



Inspección General
de Servicios
Universidad Zaragoza

Contenido

INTRODUCCIÓN	0
Nuestra estructura:	1
Dirección y Administración	1
Subdirección de Calidad y Mejora.....	1
Subdirección de Innovación y Prospectiva.....	1
Subdirección de Inspección.....	2
PLANIFICACIÓN CURSO 2024-2025	2
Eje 1: Integrar la Innovación en la mecánica del trabajo	3
Eje 2: Acercamiento a las personas. Grupos de interés.....	4
Eje 3: Apoyo a la planificación.....	4
Eje 4: Ética, Convivencia y Prevención.	5
Eje 5: Mejora de la calidad en titulaciones	5
Eje 6: Mejora de la calidad en centros	6
Eje 7: Calidad de los servicios y su mejora continua	6
Eje 8: Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada.....	6
ANEXO. CUADRO EXCEL	7

INTRODUCCIÓN

La planificación del curso 2024-2025 para la Inspección General de Servicios (IGS) corresponde a un año electoral en la Universidad de Zaragoza. A pesar de ello, el funcionamiento de la IGS, teniendo en cuenta los principios de actuación de autonomía e independencia y su carácter de unidad básica de servicios, recogidos en la *Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU)*, así como su función de velar por el correcto funcionamiento de los servicios que presta la institución universitaria, debe mantenerse y ello requiere planificación.

El curso se inicia con la aprobación del proyecto de nuevos Estatutos para nuestra institución, en los que la Inspección General de Servicios aparece regulada siguiendo lo establecido en la LOSU y sin que haya cambios sustanciales respecto al Reglamento que la regula, si bien cabría la modificación de algunos aspectos a través de modificación de su regulación en el Consejo de Gobierno.

Con carácter previo a la realización del nuevo plan se han valorado los objetivos operativos y las acciones planificadas del curso anterior valorando sus avances e incorporando este curso aquellas que se consideran en realización, ya iniciadas, pero no finalizadas, así como las que no se han podido abordar por falta de recursos, pero siguen resultando de interés, y algunas otras redefinidas o reorganizadas. Para este curso debemos impulsar el II Plan de Calidad de los Servicios que se plantea con una duración temporal más limitada que el anterior (dos años) para permitir el encaje con futuros cambios en planteamientos estratégicos de la Institución.

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, así como trabajando tanto en el comité ético como en la comisión antifraude que permiten ahondar en el eje de “Ética, Convivencia y Prevención”. En este aspecto, esperamos ser un agente destacado en el nuevo canal de denuncias tras la aprobación de la Estrategia del Sistema Interno de Información Universitaria derivado de la Ley de Protección al denunciante.

En cuanto al programa de actuaciones inspectoras se continuará con las visitas a centros buscando que éstas tengan mayor operatividad al llevarse a cabo de un modo más aleatorio en espacio y tiempo.

Seguiremos estando presentes en retos de la institución en los que participan distintos miembros de la IGS, destacar la comisión de transparencia que ha iniciado el curso con premios y posiciones en el top de las universidades españolas o elaborando informes de modificación de la RPT del PTGAS ahondando en la coherencia de la estructura y trabajando para evitar discrepancias, de acuerdo con los parámetros que marca la Gerencia. También vamos a tener un papel informativo en la futura relación de puestos de trabajo del personal laboral dentro del

colectivo del PTGAS. Todas estas actividades dentro de distintos canales abiertos al conjunto de la comunidad universitaria.

El apoyo a los sistemas de gestión de la calidad en titulaciones y a la certificación de estos sistemas en los centros para su acreditación, se continúa afianzando, lo que nos lleva a establecer ejes en el plan para continuar apoyando los procesos, tanto de certificación de los Sistemas de Garantía de Calidad en el sistema PACE de la ACPUA, para su posterior acreditación por el Consejo de Universidades, como de renovación de sellos para los centros ya acreditados.

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:

Dirección y Administración

Desde la dirección se coordinan las actividades con las subdirecciones y se participa en aquellas cuestiones de carácter más transversal además de impulsar las actuaciones de la unidad y realizar aquellas funciones que determina el Reglamento de la IGS.

El papel de la técnica de apoyo administrativo, facilita la coordinación entre las áreas además de realizar las tareas administrativas de la IGS. También apoya puntualmente en todo tipo de tareas en periodos de más nivel de trabajo permitiendo mejorar en los resultados de algunos de los objetivos planteados.

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 del 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 2024-2025

El Reglamento de la IGS dedica su art. 7 a la Planificación de las actuaciones.

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.

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 la Gerencia y 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 y sus objetivos.

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 en el último curso ha sufrido ajustes y los planes preventivos y de difusión de las normas, ya iniciados el curso pasado, se continuarán aplicando.

El curso 24-25 nos plantea, con un I Plan de calidad de los servicios finalizado, el lanzamiento del II Plan para lo que contamos con un grupo de PTGAS motivados que ponga el foco de su trabajo en este proyecto y aporte ideas a la Comisión de Calidad de los Servicios responsable de valorar las propuestas.

Este curso, tras la realización de una primera convocatoria de evaluación del desempeño del PTGAS en la que la IGS ha participado activamente, plantea el estudio de mejoras de alguno de sus apartados como el de la evaluación del desempeño organizacional.

Los ejes sobre los que van a girar los objetivos y acciones de la Inspección General de Servicios son básicamente los mismos que el curso anterior, pero se ha redefinido el Eje 1. Todo ello sin perjuicio de las tareas estructurales de la unidad que no se incorporan en el Plan de actuación.

Eje 1: Integrar la innovación como apoyo a la mecánica del trabajo

Se ha redefinido este eje, centrando la innovación en la mecánica del trabajo: herramientas que nos ayuden y buscar necesidades a través de grupos de trabajo con personas con alta implicación. El éxito de la implantación de los sistemas de Calidad durante el curso 2023-2024 también puso de manifiesto que la elaboración de plan 24-25 debía focalizar la innovación favoreciendo su impulso y desarrollo, pero también la necesidad de visibilizar las acciones que ya se acometían. Con este fin se han recuperado y rediseñado estrategias del curso anterior dándoles un marco que facilite su éxito y que arrancan con la creación de un grupo de antenas innovadoras, que funcionen como receptores y redifusores, y continúa con el impulso y el reconocimiento al trabajo hecho en la institución en este campo. En este sentido las acciones se centran en identificar qué acciones han realizado las unidades o las personas por iniciativa propia o tras la recepción de estímulos, realizar encuentros que estimulen al conjunto del PTGAS, por ejemplo, con grupos de trabajo como los de los que colaboran en la elaboración del II Plan de calidad, e intentar un reconocimiento a través del mecanismo de la valoración del desempeño organizacional VDO, o una convocatoria de premios.

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

Contiene diversas acciones entre las cuales se encuentran las propuestas desde el área de Innovación y Prospectiva que se plantea terminar la humanización de su espacio virtual para favorecer tanto la interacción con el usuario como con las entidades para las que trabaja de forma que puedan conocer tanto sus funciones como los proyectos en marcha.

La IGS debe vigilar que su comunicación sea efectiva por lo que debe medir el impacto de sus acciones y actuaciones en la comunidad con el objetivo de acabar identificando los canales y acciones más efectivos.

En este eje, el área de Calidad y Mejora, junto con Innovación y Prospectiva va a trabajar en la difusión de las buenas prácticas, prevista pero no abordada el curso anterior, también se pretende incorporar un canal permanente de comunicación entre el PTGAS de calidad, o involucrar a este personal, en acciones de formación relacionadas con sus actividades, debemos valorar el talento que atesora la institución en estos aspectos. En el ámbito de servicios, es preciso concretar previamente cómo recoger las buenas prácticas de forma sistemática. Podría plantearse en la plataforma JUNO (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.

Así mismo, se va a continuar con la difusión de buenas prácticas.

En este eje también incluimos nuestro clima laboral con la mejora de espacios que esperamos redunde en una mayor eficacia de nuestro trabajo como unidad.

También, se trabaja involucrando al PTGAS de calidad en las auditorías internas de los procesos de acreditación de centros.

Dentro de este eje, la mejora de la web se plantea como una necesidad detectada por el área de Calidad y Mejora para los apartados que esta área gestiona, que proviene del plan de actuación y mejora 2022/2023. En 2023/24 se ha abordado la información del sistema interno de garantía de calidad de los servicios, para facilitar el acceso a los procedimientos que configuran el mapa de procesos.

En el área de Calidad y Mejora, se trabajará en la mejora de la web

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:

La Mejora de la gestión administrativa del POD se continuará con la propuesta de revisar el POD de algún departamento en una reunión con representantes del mismo, en caso de observarse disfunciones en el seguimiento.

También se pretende alcanzar un nuevo sistema de almacenaje de fichas del POD que permita la firma electrónica y su recuperación sin necesidad de formato papel.

Desde el área de Inspección se va a profundizar en la mejora de los procedimientos para adaptarse a novedades normativas como el canal de denuncia.

Se trabajará en la elaboración de informes para la prospectiva universitaria y el apoyo a la planificación a la gestión y su difusión para facilitar la toma de decisión del equipo de gobierno.

Las diversas actuaciones realizadas en la IGS en instrumentos de planificación de RRHH como la Relación depuestos de trabajo del PTGAS, configuran una tarea ordinaria que incide en la coherencia del documento y por este motivo se ha incluido a la IGS en la elaboración de una propuesta de PTGAS laboral.

Eje 4: Ética, Convivencia y Prevención.

En este eje podemos destacar las actuaciones previstas con la comisión antifraude y en las que la IGS tiene previsto continuar colaborando con la definición de banderas rojas y los procedimientos de actuación para su detección y respuesta, también llevando a cabo las actuaciones derivadas de las denuncias antifraude de las que es informada y participa la citada comisión y aportando la concienciación en la definición de riesgos en los procedimientos. Por otra parte, es el momento de establecer procedimientos más concretos tanto de las declaraciones de ausencia de intereses en los procedimientos como del modo de actuar cuando estas situaciones de conflicto se produzcan.

También se diseñarán campañas para sensibilizar de la necesidad de la evitación del fraude en la realización de exámenes y trabajos académicos y se continuará con las visitas de comprobación de impartición de la docencia ampliando horarios. Así mismo, se realizarán visitas a algunos departamentos para complementar la información sobre organización de la docencia.

Eje 5: Mejora de la calidad en titulaciones

Sus objetivos operativos son:

Colaborar en la implantación del proceso evaluación del PDI DOCENTIA por ejemplo con la puesta en marcha del programa en coordinación con el secretariado de evaluación del PDI, preparación de documentación y soporte, difusión de buenas prácticas.

Continuar apoyando el sistema de acreditación institucional de centros.

Eje 6: Mejora de la calidad en centros

Sus objetivos operativos son:

Apoyar el avance hacia un sistema de calidad institucional de los centros, bajo el impulso del Vicerrectorado de Política Académica, mejorando plantillas, y los procedimientos que faciliten las tareas al personal de los centros involucrados en los procesos.

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, desde el área de Calidad y Mejora se propone: avanzar en los procesos y en los procedimientos. Se abordará la 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 y un grupo de trabajo que represente a distintos grupos de interés, se elaborará la propuesta de objetivos y acciones del II Plan de Calidad de los Servicios.

Está previsto elaborar un mapa de procesos de los servicios y un seguimiento a unidades para completar procesos claves. También se alinearán las codificaciones de los procedimientos con el Sistema interno de garantía de calidad de las titulaciones.

Dentro del mismo objetivo operativo de implantar herramientas básicas de gestión de calidad, desde el área de Innovación y Prospectiva, se continuará promocionando y facilitando el uso 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:

En este apartado, además de seguir completando el catálogo de funciones específicas resulta importante explicar al PTGAS la importancia y coherencia de las definiciones de las funciones de los puestos de trabajo difundiendo la tarea realizada y dando paso a procedimientos para la mejora y actualización constante entre responsables y empleados. En este marco se incluye la colaboración para la elaboración de la nueva RPT del PTGAS laboral, así como el análisis de aspectos a mejorar en la actual RPT del PTGAS.

Teniendo en cuenta los avances del curso anterior en la valoración del desempeño organizacional queremos seguir profundizando en esta vía a través del II Plan de Calidad de los Servicios preparando propuestas que vayan sumando en la valoración del esfuerzo del conjunto

de empleados alineados con objetivos de la institución a través de su unidad, entendida como centro o servicio. También analizar las distintas actividades del PTGAS, en el marco de la Internacionalización y la participación en UNITA, para su valoración en el apartado de la Proyección de Mejora incluido en el componente individual de la Evaluación desempeño.

ANEXO. CUADRO EXCEL

Eje	Objetivo operativo	Acción	Responsable	Plazo (*)	Indicadores
1. Integrar la Innovación como apoyo a la mecánica del trabajo	1.1 Identificación de perfiles innovadores.	1.1.1 Creación de un grupo de antenas innovadoras.	Área de Innovación y Prospectiva	2024/2025	Creación y difusión del grupo.
	1.2 La innovación como herramienta de Calidad.	1.2.1 Impulsar las acciones de innovación derivadas del II Plan de Calidad.	Área de Innovación y Prospectiva	2024/2025	Indicadores del II Plan .
	1.3 Poner en valor la innovación desde la persona.	1.3.1 Identificación de acciones intrainnovadoras en iunizar.	Área de Innovación y Prospectiva	2024/2025	Relación de acciones.
	1.4 La innovación a través de la estimulación de la institución.	1.4.1 Dinamizar encuentros entre unidades o antenas innovadoras que faciliten las sinergias y la estimulación.	Área de Innovación y Prospectiva	2024/2025	Encuentros en los diferentes espacios.
	1.5 Visibilización del innovador unizar.	1.5.1 Acciones que pongan el foco en las unidades o personas que ejecuten cambios innovadores o de simplificación.	Área de Innovación y Prospectiva	2024/2025	Premios, reconocimientos, visibilización, integración en VDO.
	1.6 Grupos de Trabajo.	1.6.1 Coordinar propuestas recibidas de innovación en grupo de trabajo II plan de calidad.	Dirección IGS	2024/2025	Nº de reuniones y propuestas.
2. Acercarnos a las personas. Grupos de interés.	2.1 Visibilizar IGS (fb, insta, tuiteer...).	2.1.1 Realizar actividades de difusión del trabajo de la IGS.	Dirección IGS	2024/2025	Número de actuaciones.
	2.2 Humanización del espacio virtual.	2.2.1 Página de entrada de la AIP.	Área de Innovación y Prospectiva	2024/2025	Nueva web con proyectos e información orientativa.
	2.3 Comunicación efectiva.	2.3.1 Medir el impacto de las acciones de comunicación.	Área de Innovación y Prospectiva	2024/2025	Resultado de mediciones de los canales.
	2.4 Mejora de la web.	2.4.1 Reestructurar apartados de forma homogénea en los distintos ámbitos de gestión, que facilite su consulta.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	Web actualizada.
	2.5 Valorar a las personas.	2.5.1 Difusión de buenas prácticas.	Área Calidad Mej. /Área Innov. Prosp.	2024/2025	*Canal para recopilar BBPP implantado *Difusión elaborada

2. Acercarnos a las personas. Grupos de interés.	2.5 Valorar a las personas.	2.5.2 Puesta en marcha de un canal permanente de comunicación entre el PTGAS de calidad.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	Canal en funcionamiento.
		2.5.3 Involucrar al PTGAS de calidad para impartir acciones formativas.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	Acciones impartidas.
		2.5.4 Involucrar al PTGAS de calidad para participar en auditorías Q215.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	Acciones impartidas.
	2.6 Escucha activa.	2.6.1 Puesta en marcha de la coordinación del canal de denuncias UNIZAR (canal interno de información).	Dirección IGS	2024/2025	Nº de denuncias tramitadas de manera coordinada.
3. Apoyo a la planificación.	3.1 Mejora de la gestión administrativa del POD.	3.1.1 Implementar novedades normativas.	Área de Inspección	2024/2025	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.	Área de Inspección	2024/2025	Nº de actuaciones.
		3.1.3 Implantación del sistema de almacenaje digital de fichas POD de profesores.	Área de Inspección	2024/2025	Porcentaje de implantación del nuevo sistema.
	3.2 Elaborar y revisar procedimientos del área de inspección.	3.2.1 Elaborar nuevos procedimientos del área de inspección.	Área de Inspección	2024/2025	Nº de nuevos procedimientos elaborados.
		3.2.2 Revisar procedimientos existentes del área de inspección.	Área de Inspección	2024/2025	Porcentaje de procedimientos revisados.
	3.3 Elaboración de informes para la prospectiva universitaria y el apoyo a la planificación y a la gestión.	3.3.1 Informe de matrícula de máster.	Área Innovación y Prospectiva	2024/2025	Informe.
		3.3.2 Difusión de informes y estudios que puedan ser de interés para la toma de decisión.	Área Innovación y Prospectiva	2024/2025	Nuevas publicaciones en la web de prospectiva.
	3.4 Apoyar la elaboración de la RPT de PTGAS laboral.	3.4.1 Establecer elementos que faciliten la coherencia.	Dirección IGS	2024/2025	Propuestas realizadas.

4. Ética, Convivencia y Prevención.	4.1 Poner el foco de la inspección en la prevención (convivencia).	4.1.1 Desarrollar campaña de prevención convivencia universitaria/fraude académico.	Área de Inspección	2024/2025	Nº de campañas desarrolladas durante el curso.
		4.1.2 Colaborar en la creación del nuevo canal interno de información de denuncias (ventanilla única).	Área de Inspección	2024/2025	Creación del nuevo canal.
5. Mejora de la calidad en titulaciones.	4.2 Colaborar en la implementación, seguimiento y mejora del plan antifraude.	4.2.1 Actuación de IGS en situaciones denunciadas a través del protocolo antifraude.	Dirección IGS/ Área Inspección	2024/2025	Actuaciones realizadas.
		4.2.2 Revisar el procedimiento del canal de denuncias de sospecha de fraude o situaciones irregulares.	Dirección IGS/ Área Inspección	2024/2025	Procedimiento revisado.
		4.2.3 Elaborar propuesta de procedimiento para la gestión de conflictos de intereses propio y ajeno.	Dirección IGS/ Área Inspección	2024/2025	Propuesta de procedimiento elaborada.
		4.2.4 Realizar seguimiento de Declaraciones de Ausencia de Conflicto de Interés (DACI) archivadas por las unidades responsables de los procedimientos.	Dirección IGS/ Área Inspección	2024/2025	Nº unidades inspeccionadas.
		4.2.5 Crear registro de comunicaciones de Declaraciones de Conflicto de Interés (DCI) y su resolución.	Dirección IGS/ Área Inspección	2024/2025	Registro creado.
5. Mejora de la calidad en titulaciones.	5.1 Implantar proceso evaluación pdi: DOCENTIA (apoyo de ACM).	5.1.1. Puesta en marcha de la web específica a la implantación del programa, en coordinación con el secretariado de evaluación del PDI.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	Web operativa.
		5.1.2 Preparación de documentación y soporte para la puesta en marcha de DOCENTIA.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	* Comprobaciones en versión de pruebas realizadas. * Documentación elaborada.
	5.2 Mejora SIGC Grado, Máster y Doctorado	5.2.1 Difusión de buenas prácticas.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	* Procedimiento Q212 y Q212_2 modificados. * Publicación y difusión realizadas.

6. Mejora de la calidad en centros.	6.1 Apoyo en el sistema de acreditación institucional de centros.	6.1.. 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.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	Recomendaciones disponibles por criterio.
		6.1.1. Presentar propuesta de plantillas Informe de Gestión y Programa de Actuación (IGPA) de centros.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	Propuesta presentada.
		6.1.3 Mejorar la plantilla de informe de auditoría interna del SIGC de centros Incluir textos comunes y recomendaciones.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	Plantilla actualizada.
		6.1.4 Elaborar propuesta de procedimiento para acreditación institucional.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	Propuesta presentada .
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. Revisión sistemática de los procedimientos vigentes.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	*nº procedimientos revisados. *seguimiento de procedimientos realizado.
		7.1.2 Elaborar propuesta del mapa de procesos de los servicios: Seguimiento a unidades para completar procesos clave.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	* Mapa procesos UZ elaborado. * Sesión formativa impartida.
		7.1.3 Revisar el procedimiento PRA 01.0.1 relativo a las codificaciones para alinearlo con sistema de codificación de SIGC titulaciones.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	PRA 01.0.1 revisado
	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.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	* Puesto en marcha en PS * PRE 02.1.1 actualizado
		7.2.2 Desarrollo de la herramienta informática de calidad de Servicios (JUNO): Módulo para catálogo de indicadores asociados a los compromisos de las cartas de servicios y a las acciones de los PAM.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	Módulo JUNO implantado.

7. Mejora de la calidad en los servicios.	7.2 Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios.	7.2.3 Desarrollo de la herramienta informática de calidad de Servicios (JUNO): Modulo de planificación anual y seguimiento.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	Módulo JUNO implantado.
		7.2.4 Desarrollo de la herramienta informática de calidad de Servicios (JUNO): Módulo de Mapa de procesos.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	Módulo JUNO diseñado.
		7.2.5 Promocionar y facilitar el uso de DATUZ.	Área Innovación y Prospectiva	2024/2025	Acciones realizadas en informe.
	7.3 Elaborar el Plan de Calidad de los servicios.	7.3.1 Presentar y coordinar trabajo en la Comisión de calidad de los servicios.	Dirección IGS	2024/2025	Plan presentado.
8. Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada.	8.1 Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo.	8.1.1 Completar el catálogo de funciones específicas.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	Puestos RPT revisados.
		8.1.2 Utilizar el modelo de las funciones para analizar otros aspectos de la RPT.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	Realizar el análisis.
		8.1.3 Actualizar el procedimiento simplificado publicado en web para integrarlo en el mapa de procesos de la UZ y para replantear los agentes que deben participar.	Área Calidad y Mejora	2024/2025	*Qs elaborado.
	8.2 Propuestas de mejoras en la Evaluación del Desempeño	8.2.1 Analizar resultados de la Valoración del Desempeño Organizacional	Dirección IGS	2024/25	Realizar el análisis.
		8.2.2 Proponer mejoras de acuerdo con los resultados de la VDO.	Dirección IGS	2024/25	Realizar el análisis.
		8.2.3 Proponer incorporación de aspectos de internacionalización del PTGAS en la Proyección de Mejora	Dirección IGS	2024/25	Propuestas concretas presentadas