-------------------------------	--	--

Indicador: *actuaciones realizadas*, valor alcanzado: 100%, estado: *finalizada* y responsable: *Dirección de IGS/Área de Inspección*.

Las actuaciones de IGS en situaciones denunciadas a través del canal antifraude van en aumento, dando lugar en este curso académico a cuatro actuaciones para investigar hechos que pudieran ser irregulares siempre con el acuerdo de la propia comisión antifraude.

4. Actividades preventivas	4.1. Poner el foco de la inspección en la prevención (convivencia)	4.1.3 Coordinar las tareas de la Inspección con la Comisión de Convivencia.
-------------------------------	--	---

Indicador: *procedimientos que impliquen a ambos Agentes*, valor alcanzado: 50%, estado: *en curso* y responsable: *Área de Inspección*.

La IGS ha llevado a cabo una coordinación efectiva con la Comisión de Convivencia. Sin embargo, esta acción no puede darse por ejecutada al 100% ya que no se han aprobado procedimientos formales que impliquen a ambos agentes. No obstante, se ha trabajado en el nuevo Canal Interno de Información de la Universidad de Zaragoza, que actuará como ventanilla única en materia de canales oficiales incorporados en el Sistema Interno de Información (SII) para la comunicación de denuncias, quejas, etc. A través de este nuevo canal se coordinarán no solo las tareas de Inspección con la Comisión de Convivencia sino entre el resto de unidades del SII (Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Defensoría Universitaria, Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad, Oficina de Prevención y Respuesta ante el Acoso, Comisión Antifraude).

## 4.2 Evaluaciones de procedimientos de los servicios

4. Actividades preventivas	4.2 Evaluaciones de procedimientos de los servicios.	4.2.1. Seguimiento de los procedimientos en los que se detecten disfunciones.
-------------------------------	--	---

Indicador: nº seguimientos, valor alcanzado: 100%, estado: en curso y responsable: *Dirección de IGS/Área de Inspección*.

Respecto al seguimiento de procedimientos en los que se detectan disfunciones, se ha trabajado de forma puntal en aquellas denuncias o peticiones que se reciben, realizando reuniones con

unidades para valorar las formas óptimas de funcionamiento y ello ha conllevado resultados como procedimientos en los que se incorpora la gestión de riesgos.

## 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. Coordinar los trabajos de actualización (2ª fase) de la plataforma informática: Adaptación plataforma para los IEC de seguimiento
---	--	--

Indicador: *2ª fase finalizada*, valor alcanzado: *100%*, estado: *finalizada* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

Implementado en su totalidad para grado, máster universitario (campaña 2023) y para doctorado (campaña 2024).

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 alcanzado: *100%*, estado: *finalizada* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

Los procedimientos recogen todas las actualizaciones de la aplicación informática: en su totalidad para grado, máster universitario (campaña 2023) y para doctorado (campaña 2024).

5. Mejora de la calidad en titulaciones	5.1 Implantar nuevo SIGC Grado, Máster y Doctorado	5.1.3. 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 alcanzado: *0%*, estado: *descartada* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

Si bien se ha actualizado la Política y objetivos de calidad de la UZ, se ha considerado prematuro iniciar los procedimientos del SIGC global de UZ siendo que no contamos con un Plan Estratégico de la UZ y el SIGC global ha de plantearse alineado con él. Se posponen los trabajos al momento en que se apruebe el Plan Estratégico de la UZ.

### 5.2 Coordinar los procesos de seguimiento y renovación de acreditación de titulaciones impartidas en centros sin Acreditación Institucional

5. Mejora de la calidad en titulaciones	5.2. Coordinar los procesos de seguimiento y renovación de acreditación de titulaciones impartidas en centros sin Acreditación Inst.	5.2.1. (corregido, antes 5.1.4) Automatizar el 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: *Excel de control actualizado con cálculo de fechas*, valor alcanzado: *100%*, estado: *finalizada* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

Se ha elaborado un documento excel que permite controlar de forma actualizada las fechas en que las titulaciones deben someterse al proceso de seguimiento externo y renovación de acreditación conforme al RD 822/2021 y al protocolo REACU.

## 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 alcanzado: *60%*, estado: *en curso* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

Se ha actualizado la plantilla básica para los procedimientos de Centro, así como los borradores iniciales de las plantillas Informe de Gestión y Programa de Actuación (IGPA) de centros, en coherencia con el nuevo procedimiento PRE\_000 (planificación plurianual).

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

Indicador: *recomendaciones disponibles por criterio*, valor alcanzado: *50%*, estado: *en curso* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

Se ha actualizado la plantilla de autoinforme de Centro, de acuerdo con el documento marco del nuevo programa PACE aprobado por la ACPUA en 2024.

Queda pendiente Incluir en cada directriz el apartado "recomendaciones", donde se incorporarán las efectuadas por la ACPUA en los distintos procesos de acreditación.

6. Mejora de la calidad en centros	6.1 Apoyo en el sistema de acreditación institucional de centros	6.1.3. Mejorar la plantilla de informe de auditoría interna del SIGC de centros Incluir textos comunes y recomendaciones.
------------------------------------	--	---

Indicador: *plantilla actualizada*, valor alcanzado: *50%*, estado: *en curso* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

Se ha actualizado la plantilla de auditoría interna, de acuerdo con el documento marco del nuevo programa PACE aprobado por la ACPUA en 2024.

Queda pendiente Incluir en cada directriz el apartado "recomendaciones", donde se incorporarán las efectuadas por la ACPUA en los distintos procesos de acreditación.

6. Mejora de la calidad en centros	6.1 Apoyo en el sistema de acreditación institucional de centros	6.1.4 Elaborar propuesta de procedimiento para acreditación institucional.
------------------------------------	--	--

Indicador: *propuesta presentada*, valor alcanzado: 0%, estado: *sin iniciar* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

Se ha elaborado una nueva versión del procedimiento de auditorías internas (PRE 215), reclasificándolo como estratégico.

Además, se ha elaborado un nuevo procedimiento de Centro PRE\_000, para elaborar la planificación plurianual y objetivos estratégicos de Centro.

Todavía está en proceso la actualizando del resto de procedimientos estratégicos de centro PRE. Al finalizarlos, se podrá abordar el procedimiento global para la acreditación institucional.

## EJE 7. Crear modelos generales de simplificación y mejora

### 7.1 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad en los servicios

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.1 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios.	7.1.1 Elaborar propuesta de los manuales de procedimientos: Simplificar la plantilla de autoevaluación de servicios y, adicionalmente, reutilizarla como documento de revisión del SIGC.
--	---	--

Indicador: *propuesta presentada*, valor alcanzado: 0%, estado: *descartada* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

Por falta de recursos, se está dando prioridad al desarrollo en *JUNO* de los módulos de carta de servicios y del Plan de actuación de las unidades de RPT.

La plantilla de autoevaluación de los servicios se ha utilizado por diversas unidades dentro del proceso de evaluación del desempeño (convocatoria 2024). Se pospone su posible reutilización como documento de revisión del SIGC, a que los módulos básicos de *JUNO* estén implementados.

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.1 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios.	7.1.2 Elaborar propuesta de los manuales de procedimientos. Revisión sistemática de los procedimientos vigentes.
--	---	--

Indicador: *nº procedimientos revisados*, valor alcanzado: 30%, estado: *en curso* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

Quizás las previsiones fueron demasiado optimistas en cuanto a la ejecución de esta acción, dados los recursos disponibles. Se ha avanzado en los siguientes apartados:

- Actualizado el procedimiento de cartas de servicios.
- En proceso de revisión del procedimiento de agentes de calidad
- En desarrollo el procedimiento del PAM (próximo módulo de *JUNO*)
- Se ha elaborado un documento excel para el control de la revisión de procedimientos, así como para el seguimiento de los indicadores asociados a cada uno de ellos: "X:\Sites\U-UCR\documentLibrary\Area\_Calidad\_y\_Mejora\listado\_control\_procedimientos\_Q\_v1.xlsx"

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.1 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios.	7.1.3 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 alcanzado: *sí*, estado: *finalizada* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

En diciembre de 2023 se actualizó el procedimiento PRE 01.2.1 para la elaboración de la carta de servicios y se estableció su aplicación a los centros, servicios y unidades incluidos en la relación de puestos de trabajo de la Universidad de Zaragoza, que conforman la estructura organizativa, para dar soporte administrativo en los ámbitos docente, investigador y de prestación de servicios universitarios.

La existencia de carta de servicios es uno de los elementos a valorar en la VDO dentro del proceso de evaluación del desempeño del PTGAS, lo que ha hecho que de forma voluntaria la mayoría de unidades hayan aprobado su carta.

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.1 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios.	7.1.4 Elaborar propuesta del mapa de procesos de los servicios: Seguimiento a unidades para completar procesos clave.
--	---	---

Indicador: *uno por proceso*, valor alcanzado: *20%*, estado: *en curso* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

Quizás las previsiones fueron demasiado optimistas en cuanto a la ejecución de esta acción, dados los recursos disponibles.

Al comenzar el trabajo, se puso de manifiesto que era necesario un análisis global del mapa de procesos de la UZ asociados a los servicios, para darle coherencia con el mapa de procesos del SIGC de titulaciones y centros, lo que añade nuevos elementos a valorar, que supondrán un cambio en la codificación y en su clasificación. Hasta que no finalice dicho análisis no se podrá planificar la estrategia para dar las indicaciones oportunas a los servicios, que se materializarán en la impartición de acciones de formativas, como paso previo a la puesta en marcha de la documentación de los procesos clave del mapa de procesos del SIGC de servicios.

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.1 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios.	7.1.5 Revisar el procedimiento para alinearlos con sistema de codificación de SIGC titulaciones.
--	---	--

Indicador: *PRA 01.0.1 revisado*, valor alcanzado: *20%*, estado: *en curso* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

Aunque se comenzó el análisis de la codificación, esta acción ha quedado en suspenso hasta la finalización del análisis global del mapa de procesos de la UZ asociados a los servicios.

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.1 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios.	7.1.6 Reorganización del archivo electrónico del ACM.
--	---	---

Indicador: *IT de archivo, archivo organizado*; valor alcanzado: *sí, sí*; estado: *en curso* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

Tras una depuración de archivos inicial, necesaria para poder abordar una copia de seguridad de toda la documentación, se dio comienzo a la reorganización, con unificación de carpetas electrónicas y ajustes en los nombres de los documentos.

Continuará el trabajo con el objetivo de adaptar sistema de archivo a su nueva ubicación en Cloud, de acuerdo con las nuevas instrucciones de la VTIC.

## 7.2 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.2 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios.	7.2.1 Automatización parcial de la gestión de las Comisiones de Calidad en People.
--	---	--

Indicador: *puesto en marcha PS y PRE 02.1.1 actualizado*, valor alcanzado: *sí, sí*; estado: *en curso* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

A pesar de que el personal de la unidad de *coordinación de People* y el personal del *SICUZ* están revisando la conveniencia de continuar con este módulo, porque no se adapta a la gestión que ha de realizarse, en coordinación con ambos, se ha implementado el acceso al PTGAS para consultar las comisiones en las que participa, lo que permite a los coordinadores acceder a la información, lo que ha agilizado el procedimiento de renovación de sus componentes.

Los datos requieren la validación del Área de Calidad y Mejora, lo que garantiza que la información que obra en la base de datos no necesite ser certificada por procedimientos adicionales y se pueda utilizar de forma automática en diferentes procesos, como la evaluación del desempeño.

Por otra parte, se ha actualizado el procedimiento PRE 02.1.1 recogiendo las novedades, aunque está pendiente incorporar una nueva modalidad de Grupo de trabajo.

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.2 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios.	7.2.2 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 alcanzado: *0%*, estado: *sin iniciar* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

No se ha desarrollado, pues se implementará en *JUNO* y la prioridad es posterior a la implantación del PAM

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.2 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios.	7.2.3 Poner en marcha la herramienta informática de calidad de Servicios: JUNO.
--	---	---

Indicador: *módulo de carta de servicios implantado y módulo de planificación anual y seguimiento*, valor alcanzado: *100%, 40%*; estado: *en curso* y responsable: *Área de Calidad y Mejora*.

De las 60 unidades que tienen vigente una carta de servicios, 41 la han incluido en *JUNO* y, de ellas, un 58% ha realizado el seguimiento: <https://juno.unizar.es/juno/cartas-servicios/>

En cuanto al desarrollo del módulo de PAM, indicar que se ralentizó por prioridades del SICUZ.

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.2 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios.	7.2.4 Incluir novedades, píldoras y sugerencias en la bienvenida en DATUZ.
--	---	--

Indicador: *existe el sistema*, valor alcanzado: *no*, estado: *en curso* y responsable: *Área Innovación y Prospectiva*.

Esta tarea, ya iniciada en el periodo anterior, no ha contado con dedicación de recursos y no ha sido posible ampliarla. Aunque sí existen líneas, ideas y propuestas de cómo abordarla si se mantiene.

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.2 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios.	7.2.5 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 alcanzado: *no*, estado: *en curso* y responsable: *Área Innovación y Prospectiva*.

Esta tarea no ha contado con dedicación de recursos y no ha sido posible acometerla. Aunque sí existen ideas y propuestas de cómo abordarla si se mantiene.

### 7.3 Elaborar propuesta de objetivos Nuevo Plan de Calidad de los Servicios

7. Mejora de la calidad en los servicios	7.3 Elaborar propuesta de objetivos Nuevo Plan de Calidad de los servicios.	7.3.1 Presentar y coordinar trabajo en la Comisión de calidad de los servicios.
--	---	---

Indicador: *propuesta presentada*, valor alcanzado: *sí*, estado: *en curso* y responsable: *Dirección de IGS*.

En esta acción se está avanzando con la presentación de una nueva propuesta de II Plan de Calidad de los Servicios con la creación de un grupo de trabajo que permita atender a nuestros grupos de interés.

## EJE 8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada

### 8.1 Finalizar puesta en marcha de la Evaluación del Desempeño del PTGAS

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8.1 Finalizar puesta en marcha Evaluación del Desempeño PTGAS	8.1.2 Participar en la primera Evaluación del Desempeño.
--	---	--

Indicador: *lanzamiento del proceso*, valor alcanzado: *sí*, estado: *finalizada* y responsable: *Unidad IGS*.

En este eje es muy destacable la coordinación de la gestión del proceso junto con la Vicegerencia de RRHH, y el área de RRHH del SICUZ para la puesta en marcha y realización de la primera convocatoria de la Evaluación del Desempeño que irá ligada a la carrera profesional. Se ha desarrollado con pocas incidencias tras la realización de un ensayo general por la trascendencia de este proceso. Tanto el sistema previsto, como la planificación se han ajustado y finalizado correctamente.

### 8.2 Crear red de innovación

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8.2 Crear red de innovación.	8.2.1 Identificar innovadores.
--	------------------------------	--------------------------------

Indicador: *listado de innovadores*, valor alcanzado: *no*, estado: *en curso* y responsable: *Área Innovación y Prospectiva*.

Esta tarea no ha contado con dedicación de recursos y no ha sido posible acometerla. Aunque sí existen ideas y propuestas de cómo abordarla si se mantiene.

### 8.3 Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8.3 Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo.	8.3.1 Completar y mantener actualizado un mapa de funciones de cada uno de los puestos: completar el catálogo de funciones específicas.
--	--	---

Indicador: *nº puestos revisados*, valor alcanzado: *71%*, estado: *en curso* y responsable: *Área Calidad y Mejora*.

Quizás las previsiones fueron demasiado optimistas en cuanto a la ejecución de esta acción, dados los recursos disponibles.

Se han revisado 3.926 funciones específicas, que afectan a 403 puestos de trabajo, aunque todavía quedan pendientes de revisar 1.580 funciones específicas que afectan a 263 puestos de trabajo. Se va avanzando.

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8.3 Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo.	8.3.2 Elaborar propuesta de procedimiento para revisión de funciones: Establecer ciclos de revisión por parte del ocupante y de su responsable.
--	--	---

Indicador: procedimiento elaborado, valor alcanzado: sí, estado: finalizada y responsable: *Área Calidad y Mejora*.

Se ha actualizado el procedimiento simplificado en web (de acceso general):

[https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/calidad\\_mejora/funciones/04\\_web\\_procedimiento\\_funciones.pdf](https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/calidad_mejora/funciones/04_web_procedimiento_funciones.pdf)

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8.3 Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo.	8.3.3. Avanzar, junto con el PTGAS 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 alcanzado: *sí, sí*; estado: *finalizada* y responsable: *Área Calidad y Mejora*.

Tras una revisión exhaustiva en un entorno de formación preparado por el SICUZ y la Unidad de Coordinación *People*, se puso en explotación el nuevo módulo en la aplicación *People* (Difusión a través del boletín iUnizar 27/05/2024), que permite a todo el PTGAS poder consultar las funciones de cualquier puesto de trabajo (relación de funciones generales que corresponden a la plantilla asignada al puesto de trabajo, y de funciones específicas que complementan a las asignadas en la plantilla).

Se han incorporado en la aplicación 268 funciones generales clasificadas en 47 plantillas diferentes, agrupadas en siete ámbitos de competencias. Además, se han cargado 1.379 funciones específicas que complementan las plantillas de 249 puestos de trabajo.

A la vista de los buenos resultados, se ha presentado como buena práctica en el Club de Excelencia en la Gestión (convocatoria de 2024).

#### 8.4. Analizar resultados de la Valoración del Desempeño Organizacional

8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada	8.4 Analizar resultados de la Valoración del Desempeño Organizacional.	8.4.1 Proponer mejoras de acuerdo con los resultados de la VDO.
--	--	---

Indicador: *realizar el análisis*, valor alcanzado: *sí*, estado: *en curso* y responsable: *Dirección de IGS*.

Desde la IGS se ha realizado un gran esfuerzo para llevar a cabo una Valoración del Desempeño Organizacional (VDO), que más allá de algún caso aislado, ha permitido comprobar una gran

implicación de todas las unidades en la línea de la mejora continua y el camino a la excelencia. Los parámetros que permitieron la valoración fueron estudiados por la Comisión de Calidad de los Servicios a propuesta de la Dirección de la IGS, tras un trabajo intenso dentro de la propia IGS, buscando mediante el diálogo con Centros, Servicios y Vicegerencias, distintas propuestas que pudieran medir el desempeño organizacional. Tras esta experiencia, se realizó un informe de resultados por el área de Innovación y Prospectiva que permitirá tomar a la Comisión Técnica de Evaluación del Desempeño del PTGAS decisiones para mejorar la implicación de la VDO en la carrera profesional del personal y a su vez en el Desempeño Organizacional de las unidades.

## 6 PLAN GENERAL DE GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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.

Destacar en este apartado que la Comisión que lo coordina presidida por el Vicerrector de Planificación, Sostenibilidad e Infraestructura ha realizado tres reuniones en este curso. También la comisión se ha dotado de un Reglamento de funcionamiento de la Comisión y se ha dotado de mayor visibilidad en la web de la IGS, así mismo se ha procedido a aprobar el informe final del I Plan de Calidad de los Servicios. Debido al cierre de esta etapa y los trabajos para arrancar con el II Plan de Calidad, la Comisión ha tenido unos meses de impasse.

Como cuestiones destacables se señalan:

.la aprobación de las directrices generales que han servido para valorar las actuaciones que proporcionaban la puntuación de las unidades para el desempeño organizacional, aspecto que se ha desplegado en la primera Evaluación del Desempeño del Personal Técnico y de Gestión de la Universidad de Zaragoza,

.la aprobación de una nueva Política de Calidad de los Servicios

la aprobación del informe final del Plan de Calidad (publicado en la web <https://inspecciongeneral.unizar.es/plan-calidad/plan-general-de-gestion-y-mejora-de-la-calidad-de-los-servicios>)



## 7 OTRAS CUESTIONES

### Jornadas, Congresos.

El personal del Área de Innovación y Prospectiva ha acudido al Congreso Internacional de Transparencia y al Congreso de Innovación pública de Novagob. Se ha formado en Transparencia, diseño de servicios, Inteligencia artificial y excel, una herramienta ofimática que se está consolidando como básica en el entorno de trabajo con manejo de grandes volúmenes de información.

Igualmente, desde el área de Calidad y Mejora se ha asistido a las XII Jornadas de las Unidades Técnicas de Calidad, realizadas en el País Vasco, en las que el intercambio de experiencias y ponencias ha resultado enriquecedor y el área de Inspección ha asistido a las XXIII Jornadas de las Inspecciones de Servicios que profundizaron en temas muy relacionados con la nueva Ley de convivencia universitaria, también realizadas en el País Vasco.

Todas estas jornadas, además de otras seguidas de forma virtual, permiten conectarnos mejor con el entorno universitario, social y de otras administraciones para acercar nuestra labor a lo que demandan los grupos de interés.

## 8 CONCLUSIONES

En este curso podemos destacar la profundización del avance en la aceptación de los procesos de calidad por el conjunto de los universitarios, con el consiguiente compromiso con la evaluación y la consolidación del ciclo de calidad: Planificar, hacer, verificar y actuar. Nos quedaremos con la necesidad de plantear los resultados que se desean lograr antes de planificar, para dar un paso más.

La calidad de los servicios ya conforma una pieza más que integra el Sistema Interno de Garantía de la Calidad de la Institución y camina hacia una Acreditación de la Institución. El siguiente paso reseñable, para el que se ha trabajado en este ámbito en el curso 23-24, será el II Plan de Calidad de los Servicios señalando como punto de partida la nueva Política de Calidad de los Servicios.

Debemos destacar el importante trabajo realizado en el conjunto de la Inspección General de Servicios para incorporar la Evaluación del Desempeño, del personal técnico, de gestión y administración y servicios, que se ha llevado a cabo con éxito evaluando el desempeño del año 2023, partiendo del diseño aprobado por el Consejo de Gobierno, negociado y publicado en el BOA. En este modelo se ha incorporado una valoración del desempeño organizacional que tiene en cuenta el compromiso de la unidad con los objetivos de la Universidad que tiene un recorrido para que las unidades se alineen de forma motivada con la institución.

Algunas acciones en el ámbito de la Ética y valores merecen la pena ser destacadas, de la mano del Comité ético y el Consejo social, como el impulso en la creación de un espacio web general con este nombre y los trabajos previstos para canalizar las distintas iniciativas y actuaciones en este portal para mejorar su visibilización.

Desde el área de Inspección se ha atendido a los denunciantes y las tramitaciones de los procedimientos de disciplina académica y la relación con la Comisión de Convivencia se ha afianzado para mejorar el compromiso de la institución frente a las actuaciones fraudulentas, con actividades de difusión para prevenir el fraude y dar a conocer sus consecuencias.

También las importantes modificaciones que debe abordar la gestión del POD ante los cambios legislativos han supuesto un importante esfuerzo del equipo correspondiente bajo la dirección del Vicerrectorado de Profesorado.

Todo ello sin olvidar los buenos resultados de todas las áreas que componen la IGS en las encuestas de satisfacción planteadas que animan a seguir trabajando en los futuros cursos, con la vista puesta en la satisfacción de los usuarios con los que nos relacionamos, que fundamentalmente son los universitarios.

Así mismo, resaltar la implicación de todo el personal, tanto del área de Innovación y Prospectiva como de las unidades origen de los datos y la comisión de transparencia, para el primer puesto alcanzado con el portal de transparencia en el ranking Dyntra.

Finalmente resaltar la contribución de la IGS desde dos de los “task teams” en los que se organiza UNITA contribuyendo en los planes de actuación de la segunda fase del proyecto con el trabajo en los grupos.