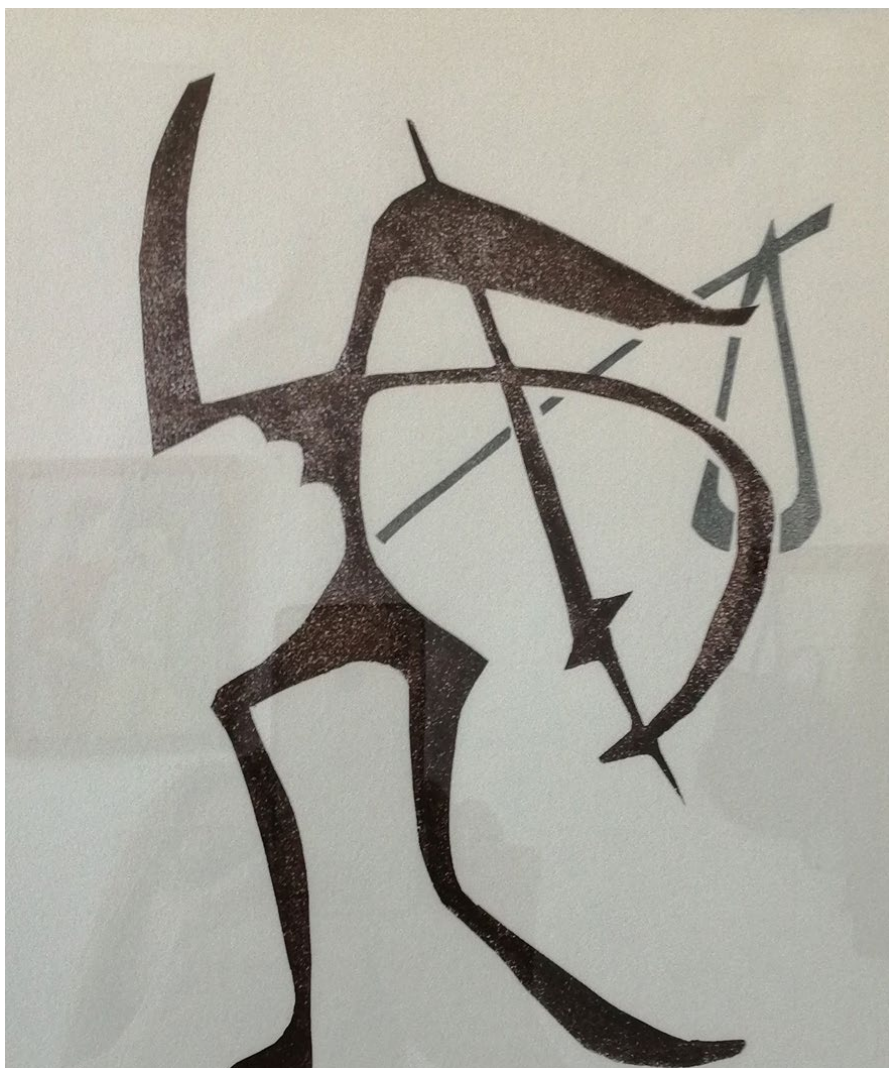




Inspección General
de Servicios
Universidad Zaragoza



MEMORIA DE ACTUACIÓN

CURSO 2021-2022

COMPOSICIÓN INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

DIRECTORA

Isabel Luengo Gascón

Técnico de Apoyo de Procesos Administrativos

Manuela Harto Martínez

ÁREA DE INSPECCIÓN

Subdirector del Área de Inspección

Miguel Ángel Marín Mormeneo

Inspectores del Área de Inspección

Pedro José Escriche Bueno

María Pilar López Ullod

Jefa de Unidad de POD

Leonor Alegre Ardid

Técnico de POD

Rosa Pérez del Castillo (hasta el 13/1/2022)

Eva Isabel Muñoz Redol (desde el 14/1/2022)

ÁREA DE CALIDAD Y MEJORA

Subdirector del Área de Calidad y Mejora

Francisco J. Pérez Barbero (hasta el 8/5/2022)

María Elena Pérez Álvarez (desde el 9/5/2022)

Técnicos del Área de Calidad y Mejora

Ana Belén Pina Calvo

Raquel Abello Latorre

Alberto Gálvez Herrando

ÁREA DE INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA

Subdirectora del Área de Innovación y Prospectiva

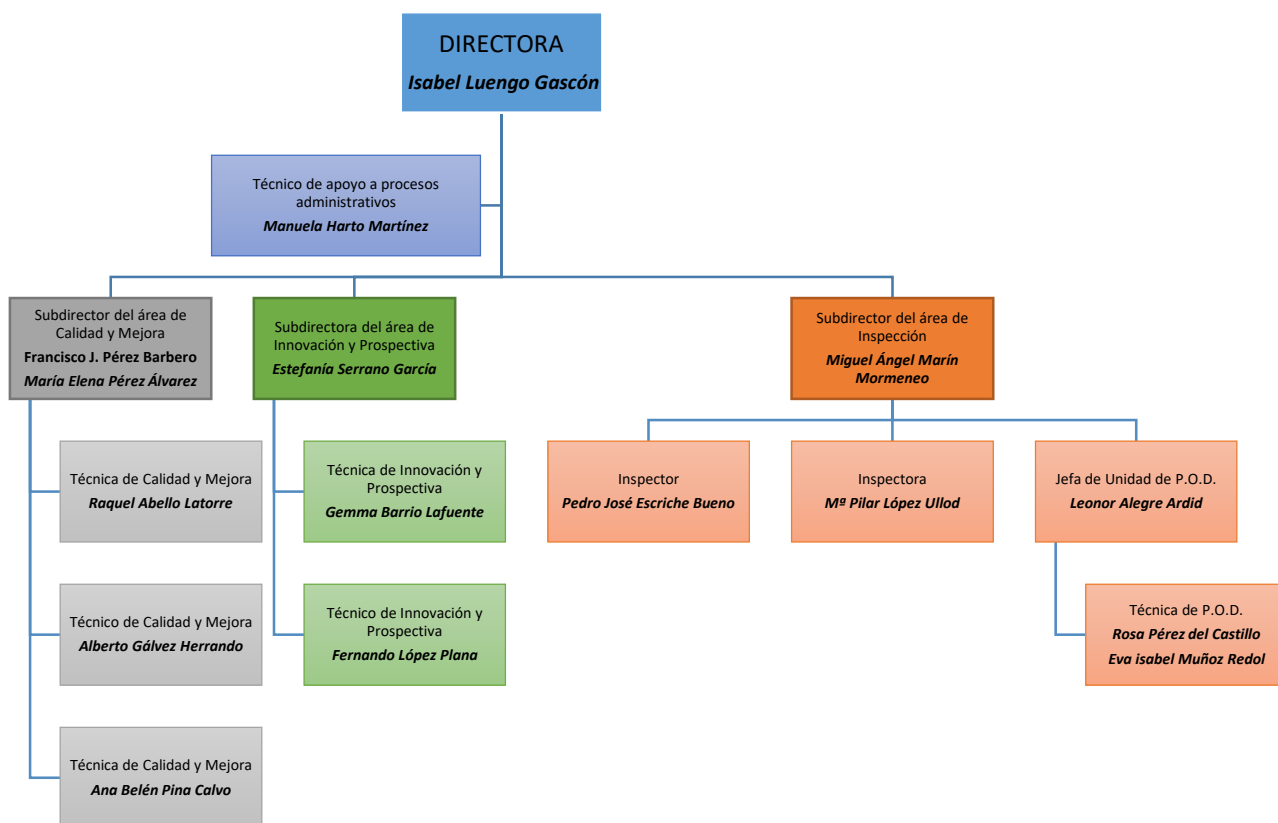
Estefanía Serrano García

Técnicos del Área de Innovación y Prospectiva

Fernando López Plana

Gemma Barrio Lafuente





Oficinas: Edificio Interfacultades. 2ª y 3ª Planta
Campus Universitario San Francisco
C/ Pedro Cerbuna, nº 12 - 50009 Zaragoza

Correos: igs@unizar.es

inspeccion@unizar.es

uzcalidad@unizar.es

uzinnova@unizar.es

Web: <https://inspecciongeneral.unizar.es/>



**Inspección General
de Servicios**
Universidad Zaragoza



Inspección General
de Servicios
Universidad Zaragoza

ÍNDICE

1. Líneas generales
2. Aspectos destacables
3. El Plan General de gestión y mejora de la calidad de los servicios
4. Otras actividades
 1. Actividades del área de Calidad y Mejora
 2. Actividades del área de Innovación y Prospectiva
 3. Actividades del área de Inspección
5. Conclusiones



Inspección General
de Servicios
Universidad Zaragoza

1. LINEAS GENERALES CURSO 2021-22

La Inspección General de Servicios (IGS), creada por Acuerdo de 5 de diciembre de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de la misma, presenta su Memoria correspondiente al curso 2021-22, estando enmarcadas las actuaciones de esta Unidad en el plan aprobado para ese curso por el Rector, previa información al Consejo de Gobierno y Claustro Universitario.

Una vez finalizado el curso, es el momento de dar cuenta de lo actuado por todo el equipo de la IGS a través de esta memoria y de acuerdo con lo establecido en el artículo 11 del Reglamento.

El curso 2021-22 la **Evaluación y la Autoevaluación** eran ejes que estructuraban nuestros objetivos. Sobre los avances en esos aspectos daremos cuenta en esta memoria, indicando actuaciones relativas a autoevaluación de los servicios, evaluación del desempeño del PAS e intensificación de las inspecciones de la docencia.

El curso 2021-22 ha acomodado su normal discurrir a algunas nuevas formas de funcionamiento que nos ha dejado la pandemia. En la IGS hemos trabajado con normalidad pese a dificultades por incidencias en la salud como el resto de la comunidad universitaria. Se ha demostrado que la utilización de la videoconferencia, en muchas ocasiones, resulta una herramienta óptima y que incrementa la eficacia. Así como la posibilidad de incorporar el teletrabajo dentro de la organización del trabajo. También tenemos que destacar la utilización de las encuestas de satisfacción en muchos de los servicios prestados a la comunidad universitaria.

Así mismo, vamos constatando que la IGS se va consolidando con el transcurso de los sucesivos cursos desde su creación y que la relación en las funciones de las tres áreas que la componen se complementan. La apuesta por la relación interna de las áreas (Calidad y Mejora, Innovación y Prospectiva e Inspección incluyendo la unidad de POD) con la aportación de valor de cada una de ellas al conjunto de la unidad, da sus resultados permitiendo mejora, avance en la rendición de cuentas, transparencia y un apoyo al Rector y al Equipo de Dirección más completo. Estamos en un ecosistema universitario enriquecido por la existencia de una unidad como la IGS, de carácter transversal.

La gestión de los fondos *NEXT generation* ha obligado a la justificación a través de SIIU del índice de digitalización de la Universidad de Zaragoza. La recogida y elaboración de esta información ha permitido probar e implementar nuevas formas de recogida y distribución de la información que fueran ágiles y confiables. Fruto de esta acción se han catalogado nuevas herramientas que

se pondrán a disposición del PAS a través del Plan General de gestión y mejora de la calidad de los servicios (PGGMCS).

También, desde distintos ámbitos se ha llamado a la reflexión acerca de la ética en el ámbito público. Han tenido entrada, en el marco universitario, distintas reflexiones sobre el “soft law”. Desde IGS se ha participado en comisiones y documentos en relación con el desarrollo del Código Ético de la Universidad de Zaragoza en la comisión impulsada con el Consejo Social, así como de los protocolos y medidas de prevención del fraude que el Gerente ha presentado en el Consejo de Gobierno y el Consejo Social. Estas últimas actuaciones, asociadas al impulso de los fondos *NEXT generation*, han exigido la reflexión sobre las formas de actuación en la gestión, llevando a la creación de la Comisión Antifraude en la que se ha participado desde la IGS.

Destacar igualmente, la nueva Ley de convivencia universitaria que finalmente se aprobó el 24 de febrero de 2022, derogando por fin la antigua normativa de régimen disciplinario universitario de 1954, aplicable al estudiantado. Dicha ley establece la necesidad de que las Universidades elaboren su propia regulación en este ámbito. Por ello, el final de curso se completó con la puesta en marcha por el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo, de la Comisión de elaboración de esta normativa para la que se ha contado con la participación de la IGS.

No podemos dejar de señalar, como marco general de mejora para la gestión de los servicios, las actuaciones realizadas a través del **Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios**.

2. ASPECTOS DESTACABLES DE LO REALIZADO EN EL CURSO 2021-22

Sin duda el curso 2021-2022 en la Universidad de Zaragoza, ha sido un curso de avance en medidas de planificación y transformación, contando con la participación de la Inspección General de Servicios en algunos de estos importantes proyectos. Se van a destacar en este apartado y posteriormente se realizará una visión de conjunto del trabajo de la Unidad.

Plan Antifraude y Comisión Antifraude

Tras la elaboración del Plan Antifraude, por la comisión presidida por el Gerente en la que ha participado la IGS y su aprobación por el Consejo de Gobierno, se ha continuado profundizando en aspectos como la puesta en marcha del canal de denuncias, así como en la elaboración y

publicación del procedimiento para su seguimiento, quedando todo ello visibilizado en la web de IGS. También desde la IGS, se podrán revisar las declaraciones de conflictos de intereses y su gestión llevadas a cabo por los distintos servicios a raíz de la implantación del Plan Antifraude.

Código Ético

Culmina el curso 2021-22 con el Código Ético prácticamente finalizado, habiendo tenido posibilidad, desde la IGS, de participar en su elaboración. El documento que recoge principios y pautas de conducta, permitirá que el conjunto de la comunidad universitaria tenga un nuevo marco para establecer cuáles son las conductas que la institución considera adecuadas y no adecuadas, así como un cauce para dar respuesta a cuestiones éticas. En el ámbito de la inspección será especialmente útil como herramienta de referencia.

Actuaciones relacionadas con la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria y Comisión para la elaboración de la normativa de Convivencia

La aprobación de la citada Ley, que deroga el antiguo Reglamento de disciplina académica de los estudiantes universitarios de 1954, permite a las Universidades desarrollar unas Normas de convivencia universitaria bajo este marco que en nuestra Universidad liderará el Vicerrectorado de Estudiantes. Estas normas deberán establecer un funcionamiento acorde con nuestra época y las nuevas formas de afrontar los conflictos incluyendo la mediación. El curso 2021-22 ha deparado diversos foros para contrastar opiniones entre colectivos como las Inspecciones Generales de Servicios de las universidades españolas o las Secretarías Generales contando con representantes de los estudiantes. Se ha comenzado a analizar el desarrollo de las Normativas propias que la ley señala necesarias para avanzar en la convivencia.

Plan de Igualdad/Objetivos de desarrollo sostenible

La Universidad de Zaragoza se encuentra imbuida del convencimiento acerca de la necesidad de reflexionar y avanzar en los objetivos de desarrollo sostenible. Entre ellos, aunque con personalidad propia, se ha trabajado en el Plan de Igualdad. En la IGS, desde distintas perspectivas, se ha desarrollado un intenso trabajo, aportando datos para obtener un diagnóstico de situación, así como participando en la comisión de elaboración del plan aportando propuestas de metodología para su estructuración.



Seguimos trabajando en la integración de un sistema de garantía de calidad en la Universidad de Zaragoza que incorpore junto a las titulaciones, los centros con acreditación institucional y los servicios con su carácter transversal al sistema universitario.

Evaluación del desempeño del PAS: plan piloto

Mención destacable merece esta acción, por la colaboración del conjunto de la Unidad en distintos aspectos relacionados con la evaluación del desempeño y su importancia como avance, tanto en el objetivo de desarrollar una Universidad Profesionalizada, que a su vez reconozca la implicación del personal, como de la consolidación, de distintas herramientas que permitan medir la consolidación de la implantación de las herramientas básicas de gestión de calidad para avanzar en la reflexión de la calidad de los servicios. Todo ello está reflejado en el Plan General de Gestión y Mejora de Calidad de los Servicios que contiene estos objetivos validados por la Comisión que eligió el Consejo de Gobierno para avanzar en este tema y que a su vez contaban con el impulso y aprobación de la Gerencia.

El análisis de los modelos existentes de la evaluación del desempeño de los empleados públicos en la administración española y en concreto en las universidades españolas, comenzó en el curso anterior y, con ayuda del mismo, se llegó a elaborar un borrador de normativa de evaluación del

desempeño adaptado a nuestra institución. La diversidad del contenido de los modelos entre las administraciones que han diseñado la evaluación del desempeño es muy amplia, lo que muestra la complejidad del objetivo a conseguir que es la evaluación del desempeño adaptada a la personalidad de cada institución.

Desde la IGS se presentó el borrador del texto del Reglamento regulador de la Evaluación del Desempeño al Gerente, que señaló las prioridades que debía contener el mismo y que tras su presentación a Consejo de Dirección, quedó listo para su negociación entre Gerencia y Mesa del Personal de Administración y Servicios. Este proceso, finalizó con algunas modificaciones que se incorporaron al Reglamento y en un compromiso de puesta en marcha de un plan piloto que se encomendó a nuestra Unidad.

Ha sido necesario establecer las necesidades para el desarrollo de esta opción, planificar pasos, buscar la simplificación y analizar la diversidad de la institución. En ese plan piloto se ha estado trabajando en coordinación con otras unidades como el Servicio de Informática y Comunicaciones y el Servicio de PAS y Nóminas, para adecuar distintos aspectos. La información se ha publicado en una página web de la IGS, se han elegido las unidades para el plan piloto, se ha informado de estos aspectos a los agentes involucrados y finaliza el curso con las unidades elegidas para el plan iniciando sus tareas (Facultad de Ciencias, Vicerrectorado de Teruel, Servicio de apoyo a la Investigación y la propia Inspección General de Servicios).

El esquema de la Evaluación del Desempeño diseñada sería el siguiente:



Durante el curso 2021-22 se ha continuado participando en el Ecosystem group, incluido en el QEB (Quality Evaluation Board), máximo órgano de calidad en la alianza europea de universidades UNITA. En este curso el trabajo se ha subdividido en Working groups para abordar distintos aspectos relacionados con la calidad en las distintas universidades que conforman el proyecto que a su vez permitan la creación de un sistema compatible para UNITA. Se han mantenido reuniones, en ocasiones quincenales, que han aportado documentos de interés en aspectos como “Actor and Roles” en el contexto UNITA, “Mapping of Services certifications” de las universidades integrantes de UNITA, además de propuestas en la “Quality Assurance Policy” de UNITA, como algunos de los más destacables.

Recursos Humanos

Modificación 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 2021/2022 la IGS ha elaborado 36 informes técnicos, que afectan a más de 80 puestos de trabajo, y que se distribuyen de la siguiente forma:

Unidad solicitante	Informes
Biblioteca Universitaria	1
Construcciones y Mantenimiento. Servicio de Mantenimiento	2
Construcciones y Mantenimiento. Ud. Adm. Construcc. Y Mantenir	1
EINA. Dpto. Arquitectura	1
EINA. Dpto. Ciencia y Tecnología de Materiales y Fluidos	1
EINA. Dpto. Informática e Ing. Sistemas	1
EINA. Dpto. Ingeniería de Diseño y Fabricación	1
EINA. Dpto. Ingeniería Mecánica	1
Escuela Doctorado	1
Facultad de Ciencias Humanas y Educación	1
Facultad de Ciencias. Dpto. Ciencias de la Tierra	1
Facultad de Ciencias de la Salud y el Deporte	2
Facultad de Empresa y Gestión Pública	1
Facultad de Veterinaria	2
Gerencia. Inclusión puestos ligados al proceso de estabilización:	
3.3 Vicegerencia de Investigación. OTRI	
3.5 Vicegerencia de TIC - Área RRHH y Gestión Económica	
5.7 Residencia de Jaca	
5.10 Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera	1
5.13 Unidad de Seguridad	
5.15 UNIVERSA. Serv. Orientación y Empleo	
7.14 Área de Hospital Veterinario	
8.1 Centro de Lenguas Modernas	
8.2. CIFICE	
Oficina de Proyectos Europeos	2
SAI	4
Sección Archivo	1
Servicio Gestión Investigación	1
Servicio Jurídico	1
Sigma	1
Ud. Adm. Y Servicios Campus Huesca	1
Ud. Adm. Y Servicios Campus Teruel	2
Unidad de Control Interno	1
Unidad de Seguridad	2
Viceg. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	1
Viceg. TIC_Área Servicios de la Red	1
Total	36

ODS

En la IGS se ha venido trabajando con la vista puesta en los Objetivos de Desarrollo Sostenible en lo señalado en nuestro Plan de Actuación, planteando que los compromisos en este ámbito deben quedar reflejados en la Carta de Servicios de todas las unidades y en los indicadores que los miden y para ello se realizó una guía que lo facilitara, atendiendo a la importancia de la difusión de estos objetivos en todas nuestras actividades.

Durante este curso, la totalidad de las cartas de servicios de nueva redacción o revisadas, han identificado los objetivos y metas más vinculados con la actividad de la unidad.



3. DESGLOSE DE LAS ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL PLAN GENERAL DE GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

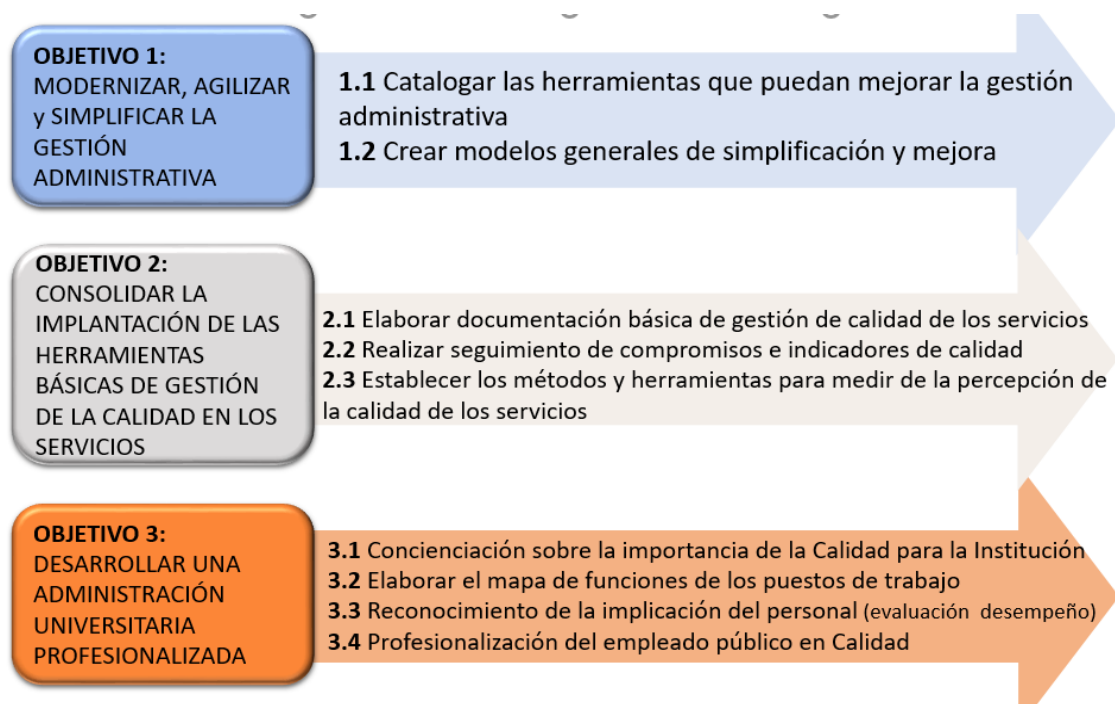
El Plan General de gestión y mejora de la calidad de los servicios, tiene por objeto establecer el marco general que posibilite a los servicios de la Universidad de Zaragoza, en el ámbito de sus competencias, planificar, ejecutar, medir y mejorar su actividad a fin contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución definidos en el documento Política de Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza. Posibilita la evaluación, tanto interna, realizada por cada unidad, servicio, centro u órgano respecto de sus procesos y de los resultados de gestión para identificar los puntos fuertes y las deficiencias y concretar los oportunos planes de mejora, como externa, realizada por la Inspección General de Servicios mediante el análisis sistemático y continuado de la prestación de los servicios. Su ámbito de aplicación, por tanto, son todos los centros, servicios y unidades de la Universidad que contribuyen al desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de gestión y administración, de transferencia, de extensión y de bienestar social de la Universidad de Zaragoza.

Y tiene unos Hitos:

- Consolidar la implantación de unas herramientas básicas de gestión en los diferentes centros, servicios y unidades, sobre las que articular los procesos de mejora e innovación: cartas de servicios, mapas de procesos y manuales de procedimientos.

- Avanzar en una administración más cercana, sencilla y ágil para los estudiantes y el personal docente e investigador (PDI), así como al resto de grupos de interés. Mejoras que resultan imposibles sin una participación activa de estudiantes y del PDI, y sin las adecuadas políticas de comunicación y transparencia.
- Impulsar el desarrollo y generalizar el uso de la administración electrónica y las tecnologías de la información.
- Tener presentes los Objetivos del Desarrollo Sostenible y otros programas transversales de la UZ (Plan Igualdad, Prevención de Riesgos laborales, Responsabilidad social...) en la gestión de la calidad y su mejora en nuestros centros, servicios y unidades.
- Potenciar la puesta en marcha de grupos de trabajo y círculos de calidad como cauces de apoyo a nuestros planes de mejora e innovación, a través de la detección de las necesidades de nuestros grupos de interés y la mejora de nuestros procedimientos de trabajo.
- Analizar e implementar nuevas aplicaciones de apoyo a la gestión (gestor de procedimientos, gestor de expedientes, Argis...)
- Desarrollar una administración universitaria profesionalizada, con un personal motivado y cualificado. Para ello resulta imprescindible completar el mapa de funciones de cada uno de los puestos y su permanente actualización.
- Normalizar y estandarizar la medición de la percepción de la calidad de nuestros servicios por parte de nuestros usuarios.
- Evaluación permanente y continua de la calidad de los servicios basada en la autoevaluación y la evaluación externa.

Y unos objetivos:



Por segundo año, se han desarrollado diversas iniciativas dentro de este Plan impulsado por el vicerrectorado de Planificación, Sostenibilidad e Infraestructura. La de mayor peso, con la participación del Área de Innovación y Prospectiva, es la participación en el grupo de trabajo de formación para el Personal de Administración y Servicios.

Durante este curso se ha trabajado en la elaboración de un **informe** que marca una línea de trabajo para avanzar en la adecuación del sistema de formación. Este resumen, compartido con la Gerencia y el Servicio de Personal de Administración y Servicios, rediseña cómo concebir y gestionar la planificación de la formación permitiendo a la institución actuar de forma proactiva dirigiendo a su plantilla para unos resultados óptimos y satisfactorios para las personas.

De las **iniciativas que ya se han puesto en marcha**, merece la pena destacar el **diagnóstico** de conocimiento y satisfacción de la plantilla con el Plan de Formación, que ofreció líneas para trabajar en la mejora pero que también mostró que el nivel de satisfacción, aunque por debajo de lo deseable, no estaba demasiado alejado de un objetivo razonable.

Gracias al trabajo del equipo se abrieron canales de información, se rediseñó la comunicación con un Plan de Comunicación para la difusión de la oferta formativa y la apertura de nuevos canales de comunicación.

Se ha mejorado la certificación de cursos consiguiendo un nivel de automatización mayor. Además de estas, se han comenzado otras iniciativas que podrán ver la luz en el siguiente curso como el rediseño de la web de formación. En este punto especialmente el equipo se volcó en el

desarrollo de dos soluciones paralelas: una óptima, con un diseño atractivo y que resolvía todas las carencias, y otra menos ambiciosa pero más sencilla de acometer en tiempo y recursos y que salvaba las principales demandas.

También hay otros proyectos que han echado a andar: la puesta en marcha de la elaboración de píldoras formativas propias, un catálogo de autoformación para el personal, revisión de la normativa para adaptarla a su nueva realidad, renovación de la oferta formativa y la simplificación de las solicitudes de formación.

Durante el curso, con más ideas que tiempo para ponerlas en marcha, se han seguido publicando algunas de las iniciativas en la web de ayuda tecnológica.

Desarrollo de los objetivos y acciones del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios

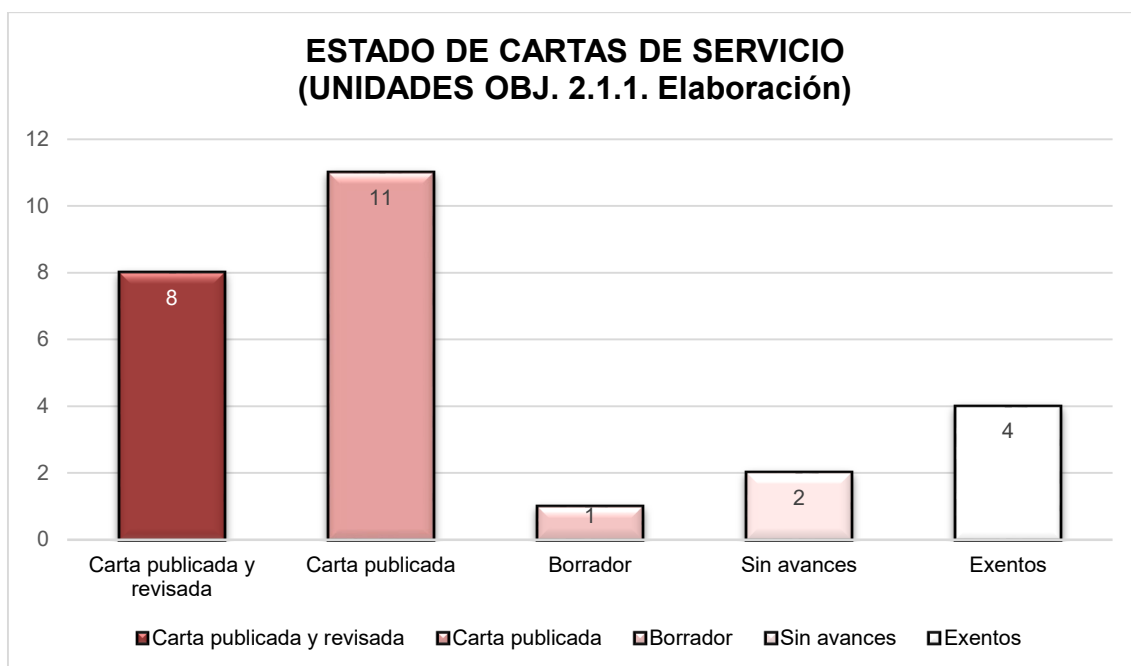
Es importante el desarrollo de los objetivos y acciones del Plan y los trabajos de comunicación y apoyo realizados para la consecución de los objetivos. Se destaca alguno de ellos, enmarcado en el **Objetivo estratégico 2. Consolidar la implantación de las herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios.**

La implantación de las herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios ha continuado siendo parte importante de los esfuerzos del Área de Calidad y Mejora (ACM). Las unidades de nueva incorporación ya cuentan con estas herramientas en su práctica totalidad, mientras que las que ya contaban con herramientas implantadas, las han ido actualizando. Han ido incorporándolas a sus tareas como una herramienta más y han asumido las dinámicas de trabajo, de seguimiento y de revisión de manera satisfactoria en su mayoría.

En este periodo se ha incidido especialmente en la inclusión, en las **CARTAS DE SERVICIOS**, de compromisos que se midan con indicadores de satisfacción de los usuarios, de acuerdo con lo establecido en la Política de Calidad, contando con la implantación de las encuestas de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado, mediante Atenea. Para ello se han elaborado y difundido entre las unidades instrucciones y videotutoriales.

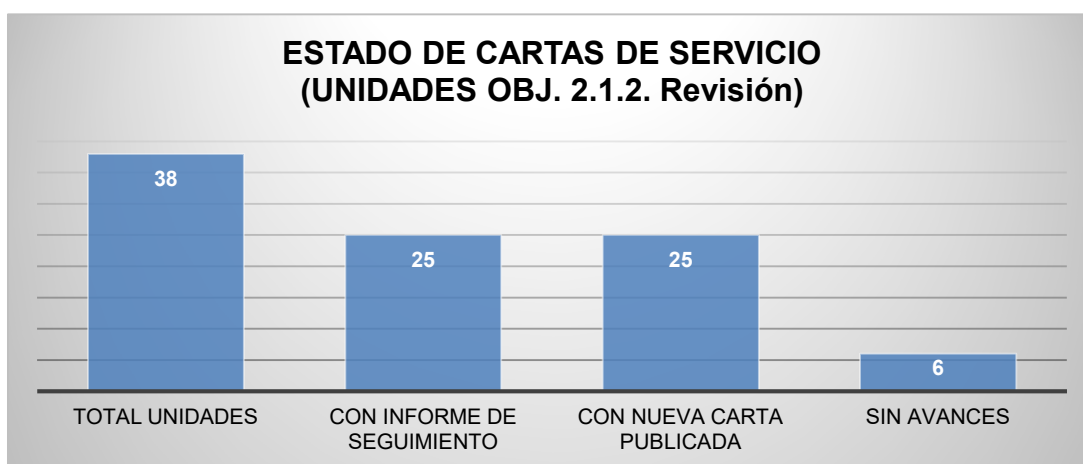
El proceso experimentó un impulso importante desde que, en febrero de 2022, junto con el Área de Inspección, se trabajó con las unidades que acumulaban un mayor retraso en el cumplimiento de estas tareas para facilitarles su realización. Para ello, el ACM realizó sesiones de trabajo ad hoc, como refuerzo a la orientación y asesoramiento que se presta con carácter normalizado. También se pusieron a su disposición más recursos para la redacción y revisión, y se les dispensó

de cumplir aquellas tareas que habían perdido con el objeto de que se centraran en las de indispensable cumplimiento. Como resultado, se consiguió la redacción de 21 nuevas cartas de servicios y 18 informes de seguimiento.



Entre las unidades que fueron requeridas por primera vez para redactar su documentación básica, la mayoría ha llevado adelante sus tareas. Unas pocas (4) se han visto dispensadas de hacerlo, en atención a sus pequeñas dimensiones, a la redacción conjunta con otra unidad, o a circunstancias coyunturales. Únicamente dos unidades tienen todavía actuaciones pendientes, con las que se trabajará de forma individualizada para su consecución.

Resultado del análisis desde el ACM, se prevé revisar la normativa incluyendo en el PRE 01.2.1 de Cartas de servicios los criterios para determinar las unidades que deben redactar y hacer el seguimiento este instrumento básico y las que están excluidas de dicha obligación.



Respecto a este objetivo estratégico, cabe señalar, además, que la **REDACCIÓN Y APROBACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL SIGC DE LOS SERVICIOS** ha experimentado un avance con la publicación de cinco procedimientos nuevos y dos revisiones de procedimientos vigentes.

Nuevos procedimientos:

- PRE 01.1.1 Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad de los servicios
- PRE 01.1.2 Elaboración y revisión del plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios (PGGMCS)
- PRE 01.2.2 Autoevaluación de los servicios
- PRE 03.1.1 Elaboración y desarrollo de la encuesta de satisfacción laboral del PAS
- PRE 03.1.2 Elaboración y desarrollo de la encuesta de satisfacción del servicio prestado en atenea

Procedimientos revisados

- PRE 01.2.1 Elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las cartas de servicios
- PRE 02.1.1 Nombramiento, renovación y cese de los agentes del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Servicios

Por otra parte, se ha procedido a la **RENOVACIÓN DE LOS COMPONENTES DE TODAS LAS COMISIONES DE CALIDAD DE LAS UNIDADES**, de acuerdo con la Instrucción de Gerencia de 19/05/22 sobre Agentes de calidad del Sistema de Garantía de Calidad de los Servicios. La principal novedad la constituye la creación de *miembros natos* de estas comisiones, que forman parte de ellas en virtud de ocupar un puesto de trabajo concreto, definido por el Coordinador de cada Comisión, y tienen carácter permanente. Junto con ellos, participan los vocales voluntarios, que se renuevan cada dos años. Se busca con ello la estabilidad en la composición y la eficacia en los trabajos de las Comisiones. Además, permite una automatización parcial del mantenimiento de la composición de las Comisiones.

De las 59 Comisiones de Calidad que mantienen su actividad, han renovado su composición 55.

En relación con la definición del **MAPA DE PROCESOS GLOBAL DE LA UNIVERSIDAD**, el avance quedó a la espera de que se determinara la viabilidad de la aplicación del **Inventario de Trámites Administrativos** como herramienta para alojar todos los procedimientos.

El Inventario de Trámites Administrativos es una aplicación que permite gestionar la incorporación y mantenimiento (alta, baja, modificación) de cualquier trámite existente en la

Universidad de Zaragoza en el Inventario de procedimientos y servicios, así como su posterior publicación en el Sistema de Información Administrativa (SIA), que es el inventario de información administrativa de la AGE, y/o en la sede de la Universidad.

La dinámica sería que en cada unidad hubiera, al menos, un tramitador que pudiera incorporar, en una primera fase, sus principales procedimientos clave. Estos serían analizados y revisados por un comité creado al efecto, y denominado Unidad de Gestión de Procesos, que sería quien aprobaría su incorporación al catálogo.

En la tarea se involucró al Grupo de trabajo creado ad hoc, que comenzó con la introducción de varios procedimientos del área académica, con el objeto de detectar posibles problemas y establecer criterios comunes en la introducción de información. Dichos procedimientos fueron revisados posteriormente con los responsables académicos:

- Expedición de certificados académicos de estudios oficiales
- Expedición de título oficial y SET
- Depósito, autorización y defensa de tesis doctoral
- Depósito de TFG y TFM

Finalizada la fase inicial, en cuanto se cierre la redacción de la guía interna complementaria de la general de la aplicación, que contenga aclaraciones y criterios a aplicar en nuestra universidad, los datos habrán de rellenarse por las unidades y validarse posteriormente por el Grupo de trabajo.

El trabajo va a continuar con la introducción de procedimientos que afecten a tramitaciones del área académica y con los que están disponibles en solicit@. A su vez, la IGS también incluirá procedimientos del área de calidad y de transparencia.

Este trabajo proporcionará los elementos suficientes para configurar el sistema global donde se alojarán los procedimientos, que contemple los que se hayan incorporado desde la aplicación del Inventario de trámites.

Posteriormente se irán incorporando los procedimientos del resto de áreas, para lo que previamente se realizará una actualización del listado de los existentes en cada una de las unidades.

Satisfacción laboral

En mayo de 2022 se publicó el informe de la encuesta de satisfacción laboral realizada entre el 20 de septiembre y el 8 de octubre de 2021, donde se analizaba de forma global la participación y los índices de satisfacción conjuntos para la Universidad de Zaragoza. (https://encuestas.unizar.es/sites/encuestas.unizar.es/files/users/jsraccio/analisis_satisf_lab_w eb.pdf).

A la vista de estos resultados globales, se podrán establecer ámbitos de mejora vinculados al Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (2020-2024), que se concretarán mediante el establecimiento y desarrollo de estrategias y acciones específicas.

Ello sin detrimento de que, en aquellas unidades en que sea posible, se analicen los resultados con el objeto de diseñar un plan de mejora propio. A tal fin, el Área de Calidad y Mejora ha facilitado resultados con un mayor nivel de desagregación a los centros, unidades y servicios que así lo han solicitado, siempre y cuando superaran un número mínimo de respuestas que salvaguarde el anonimato.

Satisfacción con los servicios prestados

La Política de calidad de los servicios, aprobada por el Consejo de Gobierno, y el Plan de Calidad de los Servicios (PGGMCS) 2020-2024, tienen como directrices la orientación al usuario, la medida de la satisfacción con los servicios prestados, y la transparencia. Era necesario, en consecuencia, dotar a nuestros centros, servicios y unidades de una herramienta sencilla y eficaz que les permitiera tomar decisiones sobre la prestación de sus servicios basándose en evidencias, que estrechara vínculos con quienes los usan, y que sirviera de soporte para el diseño de planes de mejora.

Así, a finales de abril de 2022 se puso a disposición de centros y unidades una herramienta para la realización de encuestas de satisfacción de usuarios a través de la plataforma Atenea que, aunque está concebida para conocer la satisfacción con los servicios, permite también ser usada en cualquier otro ámbito como la calidad en titulaciones y en centros.



La puesta en marcha vino acompañada de la redacción de las instrucciones correspondientes, que están disponibles en <https://inspecciongeneral.unizar.es/encuesta-de-satisfaccion-con-los-servicios-prestados>

Así mismo también se realizaron una serie de video tutoriales en el canal igs-unizar de Youtube:

- Encuestas de satisfacción de los servicios: describe qué son y por qué son necesarias <https://www.youtube.com/watch?v=IHuXuglfnTo>
- Una encuesta de satisfacción en dos minutos: muestra cómo crear y enviar rápidamente una encuesta <https://www.youtube.com/watch?v=7apLOypqRko>
- Crear una encuesta: para quienes vayan a trabajar con esta herramienta, la describe en profundidad y aporta consejos y sugerencias https://www.youtube.com/watch?v=3_cxljOBI_o
- Explotación de encuestas: para quienes trabajen con ellas. Cómo recopilar datos, modificar encuestas o activar el modo Tablet <https://www.youtube.com/watch?v=f4B6R7ZikPk>

La descripción del procedimiento, sus responsables, el personal autorizado y la normativa de aplicación se recogió en el [PRE 03.1.2 de Elaboración y desarrollo de la encuesta de satisfacción del servicio prestado](#).

Desde su puesta en marcha, se han implementado en ATENEA 17 encuestas por 10 unidades. Según se muestra en el siguiente cuadro:

Unidad / Centro	Encuestas
Colegios Mayores Pedro Cerbuna y Santa Isabel	1
Escuela de Ingeniería y Arquitectura	1
Escuela Politécnica Superior	1
Facultad de Derecho	1
Inspección General de Servicios	4
Oficina Universitaria de Atención a la Discapacidad	1
Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera	2
Servicio de Publicaciones	1
Unidad Administrativa y de Servicios del Campus de Huesca	2
Unidad de Seguridad	3
Total	17

Desde diciembre de 2021 se vienen organizando reuniones de seguimiento periódicas con los Jefes de Negociado de Calidad, a las que también se invita a todos los administradores de centro, con el objeto de solucionar dudas y orientarles en la ejecución de las funciones que tienen encomendadas (plantilla P25), así como recoger y valorar sugerencias de mejora.

Se han celebrado en el curso 21-22 cinco reuniones, de las que se han considerado varias mejoras, habiéndose implementado, entre otras, las siguientes:

1. Obtención de los datos de formación del PAS del centro/unidad, mediante listados
2. Elaboración del listado 516 de Odile: CENSO_pdi_comisiones_evaluacion_calidad
3. Con el objeto de aumentar el número de respuestas a las encuestas de satisfacción con el TFG/TFM y con la titulación, se ha implementado en deposita.unizar.es un recordatorio al estudiante, animándole a rellenar la encuesta, que visualiza al acceder para enviar el TFG/TFM, así como para tramitar la solicitud de expedición del título.

Catálogo de funciones de los puestos de trabajo (PGGMCS. Objetivo operativo 3.2)

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

La IGS ha continuado con la catalogación de las funciones específicas en aquellos puestos en los que los responsables comunicaron que era necesario su desarrollo, a partir de las propuestas realizadas por las unidades. La revisión ha alcanzado el 48,75% de los puestos afectados por las propuestas recibidas (234 puestos), con un total y 1.442 funciones, revisadas.

Por otra parte, la IGS, junto con el Área de recursos humanos y gestión económica de la Vicegerencia de TIC abordó el desarrollo del módulo de funciones en la aplicación de gestión de recursos humanos People Soft. Fruto del trabajo conjunto, en abril de 2022 se cargaron las funciones generales, plantillas y ámbitos de responsabilidad (que ya han sido actualizadas una vez con motivo de la última modificación de la RPT), de forma que ya obran de forma

centralizada. Así mismo, se estableció un sistema provisional para la actualización en la web hasta que en un futuro próximo se puedan sincronizar automáticamente.

Sigue en marcha el proceso de revisión de funciones específicas, que se van cargando en la aplicación una vez validadas por los responsables, tras su revisión por la IGS y que deberá culminar con su publicación en la web para general conocimiento.

Evaluación del desempeño

Las actividades realizadas para la preparación del plan piloto han sido intensas.

Una de las grandes dificultades consistía en tener acotado tanto en la evaluación del desempeño individual como en el organizacional, las unidades a las que afecta, los roles de los responsables, la identificación del responsable orgánico y el responsable funcional y establecer en cuál de nuestras aplicaciones informáticas corporativas encajaría mejor.

La decisión, contrastada con el SICUZ, fue clara: habría que realizar el desarrollo en la aplicación People, lo cual nos permitía resolver el importante escollo de la codificación de unidades y los niveles de responsabilidad que ya se encontraban establecidos en esta aplicación.

4 OTRAS ACTIVIDADES

4.1. Actividades del área de Calidad y Mejora

Acreditación institucional de centros

El marco legal establecido en el año 2015 por el Real Decreto 420/2015 de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros, actualmente derogado por el Real Decreto 640/2021, introdujo la figura de la **acreditación institucional** de centros universitarios como alternativa al modelo de acreditación de títulos universitarios oficiales regulado actualmente en el Real Decreto 822/2021. Por su parte, la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón aprobó en junio de 2018 el **Programa PACE** de Certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de Centros Universitarios permitiendo a la Universidad de Zaragoza optar por este nuevo modelo y a aquellos centros que han obtenido la acreditación institucional, renovar la acreditación de sus titulaciones por un plazo de cinco años

tal y como establece el artículo 35 del Real Decreto 822/2021.

La Universidad de Zaragoza cuenta, en el momento de redacción de la presente memoria, con los siguientes **centros acreditados**:

- Escuela de Ingeniería y Arquitectura - EINA (Resolución Consejo de Universidades 27/11/2018)
- Escuela Politécnica Superior -EPS (Resolución Consejo de Universidades 28/01/2019)
- Facultad de Filosofía y Letras (Resolución del Consejo de Universidades 22/01/2021)
- Escuela Universitaria de La Almunia - EUPLA (Resolución del Consejo de Universidades 16/11/2021)
- Facultad de Ciencias (Resolución del Consejo de Universidades 16/11/2021)
- Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte (Resolución del Consejo de Universidades 16/11/2021)

Uno de los requisitos para poder obtener la Acreditación Institucional es que el centro tenga certificada la implantación de un Sistema Interno de Garantía de Calidad. A lo largo del curso 2021-2022 se ha continuado trabajando intensamente en el diseño e implantación del SGIC de los centros de la Universidad de Zaragoza solicitando, en septiembre de 2022 la certificación de la **Facultad de Economía y Empresa**.

Desde el Vicerrectorado de Política Académica se impulsó la creación de una bolsa de auditores internos como apoyo al Vicerrectorado en la revisión de la implantación de los sistemas de garantía internos de calidad en los diferentes centros de la Universidad de Zaragoza. En este ámbito de actuación, el ACM elaboró la propuesta del nuevo procedimiento *Q318- Procedimiento de auditorías internas de implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de centros*, que fue aprobado en mayo de 2022 y la actualización de la documentación asociada al procedimiento (*Plan de auditoría, Modelo de informe de auditoría interna y Listado de verificación de las evidencias PACE*). Así mismo, colaboró junto con la ACPUA en la sesión de formación organizada por el Vicerrectorado, celebrada el 25 de mayo de 2022, así como formando parte del equipo auditor que se constituyó previo a la solicitud de la Facultad de Economía y Empresa.

Todo ello se recopiló en la página web de la IGS: <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/auditorias-internas-de-implantacion-de-sgic-en-centros-universitarios>

Los centros certificados conforme al programa AUDIT (ANECA) o PACE (ACPUA) son los siguientes:

CENTRO	PROGRAMA	VIGENCIA
Escuela de Ingeniería y Arquitectura (EINA)	AUDIT+PACE	Del 25/04/2022 al 25/04/2028
Escuela Politécnica Superior (EPSH)	AUDIT+PACE	Del 26/10/2018 al 13/06/2023
Facultad de Filosofía y Letras	PACE	Del 16/10/2020 al 16/10/2026
Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia (EUPLA)	PACE	Del 08/07/2021 al 08/07/2027
Escuela Universitaria Politécnica de Teruel (EUPT)	PACE	Del 22/07/2021 al 22/07/2027
Facultad de Ciencias	PACE	Del 22/07/2021 al 22/07/2027
Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	PACE	Del 22/07/2021 al 22/07/2027

Acreditación de titulaciones

El Área de Calidad y Mejora presta su apoyo en la renovación de la acreditación que es un proceso de evaluación ex-post de los resultados de la implantación del plan de estudios de los títulos universitarios oficiales de Grado, Máster y Doctorado que, conforme a la normativa actual, se llevará a cabo en los siguientes plazos máximos a contar desde la fecha de impartición del título o de su última acreditación:

- Grados: 240 ECTS - 6 años
- Grados: 300 ECTS y 360 ECTS - 8 años
- Másteres: 6 años
- Doctorado: 6 años

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

titulación.

Con fecha 27 de junio de 2022 se obtuvo la Resolución del Consejo de Universidades por la que se renovó la acreditación de las siguientes titulaciones de Grado:

- Grado en Administración y Dirección de Empresas
- Grado en Derecho
- Grado en Economía
- Grado en Finanzas y Contabilidad
- Grado en Gestión y Administración Pública
- Grado en Marketing e Investigación de Mercados
- Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

Con fecha 27 de julio de 2022 se obtuvo la resolución del Consejo de Universidades por la que se renovó la acreditación del siguiente Programa de Doctorado:

- Programa de Doctorado en Logística y Gestión de la Cadena de Suministro

Sistema interno de garantía de calidad (SIGC)

Con objeto de adaptarse a los Reales Decretos 640/2021 y 822/2021, de simplificar y hacer más eficiente el SIGC de la Universidad de Zaragoza; de alinearlos a los procesos externos de seguimiento y renovación de acreditación de las titulaciones de Grado, Máster Universitario y Doctorado; y de dar respuesta a las recomendaciones y aspectos de especial seguimiento de los informes externos de evaluación de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria del Gobierno de Aragón (ACPUA), el Vicerrectorado de Política Académica, en colaboración con el Área de Calidad y Mejora, ha trabajado durante el curso 2021-2022 en el diseño de un nuevo SIGC que cumpla con los objetivos propuestos, y que se implantará en el curso 2022-2023.

Este trabajo incluye la adaptación del aplicativo informático (estudios.unizar.es) al nuevo sistema y la elaboración de los nuevos procedimientos y manuales.

Por otra parte, desde el Vicerrectorado de Política Académica y el Área de Calidad y Mejora se organizaron dos sesiones de formación sobre el nuevo Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC), una para el ámbito de Grado y Máster y otra para el ámbito del Doctorado, que se

impartieron el 13 de septiembre de 2022 por el personal del ACM.

Encuestas de satisfacción con las titulaciones

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

A lo largo del curso académico 2021-2022 se han desarrollado 17 tipos de encuestas distintas relativas a titulaciones realizadas a los diferentes colectivos de la Universidad de Zaragoza.

Los cuestionarios de cada tipo de encuesta pueden consultarse en los siguientes enlaces, estando en su mayoría 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

Evaluación de la enseñanza: Asignaturas

Medir la satisfacción de los estudiantes con las distintas asignaturas en las que están matriculados

Valoración de la actividad docente del Profesorado

Valorar la actividad docente del profesorado

Prácticas externas curriculares

Medir la satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas curriculares realizadas

Prácticas externas clínicas

Medir la satisfacción de los estudiantes con las prácticas clínicas realizadas en las titulaciones de Enfermería, Medicina, Fisioterapia, Terapia Ocupacional y Odontología

Programas de Movilidad: NOA e Iberoamérica

Medir la satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad NOA e Iberoamérica

Programas de Movilidad: ERASMUS

Medir la satisfacción de los estudiantes con el programa de movilidad Erasmus

Trabajo fin de Grado o Máster	Medir la satisfacción de los estudiantes con el TFG/TFM
Satisfacción de los estudiantes con la titulación	Medir la satisfacción de los estudiantes que han finalizado sus estudios, o están a punto de finalizarlos
Satisfacción del PDI con la Titulación y Servicios	Medir la satisfacción del PDI con la titulación en la que imparte docencia
Satisfacción del Personal de Administración y Servicios	Medir la satisfacción del PAS con la gestión académica y administrativa del centro
Satisfacción con el Plan de Orientación Universitaria	Medir la satisfacción de los estudiantes con el POUZ
Satisfacción e inserción laboral de egresados	Medir la satisfacción con la titulación e inserción laboral de egresados de Grado y Máster Universitario

Encuestas - Doctorado

Objeto de la encuesta

Satisfacción de los estudiantes con el programa de doctorado	Medir la satisfacción de los estudiantes con el programa de doctorado en el que están matriculados
Satisfacción de los directores/tutores de tesis	Medir la satisfacción de los directores/tutores de tesis con el programa de doctorado
Satisfacción e inserción laboral de egresados de Doctorado	Medir la satisfacción de los egresados de estudios de Doctorado con la titulación así como realizar el seguimiento de su inserción en el mercado laboral

Otros tipos de encuesta

Encuesta de Estudios Propios	Medir la satisfacción de los estudiantes con los Estudios Propios en los que están matriculados
Encuesta de valoración de la actividad docente y enseñanza del CULM	Medir la satisfacción de los estudiantes con las distintas asignaturas en las que están matriculados así como valorar la actividad docente del profesorado

El periodo ordinario de las encuestas Evaluación de la Enseñanza y Valoración de la Actividad Docente se desarrolla al finalizar cada semestre de docencia (del 10 de diciembre de 2021 al 11 de enero de 2022 y del 5 al 30 de mayo de 2022).

En abril de 2021, por iniciativa de los vicerrectorados de Política Académica y de Profesorado, se constituyó un grupo de trabajo para la mejora de ambas encuestas, en el que ha participado activamente personal del ACM, y cuyo trabajo ha culminado con el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 14 de septiembre de 2022, donde se aprueba un nuevo cuestionario de valoración de la actividad docente del profesorado, que aúna los dos anteriores, que se ha estructurado según un modelo adaptativo y jerarquizado, para facilitar y agilizar el proceso de respuestas. El nuevo cuestionario se ha puesto en marcha en el curso 2022-2023.

Los resultados globales obtenidos durante el curso 2021-2022 pueden consultarse en la página web: <https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas-curso-202122>

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

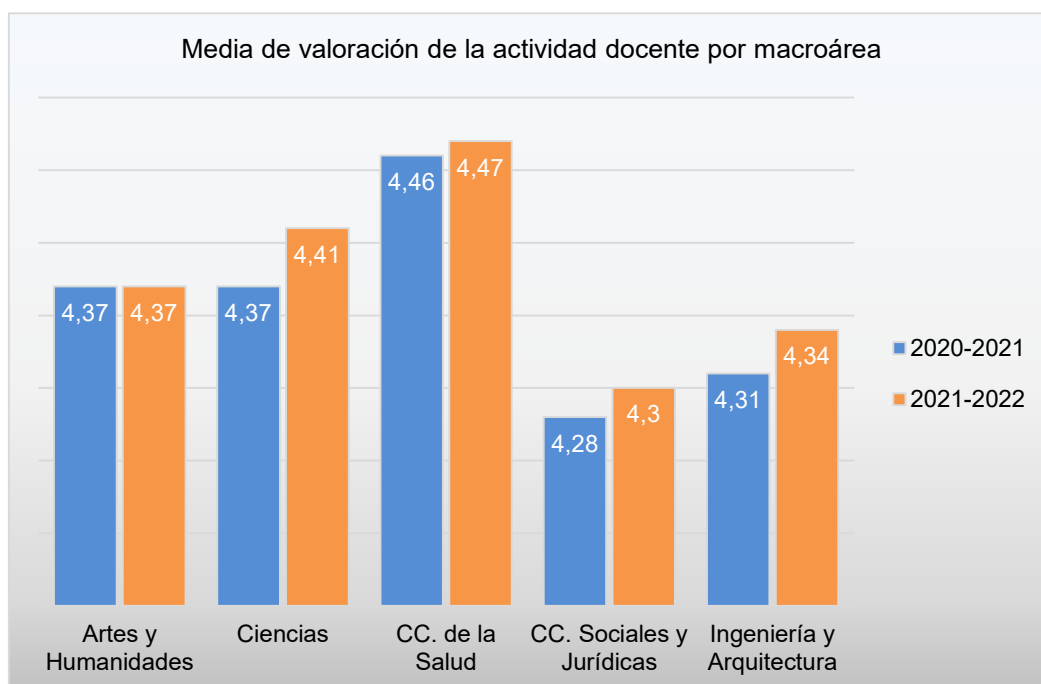
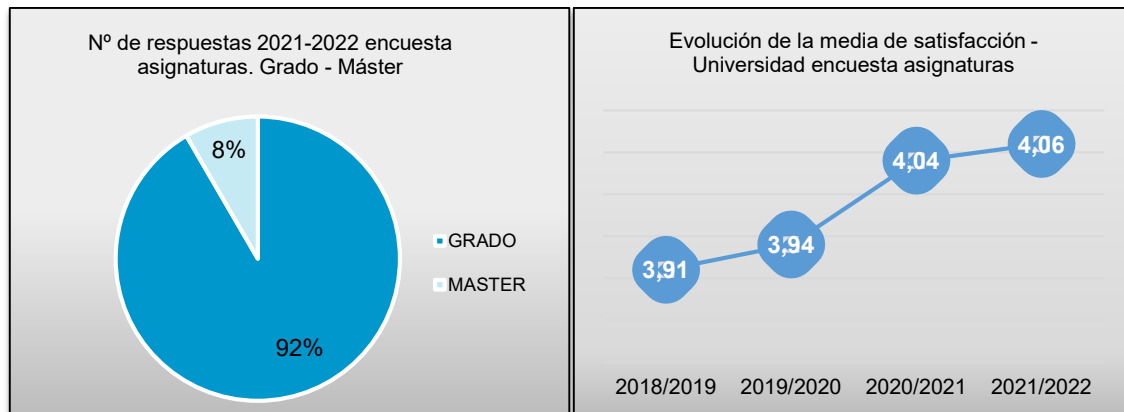
Encuesta	Encuestas posibles	Respuestas	% respuesta	Valoración Media*
Enseñanza (asignaturas)	221.833	63.254	28.5%	4,06
Prácticas externas curriculares	6.632	991	14,94%	4,27
Movilidad Erasmus (<i>pendiente</i>)	-	-	-	-
Egresados (grado y máster)**	6.187	1.008	16,29%	3,65
Satisfacción PDI	8.999	1.934	21,50%	3,98
Satisfacción PAS titulaciones	886	189	21,30%	3,95

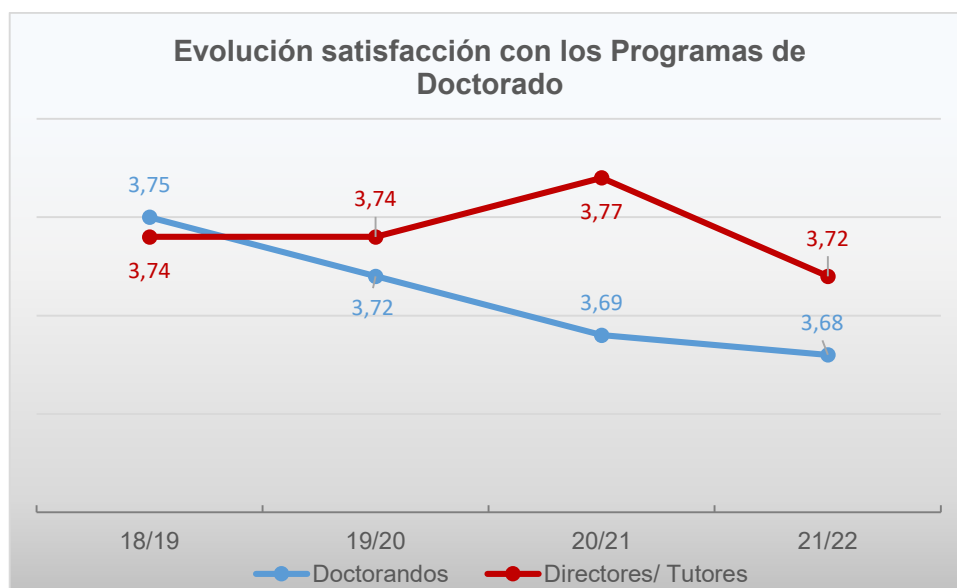
* Media pregunta satisfacción con la titulación según escala: 1-Muy insatisfecho; 2-Insatisfecho; 3-Algo satisfecho; 4-Bastante satisfecho; 5-Muy satisfecho

** Egresados curso 2019/20. Valoración media pregunta 15

Encuesta	Nº Estudiantes	Nº Respuestas	Profesores /asignaturas	Valoración Media
Valoración de la Actividad Docente	220.956	102.334	19.543	4,34

Gráficos encuesta Evaluación de la Enseñanza (asignaturas) y encuesta Valoración Actividad Docente





4.2 Actividades del área de Innovación y Prospectiva

Transparencia

En materia de transparencia la Universidad de Zaragoza **sigue avanzando**. En este curso ha incorporado un buscador del currículum de sus cargos públicos y un organigrama dinámico.

Organigrama

Organigrama funcional interactivo de la Universidad de Zaragoza:



Con el objetivo de ofrecer más garantías al usuario en sus solicitudes se ha habilitado un procedimiento electrónico específico a través de **Solicit@** para las peticiones de transparencia.

Universidad Zaragoza

SOLICIT@ (Gestión de solicitudes)

Fecha y hora: 06/09/2013 13:24

Sede Servicios Opciones Ayuda

25470750K Estefanía Pilar Serrano García

Catálogo de solicitudes clasificadas por categorías

Procedimientos destacados y de uso frecuente

Procedimientos genéricos

Nombre	Ficha	Guía	Acceso
Aportación de documentación requerida o complementaria a una solicitud anterior			dni
Solicitud Genérica por Registro Electrónico (REGTEL)			dni
TRANSPARENCIA: Acceso a información pública			dni

Estudiantes de Grado, Master, Doctorado, etc

Personal Docente e Investigador

Para aumentar la visibilidad y fomentar su reutilización se han desarrollado varias iniciativas para identificar los Datos Abiertos que ofrece la Universidad de Zaragoza catalogándolos y desarrollando un vídeo explicativo.

El perfil del PDI se ha robustecido ofreciendo información sobre su tesis, su nacionalidad y sus sexenios:

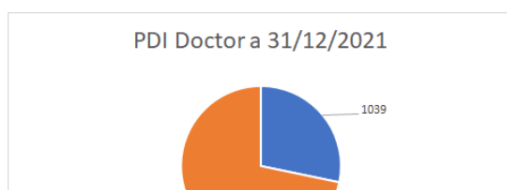
Perfil del Personal Docente e Investigador

Perfil del PDI. Doctorado

Casi un 72% del Personal Docente e Investigador de la Universidad de Zaragoza es Doctor, un 58% lo es por la Universidad de Zaragoza y un 14 % lo es por otras universidades.



En total un 81% de los Doctores lo son por la propia Universidad de Zaragoza. Un valor por debajo del promedio nacional si atendemos al porcentaje de docentes que han obtenido la tesis en la misma comunidad autónoma en la que trabajan, un 88%.



	Presentación
	Institución
	Órganos de gobierno y representación
	Personal Docente e Investigador
	Personal de Administración y Servicios
	Oferta y demanda académica
	Estudiantes
	Investigación y transferencia
	Economía
	Oficina Técnica de Control Presupuestario
	Programas de actuación e informes
	Normativa

Solicitud de acceso a la información pública

Los datos de inserción laboral de egresados se han incorporado al portal para facilitar la elección de los estudios.

Además de lo anterior, también se han visibilizado las entidades dependientes, más datos de investigación y económicos.

Como siempre, se ha mantenido **la gestión de peticiones de transparencia con algunas masivas y complejas** como la recopilación de información de colaboración de los últimos 20 años con China.

Resumen de las peticiones recibidas

	Resolución	Extranjero	Externa	Interna	Total
De septiembre 2021 a agosto 2022	Concedida	1	11	11	23
	Concedida parcialmente		3		3
	Denegada		1		1
	Desistida	2			2
	Inadmitida		1	2	3
	Pendiente de respuesta			1	1
	Total	3	16	14	33

De todas las peticiones, solo una ha sido reclamada ante el Consejo de Transparencia de Aragón. Se trataba de una solicitud que no había seguido el circuito habitual y se había extraviado. Tras la notificación, se recondujo además de emitir un informe al CTAR aclarándolo. El resultado de la tramitación fue la concesión de la información y, además, se tomaron medidas para evitar que alguna demanda de información pública pueda quedar fuera de la unidad gestora.

DATUZ

Una de las puntas de trabajo más relevantes del Área es la **explotación de información almacenada en SEGEDA**, el entorno analítico de la Universidad de Zaragoza. Un sistema que permite el análisis y la consulta de datos e indicadores de la institución.

Dentro del trabajo desarrollado estos meses cabe destacar el apoyo de la unidad al proyecto ABACU de investigación **del estudio de la causa del abandono de los estudios**. Ha sido uno de los grandes hitos de la Unidad, destinando a este proyecto un esfuerzo considerable.

Además de este también se pueden destacar por su importancia la revisión completa del cálculo de las **distintas modalidades de sexenios**, armonización de este cálculo en los diferentes cubos en DATUZ. Este trabajo fue promovido a instancias del SIIU que reclamó los sexenios estatales del personal contratado a las universidades y permitió unificar y estandarizar la información.

Una de las líneas de trabajo de este año es ayudar a **identificar y explotar el potencial** de esta herramienta y del poder de los datos. Por esa razón, se diseñó una sesión para el Consejo de Dirección. Y, a raíz de esta iniciativa, se preparó una formación para el personal de administración que trabaja directamente con él, además de un catálogo de todos los informes

de SIU que pueden ser de interés para el desarrollo de su trabajo. También se ha desencadenado una **iniciativa de visualización** para facilitar conocer la relación de las mejoras y cambios que se incorporan a DATUZ que, de momento, está materializada en una web <https://inspecciongeneral.unizar.es/innovacion-y-prospectiva/novedades-en-datuz>

Novedades en DATUZ

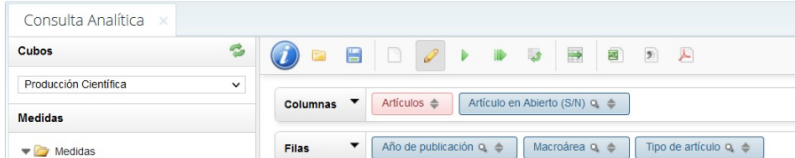
En esta página queremos contarte desde el Área de Innovación y Prospectiva de la Inspección General de Servicios las novedades que vas a ir encontrando en **DATUZ** (Datos Abiertos y Transparencia de la Universidad de Zaragoza). El Servicio de Gestión de Datos de la Universidad de Zaragoza, también conocido como SeGeDa, es el entorno analítico que permite el análisis y la consulta de datos e indicadores de la institución.

Septiembre de 2022

Nueva dimensión en el cubo de Producción Científica

Se ha añadido en el cubo de Producción Científica la dimensión "Publicación - Artículo en Abierto (S/N)", que permite diferenciar los artículos que están publicados en abierto (S) de los que no lo están (N).

Gracias a esta incorporación pueden consultarse por ejemplo el número de artículos publicados en abierto a lo largo de 2021 según la macroárea a la que pertenece el autor o autores y el tipo de artículo, tal como se puede apreciar en la siguiente captura de pantalla:



Además de esto:

- Se ha prestado apoyo funcional al proyecto de tasas de éxito Docencia y también a la elaboración del Plan de Igualdad.
- Se ha comenzado a incorporar información sobre estudiantes universitarios con discapacidad a esta herramienta y además también se han realizado adaptaciones en la de visualización de la información que permiten que la Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad pueda extraer y explotar de forma autónoma los datos contribuyendo así a la mejora de su gestión.
- El área ha participado en un proyecto de cálculo de equivalencias de EGRACONS aunque este no ha podido ver la luz por no culminar con éxito este último intento.
- Estudio sobre el rendimiento académico en la convocatoria de septiembre (para VR Estudiantes), justificación para la supresión de esta convocatoria.

Peticiones en DATUZ

Se han recibido 16 peticiones, algunas de ellas de gran envergadura. Es habitual recibir solicitudes sobre el rendimiento del alumnado. Este año especialmente ya que se trataba la

utilidad y el rendimiento de la **convocatoria de septiembre**. Hay otras peticiones recurrentes como las de universidades con las que la pública aragonesa tiene titulaciones conjuntas, como la del País Vasco y la de Granada. Y, en ocasiones, comparativas de rendimiento de alguna titulación. El **uso extensivo del teletrabajo y la preparación de la Evaluación del Desempeño** también han tenido impacto en esta unidad al tener que hacer verificaciones sobre los datos extraídos de las bases de datos o testear información generada.

Prospectiva

La unidad dedica una pequeña parte de su tiempo al estudio de la **posible evolución de la matrícula en la Universidad de Zaragoza condicionado por la demografía** de la región autónoma. El esfuerzo dedicado al comienzo del periodo del que estamos hablando permitió terminar el segundo informe de Prospectiva de cómo evolucionaría matrícula, el que analiza la de los mayores de 25 años. Una vez finalizado, se detectó la importancia de divulgar la información y hacer llegar los resultados a la comunidad universitaria. El proceso iniciado culminará en el inicio del siguiente periodo.

La IGS se ha implicado también en la elaboración de un **plan estratégico** para la Universidad de Zaragoza. Su colaboración ha comenzado por el desarrollo desde el Área de Innovación y Prospectiva (AIP) de un diagnóstico de situación.

SIIU

La gestión de los fondos generation NEXT ha obligado la justificación a través de SIIU del índice de digitalización. La recogida y elaboración de esta información ha supuesto un 20% del trabajo del área. Esta es la única novedad de esta tarea al que el Área dedica un importante esfuerzo por su especial importancia. No en vano este sistema de recogida de información universitaria permite una explotación de la información a nivel nacional muy valioso.

RANKINGS

La **apuesta por participar en el ranking THE de impacto** ha puesto en marcha una maquinaria dentro del área para poder identificar en qué ODS puede la Universidad de Zaragoza presentar evidencias de su compromiso. Además de realizar las gestiones para conseguir esta información, está colaborando el **modelo de análisis de la Universidad Politécnica de Valencia de evidencias de ODS**.

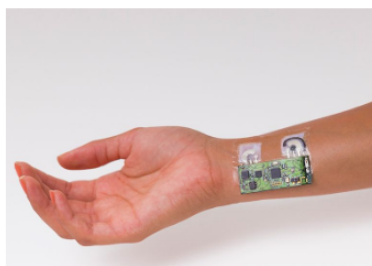
A lo largo del curso se han seguido manteniendo las revisiones de la forma de cálculo para buscar optimizar los resultados. Este año se han realizado consideraciones sobre los cargos públicos, los cálculos que puedan implicar a centros adscritos,

Desde la Unidad se trabaja para facilitar y completar los datos de los rankings más relevantes de universidades. Una de las líneas de trabajo es conseguir mejorar la autonomía en la obtención de la información, liberando de esta tarea a otras unidades. Se ha conseguido este objetivo en el ranking de Shanghai y en el THE de Educación.

Ranking	Descripción	% indicadores DATUZ	% Autonomía	Tendencia
THE	THE WUR Times Higher Education/ World University Rankings (general) 2022	80,50%	80,50%	Mejora
	THE WUR Times Higher Education/ World University Rankings (por subject) 2022	80,50%	80,50%	Mejora
ARWU Shanghai	ARWU Shanghai 2021	64,30%	75,00%	No hay nueva edición aún. Actualmente preparando datos
Thomson Reuters/ Clarivate Analytics	Thomson Reuters/ Clarivate Analytics (general) 2022	78,10%	78,10%	Se mantiene, con ligeras variaciones por diferencias en las solicitudes de datos
	Thomson Reuters/ Clarivate Analytics (por subject) 2022	86,40%	86,40%	
QS	QS 2022	29,00%	50,00%	Si se consideran los mismos indicadores hay mejora 64,5% y 80,6%, pero han aumentado considerablemente el número de indicadores

Tecnología que ayuda

¿Buscas ideas nuevas? ¿O integrar otras herramientas que contribuyan a agilizar y simplificar la gestión administrativa? Has aterrizado en la web correcta. Queremos ofrecerte una serie de herramientas que puedan utilizarse para mejorar la gestión administrativa y también ofrecer modelos de de simplificación y mejora del servicio público.



Nuestras últimas aportaciones:

01/09/2022 - [Crear infografías](#). Cómo destacar una información o iniciativa y hacerla más llamativa para los usuarios e incluso interactiva.

01/09/2022 - [Correos pendientes de respuesta](#). Cómo hacer seguimiento de correos de los que esperamos respuesta

31/08/2022 - [Tablas responsive](#). Cómo conseguir que las tablas sean responsive

02/12/2021 - [Duplicados en Thunderbid](#). Nuestra experiencia eliminando duplicados de forma masiva

Otras tareas

El Real Decreto de titulaciones Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad introdujo profundos cambios en la organización de estudios universitaria y el Área de Innovación realizó un mapeo de los códigos propuestos en el RD con los existentes que dio lugar a varias iniciativas de recatalogación que han mejorado la identificación de estos.

El Área de Innovación y Prospectiva (AIP) fue requerida para diseñar una solución para la **descarga docente de centros** similar a la que había realizado con departamentos. Para ello desarrolló un sistema de cálculo mediante extracciones de datos de DATUZ y cálculos automatizados con Excel.

Se ha participado en la comisión de Teletrabajo en la que el hito más relevante es la elaboración de una encuesta de diagnóstico de la situación de la que, próximamente, se publicará el informe correspondiente.

Se ha seguido participando en las comisiones del **Grupo de Trabajo** para la mejora de la formación y del Teletrabajo.

Encuesta de satisfacción:

- Sobre el trato del Área de Innovación y Prospectiva: 111 encuestas con una valoración media 4,4
- La gestión de las peticiones de Transparencia: 6 respuestas con una valoración media de 4,83
- El trato del Área de Innovación y Prospectiva en materia de transparencia: 62 encuestas con una valoración de 4,43

4.3 Actividades del área de Inspección

Para el cumplimiento de los objetivos fijados en el plan de actuaciones de la IGS para el área de Inspección, se han realizado por ésta las siguientes actuaciones:

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.unizar.es/files/archivos/POD/Publicacion_POD/seguimiento2021_22.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
7037	1173	124	55	1

Durante este curso se ha aprobado la nueva Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria (LCU) que ha venido a renovar totalmente el régimen disciplinario de estudiantes. Ello ha conllevado un intenso trabajo de análisis e interpretación de la nueva normativa, que ha supuesto, entre otras, la elaboración de un nuevo procedimiento disciplinario en aplicación del art. 19 LCU con carácter provisional, en tanto se elaboran las normas de convivencia que desarrollarán la Ley en el ámbito de la Universidad de Zaragoza.

Asimismo, la necesidad establecida por la LCU en su artículo 3 de elaborar unas normas de convivencia propias de nuestra universidad, ha conllevado la participación activa de la IGS en el grupo de trabajo que se ha constituido a tal efecto.

Por otra parte, se ha elaborado también un procedimiento de visitas de inspección para comprobación del cumplimiento de la docencia, con el objeto de definir los pasos o fases que deben seguirse en la preparación y desarrollo de las visitas de inspección a las facultades y escuelas de la Universidad de Zaragoza para la comprobación del cumplimiento del horario de clases.

Puesta en marcha del Canal de denuncias antifraude de la Universidad de Zaragoza

Previsto en el Plan Antifraude de la Universidad de Zaragoza, que se aprobó por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 22 de diciembre de 2021, el Canal de denuncias antifraude tiene como objeto permitir la presentación de denuncias sobre la gestión e implementación de fondos y políticas públicas y en la gestión vinculada con el ámbito contractual, subvencional, ejecución de gastos y RRHH.

Para su implementación, se ha puesto en funcionamiento un nuevo canal de comunicación a través de la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza y del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones y se ha elaborado el correspondiente procedimiento de recepción y tramitación de las denuncias.

Durante el curso 2021-2022 se han realizado actuaciones de inspección de cumplimiento de POD en todos los centros propios de la Universidad de Zaragoza.

Así, se ha realizado la inspección de la docencia en un total de 268 aulas de 16 centros propios (cuatro del campus de Huesca, 2 del campus de Teruel y 10 del campus de Zaragoza):

CENTRO	UBICACIÓN	Aulas inspeccionadas	Observaciones / incidencias	Fecha inspección
Escuela Politécnica Superior	Huesca	6	1	11/05/2022
Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	Huesca	10	4	11/05/2022
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	Huesca	12	4	11/05/2022
Facultad de Empresa y Gestión Pública	Huesca	4	--	11/05/2022
Escuela Universitaria Politécnica	Teruel	5	1	09/03/2022
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	Teruel	20	4	09/03/2022
Facultad de Economía y Empresa	Zaragoza (Campus Gran Vía y Río Ebro)	29	9	15/11/2021
Escuela de Ingeniería y Arquitectura	Zaragoza (Campus Río Ebro)	55	28	24/05/2022
Facultad de Ciencias	Zaragoza (Campus San Francisco)	41	10	09/02/2022
Facultad de Ciencias de la Salud	Zaragoza (Campus San Francisco)	12	1	23/02/2022
Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	Zaragoza (Campus San Francisco)	6	3	06/10/2021
Facultad de Derecho	Zaragoza (Campus San Francisco)	13	2	16/02/2022
Facultad de Educación	Zaragoza (Campus San Francisco)	10	--	23/03/2022
Facultad de Filosofía y Letras	Zaragoza (Campus San Francisco)	26	11	06/04/2022
Facultad de Medicina	Zaragoza (Campus San Francisco)	8	3	16/03/2022
Facultad de Veterinaria	Zaragoza (Campus Veterinaria)	11	--	18/05/2022
Total Centros/Aulas/Observaciones	16	268	81	

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.

Seguimiento del cumplimiento de plazos del calendario académico en el cierre de actas

Otra de las actividades del área de Inspección de este curso 2021-2022, conforme al Plan de Actuación aprobado para la Inspección General de Servicios, ha sido la del seguimiento del cumplimiento del profesorado de centros propios de los plazos fijados en el calendario académico para el cierre de actas de las tres convocatorias (excluidas las de la Escuela de Doctorado, pruebas de nivel de idioma moderno del CULM, prácticas externas, tuteladas, escolares, *practicum* o de trabajos de fin de titulación).

Como resultado se han constatado en cada convocatoria los siguientes porcentajes de actas cerradas en el plazo ordinario fijado en el calendario académico aprobado para este curso (según correspondan a titulaciones de Grado o de Máster Universitario):

CONVOCATORIA	PORCENTAJE DE ACTAS CERRADAS EN PLAZO ORDINARIO DEL CALENDARIO		
	Grado	Máster	% global
FEBRERO	73%	61%	70%
JUNIO	84%	82%	84%
SEPTIEMBRE	95%	88%	94%

En la convocatoria de febrero, los centros universitarios que habían establecido fechas alternativas de examen por causas de la COVID-19, y así lo solicitaron al vicerrectorado de Política Académica, dispusieron de un plazo extraordinario para el cierre de las actas, conforme a la fecha que habían indicado al vicerrectorado.

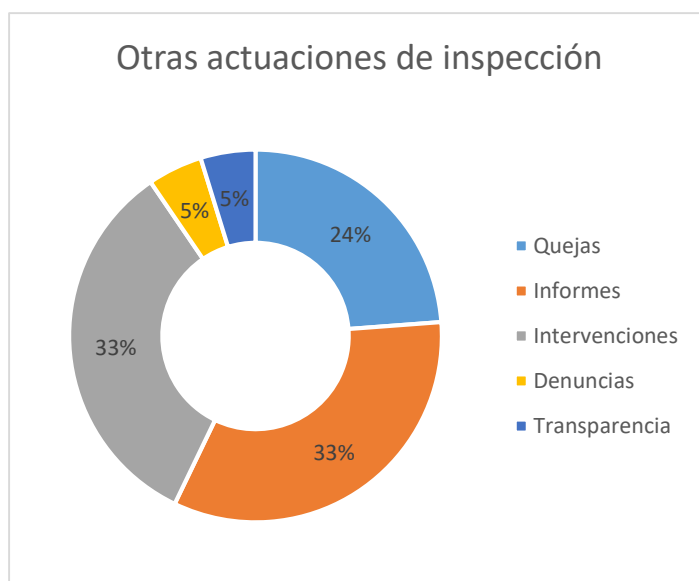
Atendiendo a estas circunstancias, la inspección demoró el requerimiento del cierre y de información de la causa del retraso al profesorado responsable de las actas que aparecían

abiertas dos semanas después de la fecha límite ordinaria fijada en el calendario académico, para las convocatorias de febrero y junio y una para la de septiembre (dadas las mayores implicaciones que el retraso en esta última convocatoria tiene):

CONVOCATORIA	Fecha para requerimiento	REQUERIMIENTO DE CIERRE E INFORMACIÓN		
		nº profesores	nº respuestas	% respuestas
FEBRERO	22/02/2022	182	154	85%
JUNIO	18/07/2022	18	16	89%
SEPTIEMBRE	22/09/2022	267	220	82%

Procedimientos disciplinarios

Derivados de la actividad inspectora, en este curso académico se ha iniciado la tramitación de un total de nueve procedimientos disciplinarios: cuatro de personal docente e investigador (44%) y cinco de estudiantes. (66%). Cabe destacar el considerable aumento de expedientes a estudiantes producido respecto al curso anterior y el hecho de que uno de los expedientes incoados a estudiantes afecta a cinco alumnos, con diferentes grados de responsabilidad, dentro del mismo expediente.



Asimismo, es reseñable el hecho de que la mayoría de expedientes lo han sido por fraude académico en pruebas de evaluación.

En dos actuaciones en que se han observado indicios de delito se ha procedido a elevar propuestas de traslado al Ministerio Fiscal.

Además de las actuaciones reseñadas en los apartados anteriores, durante este curso académico se han llevado a cabo las siguientes actividades de carácter inspector que pueden atender a la siguiente clasificación:

Cinco quejas (tres de PDI, una de PAS y otra de estudiante) referentes dos de ellas a posibles violaciones del derecho de propiedad intelectual, una a relaciones interpersonales entre profesores de un grado, otra referente al funcionamiento de un servicio de la Universidad y otra a la objetividad de la evaluación realizada por un profesor.

Siete informes a solicitud de órganos universitarios que han versado sobre plagios y/o copias e incidentes en exámenes de estudiantes, comportamiento irrespetuoso de estos, posibles injurias por redes sociales a los órganos de gobierno de la Universidad de Zaragoza, posible suplantación en correos electrónicos y posible incompatibilidad de profesores. Dos de estas actuaciones han finalizado en sanciones disciplinarias por faltas leves.

Se han atendido siete peticiones de intervención, frente a una solamente el curso anterior: una modificación de nota de un estudiante, un supuesto incumplimiento de la normativa COVID por un profesor, una supuesta presión a estudiantes de un profesor para a su vez influir a la dirección de su centro, problemas interpersonales entre profesores de un departamento, posible violación de los derechos de propiedad industrial por un estudiante en la empresa donde hacía las prácticas, un incidente entre dos compañeros de trabajo PAS y una solicitud de informe no atendida por la secretaría de un centro de esta Universidad.

Además, se han realizado labores de inspección con origen en una denuncia anónima, al amparo del Plan Antifraude de la Universidad de Zaragoza.

Finalmente, se ha emitido un informe en respuesta a petición de transparencia nº 211, en ejercicio del derecho de acceso a la información pública recogido en el art. 12 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

Participación en jornadas y foros especializados

Participación en las XXI Jornadas de Inspecciones de Servicios de las Universidades españolas, los días 24 a 26 de marzo de 2022, en la Universidad de Vigo.

Participación en la jornada de "Los planes antifraude para las universidades públicas. Aprendiendo de las mejores prácticas" de la Universidad de Salamanca, el día 14 de marzo de 2022, a través de video llamada.

Secretariado de órganos de negociación

Adicionalmente a las labores de la inspección, durante el curso 2021-2022, se ha llevado a cabo por la Subdirección del área de Inspección la función de secretariado de los siguientes órganos universitarios de trabajo y de negociación:

Órgano	sesiones 21-22	Actas aprobadas	Actas pendientes
MNUZ	4	0	4
Mesa de PDI	29	28	1
Mesa de PAS	14	6	1
Comisión Plan Igualdad	10	9	1
Comisión Convenio-pacto PAS	11	9	2
Comisión Convenio PDI	10	9	1
TOTAL	78	61	10

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, identificando los cambios con respecto al curso anterior.
- 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 2020-21: cerrar y guardar listados, archivar fichas firmadas por los profesores para enviar al Archivo General de la Universidad, etc.
- Curso 2021-22: atender y resolver todas las incidencias y modificaciones que surjan tanto en las asignaturas como en la aplicación informática.
- En la planificación del 2022-23, se han realizado importantes modificaciones, tanto en la aplicación informática como en la introducción de nuevas titulaciones o modificación de planes.

Durante el curso 2021-22:

1) Se han impartido en la Universidad de Zaragoza:

- Número de titulaciones: 59 Grados, 6 Programas conjuntos de Grado, 62 Másteres y 3 Programas conjuntos de Máster
- Modificaciones de planes: Grado en Filosofía, Grado en Fisioterapia, Grado en Geología, Grado en Historia del Arte, Grado en Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecomunicación, Grado en Psicología, Grado en Turismo y Máster en Ingeniería de Telecomunicación.

En los Centros adscritos:

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

2) Se han atendido multitud de consultas a través de teléfono, correo electrónico y registro por parte de los centros, departamentos y profesorado de la Universidad, así como se han resuelto las diversas incidencias planteadas

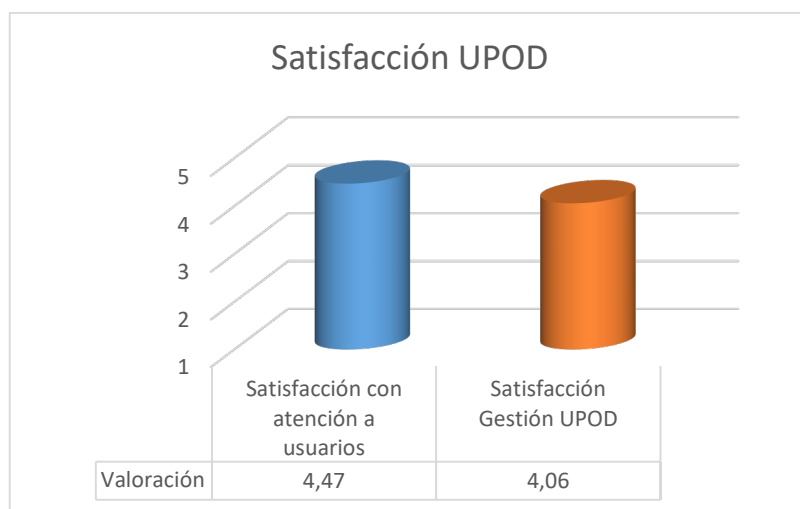
3) Modificaciones en la aplicación informática por cambios en la normativa:

- 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
- Gestionar los datos de TFG-TFM-Prácticas, antes de contabilidad especial
- Modificación en la pantalla de introducción de datos de fase 2
- Modificación en los controles de fase 2
- Modificación ficha del profesorado
- Carga de las asignaturas (añadimos el plan)

4) Resolver consultas sobre la docencia que hay en el programa SIDERAL

5) Por último, la Unidad de Planificación y Organización Docente ha recibido en este curso académico las siguientes encuestas de satisfacción:

Datos resultados encuestas satisfacción UPOD	Puntuación (sobre 5)	Nº encuestas realizadas
Encuesta de satisfacción con atención a usuarios	4,47	15
Encuesta de satisfacción Gestión UPOD	4,06	72



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

5. CONCLUSIONES

En un curso lleno de actividad una vez normalizado el periodo de la pandemia, se observa el impulso para la transformación del funcionamiento administrativo desde muchos ángulos. En algunos de ellos, como se ha ido relatando en esta Memoria, ha sido participe la IGS. Para la consecución de estos avances, han ayudado los fondos *Next generation*, que han permitido o han afianzado objetivos ya presentes. Para la IGS ha supuesto el inicio del desarrollo de la aplicación informática para recoger, de una forma más automatizada, la calidad de los servicios en la aplicación bautizada como JUNO. Esto nos permitirá avanzar en la integración de la gestión de la calidad para todas las facetas de la gestión universitaria, (titulaciones, acreditación de centros y servicios).

Entre otras razones, en un contexto de agrupaciones de distintas universidades europeas, siendo UNITA a la que pertenecemos, una de ellas, adquiere más importancia, si cabe, este avance en el camino de la calidad y la innovación. Es necesario acercarnos a modelos de gestión de excelencia con reconocimiento europeo.

Desde la IGS hemos participado en actuaciones relacionadas con los objetivos del desarrollo sostenible, que pasan por atender aspectos más profundos del compromiso con la sociedad y la rendición de cuentas.

Destacar el procedimiento que permite la autoevaluación de los servicios, los avances en la evaluación del desempeño del PAS o el apoyo en la gestión para los cambios en el seguimiento del POD, así como las actuaciones para mejorar situaciones de deterioro de la convivencia y resolución de conflictos.

En este curso se mantiene el progresivo aumento de actuaciones del área de Inspección, como consecuencia de un cada vez mayor conocimiento de su existencia y funciones entre la comunidad universitaria y de la normalización de la actividad universitaria tras el impacto de la pandemia del COVID-19. Este aumento se observa en todos los tipos de actuación del área de Inspección, pero muy especialmente en los que tienen que ver con el ámbito disciplinario.

Así, en el caso del colectivo estudiantil, ha sido muy relevante el aumento de actuaciones derivadas de posibles faltas disciplinarias (cinco expedientes frente a uno del curso anterior), fundamentalmente por la comisión de fraude académico (copia o suplantación en exámenes) y por violación de la normativa sobre propiedad intelectual.

En ambos aspectos, se evidencia la necesidad de profundizar en el ámbito de la prevención. Por una parte, informando y concienciando a los estudiantes de que es imprescindible evitar el fraude académico, aislando a los que copian y alteran de esa forma los promedios de calificación, perjudicando a los alumnos que sí que estudian. Por otra, haciendo llegar al estudiantado información asequible sobre la propiedad intelectual de los materiales de uso académico y el impacto negativo en la docencia de las plataformas de intercambio en Internet, así como de las posibles consecuencias disciplinarias de sus actuaciones.

Este aumento de actuaciones derivado de un mayor conocimiento por la comunidad, evidencia una cada vez mayor consolidación de la unidad y de las funciones que se nos encomienda por nuestro reglamento.