



Inspección General  
de Servicios  
Universidad Zaragoza



# PLAN DE ACTUACIÓN 2023/2024

inspección  
general de  
servicios



## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	0
Nuestra estructura: .....	1
Subdirección de Calidad y Mejora.....	1
Subdirección de Innovación y Prospectiva.....	1
Subdirección de Inspección.....	2
PLANIFICACIÓN CURSO 2023-2024 .....	2
Eje 1: Mejora de las herramientas de trabajo para la obtención de resultados globales .....	4
Eje 2: Acercamiento a las personas. Grupos de interés.....	4
Eje 3: Apoyo a la planificación.....	5
Eje 4: Ética, Convivencia y Prevención. ....	5
Eje 5: Mejora de la calidad en titulaciones .....	6
Eje 6: Mejora de la calidad en centros .....	7
Eje 7: Calidad de los servicios y su mejora continua .....	7
Eje 8: Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada.....	7
ANEXO. CUADRO EXCEL .....	8

# INTRODUCCIÓN

La planificación del curso 2023-2024 para la Inspección General de Servicios (IGS) va a contemplar importantes nuevos retos, además de completar o adaptar algunos de los ejes que se plantearon en el curso 2022-2023.

Para preparar este quinto plan de actuación de la Inspección General de Servicios para el curso 2023-24 hemos analizado el grado de cumplimiento de nuestras acciones, objetivos y ejes del curso anterior, de los que hemos dado cuenta en la Memoria, y atendiendo a la realidad universitaria los hemos ajustado, mejorado o ampliado. El papel de la Inspección de servicios se ha definido en la nueva *Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario* que señala que “La Inspección de servicios actuará regida por los principios de independencia y autonomía. Tendrá por función velar por el correcto funcionamiento de los servicios que presta la institución universitaria de acuerdo con las leyes y normas que los rigen.”

Asimismo, debemos seguir profundizando en la adaptación de los procedimientos al nuevo entorno marcado para la convivencia, *Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria*, trabajando con la Comisión de Convivencia y los responsables del Equipo de Gobierno, buscando la puesta en marcha de aspectos todavía sin desarrollar como la posibilidad de utilización de medidas provisionales que nos marca la nueva normativa.

En cuanto al programa de actuaciones inspectoras, se procederá, además de a la verificación de la documentación del Plan de Ordenación Docente, a revisar el POD de algún Departamento de forma más detallada “in situ”. También se continuará con las visitas a centros sin facilitar a estos la información del día concreto de la visita, tras haber detectado situaciones en que pudiera ya estar avisado el profesorado. De esta forma las inspecciones nos darán una información más veraz.

Tendremos que participar activamente en la elaboración del II Plan de Calidad de los Servicios para permitirnos encontrar los objetivos y acciones que completen y avancen la mejora de la calidad de los servicios estableciendo estándares de calidad, profundizando en la evaluación de los servicios con la orientación al usuario y nuestros grupos de interés muy presentes, sin perder de vista la sostenibilidad y las estrategias planteadas en la Universidad de Zaragoza para avanzar en los objetivos de desarrollo sostenible. Todo ello de forma participativa con aquellos compañeros que tengan

interés en colaborar en un grupo sobre este asunto que luego terminará de configurar la Comisión de calidad de los Servicios.

Seguiremos apoyando la gestión de la calidad de las titulaciones y la acreditación de centros y adaptaciones de las titulaciones a las nuevas normativas, con las pautas marcadas por el Vicerrectorado de Política Académica y cambios que afectan a la garantía de calidad de las titulaciones, buscando unas herramientas de calidad que faciliten su trabajo a los agentes de calidad y permitan la trazabilidad y la mejora continua.

Seguiremos estando presentes en retos de la institución en los que participan distintos miembros de la IGS, como el Comité Ético, la comisión de seguimiento del Plan de Igualdad, la Comisión técnica de evaluación del desempeño para el PTGAS, la comisión de transparencia o la Comisión antifraude, ente otros. Todos ellos con canales abiertos al conjunto de la comunidad universitaria. En este aspecto, la mejor visibilidad en la web de los importantes avances de la Universidad de Zaragoza elevando la ética y los valores al primer nivel de visibilidad y permitiendo que se pueda visibilizar el conjunto de iniciativas que se van desarrollando en la institución ha sido una apuesta del Rector y su Equipo de Gobierno en el que participa la IGS.

En este curso seguiremos trabajando manteniendo nuestro sistema DATUZ y su análisis, en las cuestiones transversales que se nos demande con informes de prospectivas.

Hay que tener en cuenta que el contenido de este Plan recoge aportaciones de todas las personas de la Inspección General de Servicios y la coordinación del mismo por las subdirecciones y la dirección de la misma.

## **Nuestra estructura:**

### **Subdirección de Calidad y Mejora**

Las funciones establecidas en el Reglamento para esta subdirección se relacionan, entre otras, con la garantía de calidad de las titulaciones, acreditaciones de centros y calidad de los servicios.

### **Subdirección de Innovación y Prospectiva**

Esta subdirección continúa avanzando en el área de datos, así como en materia de transparencia de forma muy estrecha con la Calidad y la Prospectiva, como herramienta necesaria para la proyección de futuro.

## Subdirección de Inspección

Se ocupa del apoyo a la Planificación y Organización Docente a través de la Unidad del Plan de Ordenación Docente (POD), incorporando la atención a la gestión administrativa de los cambios anuales de la misma. El resto de área realiza seguimiento del POD, así como actuaciones inspectoras y atención a denuncias, con la consiguiente investigación de lo denunciado, apertura de Informaciones previas o de expedientes disciplinarios, que pudieran desprenderse de las actuaciones inspeccionadas o denunciadas.

## PLANIFICACIÓN CURSO 2023-2024

*El Reglamento dedica su art. 7 a la Planificación de las actuaciones de la I.G.S. así como a sus contenidos.*

*a) Las actividades a desarrollar correspondientes al plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios.*

*b) Las unidades y/o servicios sujetos a evaluación, los aspectos y criterios a evaluar en materia de calidad, así como los métodos de evaluación y las actividades a realizar por la unidad de calidad y mejora.*

*c) La evaluación de la ejecución y de los resultados de los programas y planes por la unidad de calidad y mejora para determinar, de conformidad con los criterios que se establezcan, el grado de eficacia y eficiencia obtenidos y su adecuación a los objetivos programados.*

*d) El programa de actuaciones inspectoras, preferentemente de carácter anual, que incluirá las actividades, objetivos y, en su caso, las estructuras, órganos, servicios o unidades que serán objeto de controles ordinarios, así como las técnicas y criterios a seguir en dichas inspecciones.*

En primer lugar, cabe destacar que nuestra planificación como unidad se aprueba directamente por el Sr. Rector.

La realidad administrativa de la IGS incluye un conjunto de funciones que dependen de diversos miembros del Equipo de Gobierno a los que se dedica una gran parte de nuestra disponibilidad, pero en las cuales también intentamos plantear objetivos operativos y acciones para la mejora continua.

Entre este conjunto de funciones, se recoge el apoyo al sistema interno de gestión de la calidad de las titulaciones y los centros, dirigido por el Vicerrectorado de Política Académica.

Funciones relacionadas con el área de recursos humanos, llevando a cabo informes de coherencia de las modificaciones, propuestas por los responsables de las unidades, de la Relación de Puestos de Trabajo del PAS, siguiendo para ello los procedimientos aprobados por la Gerencia. Así mismo se va a incorporar para el próximo curso un informe de la IGS para los nombramientos de funcionarios interinos como consecuencia de los denominados Programas de carácter temporal

Son reseñables las funciones de gestión de la transparencia, las actividades de prospectiva, los informes que se requieren al respecto y la gestión de los datos con el rigor que se despliega en actividades como los Rankings, alimentar el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU) que se centraliza a nivel ministerial, así como facilitar datos para otras iniciativas de carácter institucional que se valoran necesarias fundamentalmente a través de DATUZ.

Cabe también aludir a la importancia de las tareas de apoyo a la gestión administrativa del POD y las necesarias actuaciones en materia disciplinaria.

El despliegue del nuevo marco procedimiento disciplinario de los estudiantes va a suponer reajustes en la comunicación con los implicados, con un esfuerzo de acercamiento de la normativa y su desarrollo e interpretación a todos los agentes del proceso.

El curso 23-24 nos va a deparar el cierre del I Plan de Calidad de los Servicios que se ha mostrado como un importante documento con el que conseguir importantes avances en la mejora de la gestión y el lanzamiento del II Plan para lo que debemos contar con un amplio grupo que ponga el foco de su trabajo en este proyecto y aporte ideas a la Comisión de Calidad de los Servicios.

Si el curso 2022-2023 comenzó con el Plan Piloto de la Evaluación del Desempeño del PAS (ED), el curso 2023-2024 ya ha comenzado con un Ensayo General que prepare el despliegue definitivo en 2024 del Reglamento, ya aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad. Se trata de una acción que se incluyó en el I Plan General de Calidad y Mejora de los Servicios a propuesta de la Gerencia. En este curso la dirección de la realización de la Evaluación del Desempeño se traslada a la Comisión Técnica de Evaluación y a los servicios de PAS y soporte del SICUZ. Seguiremos trabajando desde la IGS en coordinación con la Comisión de Calidad de los Servicios para profundizar en un modelo de Evaluación del Desempeño Organizacional que se ajuste a los diversos modelos de unidades existentes en la Universidad de Zaragoza.

Los ejes sobre los que van a girar los objetivos y acciones de la Inspección General de Servicios son:

**Eje 1: Mejora de las herramientas de trabajo para la obtención de resultados globales.**

**Eje 2: Acercamiento a las personas. Grupos de interés.**

**Eje 3: Apoyo a la planificación.**

**Eje 4: Ética, Convivencia y Prevención.**

**Eje 5: Mejora de la calidad en las titulaciones.**

**Eje 6: Mejora de la calidad en centros.**

**Eje 7: Mejora de la calidad en servicios.**

**Eje 8: Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada.**

Estos ejes están en conexión con planes aprobados en el ámbito universitario (I Plan General de Gestión y Mejora de Calidad de los Servicios, Plan antifraude de la Universidad de Zaragoza, Plan de actuación del Rector, concretados en los distintos Vicerrectorados, la Secretaría General o la Gerencia).

Respecto a estos ejes hemos incorporado objetivos operativos que se detallan en cuadro anexo, descendiendo a acciones y otros datos como los responsables, plazos e indicadores que nos ayuden al seguimiento y medición del cumplimiento.

## **Eje 1: Mejora de las herramientas de trabajo para la obtención de resultados globales**

Tras los objetivos operativos del curso pasado, ya consolidados o estudiados se mantiene el objetivo operativo del Teletrabajo, que a su vez se desarrolla en una concreta acción:

Continuar participando en el grupo de teletrabajo para recoger iniciativas para su consolidación convirtiéndolo en una herramienta de mejora. El teletrabajo ha llegado a nuestra realidad social y su consolidación como herramienta de mejora se puede alimentar con el grupo de trabajo existente en esta materia.

## **Eje 2: Acercamiento a las personas. Grupos de interés.**

Este eje ha variado su denominación, pero mantiene el contenido de acercamiento a las personas. Sin embargo, hemos querido resaltar el aspecto de los grupos de interés, puesto que el análisis de los mismos y la actuación sobre las cuestiones analizadas, es

un punto de vista que permite mejorar en la transformación y actualización de la Institución.

Visibilizar la IGS. Seguimos manteniendo este objetivo operativo y acotando las acciones concretas que nos pueden llevar a su mantenimiento y adaptación.

Acercarnos a la transparencia con distintas acciones: seguir con los trabajos en la Comisión de Transparencia o la preparación de una Jornada de difusión de la misma.

Continuamos con el acercamiento a las personas, para ello hay que enmarcar y analizar cuáles son los grupos de interés que interesan a la institución y como acercarnos a ellos por ejemplo a través de la web.

Continuaremos con la identificación de canales para que la IGS atienda a las personas, por ejemplo, mejorando aspectos de la información en la transparencia y atender las dudas con una actitud comunicadora.

Mantendremos la claridad en la planificación. También debemos involucrar en nuestro trabajo en un formato colaborativo, al personal de apoyo administrativo en los procesos de calidad.

Para mejorar nuestro propio clima laboral existen distintos aspectos relacionados con el espacio de trabajo que pretendemos mejorar. En estos momentos de reestructuración de los espacios, el ámbito de trabajo de la IGS esperamos que pueda mejorarse.

Así mismo, se plantea que en los modelos de autoevaluación de las unidades aparezca reflejado la valoración de los grupos de interés.

### **Eje 3: Apoyo a la planificación**

En este objetivo pensamos en el apoyo, con herramientas que se gestionan desde la IGS, a la planificación de la Institución:

Mejora de la gestión administrativa del POD que comporta la implementación de las novedades normativas.

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

### **Eje 4: Ética, Convivencia y Prevención.**

Los trabajos en los participamos a través del Comité ético, se encuentran directamente en este Eje. La ética como primera piedra para el desarrollo de una serie de actuaciones



y medidas en la que, tanto la convivencia como distintas herramientas de prevención nos permiten mantener el prestigio de las Instituciones.

Sus objetivos operativos son: Poner el foco de la inspección en la prevención (convivencia). Se trata de formentar la cultura del cumplimiento. Continuamos trabajando en el desarrollo de la ley de convivencia universitaria dentro de nuestro ámbito y en el marco de la Normativa de la Universidad de Zaragoza que la desarrolla. La puesta en marcha de la ley hace necesaria la elaboración de procedimientos de aplicación y su difusión participando en Jornadas que aclaren aspectos todavía en desarrollo. Debemos también avanzar con la propuesta de contenido para las Medidas sustitutivas.

Coordinación con el Plan antifraude, lo que conllevará actuar en aquellas situaciones detectadas por las banderas rojas del plan antifraude o las denuncias a través del protocolo en este ámbito.

Evaluaciones de procedimientos de los servicios, seguimiento en casos en los que aparezca disfunciones, en estas ocasiones se pueden proponer nuevas herramientas o procedimientos, desde un análisis externo que facilita la detección de problemas.

## **Eje 5: Mejora de la calidad en titulaciones**

Sus objetivos operativos son:

Implantar nuevo SIGC Grado, Máster y Doctorado: colaborar con las pautas establecidas por el Vicerrectorado de Política Académica, elaborando propuestas de actualización de procedimientos y otros instrumentos técnicos de calidad. Nuevos procedimientos estratégicos, plantillas de informes atendiendo a orientaciones y recomendaciones de ACPUA. Automatizar control de titulaciones que deben someterse al proceso de seguimiento externo y renovación de acreditación conforme al RD 822/2021 y al protocolo REACU

Coordinar los procesos de seguimiento y renovación de acreditación de titulaciones impartidas en centros que todavía no tienen acreditación institucional, siempre siguiendo pautas del Vicerrectorado. Aquí planteamos acciones relacionadas con la automatización o las propuestas de mejoras de los procedimientos.

## **Eje 6: Mejora de la calidad en centros**

Sus objetivos operativos son:

Apoyar el avance hacia un sistema de calidad institucional de centros, bajo el impulso del Vicerrectorado de Política Académica, elaborando especificaciones de la herramienta informática que se está utilizando o propuesta de manuales de procedimientos, entre otras acciones.

Mejorar la plantilla de informe de auditoría interna, la de autoinforme y elaborar procedimiento de acreditación institucional.

## **Eje 7: Calidad de los servicios y su mejora continua**

Sus objetivos operativos son:

Además de seguir con la elaboración y consolidación de la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios: avanzar en los procesos y en los procedimientos. Elaboración de un catálogo de indicadores asociados a los compromisos de las cartas de servicios. Todo ello poniendo en marcha la ya muy desarrollada herramienta informática, *JUNO*, que automatiza gran parte de las tareas.

Así mismo, con el apoyo de la Comisión del Plan de Calidad de los Servicios se elaborará la propuesta de objetivos del II Plan de Calidad de los Servicios.

Dentro del mismo objetivo operativo de implantar herramientas básicas de gestión de calidad: se continuará incluyendo novedades, píldoras y sugerencias en la bienvenida a DATUZ e incorporando información de los datos que contiene cada uno de los cubos para poder usarlos de forma apropiada.

## **Eje 8: Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada**

Sus objetivos operativos son en gran parte continuación de los iniciados en ejercicios anteriores y que avanzan, pero deben continuar:

Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo: Se trataría, en esta fase, de completar y mantener actualizado el trabajo ya existente con las plantillas por tipologías

de puestos, estableciendo ciclos de revisión por parte del ocupante y su responsable, así como facilitar su visibilización interna en la Universidad.

El análisis de los aspectos a tener en cuenta en la Valoración del Desempeño Organizacional como parte de la Evaluación del Desempeño del PTGAS, para mejorar su encaje en las unidades de la Universidad de Zaragoza teniendo en cuenta la variedad existente, es otra de las acciones previstas.

## **ANEXO. CUADRO EXCEL**

Eje	Objetivo operativo	Acción	Conexión con otros Planes	Responsable	Plazo (*)	Indicadores
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.	PGGMCS. Apartado 1.1	Área Innovación y Prospectiva	2023/2024	Informe
2. Acercarnos a las personas. Grupos de interés.	2.1 Visibilizar IGS (fb, insta, tuiteer...).	2.1.1 Identificar y explorar canales para el acercamiento a las personas.		0 Dirección IGS/Área Innov. Prosp.	2023/2024	Número de actuaciones
	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.	PGGCMS 3.4	Área Innovación y Prospectiva	2023/2024	informe de publicaciones compartidas
		2.2.3 Mantener la web de novedades en Transparencia.		0 Área Innovación y Prospectiva	2023/2024	Relaciones de noticias publicadas
		2.2.4 Jornada de difusión de Transparencia y Protección de datos.		0 Área Innovación y Prospectiva	2023/2024	Jornada realizada
		2.2.5 Establecer política de acreditación de la Transparencia.		0 Área Innovación y Prospectiva	2023/2024	Acreditación de la Transparencia de la Universidad
	2.3 Mejora de la web.	2.3.1 Página de entrada de la AIP.		0 Área Innovación y Prospectiva	2023/2024	Página hecha
		2.3.2 . Reestructurar apartados de forma homogénea en los distintos ámbitos de gestión, que facilite su consulta.		0 Área Calidad y Mejora	2023/2024	Web actualizada
	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.		0 Sudirectora AIP	22023/2024	Mantener un documento actualizado
	2.5 Valorar a las personas.	2.5.1 Difusión de buenas prácticas-> centralizarlo de alguna forma. Concurso de ideas entre el PTGAS.		0 Área Calidad Mej. /Área Innov. Prosp.	2023/ 2024	Propuesta elaborada
		2.5.2 Involucrar al personal de apoyo administrativo en los procesos de calidad JN calidad.		0 Área Calidad y Mejora	2023/ 2024	Incluir funciones concretas, en los procedimientos que se vayan actualizando

<b>2. Acercarnos a las personas. Grupos de interés.</b>	<b>2.6 Clima laboral.</b>	2.6.1 Buscar recursos para organizar una zona para reuniones en la sala de la 2ª planta.	0	Área Calidad y Mejora	2023/ 2024	Buscar recursos para organizar una zona para reuniones en la sala 2ª planta
		2.6.2 Acondicionar el espacio de trabajo.	0	Área Calidad y Mejora	2023/ 2024	* archivo de papel depurado * replantear distribución y decoración
		2.6.3 Búsqueda activa para mejorar el espacio de trabajo.	0	Directora IGS	2023/ 2024	Espacios mejorados
	<b>2.7 Aplicar medidas para analizar nuestros grupos de interés.</b>	2.7.1. Incorporar la valoración de los grupos de interés en la autoevaluación de unidades.	0	Directora IGS	2023/ 2025	Modelo definitivo de autoevaluación
<b>3. Apoyo a la planificación.</b>	<b>3.1 Mejora de la gestión administrativa del POD.</b>	3.1.1 Implementar novedades normativas.	Plan de actuación del Rector	Área Innovación y Prospectiva	2023/32024	Porcentaje de automatización de la introducción
		3.1.2 Revisar el POD del departamento en una reunión con representantes del mismo en caso de observarse disfunciones en el seguimiento.	Plan de actuación del Rector	Área Innovación y Prospectiva	2023/32024	Nº de actuaciones
	<b>3.2 Elaboración de informes para la prospectiva universitaria y el apoyo a la planificación y a la gestión.</b>	3.2.1 Informe de matrícula de máster.	0	Área Innovación y Prospectiva	2023/2024	Informe
		3.2.2 Difusión de informes realizados.	0	Área Innovación y Prospectiva	2023/2024	Publicación de Informe
<b>4. Ética , Convivencia y Prevención.</b>	<b>4.1 Poner el foco de la inspección en la prevención (convivencia).</b>	4.1.1 Desarrollo Ley de Convivencia. Elaborar procedimientos.	0	Área Innovación y Prospectiva	2023/2024	Nº de procedimientos realizados
		4.1.2 Actuación de IGS en situaciones denunciadas a través del protocolo antifraude.	Plan antifraude	Dirección IGS/ Área Innov. Prosp.	2023/2024	Actuaciones realizadas
		4.1.3 Coordinar las tareas de la Inspección con la Comisión de Convivencia.	0	Área Innovación y Prospectiva	2023/2024	Procedimientos que impliquen a ambos Agentes
		<b>4.2 Evaluaciones de procedimientos de los servicios.</b>	4.5.1 Seguimiento de los procedimientos en los que se detecten disfunciones.	Manual SIGC. Apartado 4	Dirección IGS/ Área Innov. Prosp.	2023/2024

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...).	Manual SIGC. Apartado 4	Área Calidad y Mejora	2023/ 2024	2 propuestas
	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 externo IEC_3) y de renovación de acreditación de titulaciones (IEC_6).	Manual SIGC. Apartado 4	Área Calidad y Mejora	2023/ 2024	2ª fase finalizada
		5.1.2. Elaborar propuesta de actualización de procedimientos y guías de trabajo para elaborar IEC y PAIM.	Manual SIGC. Apartado 4	Área Calidad y Mejora	2023/ 2025	Documentos actualizados
	5.2 Coordinar los procesos de seguimiento y renovación de acreditación de titulaciones impartidas en centros sin Acreditación Inst.	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.	Manual SIGC. Apartado 4	Área Calidad y Mejora	2023/ 2024	Excel de control actualizado con cálculo de fechas.
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.	Manual SIGC. Apartado 4	Área Calidad y Mejora	2023/ 2024	Recomendaciones disponibles por criterio
		6.1.3. Mejorar la plantilla de informe de auditoría interna del SIGC de centros Incluir textos comunes y recomendaciones.	Manual SIGC. Apartado 4	Área Calidad y Mejora	2023/ 2024	Plantilla actualizada
		6.1.4 Elaborar propuesta de procedimiento para acreditación institucional.	Manual SIGC. Apartado 4	Área Calidad y Mejora	2023/ 2024	Propuesta presentada

<b>6. Mejora de la calidad en centros.</b>	<b>6.1 Apoyo en el sistema de acreditación institucional de centros.</b>	6.1.1. Presentar propuesta de plantillas Informe de Gestión y Programa de Actuación (IGPA) de centros.	<b>Manual SIGC. Apartado 4</b>	Área Calidad y Mejora	<b>2023/ 2024</b>	Propuesta presentada
<b>7. Mejora de la calidad en los servicios.</b>	<b>7.1 Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios.</b>	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.	<b>PGGMCS. Apartado 2.1.4</b>	Área Calidad y Mejora	<b>2023/2024</b>	Propuesta presentada
		7.1.2 Elaborar propuesta de los manuales de procedimientos. Revisión sistemática de los procedimientos vigentes.	<b>PGGMCS. Apartado 2.1.4</b>	Área Calidad y Mejora	<b>2023/2024</b>	nº proc. revisados
		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.	<b>PGGMCS. Apartado 2.1.4</b>	Área Calidad y Mejora	<b>2023/2024</b>	Modelo elaborado
		7.1.4 Elaborar propuesta del mapa de procesos de los servicios: Seguimiento a unidades para completar procesos clave.	<b>PGGMCS. Apartado 2.1.3</b>	Área Calidad y Mejora	<b>2023/2024</b>	1 por proceso
		7.1.5 Revisar el procedimiento para alinearlo con sistema de codificación de SIGC titulaciones.	<b>PGGMCS. Apartado 2.1.4</b>	Área Calidad y Mejora	<b>2023/2024</b>	PRA 01.0.1 revisado
		7.1.6 Reorganización del archivo electrónico del ACM.	<b>PGGMCS. Apartado 2.1.4</b>	Área Calidad y Mejora	<b>2023/2024</b>	* IT de archivo ACM * archivo organizado
		<b>7.2 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios.</b>	7.2.1 Automatización parcial de la gestión de las Comisiones de Calidad en People.	<b>PGGMCS. Apartado 2</b>	Área Calidad y Mejora	<b>2023/2024</b>
	7.2.2 Elaboración de un catálogo de indicadores asociados a los compromisos de las cartas de servicios, para el uso por las unidades.	<b>PGGMCS. Apartado 2</b>	Área Calidad y Mejora	<b>2023/2024</b>	Catálogo elaborado	
	7.2.3 Poner en marcha la herramienta informática de calidad de Servicios: JUNO.	<b>PGGMCS. Apartado 2</b>	Área Calidad y Mejora	<b>2023/2025</b>	Módulo de carta de servicios implantado/Modulo de planificación anual y seguimiento	

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.	Nuevo Plan	Directora IGS	2023/2024	Propuesta presentada
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.		0 Área Innovación y Prospectiva	2023/2026	Existe el sistema
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.		0 Área Innovación y Prospectiva	2023/2024	Existe información para cada cubo
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.	PGGMCS	IGS	2023/2024	Lanzamiento proceso
	8.2 Crear red de innovación.	8.2.1 Identificar innovadores.		0 Área Innovación y Prospectiva	2023/2024	Listado de innovadores
	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.	PGGMCS. Apartado 3.2.1	Área Calidad y Mejora	2023/ 2024	nº de puestos revisados
		8.3.3. 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.	PGGMCS. Apartado 3.2	Área Calidad y Mejora	2023/ 2024	* datos cargados * módulo operativo
		8.3.2 Elaborar propuesta de procedimiento para revisión de funciones: Establecer ciclos de revisión por parte del ocupante y de su responsable.	PGGMCS. Apartado 3.2.2	Área Calidad y Mejora	2023/ 2024	Procedimiento elaborado
	8.4 Analizar resultados de la Valoración del Desempeño Organizacional.	8.4.1 Proponer mejoras de acuerdo con los resultados de la VDO.	Nuevo Plan	Directora IGS	2023/ 2024	Realizar el análisis